Часто задаваемые вопросы

Перечень типовых ошибок и способов их решения для пользователей подсистемы управления расходами в части казначейского сопровождения Государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами «Электронный бюджет».

СОДЕРЖАНИЕ

Просмотр GUID документа

Просмотр версии

ПРОСМОТР РОЛЕЙ

ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

Ошибка аутентификации. Учетная запись пользователя не найдена в системе. Обратитесь к Регистратору органа Федерального казначейства

Ошибка: не удается подключиться к прокси-серверу

Ошибка 403 – доступ запрещен. Не найден список отозванных сертификатов

Ошибка 403. Формат выбранного ключевого контейнера не поддерживается

Ошибка 403 – доступ запрещен. Не найден корневой сертификат

ОШИБКИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

При входе в личный кабинет отсутствует раздел «формуляры»

Ошибка: Error processing response: Unknown error/Ошибка: Null

Портлет удален из системы, пожалуйста, отредактируйте страницу

ОШИБКИ ПРИ ИМПОРТЕ

Неизвестное исключение: java.lang.NullPointerException

ОШИБКИ НА СТАДИИ СОГЛАСОВАНИЯ/ПОДПИСАНИЯ

Отсутствие кнопки «Согласовать»

Ошибка при подписании: криптоконтекст не проинициализирован error code -1

Ошибка при подписании: не удалось загрузить схему подписи

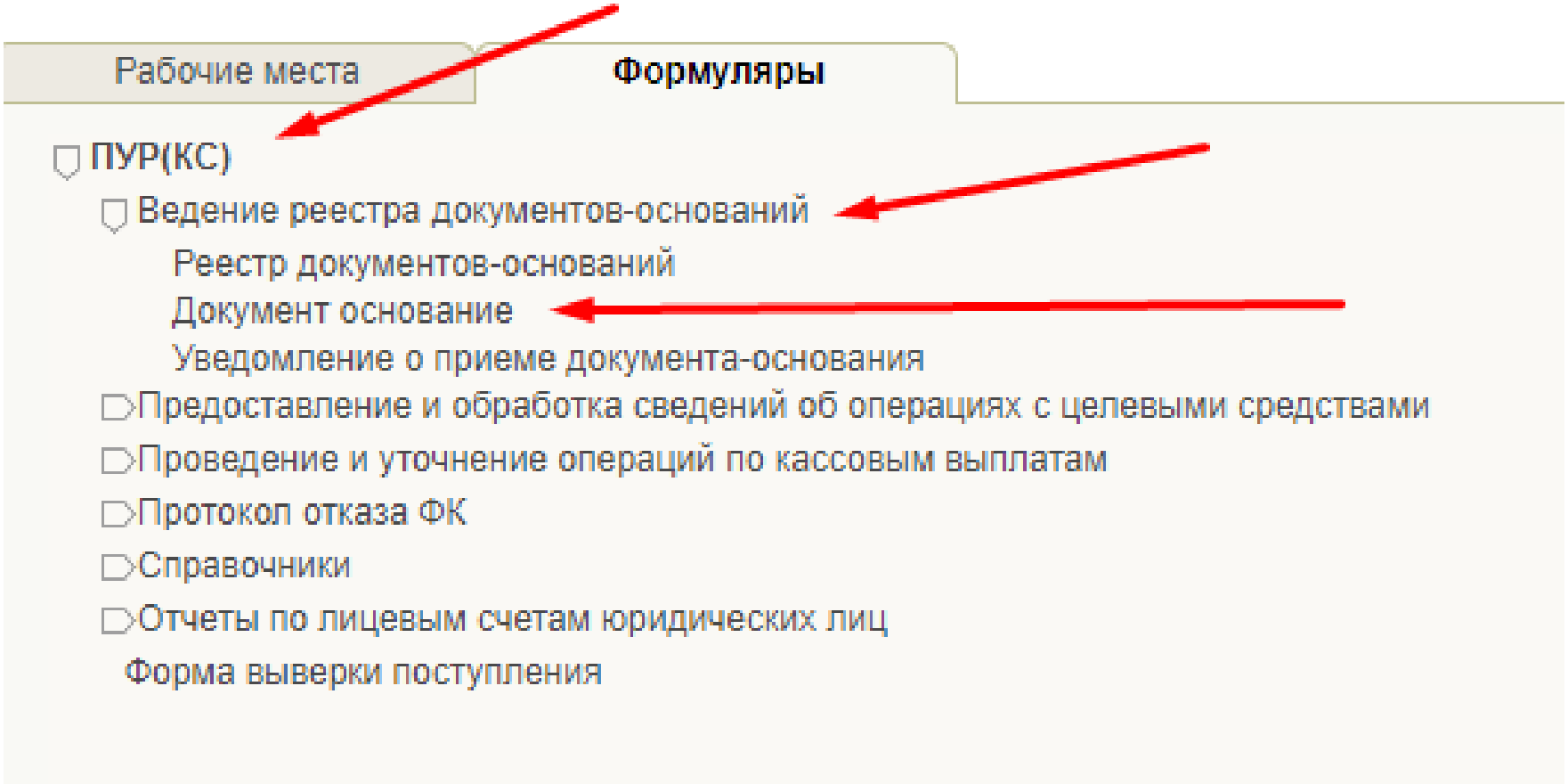
Ошибка при подписании: Загрузка данных с сервера, пожалуйста, подождите. Не удалось обработать скрипт

Отсутствие кнопки «Подписать»

