

FAQ - Frequently asked questions - Domande frequenti

- 1 Generalità
- 2 Problemi di collegamento o di configurazione
- 3 DVD TaresLocal
- 4 FAQ interne

1 Generalità

	Domanda	Risposta
1.1	Dove trovo le indicazioni dettagliate sul Tares?	All'interno del Tares, nell'intestazione, al punto "help" è a disposizione un manuale online per principianti.
1.2	Dove trovo il programma didattico?	Sul sito Internet della dogana si giunge al programma didattico del Tares cliccando sul seguente link: Formazione elettronica al Tares (cammino: www.bazg.admin.ch alla rubrica Informazioni per ditte > Tariffa doganale - Tares > Formazione elettronica al Tares).
1.3	Di solito, quante volte appaiono gli update del Tares?	I dati sono di solito aggiornati mensilmente e le note esplicative nonché le decisioni inerenti alla classificazione delle merci semestralmente.
1.4	Sussiste la possibilità per i clienti esterni di salvare appunti personali nel Tares?	La possibilità per i clienti esterni (Internet) di salvare appunti personali è stata valutata approfonditamente nell'ambito del progetto e abbandonata per motivi legati alla sicurezza informatica, ai costi e al grande dispendio di risorse per quanto concerne la manutenzione. Esistono tuttavia diversi approcci volti all'archiviazione di appunti personali, che un cliente esterno può adottare: 1. dal momento in cui la tariffa stampata non è più in vigore, l'elenco di voci tariffali (costituito in modo particolare dalla legge sulla tariffa delle dogane, dalle note esplicative e dalle voci e dai testi di tariffa) è stampato e pubblicato. Qui esiste ancora la possibilità di salvare appunti in forma cartacea. 2. creare un documento Excel con voce di tariffa e campo per gli appunti. 3. lasciare allestire un programma di gestione appunti dal vostro fornitore di servizi e-dec.
1.5	È possibile scaricare l'applicazione del Tares?	No, il Tares non può essere scaricato da Internet. A causa di motivi tecnici non è possibile mettere a disposizione il Tares come versione scaricabile.

	Domanda	Risposta
1.6	È possibile scaricare dati dal Tares?	L'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini (UDSC) mette a disposizione la tariffa elettronica gratuitamente in Internet (accesso diretto www.tares.ch), come pure la tariffa generale. Inoltre, alla pagina "Fornitura di dati gratuita" trovate sotto forma di tabelle Excel le informazioni seguenti: struttura tariffale, voci di tariffa, struttura del numero convenzionale, numero convenzionale statistico, aliquote doganali, obbligo del permesso, tributi suppletori, disposti di natura non doganale. Siete liberi di utilizzare questi dati per i vostri scopi, secondo i termini della licenza, a condizione che riconosciate la fonte. Alcuni dati possono anche essere estratti dai dati di base mediante il link riportato qui: Dati di base - Specifiche e-dec.
1.7	Funzione "Ricerca con voce di tariffa"	Mediante immissione di una parola, ad esempio "pane" oppure di un preciso gruppo di parole del testo tariffale, ad esempio "amianto lavorato" e cliccando il tasto "Ricerca" o il tasto "Return/Enter" sono visualizzati tutti i testi riportanti gli esempi summenzionati. L'inserimento può essere fatto con minuscole e segni convenzionali (% oppure *). Un segno convenzionale (% oppure *) sostituisce, se disponibile, tutte le lettere prima o dopo il criterio di ricerca. Esempi: • porta% oppure porta*, proporrà: portasci oppure portacarte e così via di seguito • %carro oppure *carro, proporrà: paracarro, motocarro oppure autocarro e così via di seguito • %iva% oppure *iva*, proporrà: coltivato, divano oppure copriviande e così via di seguito. L'utente può scegliere tra la ricerca "con il gruppo di parole esatto", "con tutte le parole" e "con una parola qualunque".
1.8	Esiste la possibilità di paragonare le aliquote tra diversi numeri di tariffa?	Sulla pagina ricerca tariffale, in alto a sinistra, al di sotto del tasto "Ricerca tariffale" si trova il tasto "Comparare aliquote" il quale rimanda alla pagina "Comparare aliquote di più voci di tariffa". Su questa pagina, nel campo "Voce di tariffa" potete riprendere le singole voci, mediante il simbolo ">", nel confronto delle aliquote. Attraverso il tasto "Comparare aliquote" si avvia infine tutto il confronto.
1.9	Per la ricerca nel Tares, esiste un catalogo dei prodotti o un elenco di parole chiave?	No.
1.10	Si può aprire più di una sessione Tares allo stesso tempo?	È possibile collegarsi contemporaneamente senza problemi e più volte, tanto con xTares in Internet, quanto con pTares in Intranet. La soluzione più semplice consiste nell'aprire diverse finestre Tares con l'ausilio della combinazione di tasti "Ctrl" + "n".

