

Para dificuldades em assinar digitalmente as declarações de licenciamento no módulo de licenciamento do VRE, favor verificar os seguintes itens de configuração:

1) O usuário deverá ter perfil de administrador da máquina no primeiro acesso ao sistema SIL;

2) Sempre que possível, utilizar o Internet Explorer 8 ou 9, uma vez que nas versões mais recentes (10 ou 11) é possível que a funcionalidade de assinatura apresente erros, comprometendo seu funcionamento;

Site para download do IE 9: <http://windows.microsoft.com/pt-br/internet-explorer/downloads/ie-9/worldwide-languages>

3) Manter a versão do Java (JRE) compatível com a versão do Windows em uso. Para Windows de 32 bits, manter na máquina o Java 32 bits, somente; Para Windows 64 bits manter na máquina o Java de 64 bits, somente. A coexistência de versões de Java 32 e 64 bits numa mesma máquina pode causar erros de execução do applet de assinatura.

Site para download do Java: https://www.java.com/pt_BR/download/

4) Excluir a pasta SDK-WEB, que geralmente se encontra em "**C:\Users\[Nome do Usuário]**"

Obs.: Para obtenção de melhores resultados, recomenda-se o reinício ("boot") da máquina sempre que for realizada a instalação de um novo "software".

Caso a dificuldade permaneça mesmo após as configurações, o usuário deverá retornar o contato informando: número protocolo de reclamação anterior, CNPJ/Protocolo, tipo de certificado digital utilizado (E-CPF ou E-CNPJ), erro ou código de erro apresentado em detalhes, prints de tela (se possível), Internet Explorer utilizado, Java utilizado (versão e bits instalados) e sistema operacional + bits utilizados para analisarmos e auxiliarmos na devida correção do erro.