

Aquests són els dubtes més freqüents que tenen les persones usuàries que accedeixen a les llistes de persones amb accés restringit a locals de joc

- 1) Quan accedeixo a la meva carpeta de l'Oficina Virtual de Tràmits, l'ordinador es queda bloquejat i surt el missatge següent: "Processant Informació".

Les sales han detectat aquest problema i l'han pogut solucionar mitjançant la instal·lació de la versió 6 de Java. Per tant, totes les persones usuàries que hagin tingut problemes amb les notificacions electròniques s'haurien de descarregar i instal·lar aquesta versió de Java, disponible a http://www.java.com/es/download/manual_v6.jsp



- 2) Error en la microaplicació (applet) de Java en l'ordinador de la persona usuària.

En aquest cas, la persona usuària s'ha de posar en contacte amb el servei d'informàtica de la mateixa sala.

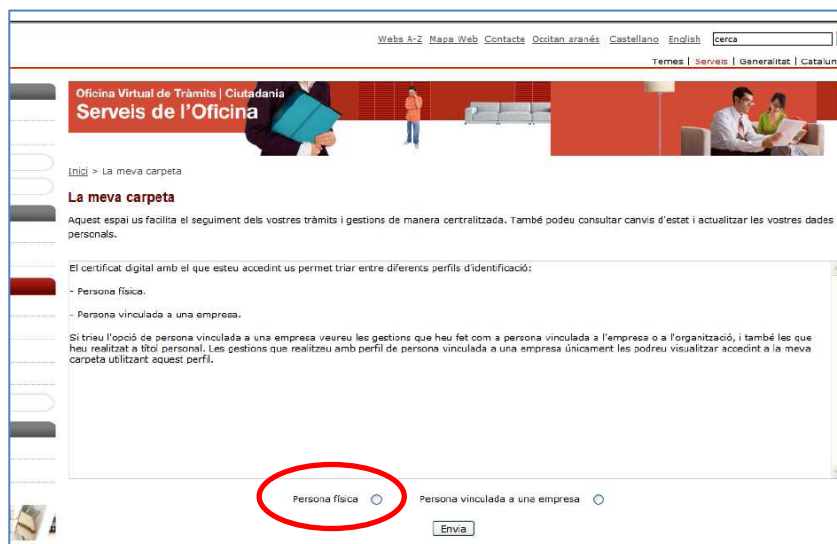
Les sales que han tingut aquest problema en algun ordinador, l'han solucionat **desinstal·lant i tornat a instal·lar l'aplicació de Java.**



3) Quan consulto la meva carpeta de notificacions apareix la pantalla següent, en la qual se m'informa que no he seleccionat cap certificat.



Aquesta pantalla apareix si la persona usuària, per poder accedir a la notificació, ha respost la pregunta Tipus de certificat amb l'opció Persona vinculada a una empresa. Les persones usuàries de les sales solen tenir un certificat de persona física. Per tant, quan ha aparegut aquesta incidència, en la majoria de casos s'ha pogut solucionar sortint del navegador, tornant a entrar a l'aplicació i marcant en la pantalla que apareix a continuació l'opció Persona física.



També us heu d'assegurar que **el certificat que heu utilitzat és el de la persona que ha rebut la notificació.**

4) “No rebo cap llista com a annex al correu”

Amb el **nou sistema no es rep cap llista com a annex** al correu. S'ha de fer un clic sobre l'URL que apareix en el correu i, tal com indica en el manual per a les persones usuàries, **s'accedeix a una carpeta que conté la notificació rebuda.**

5) “No veig cap notificació dins La meva carpeta”

Per garantir la confidencialitat, s'ha d'accedir a les notificacions amb el certificat on consta el DNI de la persona responsable. Aquest DNI ha de coincidir amb el que consta a la base de dades de la Direcció General de Tributs i Joc.

Qualsevol canvi de persona responsable en l'empresa operadora s'ha de notificar a la Direcció General de Tributs i Joc.

6) El meu ordinador, s'ajusta als requisits tècnics que permeten accedir a les notificacions electròniques OVT?

Per poder accedir a les notificacions electròniques, cal que l'ordinador des del qual es vol accedir a les notificacions compleixi els requisits tècnics següents:

1. Sistema operatiu

Windows XP: El sistema operatiu ha d'estar actualitzat amb el Service Pack 3 (SP3) i l'actualització de seguretat crítica KB980436 instal·lada (aquestes actualitzacions es poden descarregar amb el servei de Windows Update:

<http://www.update.microsoft.com>)

Windows 7: el sistema operatiu ha d'estar actualitzat

Nota: les consultes no es poden fer si es té Windows 8.

2. Navegadors

Microsoft Explorer 6.02 o superior. Es pot descarregar gratuïtament la darrera versió des de l'adreça <http://www.microsoft.com/spain/windows/internet-explorer/>

Mozilla Firefox versió 3.6 o superior. Es pot descarregar gratuïtament l'última versió des de l'adreça <http://www.mozilla-europe.org/ca/firefox/>

3. Java

Versió 6. Es pot descarregar gratuïtament des de l'adreça

http://www.java.com/es/download/manual_v6.jsp

S'ha d'eliminar qualsevol versió de Java posterior a aquesta.

4. Certificat digital

Cal comprovar que es disposa d'un certificat digital vigent i que s'han instal·lat les claus públiques i el programari que hagi indicat l'entitat de certificació proveïdora del certificat digital.

És molt important que es faci servir un tipus de certificat dels que accepta GSIT; en cas de dubte, es pot consultar quins són aquests certificats a l'adreça http://www20.gencat.cat/docs/OVT/Static/Ajuda_GSIT/Ajuda_GSIT.html#Ancora3

El certificat digital vigent s'ha d'haver instal·lat al navegador.

En cas de dubte o en cas que el certificat digital generi problemes tècnics, cal posar-se contacte amb l'entitat de certificació corresponent.

5. Tallafocs

En alguns entorns corporatius, i per motius de seguretat, el tallafocs pot imposar restriccions d'accés a webs i aplicacions. En aquest cas, cal comprovar juntament amb la persona responsable de seguretat de l'empresa els aspectes següents:

- Que es pot accedir a <https://ovt.gencat.cat/>
- Que es pot accedir a aplicacions Java