

08.02.2013

**Сценарий вопросов-ответов
при внедрении и эксплуатации АРМ-МВ**

№ п.п.	Вопрос	Ответ –что сделать	Примечания
1.	Подготовка к подключению к СМЭВ		
1.1	С чего начать подключение к СМЭВ	<p>Основные виды работ (можно выполнять параллельно):</p> <p>1)приобрести и подключить криптомаршрутизатор VipNet, если его нет в сети администрации ГО и МО (метод.материалы см. на технологическом портале СМЭВ: http://smev.gosuslugi.ru/portal/)</p> <p>2) Приобрести ключи электронных подписей, удовлетворяющих требованиям СМЭВ и лицензию на программу Крипто-Про.</p> <p>3)Составить и отправить в адрес техподдержки ОЭП следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приказ/Распоряжение о назначении ответственных лиц за работу в СМЭВ - Форма для настройки АРМ-МВ - Сертификаты ключей электронных подписей в формате (*.cer) <p>(шаблоны документов см. на портале: http://mtis.midural.ru/)</p>	
2.	Настройка рабочего места АРМ-МВ		
2.1.	При работе в “Мастер импорта сертификатов” кнопка <Обзор> показывает пустой список сертификатов	<p>1) Протестировать каждый еToken на пригодность через Крипто- Про/Сервис/Тестирование</p> <p>2) Установить драйвер Etoken pki client</p> <p>Настройку раб. места проводить по “Инструкции по подготовке раб. места АРМ-МВ”.</p>	
2.2	Не могут импортировать сертификат доступа в АРМ	Запросить сертификат доступа в АРМ в ОЭП: sd@egov66.ru , либо support@egov66.ru	
2.3	При установке сертификатов выдается сообщение о несоответствии разрядности Крипто-Про и Windows: 32 и 64бит	Скачать с дистрибутива Крипто-Про версию, соответствующую разрядности ПК рабочего места.	

	3. Работа в АРМ-МВ	
3.1.	Где найти SID-ы	На технологическом портале СМЭВ: http://smev.gosuslugi.ru/portal/ , либо http://210fz.ru/
3.2.	Не открывается ссылка на АРМ: 172.21.166.133/portal	При выдаче ошибки: “Сервер не найден”: 1) Проверить правильность набора адреса АРМ-МВ в браузере Мозила если верно, то : 2) Повторить импорт в браузер Мозила сертификата доступа пользователя в АРМ-МВ, Если не помогло, то: 3) Проверить сетевую связность до рабочего места : обратиться в ОЭП на sd@egov66.ru , либо support@egov66.ru
3.3	При входе в АРМ открывается пустая страница	1) Найти наличие кнопки ”пуск” в левом нижнем углу страницы. Если есть, но при ее нажатии высвечивается серое окошечко, то: 2) Проверить сетевую связность до рабочего места
3.4	Как запустить новую задачу в АРМ	Выбрать пункт Меню: Задачи группы. В рабочей области страницы запустить задачу “Выбор запроса”, после нажатия в появившемся окне кнопки Запуск закрыть форму. Выбрать пункт Меню: Мои задачи, запустить задачу Начальная форма.
3.5	Выдается ошибка: Для Вашей учетной записи не найдено ведомство	Необходимо обратиться в ОЭП для проверки настроек АРМ для данного пользователя, указав логин сертификата доступа , под которым Пользователь вошел в АРМ и наименование ведомства.
3.6	В окне “выбрать услугу” предлагается услуг меньше, чем было в Форме настройки АРМ-МВ	Возможные причины: 1) Для услуги отсутствуют в АРМ все адаптеры 2) Данный пользователь не имеет права доступа на не отображенные услуги. Обратиться в ОЭП для проверки настройки конкретной услуги для данного пользователя
3.7	Для заданной услуги отсутствует нужный запрос	Возможные причины: 1)Для данного запроса не подключен в АРМ нужный адаптер – ждать, когда разработчик ИС включит его в АРМ 2)В настройке справочников АРМ отсутствует связка услуги с запросом - обратиться в ОЭП.

3.8	После нажатия кнопки “Подписать технологической ЭП ” открывается пустое окно (не предлагаются сертификаты ЭП для выбора)	Установить заново плагины в браузер Мозила. Плагины скачать с портала egov66.ru . Проверить корректность импорта сертификатов электронных подписей в соответствии с Инструкцией по подготовке рабочего места АРМ-МВ.	
3.9	При подписании запроса электронной подписью выдается Сообщение “Ввести пароль”	Ввести пароль, установленный для eToken. Если пользователь сменил пароль, выданный удостоверяющим центром, то вводит свой. Иначе - вводит пароль, прописанный в памятке Удостоверяющего центра	
3.10	При подписании запроса электронной подписью выдается Сообщение “Ввести пароль для контейнера”	Ввести пароль, равный логину.	
3.11	При подписании запроса ЭП после ввода паролей и нажатии “Подписать запрос” - ничего не выдается – зависает окно.	Установить заново плагины в браузер Мозила. Плагины скачать с портала egov66.ru .	
3.12	После отправки запроса получено сообщение об отсутствии права подписания данной ЭП	Возможные причины: 1) Не было заявки в СМЭВ на предоставление доступа к сервису 2) СМЭВ не предоставила доступа к запрошенному сервису – обратиться в ОЭП для выяснения причины 3) Если это запрос в Росреестр, то выяснить с Удостоверяющим центром и Росреестром наличие доверенности на право подписания запросов данным сертификатом ЭП. 4) В сертификате ЭП отсутствуют идентификаторы целевого назначения ЭП – связаться с Удостоверяющим центром по вопросу возможности исправления ситуации.	
3.13	Как просмотреть Завершенные задачи	Система не показывает . Пользователь должен сам вести учет документов по своим Заявителям. В АРМ есть возможность вывести ответ на печать/файл	

3.14	Каждый раз при переходе к следующему шагу (кнопка «далее» и т.п.) окно услуги закрывается и его приходится открывать по-новой.	Выбрать пункт Меню: Настройки и выбрать режим “Умный запуск задачи”.	
3.15	Выдается “Ошибка запуска адаптера”	Возможные причины: 1) Адаптер не подключен в АРМ-МВ - - ждать, когда разработчик включит его в систему 2) При сбое в работе программы, когда АРМ вывел на подписание запроса, но не вывел предварительно на задачу Заполнение данных запроса. –ждать корректной работы АРМ-МВ	
3.16	В форме “Отображение статусов запроса” каково назначение кнопки Разблокировать	Кнопка блокирует завершение задачи до момента получения ответов на все запросы данной услуги. Можно принудительно разблокировать и завершить задачу.	