

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
Versión:		1	
Aprobó:		Servicio Al Cliente	
Página:		Página 1 de 7	
USO PUBLICO		COPIA CONTROLADA	

1 OBJETIVO

El objetivo de este documento es informar los requisitos necesarios, para el proceso de instalación en sitio de aplicativo HClient. De igual forma, comunicar las excepciones encontradas durante la instalación y puesta en funcionamiento del aplicativo.

2 ALCANCE

Este documento permite reducir el tiempo de instalación en sitio del aplicativo HClient, en los centros de atención de ventas (CAV) y distribuidores de Claro.

3 RESPONSABLES

Usuario final
Soporte técnico Claro
Soporte técnico CertiCámara

4 GLOSARIO

HClient: Aplicativo de escritorio, desarrollado por Certicámara S.A. para la validación de identidad de los ciudadanos colombianos a través de la biometría de huella digital contra la base de datos réplica de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).

5 DOCUMENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS

No aplica.

6 REQUISITOS PARA INSTALACION Y EXCEPCIONES DETECTADAS

6.1. Requisitos del Sistema:

- Windows versiones 7 en adelante (Tipo de Sistema Operativo 32 y 64 Bits)
- Acceso a internet hacia las siguientes direcciones web:
 - <http://www.geotrust.com/resources/cps>
 - <http://g.symcb.com/GeoTrustPCA-G3.crl>
 - <https://www.certihuella.co/validaciones>
- Microsoft framework 4.0 o superior.

6.2. Activación de usuario de Administrador por parte de Claro

El equipo en el que se realiza la instalación debe tener permisos de **administrador**.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
USO PUBLICO		Versión:	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página:	Página 2 de 7
		COPIA CONTROLADA	

6.3. Registro de Mac

Verificar que la dirección física de la tarjeta de red (dirección MAC) del equipo en la que se va a realizar la instalación este registrada en el portal de Certihuella.

6.4. Habilitar conexión dispositivos USB.

Brindar permisos de conexión para dispositivos USB que permitan la transferencia del instalador del aplicativo HClient.

6.5. Disponibilidad de acompañamiento por consultor comercial (Usuario) y soporte técnico de Claro.

Se debe contar con el acompañamiento en sitio del consultor de ventas, que permita el acceso a la máquina para adelantar las pruebas de funcionalidad del aplicativo y de la persona encargada de soporte técnico de Claro, con el fin de habilitar los permisos pertinentes durante la instalación y configuración del aplicativo HClient.

6.6. Perfil área comercial

El perfil del consultor comercial debe tener habilitada la opción **validación de identidad**, contenida en la plataforma de servicio de Claro (Visor o Poliedro).

6.7. Verificación de HClient

Se debe validar que en el icono de HClient se muestre como iniciado en la barra de tareas (como se muestra a continuación), una vez se instale el aplicativo por primera vez y cada vez que se inicie la máquina.

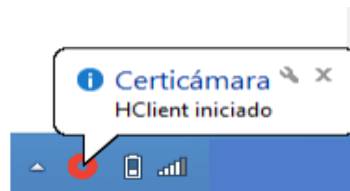



Ilustración 1. HClient iniciado correctamente.

6.8. Link Ingreso Front De Ventas.

6.8.1. POLIEDRO

Para garantizar el correcto funcionamiento y llamado al aplicativo HClient, se debe verificar la configuración de los exploradores desde los cuales se hace la solicitud. Para el caso de Poliedro que solo funciona desde el navegador Internet Explorer, se requiere verificar la siguiente configuración de dominios:

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
		Versión:	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página:	Página 3 de 7
USO PUBLICO		COPIA CONTROLADA	

- Se debe configurar el navegador Internet Explorer para realizar el ingreso. En el Navegador damos clic en la imagen de herramientas  y seleccionamos **opciones de internet**.

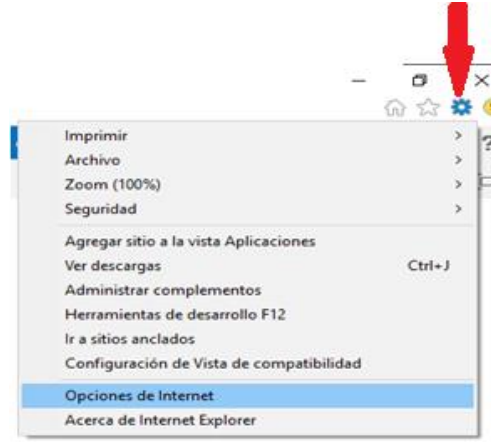


Ilustración 2. Configuración para el navegador Internet Explorer.