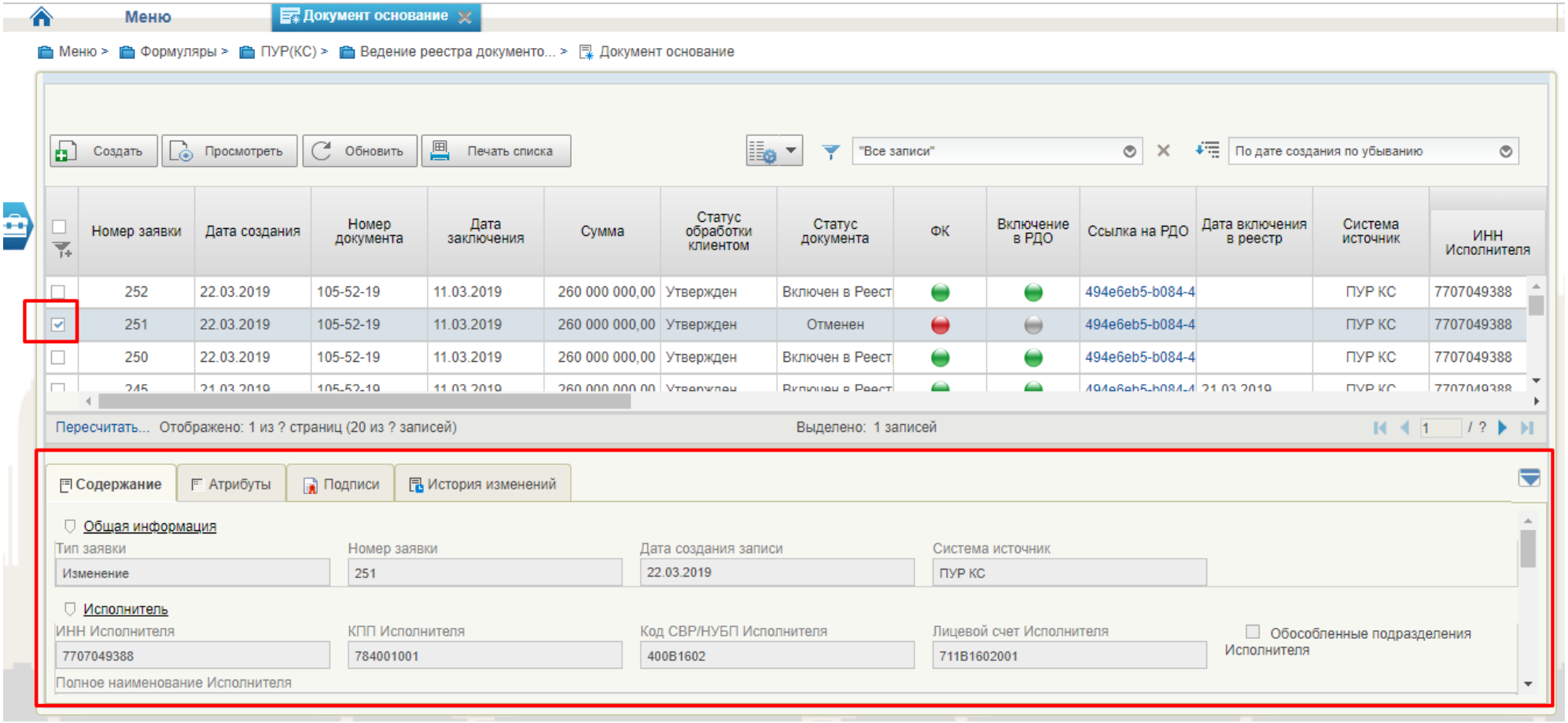
РЕКОМЕНДАЦИЯ ПО ОПЕРАТИВНОЙ СМЕНЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС «ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ»

Просмотр GUID документа
Для просмотра GUID документа в ПУР КС:

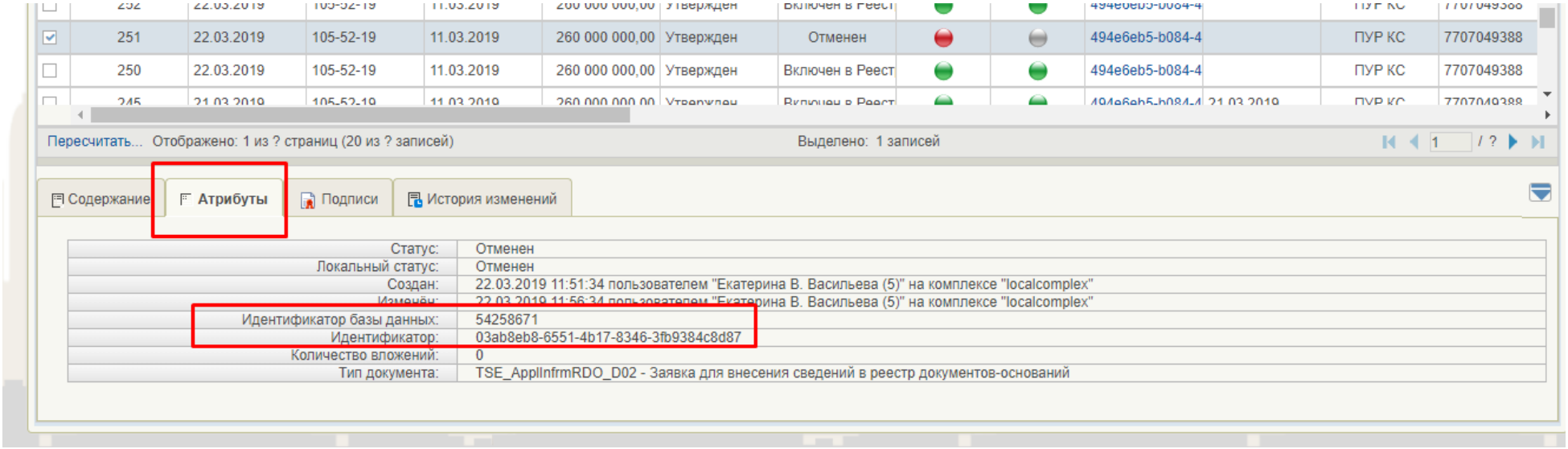
1. Перейти по пути, где находится документ. Например: "Ведение реестров документов-оснований-Документ основание";



2. Выбрать нужный документ, установив чек-бокс напротив записи, в нижней части формы появятся вкладки;



