



## INCIDÈNCIES

- El principal error que pot sortir quan es tramita amb l'ajuntament de Granollers és aquest:

### Error del servidor

#### 403 - Prohibido: acceso denegado.


No tiene permiso para ver este directorio o esta página con las credenciales que ha proporcionado.



Quan surt aquest error es degut a que la pàgina web nostra no detecta el Certificat digital. Hi ha dues possibilitat pel qual passa:


- 1 Pot ser degut a que no està instal·lat el certificat digital en aquest ordinador, o que no està instal·lat en el navegador que feu servir. Per saber si està instal·lat el certificat cal anar a:

**InternetExplorer:**  Herramientas-Opciones de Internet- Contenido-Certificados

**Google Chrome:** Clicar Icona - Configuració - Mostra la configuració avançada - HTTPS/SSL Gestionation els  certificats.

**Mozilla Firefox:** Clicar Icona-  Opciones-Avanzado-Certificados- Ver certificados

S'obre una finestra i en l'apartat de personal o Sus certificados ha de sortir el certificat.

Internet Explorer i Google  Chrome utilitzen el mateix lloc on buscar el certificat (repositori de certificats)

Mozilla Firefox utilitza un lloc propi per emmagatzemar els certificats digitals.

Per tant si teniu instal·lat el certificat en Mozilla Firefox, si utilitzeu els altres navegadors no us detectarà el certificat digital. Si el teniu instal·lat amb Internet Explorer també anirà amb Google Chrome però no amb Mozilla Firefox.

Per com instal·lar el certificat digital en els altres navegadors podeu anar al tutorial "[Instal·lar IdCAT des de la còpia de seguretat](#)".

- 2 El teniu instal·lat però no el detecta. Això normalment és degut a que no hi ha instal·lades uns arxius addicionals que cal instal·lar per que es detecti el certificat. Aquests arxius tenen noms diversos. Posem exemple dels més comuns i el link on anar a buscar aquests arxius.

2.1 **Certificat Idcat.** S'anomenen Claus públiques Son dues claus i cal trobar-les al següent enllaç: [https://www.aoc.cat/knowledge-base/com-instal%\*\*c2%b7\*\*lar-les-claus-publiques-de-lidcat/idservei/idcat/](https://www.aoc.cat/knowledge-base/com-instal%c2%b7lar-les-claus-publiques-de-lidcat/idservei/idcat/)

També podeu anar a l'espai de suport on hi ha el certificat digital Idcat que hi ha uns tutorials sobre aquest certificat. Podeu mirar el tutorial "[Passos a seguir per descarregar l'IdCat](#)"

2.2 **Certificat FNMT:** S'anomenen Certificados raiz. Són 4 certificats. El link on trobar-los és aquest.



<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/certificados-raiz-de-la-fnmt> ( són els 4 primers que surten (2 certificados raiz i 2 certificados subordinados)

- 2.3 **DNIe**: S'anomena Modulo PKCS11 Al tractar-se d'un certificat en xip necessitem un lector de DNI i al connectar-lo al USB automàticament detecta i instal·la el driver de la targeta i el mòdul criptogràfic que cal instal·lar. El link on trobar-ho per si no ho fa automàticament és el següent.

[https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1\\_Cons02.action?pag=REF\\_1101](https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_1101)



- No funciona el Botó tramitar en alguns procediments amb Internet Explorer 11:

En alguns tràmits, hi ha problemes de compatibilitat en alguns caràcters i accions que s'han de fer per poder tramitar la sol·licitud. Això es degut a que amb la versió 11 o posteriors d'Internet Explorer, aquestes accions/caràcters no funcionen correctament.

Matrícules vehicles implicats

Observacions / Informació adicional

Import de la taxa

Feu clic a la icona de la calculadora per obtenir l'import de la taxa i, a continuació, feu clic al botó 'Tramitar' per realitzar la sol·licitud. Trobareu el rebut corresponent a aquesta taxa als vostres rebuts pendents de pagament.

