



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

Убедитесь, что вы работаете с клиентским приложением (браузером) Internet Explorer 7.0 или выше. Данный браузер рекомендован для использования в работе с ЭТП «ЦАЗ». Работоспособность других браузеров подтверждена, но техническая поддержка ведется только по Internet Explorer 7.0 или выше.



При входе на площадку (подписании документов) возникает ошибка: «На вашем компьютере отсутствуют или некорректно настроены средства для работы с ЭП. Обратитесь к поставщику вашего сертификата и СКЗИ....» (Обязательные настройки для работы на площадке).



Откройте Сервис — Свойства Обозревателя, вкладка Безопасность — надежные узлы — узлы — должен быть добавлен узел «etr.etrcaz.ru» (без http), снята галочка с проверки узлов этой зоны. Закройте окно «Надежные узлы», выставите уровень безопасности для этой зоны на «низкий».

1. Зайдите на вкладку «общие» — «удалить»: удалите временные файлы интернета и куки-файлы. Закройте свойства обозревателя и Internet Explorer.

2. Откройте Internet Explorer. Зайдите на etr.rosseti.ru. При появлении желтой полосы в верхней части экрана (CAPICOM) при работе с системой нажмите на данную полосу правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Установить ...». Это необходимо делать каждый раз, когда такая полоса возникает. Если CAPICOM никак не устанавливается, удалите обновление безопасности CAPICOM: пуск — панель управления — установка\удаление программ — просмотр установленных обновлений — выделить security updater for capicom и нажать удалить. Возможно, после этого потребуется перезагрузка ПК.



Выполнены все настройки для работы на площадке, сохраняется ошибка: при входе на площадку (подписании документов) возникает ошибка: «На вашем компьютере отсутствуют или некорректно настроены средства для работы с ЭП. Обратитесь к поставщику вашего сертификата и СКЗИ....».



1. Уточнить разрядность операционной системы (32-х или 64-х).

Проверить можно: вызвав функцию «свойства», щелкнув правой кнопкой мыши на «Мой компьютер» или через Панель управления\Система и безопасность\Система. 2. Если операционная система 64-х разрядная, необходимо запустить Internet Explorer через: мой компьютер -> Диск С -> Program Files (x86) -> Internet Explorer (запустить файл iexplore.exe).



... Библиотека CAPICOM не может быть загружена, возможно, из-за низких прав доступа на локальной машине / object error.



1. Попробуйте переставить Token в другой разъем USB.
2. Откройте Internet Explorer Сервис — Свойства Обозревателя, зайдите на вкладку Содержание — Сертификаты — В личных должен отобразиться Ваш личный сертификат (если его нет, значит надо установить — смотреть установку сертификата ЭП).

3. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро РКІ — управление лицензиями, срок действия лицензии.

4. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро CSP — сервис — просмотреть сертификаты в контейнере, есть ли ключ подписи на Token. Если ключ отсутствует, необходимо обратиться в УЦ.



... Вставьте ключевой носитель.



1. Выбран неверный сертификат. Попробуйте еще раз, выбрав верный сертификат. 2. Если сертификат выбран верно, но все равно такая же ошибка — необходимо переустановить сертификат и попробовать подписать снова.



... Операция отменена пользователем.



В окне «security alter» нажали «No» и поставили галочку. Необходимо сбросить настройки Internet Explorer. Зайдите на вкладку «общие» — «удалить»: удалите временные файлы интернета и куки-файлы. Закройте Internet Explorer. Откройте Internet Explorer. Попробуйте подписать снова.



... В вашем браузере не установлено ни одного доступного сертификата ЭП.



1. Проверьте дату и время на компьютере.
2. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро РКІ — управление лицензиями, срок действия лицензии. Если вышел срок, то необходимо обратиться к поставщику КриптоПро.
3. Откройте Internet Explorer — Сервис — Свойства Обозревателя, зайдите на вкладку Содержание — Сертификаты — В личных — должен отобразиться Ваш личный сертификат (проверьте срок действия сертификата). Если срок действия сертификата вышел, необходимо продлить (приобрести новый) сертификат ключа.



