

Junio de 2022

Preguntas Frecuentes

Servicio DRM

Unidad de Ciberseguridad

Departamento de Sistemas de Información

RESUMEN En este documento se describe preguntas frecuentes que pueden tener los usuarios del servicio de DRM e incidencias que pueden producirse durante su uso, así como su solución.

Hoja de Control

V1.0 (junio 2022)	Versión inicial.

ÍNDICE

- 1 Introducción **1**
- 2 He facilitado mis datos de registro en el servicio a mi interlocutor en el Banco de España, pero no encuentro el correo electrónico de invitación. **1**
- 3 He hecho clic sobre el enlace que se me indica en el mensaje de invitación al registro en el servicio, pero el navegador no muestra mi información de registro. **2**
- 4 Estoy realizando el registro como usuario externo del servicio DRM, pero al validar los datos asociados a mi usuario he identificado errores. **2**
- 5 He recibido un archivo protegido por DRM, pero al intentar abrirlo se muestra un mensaje de error. **3**
- 6 Se solicita introducir un email al abrir la aplicación DRM Desktop, en lugar de aparecer las opciones habituales. **3**
- 7 Servicio DRM no encontrado **4**
- 8 DRM no aparece en menú contextual **5**
- 9 Pantalla negra en captura pantalla/pantalla compartida **5**

1 Introducción

Este documento describe las preguntas frecuentes que pueden surgir durante el uso del servicio DRM del Banco de España por parte de usuarios externos del Banco de España.

El detalle de las operativas concretas de este servicio está disponible en los manuales del servicio.

Si tiene algún problema que no pueda resolverse consultando los manuales, contacte con el servicio de soporte a través del formulario de contacto disponible en <https://www.bde.es/servicios/acceso-documentos-drm>

2 He facilitado mis datos de registro en el servicio a mi interlocutor en el Banco de España, pero no encuentro el correo electrónico de invitación.

Cuando un usuario del Banco de España tramita la invitación al servicio DRM para un nuevo usuario, éste recibe un mensaje de correo electrónico en el buzón facilitado para el registro.

A continuación, se muestra un ejemplo del mensaje de invitación:

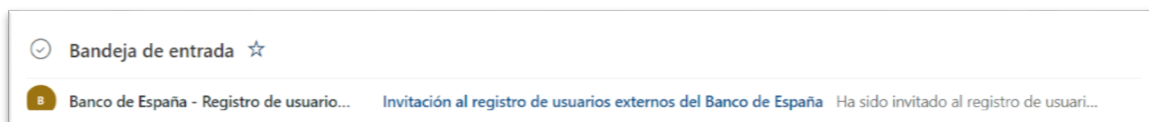


Ilustración 1. Apariencia del mensaje de invitación al registro en el servicio DRM.

Si no encuentra el mensaje de registro esto puede deberse a una de las razones siguientes:

- El interlocutor del Banco de España aún no ha iniciado el proceso de registro
- El interlocutor del Banco de España no ha introducido correctamente su dirección de correo electrónica correctamente
- Su proveedor de correo ha rechazado el correo
- El correo ha sido catalogado como “mensaje no deseado” por su programa o servicio de correo electrónico

Se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Confirme con su interlocutor que ha tramitado internamente su invitación al registro en el servicio DRM y la dirección utilizada es la correcta
- Revise la bandeja de mensajes no deseados (a veces denominado “SPAM”) en su aplicación o servicio de correo electrónico
 - o Si el mensaje ha sido catalogado como SPAM, configure el remitente vptam@bde.es como confiable en su aplicación o servicio de correo electrónico

Puede buscar el mensaje en base al asunto o remitente con los siguientes datos:

- Remitente: “Banco de España – Registro de usuarios externos <vptam@bde.es>”
- Asunto: “Invitación al registro de usuarios externos del Banco de España”

3 He hecho clic sobre el enlace que se me indica en el mensaje de invitación al registro en el servicio, pero el navegador no muestra mi información de registro.

El enlace que aparece en el mensaje de invitación al registro en el servicio DRM para acceder al portal de registro tiene un tiempo de vida de 72 de horas desde que se genera la invitación.

Si al hacer clic sobre ese enlace no se abre en su navegador una página con el contenido del portal de registro en el servicio es posible que se deba a que han transcurrido más de 72 horas desde el envío del mensaje.

Contacte de nuevo con su interlocutor en el Banco de España para que cree una nueva invitación para su registro en el servicio.

4 Estoy realizando el registro como usuario externo del servicio DRM, pero al validar los datos asociados a mi usuario he identificado errores.

Durante el proceso de registro como usuario externo del servicio DRM se mostrará la siguiente información: nombre, apellidos, organización y correo electrónico.

Si identifica que alguno de los datos que aparece no son correctos, deben corregirse antes de continuar con la operativa.

