



## FAQs CAU

### Comprobaciones en Giltz@

Izenpe v.1.0

*Marzo 2018*

■ Beato Tomás de Zumárraga  
71 - 1<sup>a</sup> Planta  
01008 Vitoria - Gasteiz

[www.izenpe.com](http://www.izenpe.com)  
[info@izenpe.com](mailto:info@izenpe.com)  
Tel.: 945 06 77 23

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Checklist .....	3
3. Referencias .....	4
4. Información para el escalado incidencias .....	4

## 1. Introducción

Obtener del usuario la mayor información posible para resolver las incidencias detectadas en la utilización de Giltz@ como herramienta de autenticación y firma en la nube. De esta forma, conseguir la resolución de estas incidencias de la manera más rápida y eficaz.

## 2. Checklist

El checklist describe la incidencia que se está produciendo y las medidas que se recomiendan seguir para la obtención de toda la información posible por parte del usuario afectado.

INCIDENCIA	MEDIDAS A SEGUIR	RESULTADO
Error al acceder por certificado o B@k/B@kQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grabar secuencia de red (pulsar F12):           <ul style="list-style-type: none"> <li>- IE:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pulsar pestaña 'Red' y pinchar en botón 'Play'</li> <li>○ Realizar la prueba</li> <li>○ Exportar el tráfico capturado pulsando el botón 'Guardar'</li> </ul> </li> <li>- Firefox               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pulsar pestaña 'Red'. Comprobar que está activada la subpestaña 'Todos'</li> <li>○ Realizar la prueba</li> <li>○ Exportar el tráfico capturado pinchando sobre cualquiera de las entradas generadas y seleccionando la opción 'Guardar todo como HAR'.</li> <li>○ Desde el propio navegador, por cada entrada, analizar la pestaña 'Seguridad' (cifrado, etc.)</li> </ul> </li> <li>- Chrome               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pulsar pestaña 'Red' y pinchar en botón 'Play'. Comprobar que está activada la subpestaña 'All'</li> <li>○ Realizar la prueba</li> <li>○ Exportar el tráfico capturado pinchando sobre cualquiera de las entradas generadas y seleccionando la opción 'Save as HAR with Content'.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. Obtener: antivirus, versión JVM (32bits o 64bits), S.O., versión navegadores</li> </ol>	
Error en IE11	Una vez activado TLS 1.2, si no funciona: 1. Grabar secuencia de red (pulsar F12)	
Error con antivirus	Firmar el jar contenido en el archivo .exe utilizado para invocar el protocolo idazki://	

### 3. Referencias

Se muestran las referencias de interés utilizadas en la creación del documento:

- How do I generate a HAR file?

<https://support.cloudflare.com/hc/en-us/articles/203118044-How-do-I-generate-a-HAR-file->

### 4. Información para el escalado incidencias

En caso de necesitar escalar una incidencia, sería conveniente que se proporcione la siguiente información:

- Datos de contacto del cliente
  - Nombre
  - Teléfono
  - Correo electrónico
- Sistema Operativo
  - Windows (32 o 64 bits)
  - Mac
  - Linux
- Navegador
- Antivirus
- Versión de idazki Desktop
- Pruebas Realizadas con el usuario
- Descripción de la incidencia

Y enviar a:

[soportecau@izenpe.eus](mailto:soportecau@izenpe.eus)

Izenpe responderá a la incidencia de la siguiente forma:

- Número de incidencia que nos indiquen en la petición.
- Resumen de la consulta escalada

En la resolución añadiremos el resumen de las acciones realizadas, y dos posibles textos al final, en principio solemos confirmar todas con el usuario pero por si no consiguiéramos contacto.

- Confirmado con el usuario
- Requiere atención del CAU inicial.