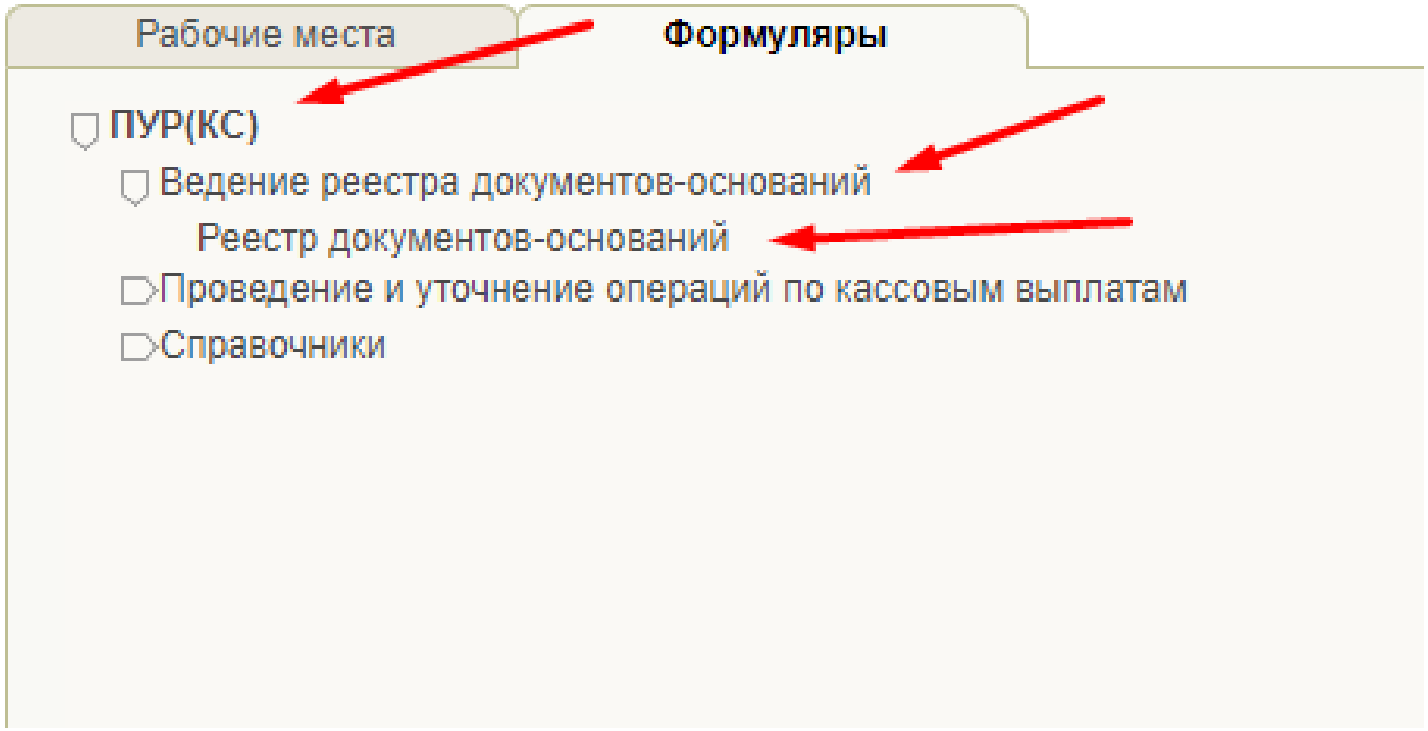
3.Перейти на вкладку "Атрибуты", строка Идентификатор это GUID выбранного документа.



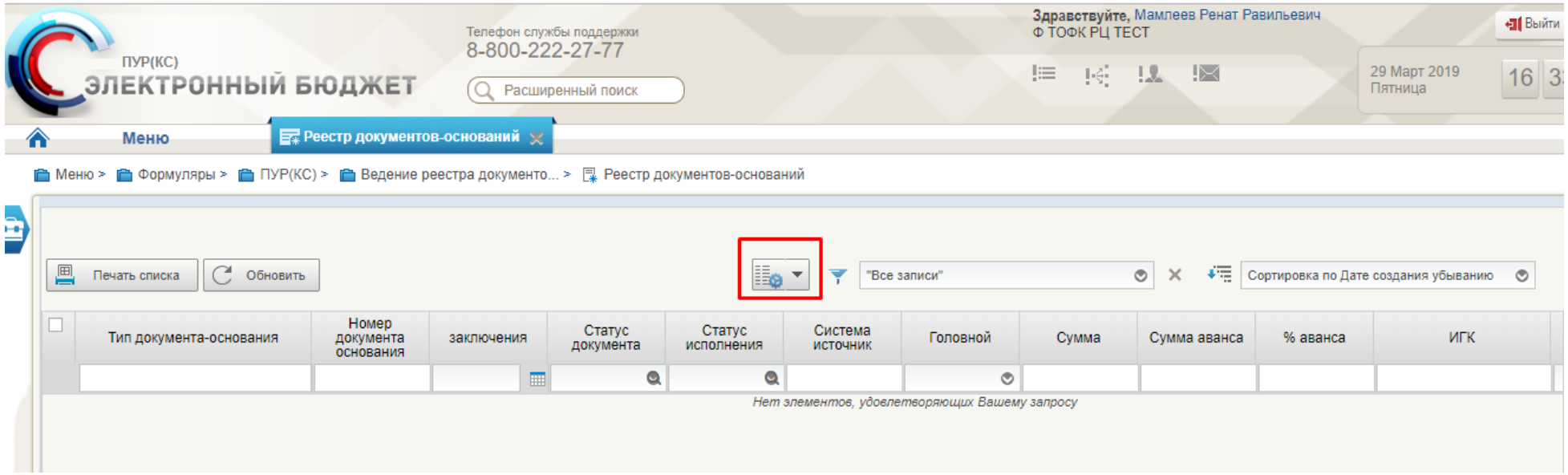
Просмотр версии

Для просмотра версии подсистемы "Управление денежными средствами"