Para ello:

- Póngase en contacto por correo electrónico con su interlocutor en el Banco de España e indíquele los errores detectados. Éste tramitará la subsanación de los posibles errores y le enviará un nuevo enlace de registro.
- Si no conoce la dirección de su contacto, consulte la página de registro. En ésta muestra el buzón de correo del interlocutor del Banco de España que realizó la solicitud, como se puede observar en la imagen mostrada a continuación:

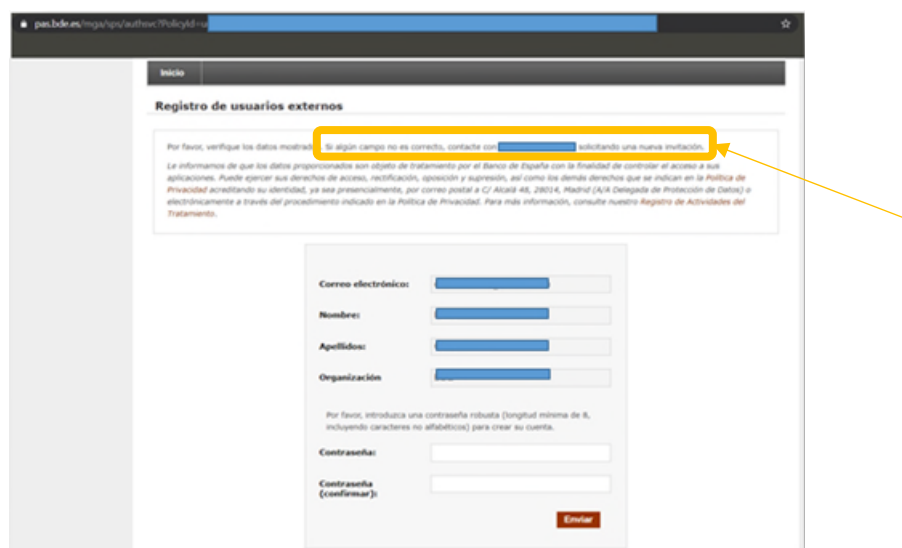


Ilustración 2. Registro como usuario externo a los servicios del Banco de España

5 He recibido un archivo protegido por DRM, pero al intentar abrirlo se muestra un mensaje de error.

Si al intentar abrir un archivo protegido por DRM aparece la ventana de error mostrada a continuación se debe a que no tiene permisos para acceder al mismo.

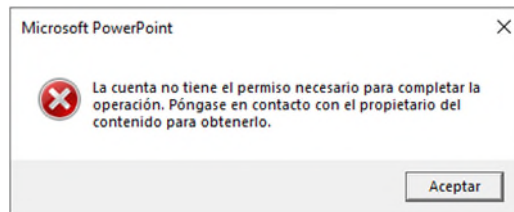


Ilustración 3. Error al de permisos abrir un archivo protegido.

Si considera que debería tener permisos para utilizar este archivo:

- Póngase en contacto con su interlocutor en el Banco de España.
- Éste verificará si debería poder acceder al archivo y, de ser el caso, le concederá los permisos necesarios sobre el archivo.
- Intente el acceso al archivo una vez se le hayan concedido los permisos.

6 Se solicita introducir un email al abrir la aplicación DRM Desktop, en lugar de aparecer las opciones habituales.

Si al intentar abrir la consola de DRM Desktop se le solicita el correo electrónico (como se muestra a continuación) en lugar de mostrar distintas opciones no ha iniciado sesión en la herramienta o la sesión que tenía ha expirado.



Ilustración 4. Inicio de DRM Desktop – sesión no iniciada.

Para solucionar este problema:

- Inicie sesión en el servicio como se describe en el manual
- Si se sigue mostrando la imagen anterior tras iniciar sesión:
 - o Cierre completamente el cliente de DRM desde la bandeja de iconos, como se muestra en la siguiente imagen

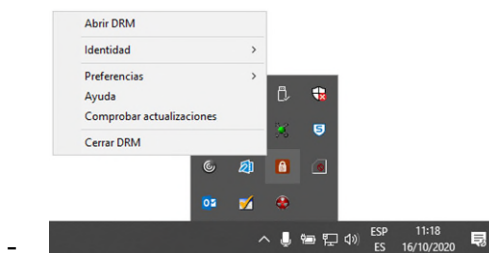


Ilustración 5. Cierre de la aplicación DRM Desktop desde la bandeja de iconos.

- Vuelva a ejecutar la aplicación e inicie sesión
- Si continúa mostrándose de nuevo el inicio de sesión, contacte con el servicio de soporte a través del formulario de contacto disponible en <https://www.bde.es/servicios/acceso-documentos-drm>.

7 Servicio DRM no encontrado

Al intentar abrir un archivo protegido con el servicio DRM se muestra una pantalla de “Seguridad Windows” solicitando usuario y contraseña similar a la siguiente imagen.

