

Возможные ситуации при работе с Порталом ЭДО:

1. «Не удалось проверить по крайней мере одну цифровую подпись».

Данная ситуация может возникать в большинстве случаев по двум причинам:

- Не установлены актуальные корневые сертификаты. В данном случае необходимо скачать сертификаты удостоверяющего центра по следующему адресу: ca.rzd.ru/aca/Cross_OAO_RZD_01/CrossCert_1.p7b. Установить сертификаты "АУЦ РЖД" и "УЦ 1 ИС ГУЦ", выбрав автоматическое определение хранилища. Сертификат "Головной удостоверяющий центр" - в хранилище "Доверенные корневые центры сертификации".

Данную процедуру необходимо провести в первую очередь.

- На момент просмотра документа, истек срок действия сертификатов подписантов. В данной ситуации необходимо произвести открытие документов в отсутствие таковой ошибки. Это возможно только при условии изменения системных даты и времени ПК, на дату и время подписания документа.

2. При подписании ФПУ-26. неактивны кнопки: "Сохранить", "Сохранить и выйти" не открывается ТОРГ-12.

Данная ситуация, как правило, возникает в устаревших версиях Портала ЭДО (до версии 0.0.10). Для ее предотвращения, а также ряда других ситуаций, допускающих некорректную работу Портала, рекомендовано установить версию 0.0.10. Получить дистрибутив можно по следующим адресам:

http://iit.ru/downloads/setup_portal_x32.exe (win32)

http://iit.ru/downloads/setup_portal_x64.exe (win64)

В случае если нет возможности установить новую версию портала, Вы можете разместить библиотеку, доступную по ссылке:

https://yadi.sk/d/l_hI0uMPqqdgy в папку C:\Program Files (x86)\IBM\Lotus Forms\Viewer\3.0\extensions

3. «XML не прошел валидацию».

Необходимо отклонить данный пакет, по причине «ФПУ-26 не прошел xml-валидацию, требуется переподписать ФПУ-26».

Обращаем Ваше внимание, что ФПУ-26 необходимо именно переподписать, а не просто выложить заново, в противном случае ошибка повторится.

4. Ошибка определения списка ролей.

Данная ситуация может возникнуть по ряду причин. Если ключ, с которого производится авторизация на портале, использовался ранее, то необходимо проверить срок действия сертификата. Если срок сертификата истек, то в таком случае авторизоваться на портале будет невозможно. Если же ключ новый, и авторизация по данному носителю не производилась, наиболее вероятно, что сертификат ключа не был добавлен на портал. Об этом необходимо сообщить в техническую поддержку портала ЭДО СПС по адресу электронной почты portal@iit.ru с указанием ФИО пользователя.

В иных случаях рекомендуется произвести следующие действия:

- Проверьте настройки браузера, безопасности Вашего прокси (или файервола), антивируса.
- Добавьте IP-адреса портала (188.127.243.105, порты 80, 8080, 443, 19080, 19085) и его доменное имя в исключения браузера.
- Почистите кэш браузера с удалением временных файлов интернета (Свойства обозревателя - история просмотра - Параметры - Показать файлы - Выделить все - Удалить).

5. Бесконечная загрузка при авторизации на портале.

Необходимо выполнить следующие действия в командной строке с правами администратора:

```
cd C:\aisa\
```

```
regsvr32 /u npaisaplugin.dll
```

```
regsvr32 npaisaplugin.dll
```

(только для win7) icacls C:\aisa /setintegritylevel (CI)(OI)L /Q

6. «Документ редактируется пользователем».

Данное сообщение возникает в случае, если указанный в сообщении пользователь открыл данный документ из-под своей учетной записи.

В случае если есть уверенность, что пользователь документ уже закрыл, а сообщение продолжает отображаться, необходимо что бы он снова зашел в документ, и произвел корректное закрытие документа (клавиша «Отмена закрыть»), или необходимо подождать 30 минут после некорректного закрытия документа.

7. «Необходима авторизация».

В данном случае необходимо произвести следующие действия:

- Проверить обнаружение ключевого контейнера в КРИПТО ПРО (Пуск - Все программы - КРИПТО ПРО CSP - Сервис - Посмотреть сертификаты в контейнере).
- В случае если определение контейнера производится корректно, отключите защищенный режим в браузере (Параметры-свойства браузера - вкладка "Безопасность" - вкладка "Интернет" - убрать галочку с "Включить защищенный режим").

8. При подписании, возникает окно «Вставьте ключевой носитель».

Данная ситуация возникает, если наименование контейнера ключа было введено кириллицей.

Переименовать контейнер можно только средствами копирования контейнера в КриптоПро.

9. «Сертификат не установлен в хранилище».

Необходимо произвести установку сертификата в хранилище «личное», средствами КриптоПро.

Выберите «Пуск» > «Панель управления» > «КриптоПро CSP», перейдите на вкладку «Сервис» и кликните по кнопке «Просмотреть сертификаты в контейнере».

В открывшемся окне нажмите на кнопку «Обзор», чтобы выбрать контейнер для просмотра. После выбора контейнера нажмите на кнопку «Ок».

В открывшемся окне нажмите кнопку «Далее».

В следующем окне нажмите на кнопку «Установить», после чего подтвердите замену сертификата (если необходимо). Сертификат установлен.

Если кнопка «Установить» отсутствует, то в окне «Сертификат для просмотра» нажмите на кнопку «Свойства».

В открывшемся окне выберите «Установить сертификат».

В окне «Мастер импорта сертификатов» выберите «Далее». В следующем окне оставьте переключатель на пункте «Автоматически выбрать хранилище на основе типа сертификата» и нажмите «Далее». Сертификат будет установлен в хранилище «Личные».

В следующем окне выберите «Далее», затем нажмите на кнопку «Готово» и дождитесь сообщения об успешной установке.