Import

Tramitar Cancel·lar

Les dades consignades en aquest formulari resten incorporades en un fitxer automatitzat de l'Ajuntament de Granollers. Les dades de caràcter personal no poden ser cedides ni comunicades a tercers, llevat dels supòsits legalment previstos. La persona interessada pot exercir els drets d'accés, rectificació i cancel·lació, d'acord amb allò establert a la Llei 15/99, de protecció de dades de caràcter personal, dirigint-se personalment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), c. Sant Josep 7, o enviant un correu electrònic a [oficinavirtual@ajuntament.granollers.cat](mailto:oficinavirtual@ajuntament.granollers.cat)

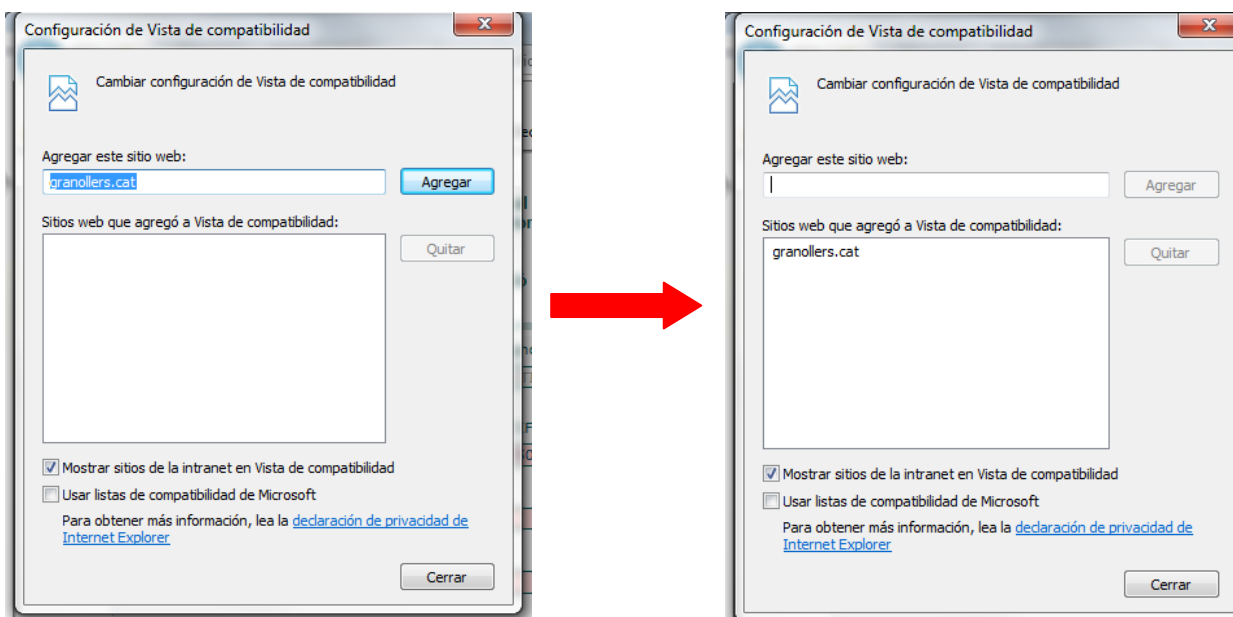
Quan cliquem a tramitar no fa res, es queda igual. O quan es clica a sobre de la calculadora no posa l'import.

Per sol·lucionar aquest problema hi ha dues maneres.

- Utilitzar un altre navegador que no sigui Internet Explorer. (Google Chrome o Mozilla Firefox)
- Modificar les vistes de compatibilitat de l'Internet Explorer:  
Anar a Herramientas- Configuración de Vista de Compatibilidad:



Ens surt una finestra on ens demana si volem afegir lloc web. Hem de dir-li:afegir

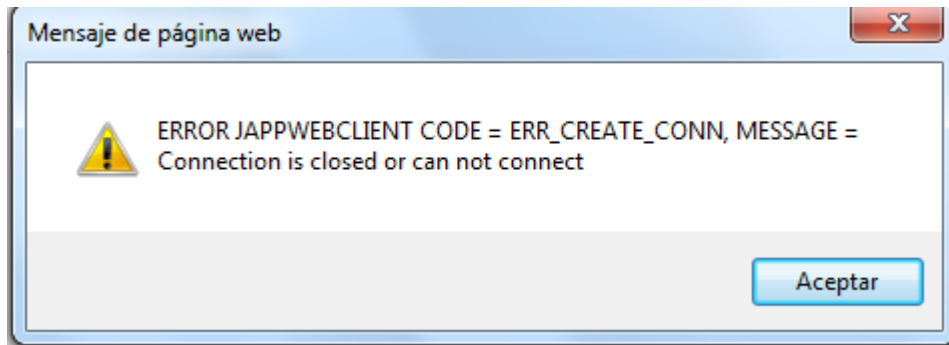


Tanquem la finestra, refresquem el navegador i haurèm de tornar a afegir les dades. Llavors els comandaments que no ens funcionaven, en principi haurien de funcionar.