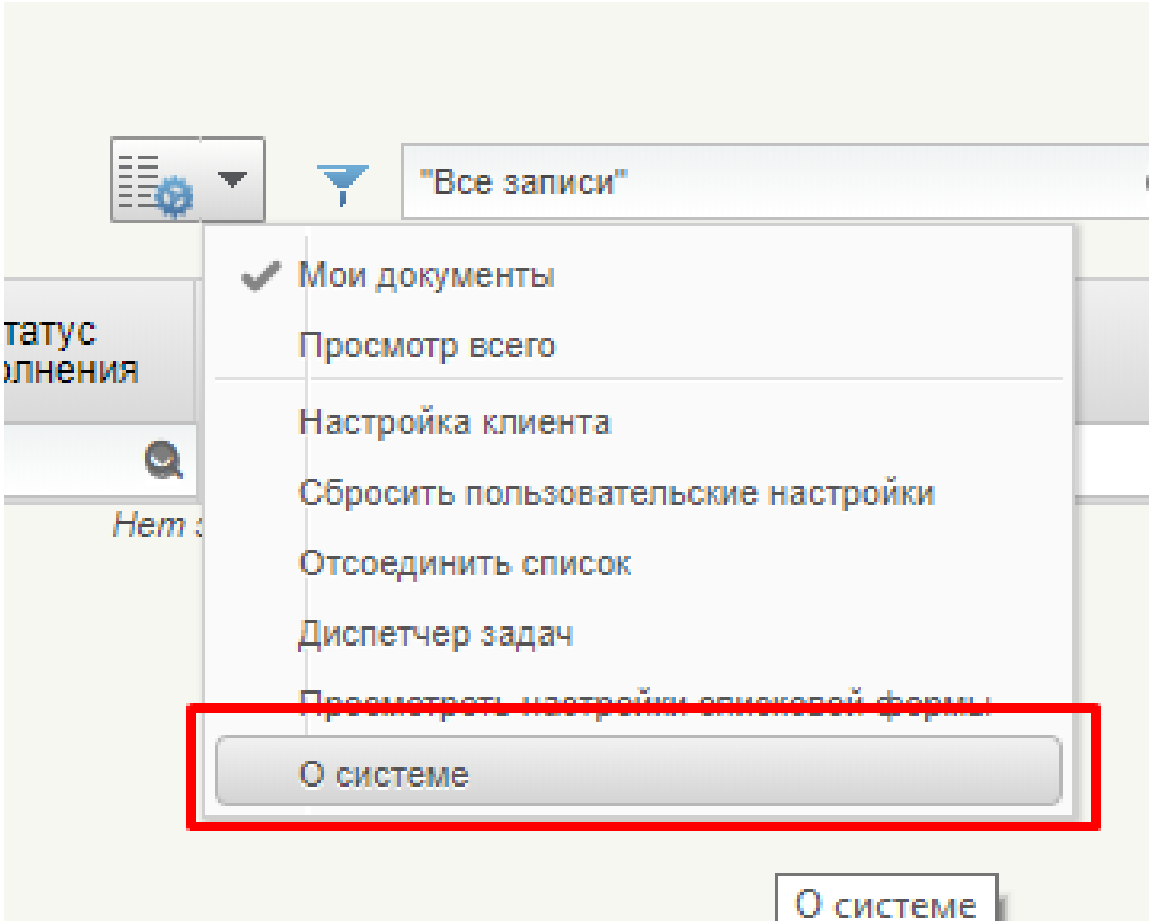
1. Перейти по пути: "Документы-Платежное поручение(дебетовое)-Все"



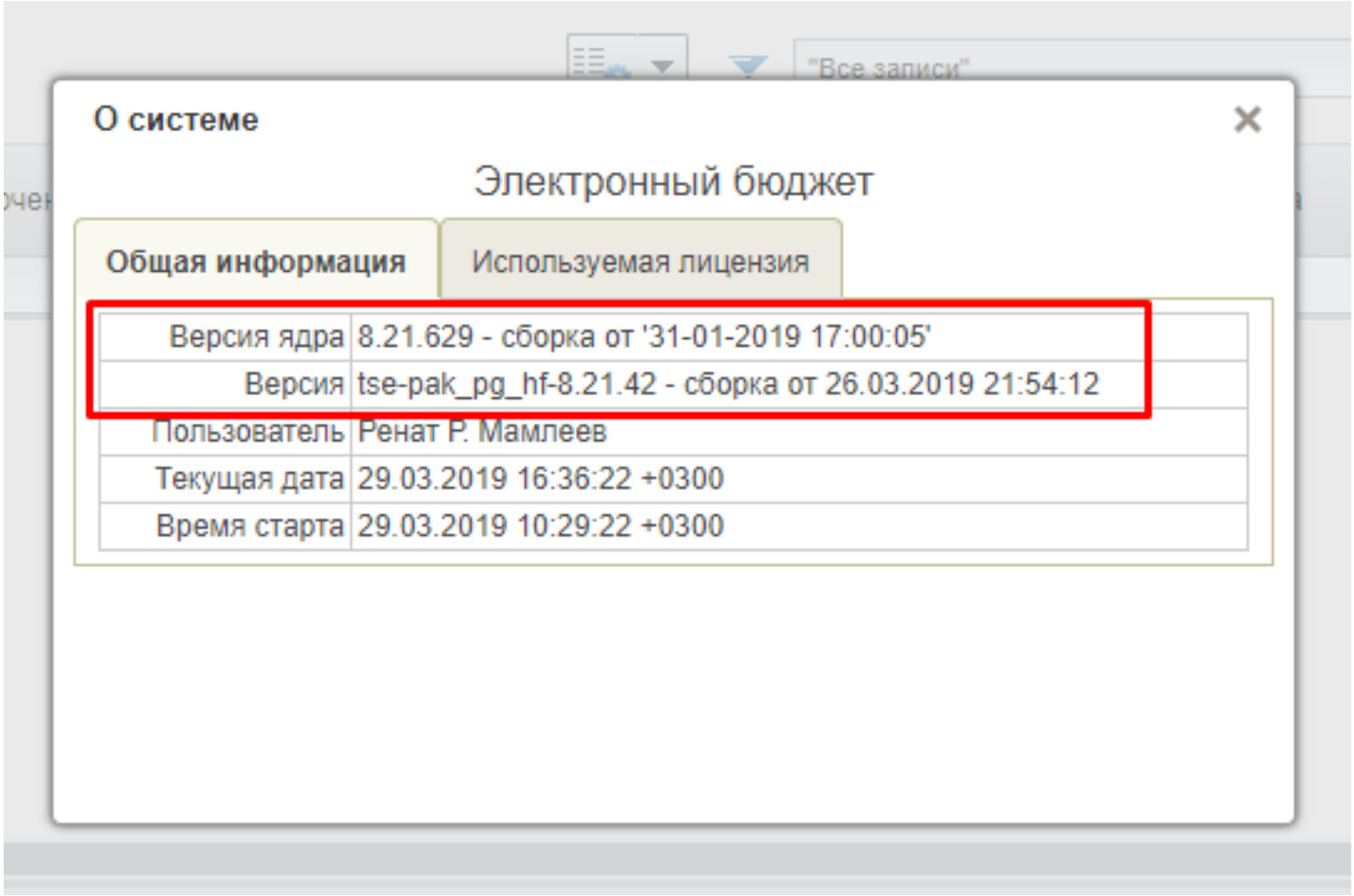
2.На верхней панели выбрать и нажать на кнопку: «Настройки списковой формы»



3. Выбрать пункт «О системе»