	Domanda	Risposta
1.11	In cosa differiscono i link ai documenti "Decisioni", "Note esplicative", "Note", "Osservazioni", nella colonna a sinistra della pagina della ricerca tariffale dagli omonimi link nell'intestazione in alto della stessa pagina? (attenzione, questi ultimi saranno visibili nel campo dell'intestazione solo in seguito a una ricerca valida!)	Con i link sulla colonna di sinistra si possono aprire dei documenti PDF in formato di stampa mediante una pagina di sommario HTML. Sarà necessario utilizzare un Acrobat Reader per l'apertura di documenti PDF. L'apertura del Reader dura relativamente a lungo. Con i link in alto si può aprire il corrispondente documento HTML. Queste pagine permettono un'apertura più veloce riprendendo in tal modo la gerarchia tariffale della visualizzazione Tares. Questi documenti non sono tuttavia adatti alla stampa.
1.12	Dopo aver cliccato su un link nella colonna di sinistra della pagina di ricerca tariffale ("Decisioni", "Note esplicative", ecc.) sembra che non accada nulla.	Motivo: è già stato aperto e salvato in precedenza nella barra dei comandi un sommario HTML (per i documenti Decisioni, Note esplicative, Note, Osservazioni). È vero che cliccando si cambia il nome del sommario, tuttavia la finestra resta minimizzata nella barra dei comandi.
1.13	Quali condizioni devono essere soddisfatte per poter stampare con il tasto "PDF" i dettagli di tariffa illustrati?	Per stampare documenti PDF senza problemi è necessario aver installato l'Adobe Acrobat Reader.
1.14	Perché può capitare che i documenti PDF ("Decisioni", "Note esplicative", ecc.) della colonna di sinistra alla pagina della ricerca tariffale non si possono aprire?	Nella maggior parte dei casi è perché l'utente interessato non ha installato l'Acrobat Reader oppure perché ha installato una vecchia versione.
1.15	Dove trovo la tariffa generale (allegato alla legge sulla tariffa doganale) in formato PDF?	Tariffa generale cammino: www.bazg.admin.ch / Documentazione / Moduli, volantini e pubblicazioni / Tariffa doganale - Tares
1.16	Come si può ritornare nel Tares in seguito alla ricerca di un altro indirizzo Internet (nella stessa finestra IE)?	Tares è un'applicazione web. Ciò significa che se si attiva un altro indirizzo, nell'Internet Explorer il Tares è disattivato. Se si vuole navigare in diverse finestre è meglio aprire una seconda finestra Explorer, oppure si può ritornare all'applicazione Tares cliccando sulla funzione Explorer "back" (a dipendenza dei casi, la funzione deve essere cliccata più volte); ciò funziona tuttavia solo con xTares e non con pTares in Intranet (motivo: con pTares è necessario collegarsi per ogni sessione con un login / password).
1.17	Esiste la possibilità nel Tares di calcolare valuta estera in franchi svizzeri?	No.
1.18	Cosa significano le abbreviazioni "R", "V" e "A", che si trovano nell'albero tariffale al livello della voce di tariffa a 8 cifre della colonna "CGA"?	In caso d'iscrizioni nella colonna "CGA", si tratta del cosiddetto codice per il genere di agevolazione doganale. Il significato delle singole lettere è riportato alla rubrica "Agevolazioni doganali" del Tares " Osservazioni ".
1.19	Cosa significa la tara addizionale?	Vedi l'ordinanza sulla tara (RS 632.13) e le " Osservazioni " del Tares, sotto "tara addizionale".