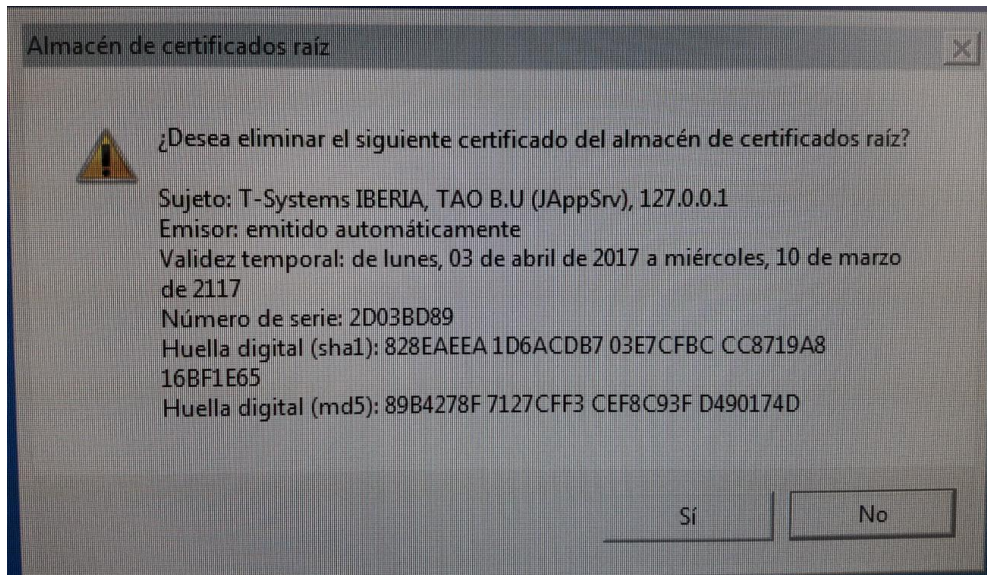
**Un cop fet el tràmit aconsellem que torneu a anar a la Configuració de la vista de compatibilitat i que traieu el lloc web que heu posat, perquè sinó tindreu problemes amb la majoria de tràmits.**



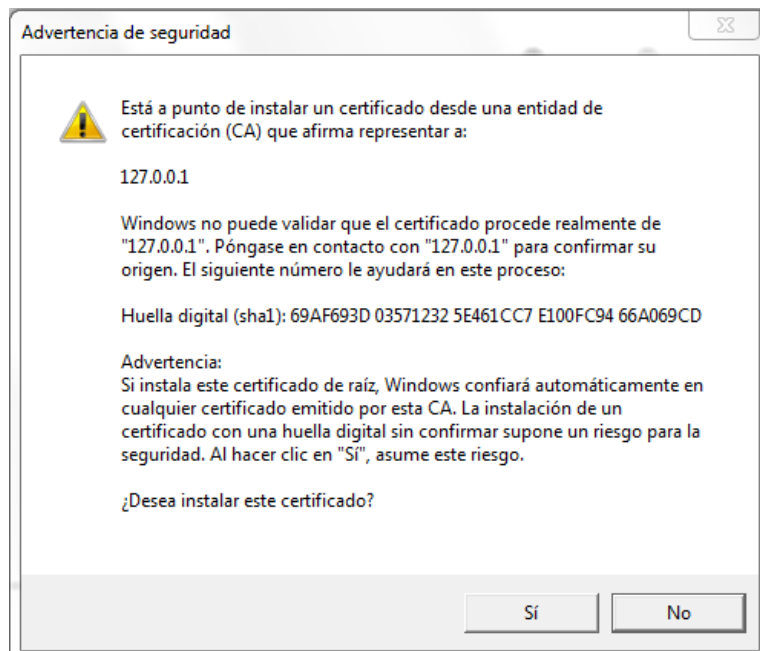
- Sol·lució a l'error que sortia al tramitar amb última versió de Google Chrome.



