

## FAQ

- **In fase di accesso, dopo aver digitato la password, è apparso l'errore "Certificato software scaduto o nessuna credenziale presente sul dispositivo"?**
  - Verificare data e ora del pc posizionando il cursore del mouse nell'angolo in basso a destra dello schermo.  
Se errati, cliccare 2 volte sull'ora e procedere con la modifica.

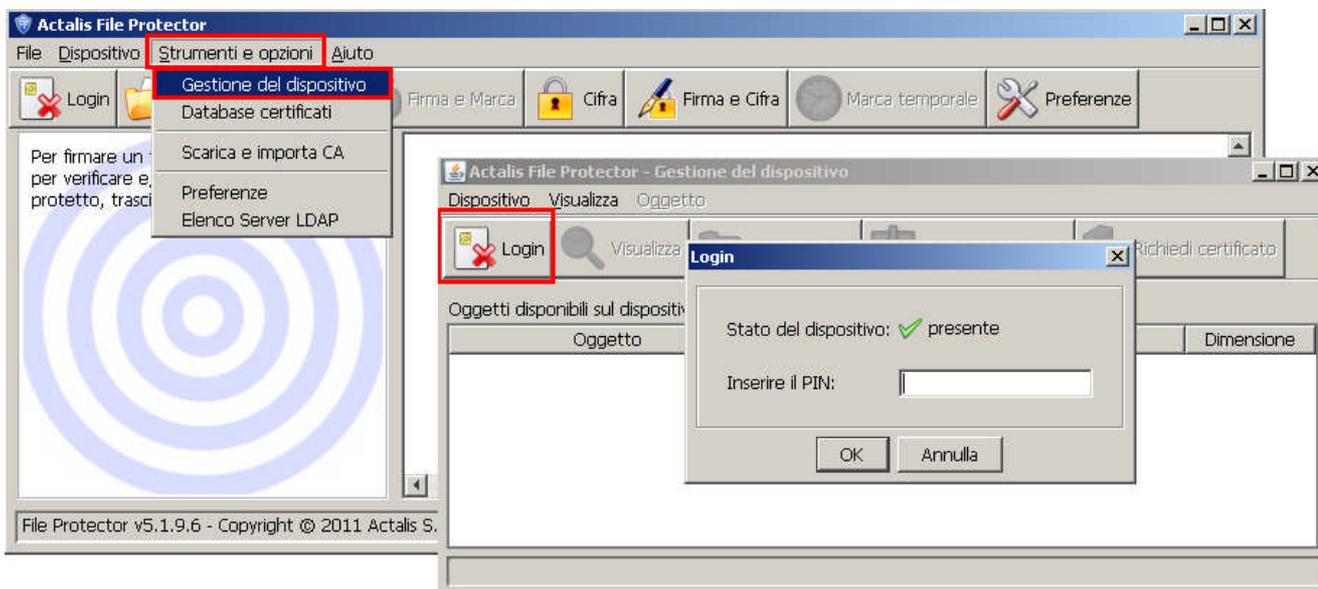


- Firmatario con nuovo dispositivo: procedere con lo scarico del certificato di firma digitale. (inserire link con istruzioni per download certificato)
- Firmatario già attivo: il certificato di firma potrebbe essere scaduto.

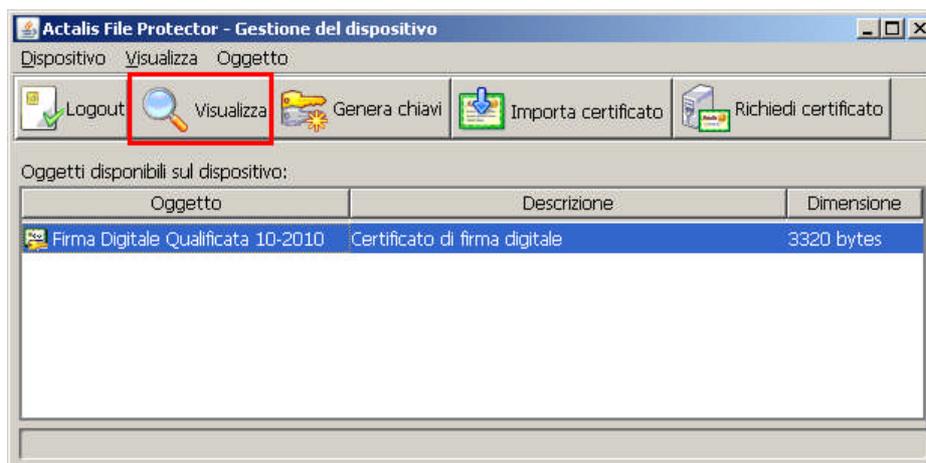
E' possibile visualizzare la validità del certificato tramite il software File Protector: dal menù Start di Windows accedere a *Tutti i programmi – Actalis – File Protector*, inserire le credenziali di accesso al File Protector (se non si ricorda la password è possibile crearne uno nuovo cliccando su 'Nuovo profilo').



Successivamente, cliccare sul menù *Strumenti e opzioni – Key Manager o Gestione del dispositivo – Login* e inserire la password del dispositivo di firma in uso.



Selezionare il certificato e cliccare sulla voce Visualizza



Saranno visualizzati tutti i dettagli del certificato, compresa la data di validità.

Se il certificato risultasse scaduto, è necessario richiederne uno nuovo rivolgendosi alla propria agenzia o al Contact Center.

- Se utilizzatore: sono trascorsi 2 anni dalla creazione dell'utilizzatore. E' necessario ricreare l'utilizzatore. Accedere al sito UniWeb con il dispositivo del firmatario amministratore e seguire le istruzioni presenti nell'Help Online.