	Domanda	Risposta
1.20	Da quale importo è calcolata l'IVA? L'aliquota dell'imposta sul valore aggiunto è indicata cliccando sulla finca "Mostra dettagli".	L'IVA si calcola dal valore al primo luogo di destinazione in Svizzera, compresi i tributi doganali (ulteriori informazioni sono reperibili nella rubrica "Imposta sul valore aggiunto" del Tares " Osservazioni ").
1.21	Perché, dopo una lunga interruzione, appare il messaggio "La sessione è scaduta: vogliate riconnettervi"?	Nell'ottica di risparmio delle risorse, l'accesso al server è interrotto automaticamente dopo 4 ore. L'utente deve pertanto riconnettersi.
1.22	Il messaggio "La sessione è scaduta: vogliate riconnettervi" riappare dopo ogni tentativo d'accesso al Tares.	Questa informazione significa che i cookie per il Tares non sono ancora stati liberati (veggasi allegato).
1.23	Alla consultazione appare il messaggio d'errore: "L'applicazione ha constatato un'errore rilevante ..."	In questa consultazione sussiste un conflitto di dati (p.es. nella ricerca tariffale il Paese è in conflitto con la data scelta).

2 Problemi di collegamento o di configurazione

	Domanda	Risposta
2.1	Il Tares (versione Internet) non si avvia.	Sul server, risp. sul PC devono essere effettuate le seguenti impostazioni: • accettare i cookie per il Tares (motivo: le impostazioni personali come "Direzione di traffico" o "Lingua" devono poter essere salvate dal Tares). • disattivare la scansione dei virus, risp. liberare il programma Tares. • disattivare il firewall, risp. accettare il programma Tares.
2.2	I problemi d'accesso a Tares sono causati dall'antivirus.	Disattivare momentaneamente l'antivirus per la ricerca di problemi - nel caso in cui quest'ultimi siano effettivamente causati dal programma antivirus, accettare l'URL Tares come pagina autorizzata (prendere contatto eventualmente col fornitore dell'antivirus).
2.3	Problemi di risoluzione dei nomi di dominio nella rete dell'utente.	Esaminare l'accesso al Tares attraverso gli indirizzi seguenti, rispettandone l'ordine qui riportato: https://www.tares.ch/ https://xtares.admin.ch/tares https://162.23.39.83/tares .
2.4	I problemi d'accesso al Tares sono causati dal server proxy e dal firewall.	Escludere (exclude) il proxy dal Tares e liberare l'URL Tares sul firewall.
2.5	I messaggi d'errore ICMP sono bloccati.	Nel traffico di rete sono utilizzate diverse unità MTU (Maximum Transfer Unit). Per equiparare dette unità, si utilizza il metodo "Path MTU Discovery", basato sul protocollo ICMP (Internet Control Message Protocol). Per far sì che la parificazione funzioni, il firewall del cliente non può bloccare il messaggio d'errore ICMP.

	Domanda	Risposta
2.6	La forte frammentazione dei dati inviati causa dei problemi all'utente (firewall).	Adattare la configurazione del firewall nell'ambito MSS (Maximum Segment Size) e MTU (Maximum Transfer Unit) in modo tale da rendere possibile una "normale" comunicazione con il Tares.