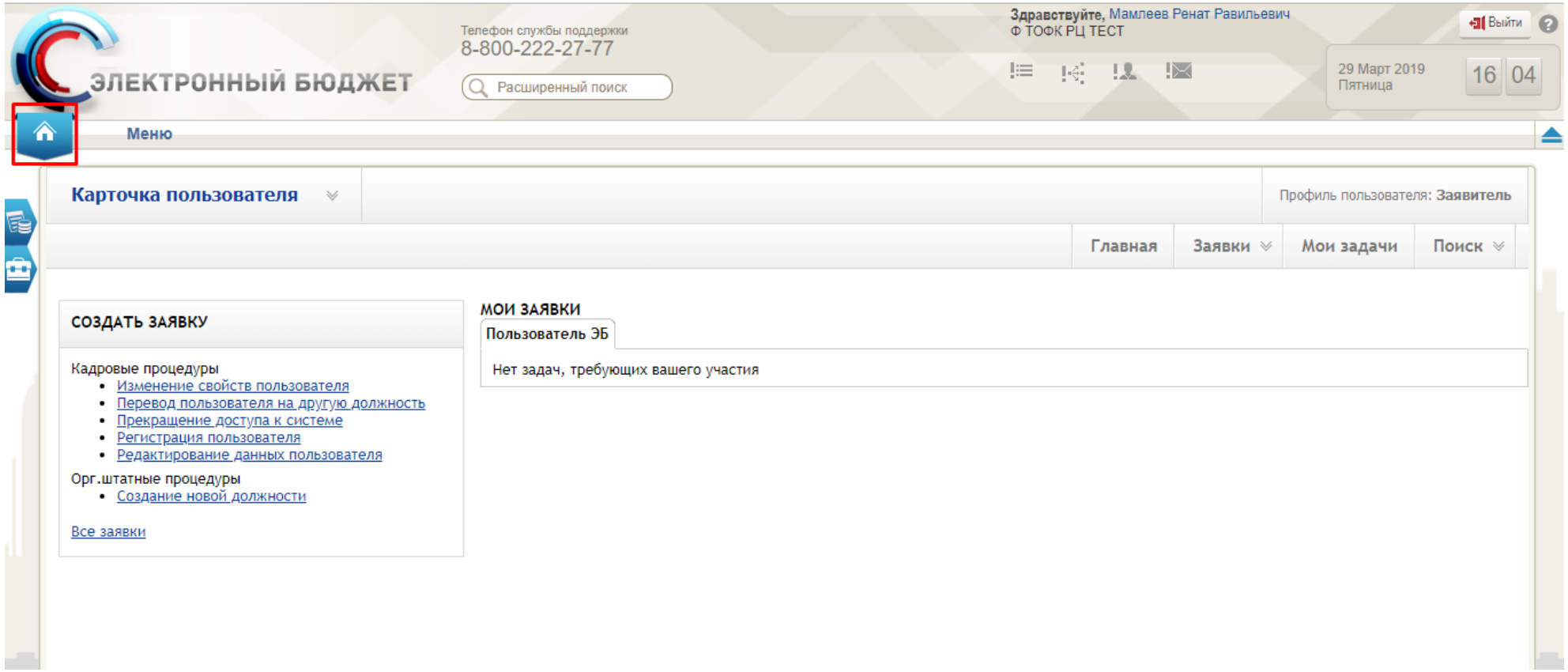
4. После чего откроется окно с данными «О системе»



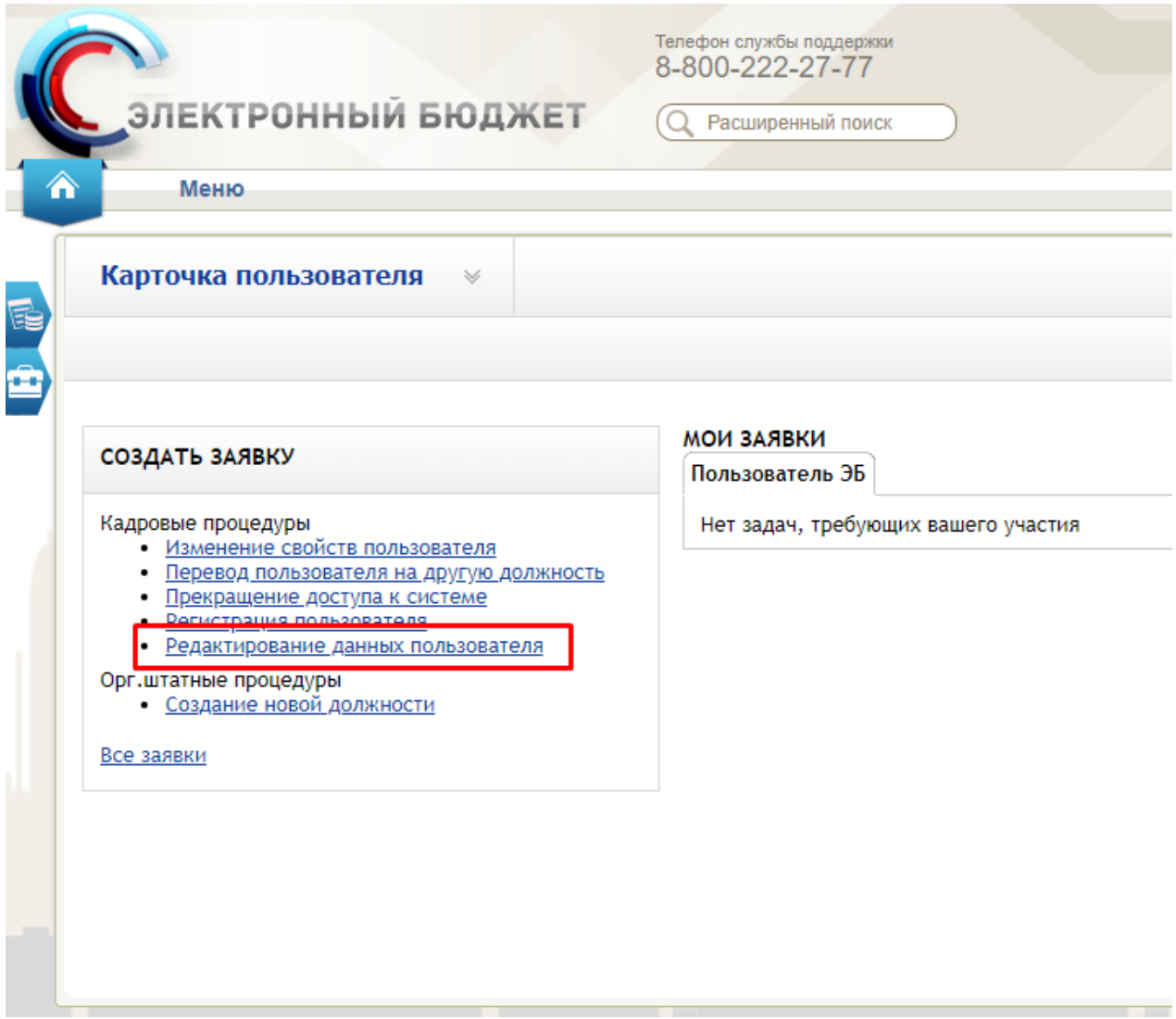
ПРОСМОТР РОЛЕЙ

Для работы в ПУР КС каждому пользователя назначается определенный набор ролей, в зависимости от которого ему доступны определенные операции над документами или справочниками.