- Nos abre una nueva ventana en la cual vamos a seleccionar la pestaña **seguridad** y la opción **nivel personalizado**. Esta configuración se debe realizar en Internet, Intranet local y Sitios de Confianza.

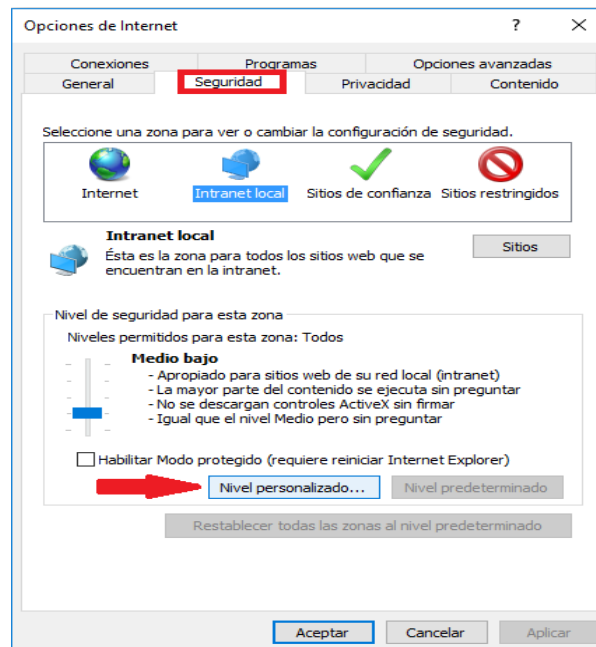


Ilustración 3. Configuración nivel de seguridad del navegador Internet Explorer.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
USO PUBLICO		Versión:	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página:	Página 4 de 7
		COPIA CONTROLADA	

- En la sección **tener acceso a origen de datos entre dominios**, se debe seleccionar **Habilitar** y damos clic en **Aceptar**.

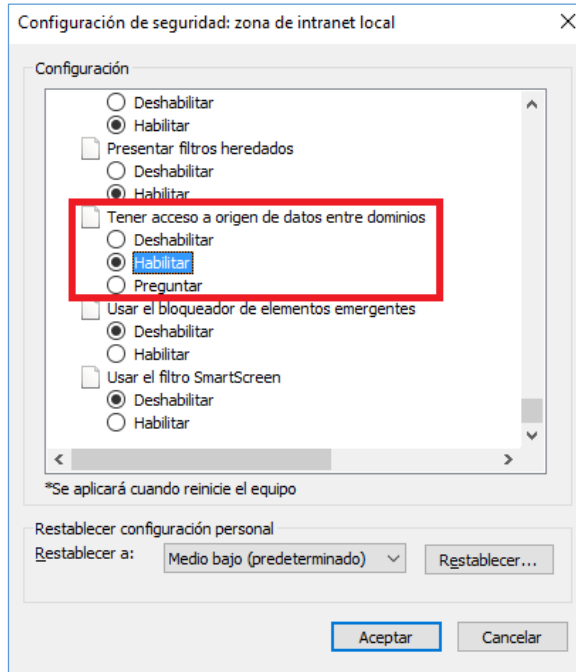


Ilustración 4. Habilitar acceso a origen de datos entre dominios.

- En opciones de Internet, seleccionar la pestaña opciones avanzadas, verificar que estén seleccionados los siguientes protocolos de Seguridad para comunicación Https: *Use TLS 1.0*, *Use TLS 1.1* y *Use TLS 1.2*.