3 DVD TaresLocal

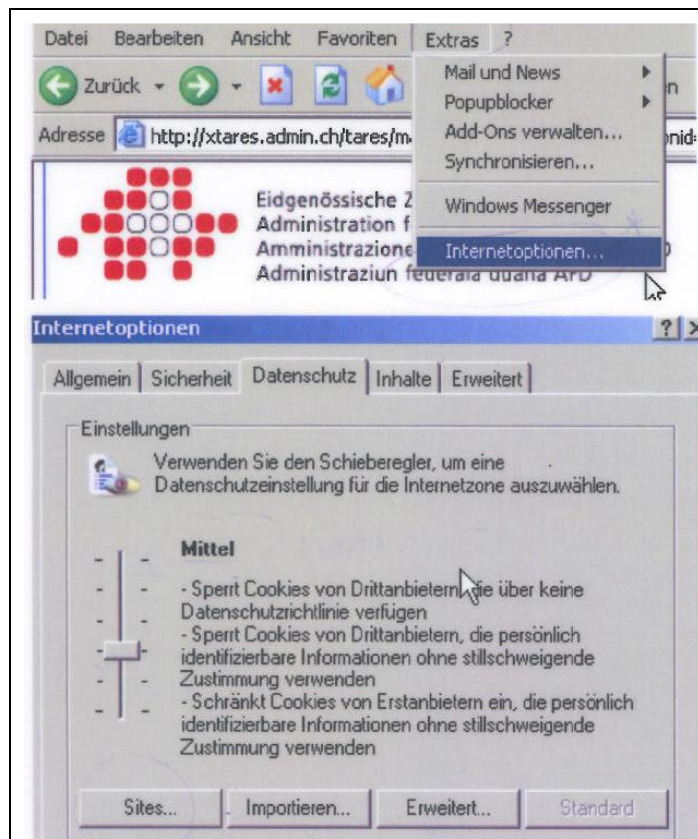
	Domanda	Risposta
3.1	Dove si può scaricare il bollettino di comanda per la versione locale del Tares (TaresLocal) su DVD?	La produzione del DVD Tares ha subito il 01.01.2022.

4 FAQ interne

	Domanda	Risposta
4.1	Quali sono le impostazioni personali che posso effettuare da solo?	- Semplici mutazioni, quali, cambiare la lingua, le direzioni di traffico, definire la modalità di visualizzazione e modificare la propria password, possono essere effettuate direttamente dall'utente. - Il cambiamento del luogo di servizio o la cancellazione della password possono essere effettuati dall'assistente operativo (super user) e non deve essere trasmesso/a all'helpdesk Tares. - L'inserimento di nuovi utenti, le modifiche degli statuti (utente semplice, super user) e la cancellazione di utenti, devono essere notificate all'helpdesk Tares.
4.2	Al momento del login si può salvare la password nel Tares?	Secondo le informazioni fornite dai tecnici, per motivi pertinenti alla sicurezza non è possibile salvare le password. A dipendenza dello stato del server (update) la finestra pop up di registrazione della password può essere attivata oppure no. Al momento del login dovrebbe essere attivato solo il nome dell'utente e non la password.

Messaggio d'errore; "La sessione è scaduta: vogliate riconnettervi"

Questo messaggio indica che i cookie non sono stati accettati. Di solito, questo "blocco" ha luogo all'interno del server. Nelle singole stazioni di lavoro l'indirizzo può essere inserito nel modo seguente.



In Internet Explorer sotto:

- Strumenti
- Opzioni Internet
- Privacy

Per fare in modo che l'indirizzo del Tares possa essere inserito nelle pagine autorizzate, le impostazioni della rubrica protezione dovranno essere regolate su "bassa" o "media".

In seguito cliccare "Websites" o "Siti..."

Immettere l'indirizzo del sito Internet del Tares nel campo vuoto e cliccare la rubrica "Consenti". L'URL del Tares è in tal modo stato ripreso nella lista delle pagine autorizzate e non sarà più bloccato in futuro.

Cliccare due volte OK per riprendere le modifiche e rilanciare il Tares.

Indirizzo del Tares: <http://xtares.admin.ch>



Allo stesso modo si possono anche bloccare le pagine fastidiose che si aprono automaticamente a più riprese. Dopo l'immissione dell'indirizzo, cliccare su "Blocca" invece di "Consenti".