

TIS-Office

Tachograph data Information Service



Modulo Base Scaduto / Chiave Hardware non riconosciuta

Il problema rilevato potrebbe dipendere dal fatto che la chiave hardware (piccolina e blu) non viene riconosciuta dal computer.

La invitiamo pertanto a seguire le seguenti procedure:

N.B.: non è necessario eseguirle tutte subito. Se di volta in volta la chiave non viene ancora riconosciuta, si può passare alla procedura successiva.

- Assicurarsi, innanzitutto, che la chiave hardware sia attaccata ad una porta USB funzionante del computer in cui è stata installata la parte Server (o stand-alone) del TIS-Office.
- Provare a staccare e riattaccare la chiave hardware, facendo la prova anche su più porte USB.
- Attaccare la chiave direttamente ad una porta del computer, senza far uso del cavo Hub USB.
- Andare su Pannello di controllo => Strumenti di amministrazione => Servizi, e fermare e riavviare il servizio Sentinel Protection Server (Tasto destro, arresta. Tasto destro, avvia).
- Nel caso in cui il Sentinel Protection non sia installato, andare all'interno del CD del TIS-Office, aprire la cartella SentinelSuperPro e procedere con l'installazione del Sentinel Protection.
- Avviare il Sentinel Protection manualmente andando in C:\Programmi => File comuni => Safe Net Sentinel => Sentinel Protection Server => loadserv - stoppare il servizio e riavviarlo.
- Disattivare il Windows Firewall andando su Pannello di controllo => Windows Firewall => Generale e selezionare la voce Disattivato.
- Controllare sempre, in Windows Firewall su Pannello di controllo, che nel sottomenù "Eccezioni" il campo "Sentinel Protection Server" sia selezionato.
- Attivare sempre da Windows Firewall, nel sottomenù "Eccezioni", le porte UDP 6001 e 6002.
- Nel caso la chiave hardware non venga ancora rilevata da TIS-Office, scaricare e installare l'ultima versione disponibile del "Sentinel Protection Installer" dalla sezione FAQ TIS-Office.
- Disattivare dall'antivirus possibili Firewall che possono impedire la lettura della chiave hardware.

Cordiali Saluti
Assistenza TIS

Assistenza TIS

Telefono: 899.09.18.40*
registrazione-TIS@continental-corporation.com

*Servizio a pagamento, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 (escluso festivi e prefestivi). Costo massimo per ogni chiamata € 10,33 più IVA. Costo della chiamata da telefono fisso Telecom Italia (IVA esclusa): € 1,54 al minuto senza scatto alla risposta. Costo della chiamata da telefono mobile (IVA esclusa): TIM: € 1,5494 al minuto più € 0,1291 di scatto alla risposta. VODAFONE: € 2,1418 al minuto più € 0,2582 di scatto alla risposta. WIND: € 1,55 al minuto più € 0,1250 di scatto alla risposta.