



Telelavoro – Domande e risposte su quesiti tecnici

a cura del Sasib

ultimo aggiornamento: 31 marzo 2020

- **Accesso a Internet**
- **Servizio VPN**
- **Alma**
- **Cartelle condivise SBA**
- **MY UNIVR e servizi UniVR (posta elettronica, Zoom, ecc.)**

Accesso a Internet

Come faccio a connettermi a Internet da casa?

La connessione a Internet da casa presuppone un abbonamento alla rete; se non hai un abbonamento, puoi connettere il tuo PC alla rete con lo smartphone tramite la funzione “Router Wi-fi e tethering”. **NB:** alcune attività, come le videoconferenze, consumano molti GIGA, quindi, se non hai a disposizione un abbonamento con GIGA illimitati raccomandiamo di verificarne periodicamente il consumo.

Come posso migliorare la velocità di connessione?

La velocità di connessione dipende dal fornitore del servizio Internet a cui si è collegati e dal luogo in cui ci si connette. In alcune fasce orarie, a causa del notevole numero di connessioni, è possibile notare rallentamenti di rete. Un'altra causa di connessione lenta può essere l'utilizzo del servizio VPN: non è sempre necessario utilizzarlo; per ulteriori informazioni, v. la sezione “Servizio VPN” di questo documento.

Servizio VPN

È necessario usare il servizio VPN per lavorare?

Il servizio VPN serve ad accedere alle cartelle condivise SBA e alle risorse bibliografiche in abbonamento gestite dal SBA. Non è obbligatorio collegarsi se non serve (ad esempio, per accedere ad Alma non è necessario usare VPN).

Quali servizi VPN sono disponibili? Come usarli?

L'Università mette a disposizione per i dipendenti due servizi (client) VPN: Global Protect e Pulse Secure. Le istruzioni su installazione e utilizzo sono disponibili alla pagina <https://www.univr.it/it/biblioteche/servizio-automazione-e-supporto-informatico-biblioteche/> alla sezione Documenti - Telelavoro.

Quale servizio VPN mi consigliate di utilizzare?

GlobalProtect sembra funzionare meglio. Ha 500 licenze per utenti strutturati. La connessione risulta stabile per molte ore e consuma meno dati di connessione.

L'alternativa è Pulse Secure, che ha 300 licenze.

Si raccomanda di NON utilizzare il servizio Web VPN, perché non permette l'accesso alle cartelle condivise SBA e a molte risorse elettroniche.

Come faccio a installare e usare i programmi (client) VPN Global Protect e Pulse Secure?

Windows: vedere le istruzioni alla pagina <https://www.univr.it/it/biblioteche/servizio-automazione-e-supporto-informatico-biblioteche/> alla sezione Documenti – Telelavoro.

Linux e iOS: richiedere l'assistenza dei tecnici informatici SBA.

Alma

Come posso accedere ad Alma da casa?

Il percorso per accedere ad Alma da casa è lo stesso di quello dalle postazioni UniVR: dal sito dell'Università di Verona cliccare su MY UNIVR, inserire le proprie credenziali GIA e cliccare sull'icona Alma. Non serve essere connessi al servizio VPN.

Per accedere ad Alma è necessario collegarsi al servizio VPN?

No, per accedere ad Alma NON è necessario essere connessi al servizio VPN.

Perché non riesco ad accedere ad Alma dalla Intranet (MY UNIVR)?

Prima di tutto, controllare di avere la connessione a Internet.