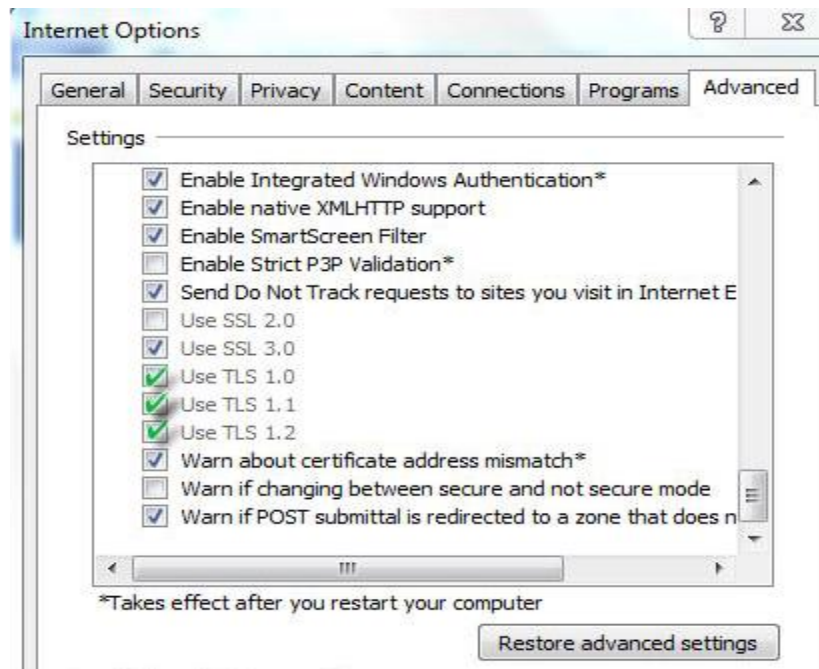


Ilustración 5 Seleccionar los Protocolos de Seguridad

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
USO PUBLICO		Versión:	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página:	Página 5 de 7
		COPIA CONTROLADA	

NOTA: Tener en cuenta que al reiniciar o apagar el equipo esta configuración debe ser realizada nuevamente en el Internet Explorer, o contar con una configuración que evite realizar esta configuración de nuevo.

6.8.2. VISOR

En la plataforma Visor, se requiere que el link sea ejecutado únicamente desde Google Chrome, como requisito de soporte de Claro “<https://visorunico.claro.com.co/visorLogin>”.

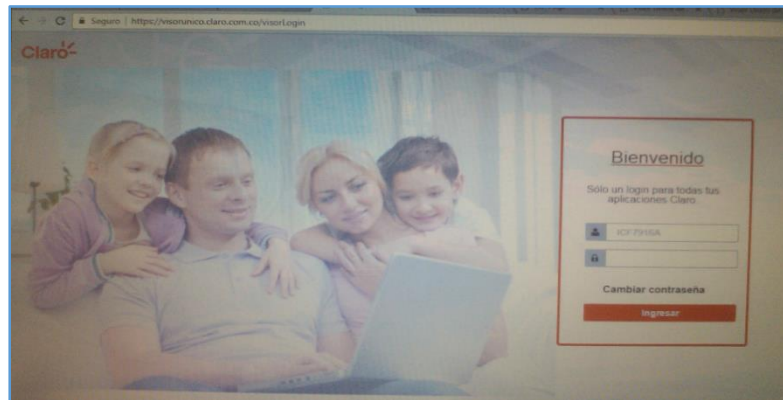


Ilustración 6. Plataforma Visor.

6.9. Protocolo Configuración Zona Horaria En Los Equipos

El equipo donde se realiza la instalación y configuración del aplicativo HClient, debe estar sincronizado con la hora legal colombiana y/o con la hora del servidor de Claro.

- Lo anterior con el fin de **evitar** que ocurra las excepciones a continuación descritas:

6.9.1. Excepción: JWT Expired o Token Expiró.

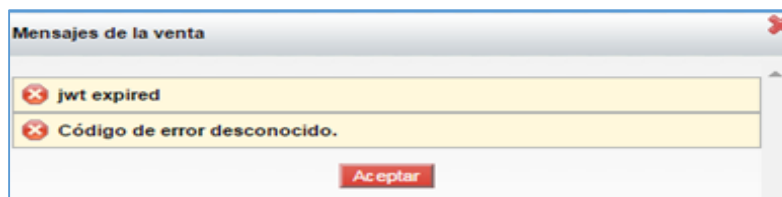


Ilustración 7. Token expirado.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
USO PUBLICO		Versión:	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página:	Página 6 de 7
		COPIA CONTROLADA	

6.9.2. Excepción: La fecha de creación del Token no puede ser mayor a la actual.

Distribuidores Claro móvil

Poliedro 04
 Version 6.0
 Distribuidores Claro móvil
 Distribuidor: D1179.00001
 24/02/2017 04:05:52 p.m.

Sugerencias
Salida segura

Cedula

Con validación de huella Obtener Respu

La fecha de creación del Token no puede ser mayor a la actual

El prestador del servicio es el operador de telefonía móvil Comcel S.A.
 Todos los Derechos Reservados Claro Móvil. Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular.
 Reproduction in whole or in part, or translation without permission is prohibited. All rights reserved 2009.