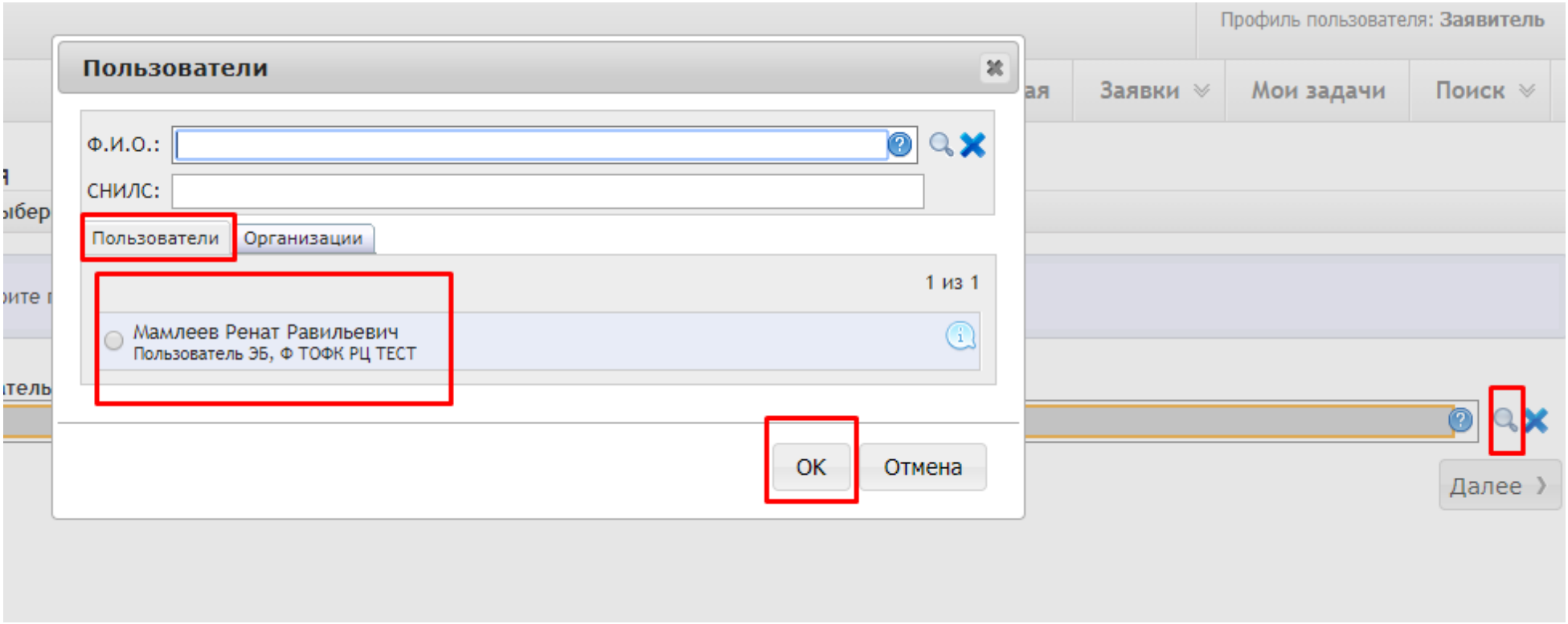
Просмотреть список назначенных ролей можно следующим образом. Нажать на , в левом верхнем углу.



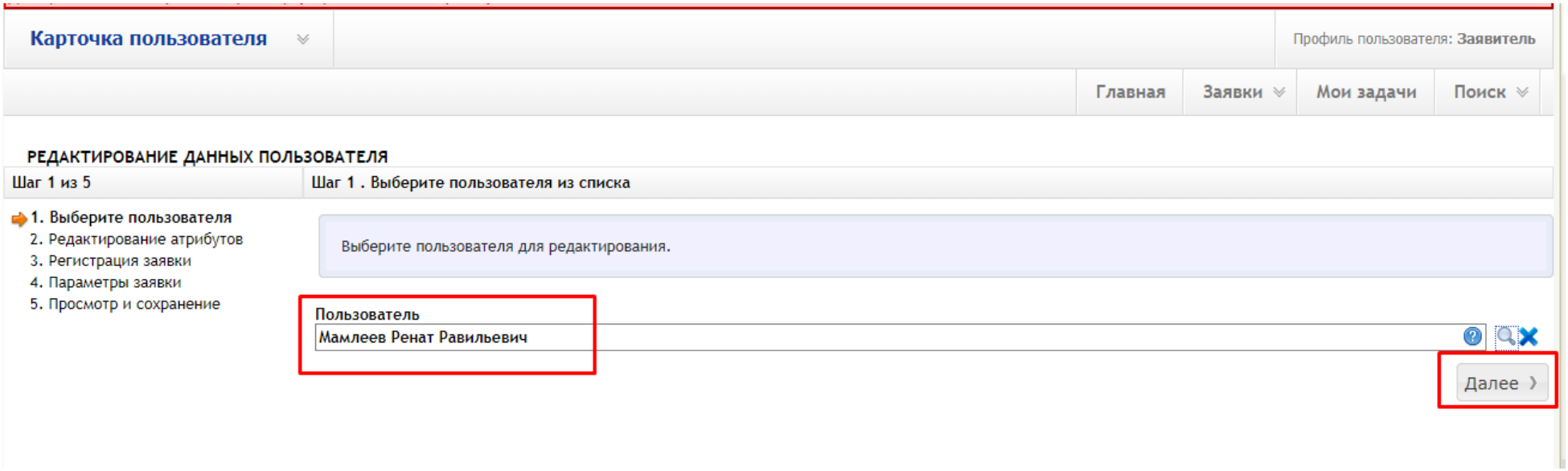
В загруженной карточке пользователя нажать ссылку «Редактирование данных пользователя».