Quan entrem a tramitar, s'instal·la l'applet de Java, i llavors surt un missatge de si es vol eliminar un certificat. **CAL DIR QUE SIIII!**



A continuació et demana instal·lar un nou certificat . **CAL TORNAR A DIR QUE SÍ!!!**





Si tot i així segueix sense funcionar, podeu eliminar els arxius temporals de java que expliquem en el tutorial que trobareu a [FAQs preguntes freqüents sobre la tramitació electrònica](#) a on posa:

**Com puc esborrar els arxius temporals i Applets de java?**

o en la pàgina de [Suport a la tramitació electrònica](#) el tutorial:

**Tutorial per eliminar arxius temporals i Applets de Java**

També es recomana eliminar l'historial del navegador.

Si segueix sense funcionar seguir el tutorial que trobareu a [FAQs preguntes freqüents sobre la tramitació electrònica](#) en la pregunta:

**Que fer quan surt " ERROR JAPPWEBCLIENT CODE...."**

o en la pàgina de [Suport a la tramitació electrònica](#) el tutorial:

**"Tutorial quan surt "error jappwebclient code..."**



- No surt el certificat digital a l'hora de signar i enviar la sol·licitud.

Documentació aportada	
Document 1:	Carta de pagament Aval Granollers.pdf
Emprenta digital 1:	837048df57fe323b6e2a2d8bec01fd0345161479
Document 2:	Fitxa de dades bancàries Instància Ajuntament de Granollers.pdf
Emprenta digital 2:	cf3ec6005c941b89ba11fa4362a094286bfd39d2
Subscripcions i baixes a notificació electrònica	
Subscripció al procediment/sol·licitud	Devolució de dipòsits o fiances

Dono el meu consentiment per rebre les notificacions administratives del procediment/sol·licitud

**Informació sobre Llei Orgànica de Protecció de Dades(LOPD)**  
D'acord amb l'establert a l'article 5 de la Ley Orgànica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14/12/1999), las dades facilitades seràn part d'un fitxer i seràn utilitzades als efectes de tramitar la seva sol·licitud. Es podrà exercir el dret d'accés, rectificació, cancelació i oposició davant organisme presentador.

Declaro responsablement que en cas d'actuar com a representant, dispo de tots els poders necessaris per tramitar aquesta sol·licitud i rebre, si escau, les corresponents comunicacions i/o notificacions.

Signatura amb certificat:

<< Tornar Signar i enviar>>

En aquest requadre ha de sortir el certificat digital amb el qual signem

Aquest cas encara ho estan investigant els tècnics. De moment la única sol·lució que hi ha és la de tornar a instal·lar el certificat digital que tenim en l'ordinador.

Per fer això s'ha de tenir la còpia de seguretat del certificat digital. Si no la teniu la podeu fer seguint el tutorial de "[fer còpia de seguretat del certificat idCAT](#)" que trobareu a la pàgina de Suport a la tramitació electrònica. Serveix per a qualsevol tipus de certificat en software que tinguem (FNMT, Camerfirma, Firma professional.....).

Si ja teniu la còpia de seguretat cal seguir el tutorial "[instal·lar certificat des de la còpia de seguretat](#)" Però a l'hora de fer-ho hi ha un pas de l'assistent d'importació de certificats que heu de fer el següent:

Asistente para importación de certificados

**Contraseña**  
Para mantener la seguridad, la clave privada se protege con una contraseña.

Escriba la contraseña para la clave privada.

Contraseña:

Habilitar protección segura de clave privada. Si habilita esta opción, se le avisará cada vez que la clave privada sea usada por una aplicación.

Marcar esta clave como exportable. Esto le permitirá hacer una copia de seguridad de las claves o transportarlas en otro momento.

Incluir todas las propiedades extendidas.

Más información acerca de la [protección de claves privadas](#)

< Atrás Siguiente > Cancelar

NO MARCAR AQUESTA OPCIÓ!!!!!!

Marcar perquè així des del certificat instal·lat podreu fer còpies de seguretat

La resta de passos fem igual i llavors tindrem el certificat instal·lat de nou però sense password. De moment és la sol·lució que tenim per aquesta incidència.