

COSA FARE SE SEB NON HA FUNZIONATO

Ver. 2.0 del 15/06/2020

SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7, WINDOWS 8/8.1, WINDOWS 10

Se l'installazione di SEB non va a buon fine ti consigliamo di effettuare le seguenti azioni in successione:

PRIMA AZIONE

Utilizzare un altro browser per eseguire il TEST, a volte alcuni browser hanno dei plug-in che SEB tenta di bloccare e chiude/blocca il browser stesso. Si consiglia di provare il test innanzitutto con CHROME – verificando nelle opzioni quali plug-in sono installati e che potrebbero entrare in conflitto con SEB.

SECONDA AZIONE

SEB può andare in conflitto con l'antivirus, verificare prima la [compatibilità del proprio antivirus](#), in secondo luogo provare a disattivare momentaneamente l'antivirus e riprovare il test di SEB.

Nel caso in cui il test andasse a buon fine, il giorno dell'esame disattivare per il tempo necessario l'antivirus.

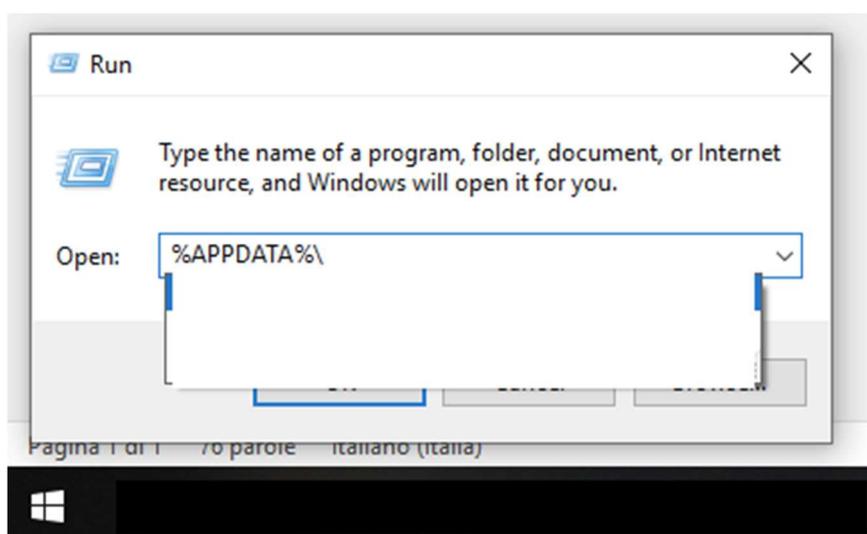
Per gli utenti che hanno **bit defender, Kaspersky lab o ESET** come antivirus o che dopo aver digitato la password "seb" ricevono il seguente errore: **"SEB installation is corrupted"** seguire le istruzioni sotto riportate:

Bit defender	Kaspersky lab	ESET
cancellare il file "bd_js_config.js"	cancellare il file che inizia con "kl_".js	cancellare il file che inizia con "eset".js
che si trova in C:\Program Files (x86)\SafeExamBrowser\SebWindowsBrowser\xulrunner\defaults\pref		
cancellare il file "bd_config.cfg"	cancellare il file che inizia con "kl_".cfg	cancellare il file che inizia con "eset".cfg
che si trova in C:\Program Files (x86)\SafeExamBrowser\SebWindowsBrowser\xulrunner		
NOTA BENE Il problema di ripresenterà se prima di ogni avvio di SEB non si provvederà alla cancellazione dei file sopra indicati		

TERZA AZIONE

Potrebbe esserci stato un errore nella fase di installazione. Per prima cosa, è necessario tentare una nuova installazione:

1. disinstallare SafeExamBrowser dai programmi
2. cancellare manualmente la cartella SafeExamBrowser in C:\Program Files (x86)\
3. tasto destro su finestra windows -->esegui/run
 - a. Digitare: %APPDATA%



- b. Premere invio
 - c. cancellare la cartella SafeExamBrowser
4. tasto destro su finestra windows -->esegui/run
 - a. %PROGRAMDATA%\SafeExamBrowser\
 - b. Se ancora presente cancellarla
 5. Disabilitare l'antivirus e procedere con la reinstallazione di SafeExamBrowser

IN CASO DI PROBLEMI CREATI DALLA VERSIONE DI SEB 3.0 INSTALLATA IN PRECEDENZA

1. Disinstallare SafeExamBrowser dai programmi
2. Verificare se il proprio sistema operativo è a 32 bit o 64 bit:
 - a. Seleziona il pulsante **Start --> Impostazioni --> Sistema-->Informazioni su**
 - b. In **Specifiche dispositivo-->Tipo di sistema**, puoi vedere se hai in esecuzione una versione a 32 o 64 bit di Windows.
3. Verificata la versione eseguire una dei seguenti controlli:

SISTEMA OPERATIVO 32 bit	SISTEMA OPERATIVO 64 bit
Verificare che nella cartella C:\Program Files (x86)\ non ci sia ancora la cartella di SafeExamBrowser: se presente cancellarla a mano (da farsi solo se prima si è effettuata la disinstallazione)	Verificare che nella cartella C:\Program Files\ non ci sia ancora la cartella di SafeExamBrowser: se presente cancellarla a mano (da farsi solo se prima si è effettuata la disinstallazione)

4. Scaricare la versione corretta da questo link
http://docs.univr.it/documenti/SEB/SafeExamBrowser_2.4_Installer.exe

Fatte queste operazioni non dovrebbero più verificarsi problemi con SEB e si può tentare il quiz.