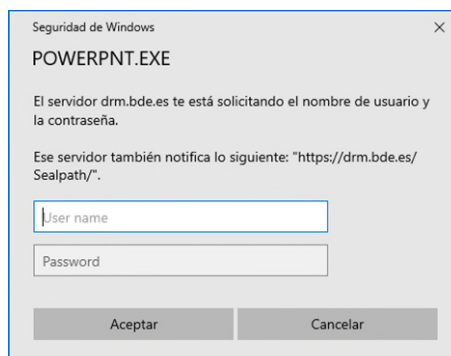


Ilustración 6. Solicitud de credenciales cuando DRM Desktop no está conectado.

Este error puede producirse cuando la aplicación DRM Desktop no dispone una sesión válida para abrir el archivo protegido. Por regla general este error nunca debe producirse si DRM Desktop está correctamente instalado y se ha iniciado sesión en la aplicación con credenciales del Banco de España.

Para identificar el error revise la información del servidor que se muestra en la pantalla

1. Si se muestra como nombre de servidor “drm.bde.es” (como se indica en la captura a continuación). El error se está produciendo su cliente DRM Desktop no tiene una sesión correcta.

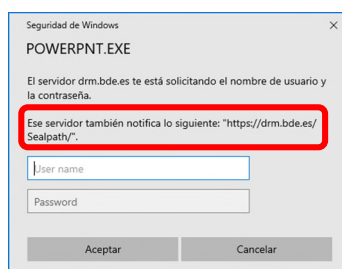


Ilustración 7. Ventana de solicitud de credenciales al sistema DRM del Banco de España.

Para solucionarlo, siga los pasos descritos en la sección “Se solicita introducir un email al abrir la aplicación DRM Desktop, en lugar de aparecer las opciones habituales.”

2. Si se muestra un nombre de servidor que **no** es drm.bde.es (ver siguiente captura en el que el nombre del servidor es “protection.sealpath.com”), el error se debe a que está intentando abrir un archivo está protegido con un sistema DRM que no es el del Banco de España.

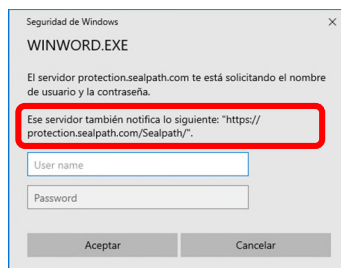


Ilustración 8. Ventana de solicitud de credenciales - sistema ajeno al Banco de España.

Para solucionar este error, póngase en contacto con el proveedor del servicio DRM identificado en la ilustración.

8 DRM no aparece en menú contextual

Al pulsar sobre un archivo con el botón derecho del ratón, el menú de opciones de DRM no aparece en el menú contextual como se muestra en las siguientes imágenes.

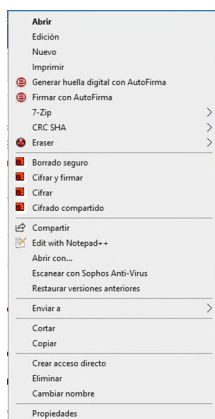


Ilustración 9. Menú contextual de Windows sin opciones de DRM.

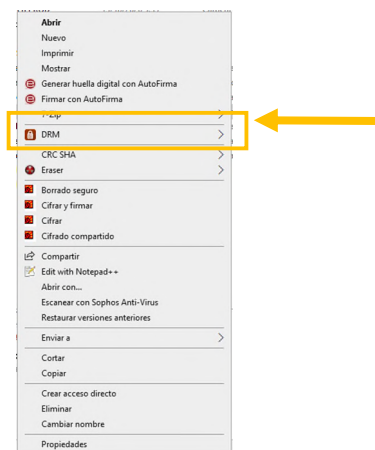


Ilustración 10. Menú contextual de Windows con opciones de DRM.

Este error se produce cuando la aplicación DRM Desktop no está ejecutándose. Para solucionar este problema, simplemente ejecute la aplicación. Cuando esté correctamente arrancada y conectada, el menú contextual debería aparecer correctamente.

9 Pantalla negra en captura pantalla/pantalla compartida

Está intentando hacer una captura de pantalla de un archivo, o mostrarlo en una pantalla compartida de una reunión de video llamada, pero el documento se ve totalmente negro (como se muestra en la imagen a continuación)



Ilustración 11. Pantalla en negro al compartir un archivo protegido con DRM.

Esta pantalla negra se muestra cuando no dispone de permisos suficientes para poder compartir el archivo que está mostrando. Dependiendo de la protección implementada por el responsable de la información puede ver el contenido del fichero en su pantalla, pero no tiene privilegios suficientes para compartirlo.

Si considera que esto es un error, póngase en contacto con su interlocutor del Banco de España para que se modifique sus permisos sobre el archivo.