Ilustración 8. Excepción creación del Token no puede ser mayor a la actual.

ACCIÓN A TOMAR: En caso que este error se presente se deberán realizar los cambios a continuación:

- Ir a: configuración de fecha y hora, ubicada en la parte inferior derecha de la barra de tareas, seleccionar **cambiar configuración de fecha y hora**.

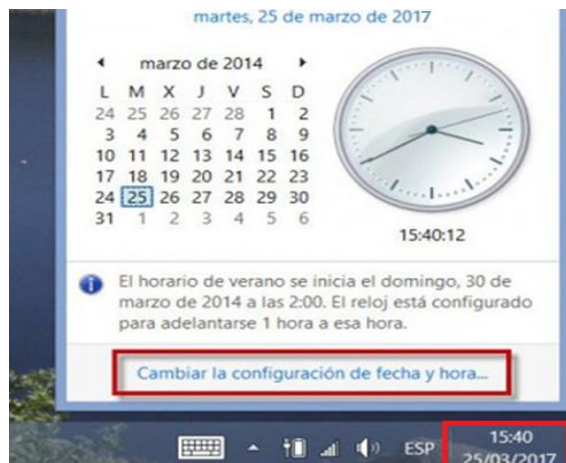


Ilustración 9. Configuración de fecha y hora en Windows.

Evite usar documentos obsoletos.

Recuerde que la última versión aprobada se encuentra en la Intranet (SharePoint).

 Validez y seguridad jurídica electrónica	REQUISITOS PARA INSTALACION HCLIENT Y EXCEPCIONES DETECTADAS	Código:	0039-IN-SCLI
		Fecha:	Marzo 2017
USO PUBLICO		Versión	1
		Aprobó:	Servicio Al Cliente
		Página	Página 7 de 7
		COPIA CONTROLADA	

- Seleccionamos la pestaña **relojes adicionales** se deben habilitar las dos opciones **Mostrar este reloj** y se debe confirmar que este seleccionada la zona horaria. **UTC -05:00 Bogotá, Lima, Quito**, clic en **aceptar**.

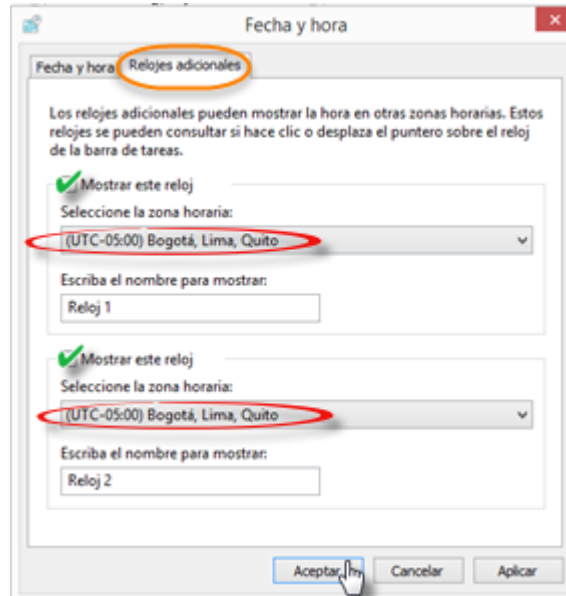


Ilustración 10. Configuración de la hora.

NOTA: Recuerde que si el error persiste se debe comunicar con el área de soporte claro para verificar que la zona horaria del equipo corresponda con la misma del servidor o le indiquen el proceso a seguir.

6.10. Prueba funcional del aplicativo HClient.

Al finalizar el proceso de instalación y verificación del óptimo funcionamiento del HClient, se debe ingresar con el usuario y contraseña del consultor de ventas y hacer la validación de identidad. Se recomienda que la validación de identidad de prueba se realice con la huella del asesor o con un cliente que se encuentre en proceso de realizar una venta.

7 SOPORTE TÉCNICO

Para establecer contacto con nuestra mesa de ayuda, presentamos los siguientes canales:

- Línea directa Soporte técnico: (1) **7457496** Opción 2
- Línea gratuita a nivel nacional 018000180368
- Correo de contacto: soporte.claro@certicamara.com
- Soporte en Línea: <http://chat.certicamara.com/certichat/chat.php>

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Aprobó	Cambio
1.0.1	Marzo 14 de 2017	Servicio Al Cliente	Versión inicial del documento.

Evite usar documentos obsoletos.

Recuerde que la última versión aprobada se encuentra en la Intranet (SharePoint).