QUARTA AZIONE

Se hai la disponibilità di utilizzare, per il solo tempo dell'esame, una postazione diversa, ti consigliamo di provare da un altro computer

COSA FARE SE SEB NON FUNZIONA ANCORA

ATTENZIONE!! SE ANCORA NON FUNZIONASSE, NON PREOCCUPARTI, NON CHIEDERE SUPPORTO AI TECNICI DI ATNEO, SEMPLICEMENTE PRESENTATI COMUNQUE ALL'ESAME A DISTANZA (MEETING ZOOM), RICEVERAI LE ISTRUZIONI IL GIORNO DELLA PROVA – E POTRAI SVOLGERE REGOLARMENTE L'ESAME.

SISTEMA OPERATIVO MAC OS 10.11, 10.12, 10.13, 10.14, 10.15

SEB non funziona con versioni precedenti a Mac OS 10.11 El Capitan.

PRIMA AZIONE

Utilizzare un altro browser per eseguire il TEST, a volte alcuni browser hanno dei plug-in che SEB tenta di bloccare e chiude/blocca il browser stesso. Si consiglia di provare il test innanzitutto con il browser Google **CHROME** – verificando nelle opzioni quali plug-in sono installati e che potrebbero entrare in conflitto con SEB.

Con Safari sono stati riscontrati dei crash del plugin Flash Player. Provare disabilitando Flash Player dalle impostazioni di Sistema del Mac.

Sono stati segnalati dei casi in cui SEB non si avviava, chiedendo di inserire il programma nella Application folder del Mac, sebbene fosse già stato installato. In questi casi disinstallare SEB, riavviare il Mac e procedere a una nuova installazione.

SECONDA AZIONE

SEB può andare in conflitto con l'antivirus, provare a disattivare momentaneamente l'antivirus e riprovare il test di SEB.

Nel caso funzionasse, il giorno dell'esame disattivare per il tempo necessario l'antivirus.

TERZA AZIONE

Sono stati segnalati dei casi in cui SEB non si avviava, chiedendo di inserire il programma nella Application folder del Mac, sebbene fosse già stato installato. Trascinate il programma nella Application folder del Mac.

Nel caso ancora non funzionasse, disinstallare SEB, riavviare il Mac e procedere a una nuova installazione.

La rimozione della versione Mac di SEB richiede il semplice, consueto, trascinamento dell'app dalla cartella **/applications** al cestino.

I file accessori che vengono generati in modo automatico dopo il primo avvio dell'app, infatti, possono tranquillamente essere ignorati.

In caso di problemi, tuttavia, può essere utile assicurarsi di aver rimosso tutti i file associati all'app principale prima di tentare la reinstallazione di una nuova copia. I file da rimuovere, in questo caso, sono i seguenti (potete abbreviare il percorso della vostra home directory **/Users/[utente]/** con ~/) oppure da Finder: tenere premuto tasto “Alt” nel menù “Vai” compare la voce “Libreria”:

/Applications/Safe Exam Browser.app

/Users/[utente]/Library/Cookies/org.safeexambrowser.Safe-Exam-Browser.binarycookies

/Users/[utente]/Library/Logs/Safe Exam Browser/

/Users/[utente]/Library/Preferences/org.safeexambrowser.Safe-Exam-Browser.plist

/Users/[utente]/Library/Caches/org.safeexambrowser.*

/Users//[utente]/Library/Containers/org.safeexambrowser.*

Svuotare il cestino prima di reinstallare SEB.

QUARTA AZIONE

Se hai la disponibilità di utilizzare, per il solo tempo dell'esame, una postazione diversa, ti consigliamo di provare da un altro computer.

COSA FARE SE SEB NON FUNZIONA ANCORA

ATTENZIONE!! SE ANCORA NON FUNZIONASSE, NON PREOCCUPARTI, NON CHIEDERE SUPPORTO AI TECNICI DI ATENEO, SEMPLICEMENTE PRESENTATI COMUNQUE ALL'ESAME A DISTANZA (MEETING ZOOM), RICEVERAI LE ISTRUZIONI IL GIORNO DELLA PROVA – E POTRAI SVOLGERE REGOLARMENTE L'ESAME.