КриптоПро не видит Token.

Проверьте, установлен ли драйвер ruToken. Откройте панель управления ruToken. 1.



Если считыватель не определился — попробуйте установить в другой разъем USB. Не определится в другом — обратитесь к поставщику ruToken (туда, где приобретался ruToken).

2. Если считыватель определился, нажмите кнопку «Информация». Обратите внимание на объем носителя и объем свободной памяти: ЭП занимает не менее 5000 байт. Путем простого вычитания можно понять имеется ли она в полном объеме или частично удалена (Например: На носителе ruToken 8Кб свободной памяти должно быть не более 3104 байт).



Установка драйвера ruToken: Ошибка. Вызывающая функция RTSC_Start_Service.



Проверьте, работает ли служба Smartcard:

Пуск/Панель управления/Администрирование/Службы. Здесь найдите службу Smartcard. Если она имеет состояние «не работает», то включите ее. Если статус -работает, то отключите и заново включите.

В нелицензионной версии Windows служба может быть изначально удалена.



Вызываемая функция: OpenService. код ошибки: 1060: Указанная служба...



Проверьте, работает ли служба Smartcard:

Пуск/Панель управления/Администрирование/Службы. Здесь найдите службу Smartcard. Если она имеет состояние «не работает», то включите ее. Если статус — работает, то отключите и заново включите.

В нелицензионной версии Windows служба может быть изначально удалена.



Ошибка. Вызываемая функция: RTDRVS_Register_Rutoken_Reader_Divice.



Данная ошибка, вызвана сбоем в системной библиотеке winscard.dll. Обратитесь к Вашему систему администратору, т.к. решить данную проблему может переустановка сервис пака или установка сервис пака 3.



Вызываемая функция: SetupDiCallClassInstaller код ошибки: -536870387.



Данная ошибка, вызвана сбоем в системной библиотеке wincard.dll. Обратитесь к Вашему системному администратору, т.к. решить данную проблему может переустановка сервис пака или установка сервис пака 3.



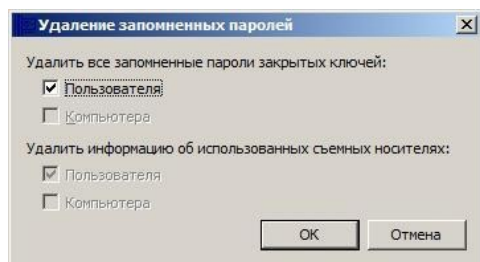
При установке сертификата появляется сообщение «Набор ключей не определен» или «Набор ключей не существует».



1. Откройте Пуск — Все программы — КриптоПро — КриптоПро PKI — нажмите «управление лицензиями», в правом окне нажмите на КриптоПро CSP, в панели сверху нажмите на крайний правый значок «Ввести новый серийный номер лицензии». Введите серийный номер из вашего лицензионного соглашения.

2. Нажмите Пуск / Панель управления / КриптоПро CSP. Перейдите на вкладку «Сервис» и нажмите на кнопку «Удалить запомненные пароли». Отметьте пункт «Пользователя» и нажмите на кнопку ОК. Нажмите «Просмотреть сертификаты в контейнере» — Обзор, в окне «Выбор ключевого контейнера» отметьте «Уникальные имена» и повторите установку сертификата.

Если ключевой носитель — дискета или флэш-карта, необходимо просмотреть его содержимое. В корне носителя должна быть папка с шестью файлами с расширением .key



Internet Explorer не может отобразить страницу / Ошибка: <H1> 10053 — Ошибка соединения с сервером.



Проверьте стабильность интернет соединения (низка ли скорость или интернет отсутствует). Выполните обязательные настройки для работы на площадке.