Può succedere che, cliccando sul pulsante di Alma nella Intranet si visualizza un messaggio del tipo "HTTP Status 500 – AMSetupFilter.doFilter": questo significa che ci sono problemi temporanei di accesso alla Intranet o all'identificazione (Single sign on).

```
HTTP Status 500 - AMSetupFilter.doFilter
-----
type Exception report
message AMSetupFilter.doFilter
description The server encountered an internal error that prevented it from fulfilling this request.
exception
javax.servlet.ServletException: AMSetupFilter.doFilter
    com.sun.identity.setup.AMSetupFilter.doFilter(AMSetupFilter.java:138)
root cause
org.apache.jasper.JasperException: java.lang.NullPointerException
    org.apache.jasper.servlet.JspServletWrapper.handleJspException(JspServletWrapper.java:502)
    org.apache.jasper.servlet.JspServletWrapper.service(JspServletWrapper.java:430)
    org.apache.jasper.servlet.JspServlet.serviceJspFile(JspServlet.java:313)
    org.apache.jasper.servlet.JspServlet.service(JspServlet.java:260)
    javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:723)
    com.sun.identity.setup.AMSetupFilter.doFilter(AMSetupFilter.java:113)
root cause
java.lang.NullPointerException
    com.sun.identity.saml2.profile.IDPSSOUtil.getAssertion(IDPSSOUtil.java:637)
    com.sun.identity.saml2.profile.IDPSSOUtil.getResponse(IDPSSOUtil.java:669)
    com.sun.identity.saml2.profile.IDPSSOUtil.sendResponseToACS(IDPSSOUtil.java:353)
    com.sun.identity.saml2.profile.IDPSSOFederate.doSSOFederate(IDPSSOFederate.java:677)
    com.sun.identity.saml2.profile.IDPSSOFederate.doSSOFederate(IDPSSOFederate.java:111)
    org.apache.jsp.saml2.jsp.idpSSOFederate_jsp._jspService(idpSSOFederate_jsp.java:112)
    org.apache.jasper.runtime.HttpJspBase.service(HttpJspBase.java:70)
    javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:723)
    org.apache.jasper.servlet.JspServletWrapper.service(JspServletWrapper.java:388)
    org.apache.jasper.servlet.JspServlet.serviceJspFile(JspServlet.java:313)
    org.apache.jasper.servlet.JspServlet.service(JspServlet.java:260)
    javax.servlet.http.HttpServlet.service(HttpServlet.java:723)
    com.sun.identity.setup.AMSetupFilter.doFilter(AMSetupFilter.java:113)
note The full stack trace of the root cause is available in the Apache Tomcat/6.0.41 logs.
Apache Tomcat/6.0.41
```

In questo caso è possibile raggiungere Alma seguendo queste indicazioni:

- Chiudere tutte le schede del browser
- Aprire di nuovo il browser, preferibilmente in modalità anonima (Firefox) / in incognito (Chrome)
- Utilizzare il link diretto ad Alma, senza passare dalla Intranet:
https://univr.alma.exlibrisgroup.com/mng/login?institute=39UVR_INST&auth=SAML (il link è presente anche nella pagina web del Sasib; percorso: Home Università di Verona → Biblioteche → Servizio automazione e supporto informatico biblioteche; il link si trova nella finestra dei recapiti a destra)
- Inserire le credenziali GIA
- **NB:** non è necessaria la connessione a VPN

Alma non funziona

Prima di tutto, controllare di avere la connessione a Internet.

Possono verificarsi brevi interruzioni di servizio di Alma; queste problematiche NON sono frequenti; spesso in questi casi il Sasib viene avvisato da Ex Libris e informa i colleghi tramite email in OPAC-bib.

Il problema di accesso potrebbe riguardare problemi tecnici sulla Intranet o di identificazione (Single sign on), v. la domanda “Perché non riesco ad accedere ad Alma dalla Intranet (MY UNIVR)?”.

Se il problema persiste per più di 15 minuti, contattare i colleghi del Sasib.

Cartelle condivise SBA

Come posso accedere alle cartelle condivise SBA?

Prima di tutto, controllare di avere la connessione a Internet.

Connettersi al servizio VPN (v. sezione “Servizio VPN”).

Seguire le istruzioni del documento “Accesso alle cartelle condivise SBA da casa”, inviato in OPAC-bib; se non trovi il documento, contatta i colleghi del Sasib.

Come posso creare un collegamento sul desktop alla cartella condivisa SBA?

Apri la cartella condivisa <\\bibcfr01.decentralize.univr.it>. Clicca con il tasto destro del mouse sulla cartella SBA; seleziona “Crea collegamento”; clicca su “Sì”.

Perché non riesco ad aprire un file PDF?

Probabilmente non è stato installato sul PC il programma Adobe Acrobat Reader, scaricabile gratuitamente alla pagina: <https://get.adobe.com/it/reader/>.

MY UNIVR e servizi UniVR (posta elettronica, Zoom, ecc.)

Per accedere a MY UNIVR è necessario collegarsi al servizio VPN?

No, per accedere a MY UNIVR NON è necessario essere connessi al servizio VPN.

Non riesco ad accedere a MY UNIVR (alla posta elettronica, a Zoom, ecc.)

Prima di tutto, controllare di avere la connessione ad Internet.

Il problema di accesso potrebbe riguardare problemi tecnici sulla Intranet o di identificazione (Single sign on): chiudere tutte le schede del browser, riaprire il browser, provare a effettuare di nuovo il login.

NB: Quando si riscontrano problemi di identificazione, è sempre consigliabile, cancellare la cache o aprire una nuova finestra anonima / in incognito.

Come faccio a utilizzare il programma Zoom?

Segui le istruzioni alla pagina <https://www.univr.it/it/biblioteche/servizio-automazione-e-supporto-informatico-biblioteche/> alla sezione Documenti – Telelavoro.