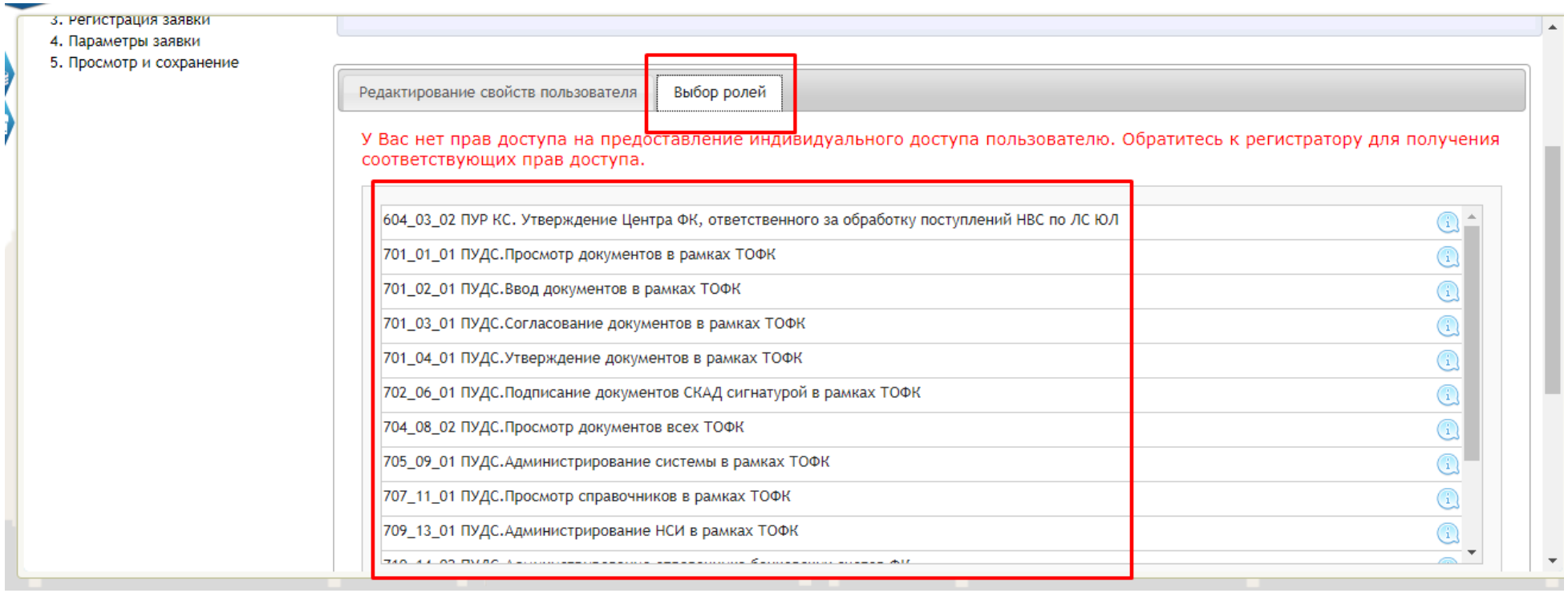
На первом шаге выбора пользователя нажать на , в появившемся окне выбрать нужного пользователя, нажать «ОК».



В строке «Пользователь» должно отразиться выбранное значение, нажать кнопку «Далее».

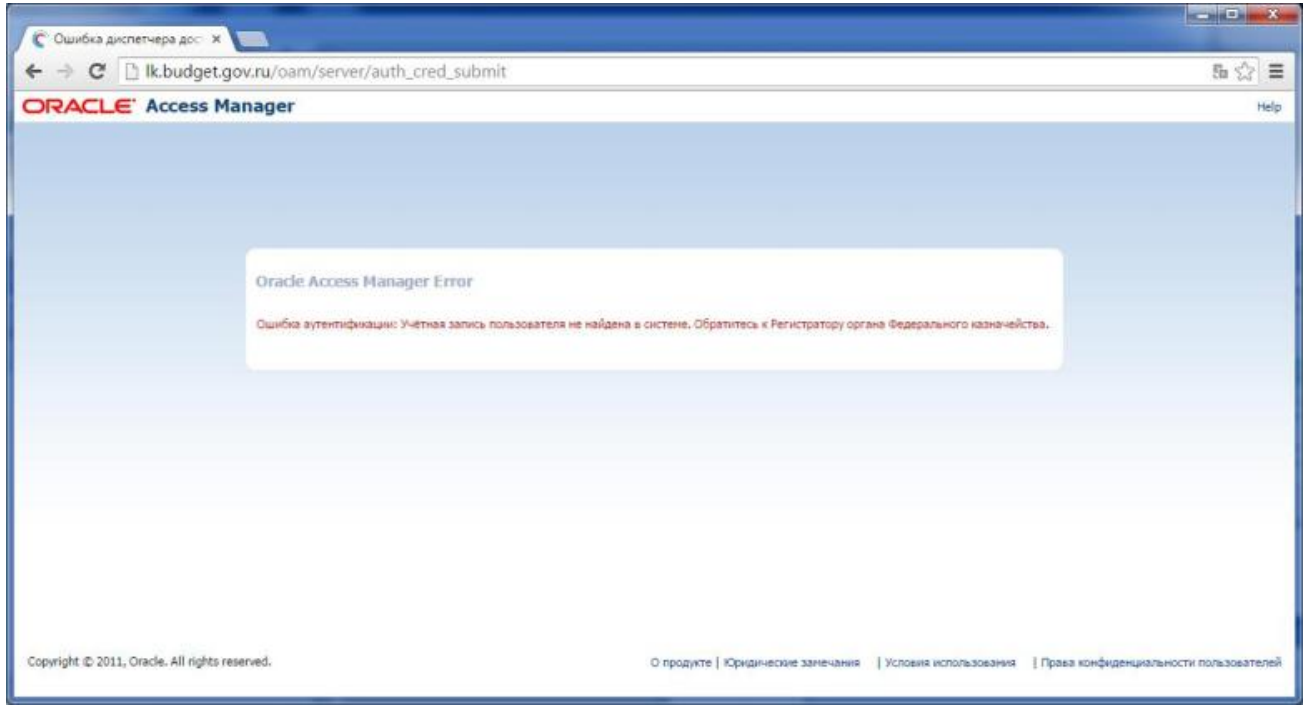


На втором шаге «Редактирование атрибутов» активировать вкладку «Выбор ролей».



ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

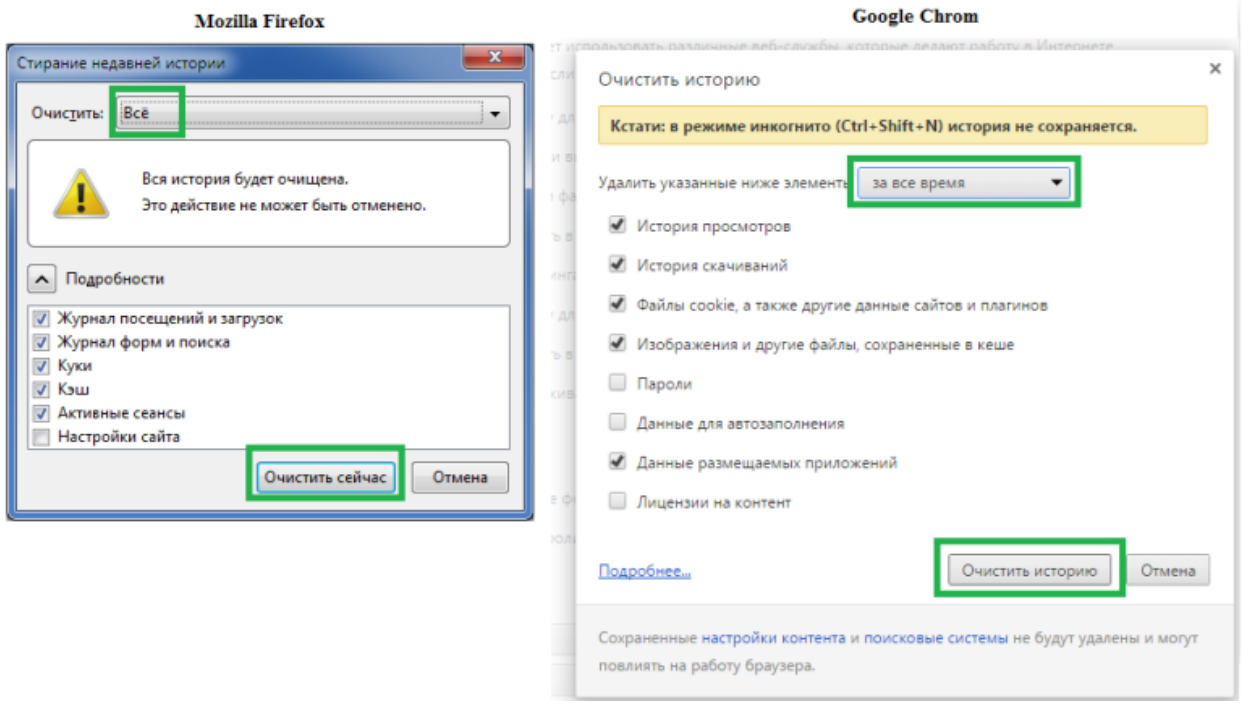
Ошибка аутентификации. Учетная запись пользователя не найдена в системе. Обратитесь к Регистратору органа Федерального казначейства



Устранение:

Если ранее пользователь успешно заходил в ГИИС ЭБ, то необходимо обновить страницу/очистить текущую историю в браузере, затем повторить вход в систему.

Очистить историю в браузере, временные файлы и др. можно следующим способом: нажать сочетание клавиш Shift+Ctrl+Del, в появившемся окне выбрать удаление истории «За всё время»/«Всё», а также «Очистить историю»/«Очистить сейчас», как показано на рисунке ниже.

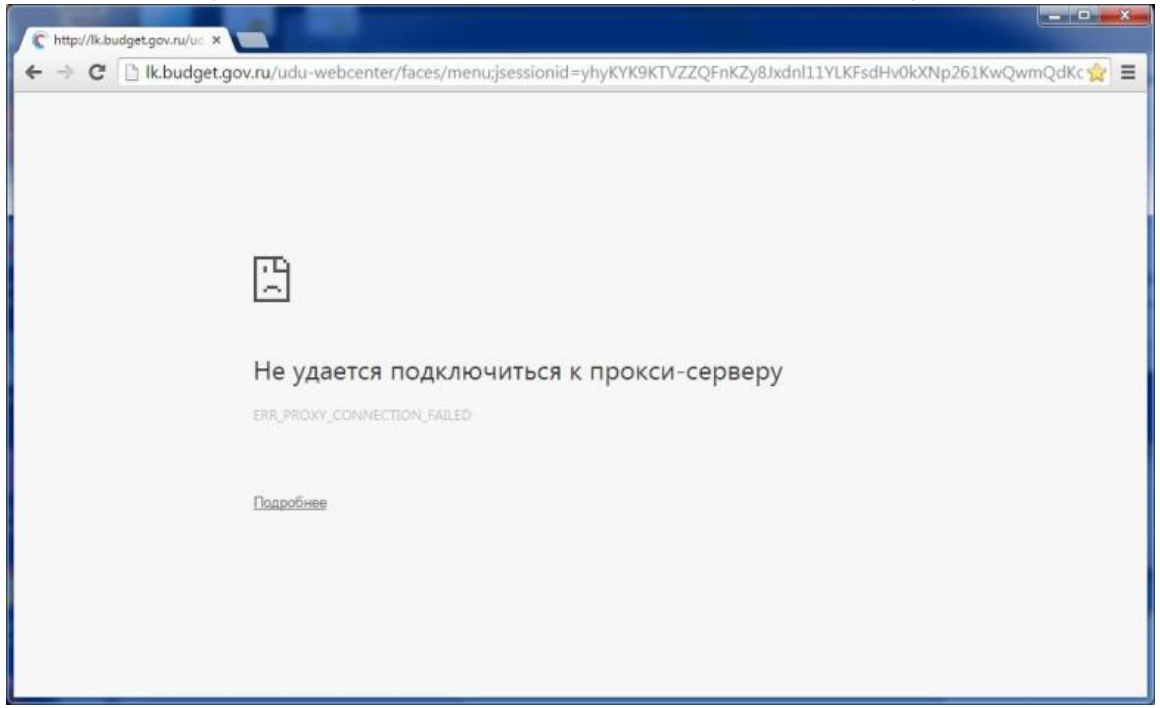


Если ошибка возникла при первоначальном входе в ГИИС ЭБ, то необходимо обратиться к Регистратору ТОФК (сотруднику, выдавшему сертификат) с целью проверки регистрационных данных в системе.

Если сотруднику ТОФК не удается решить проблему, то необходимо обратиться в службу поддержки ГИИС ЭБ.

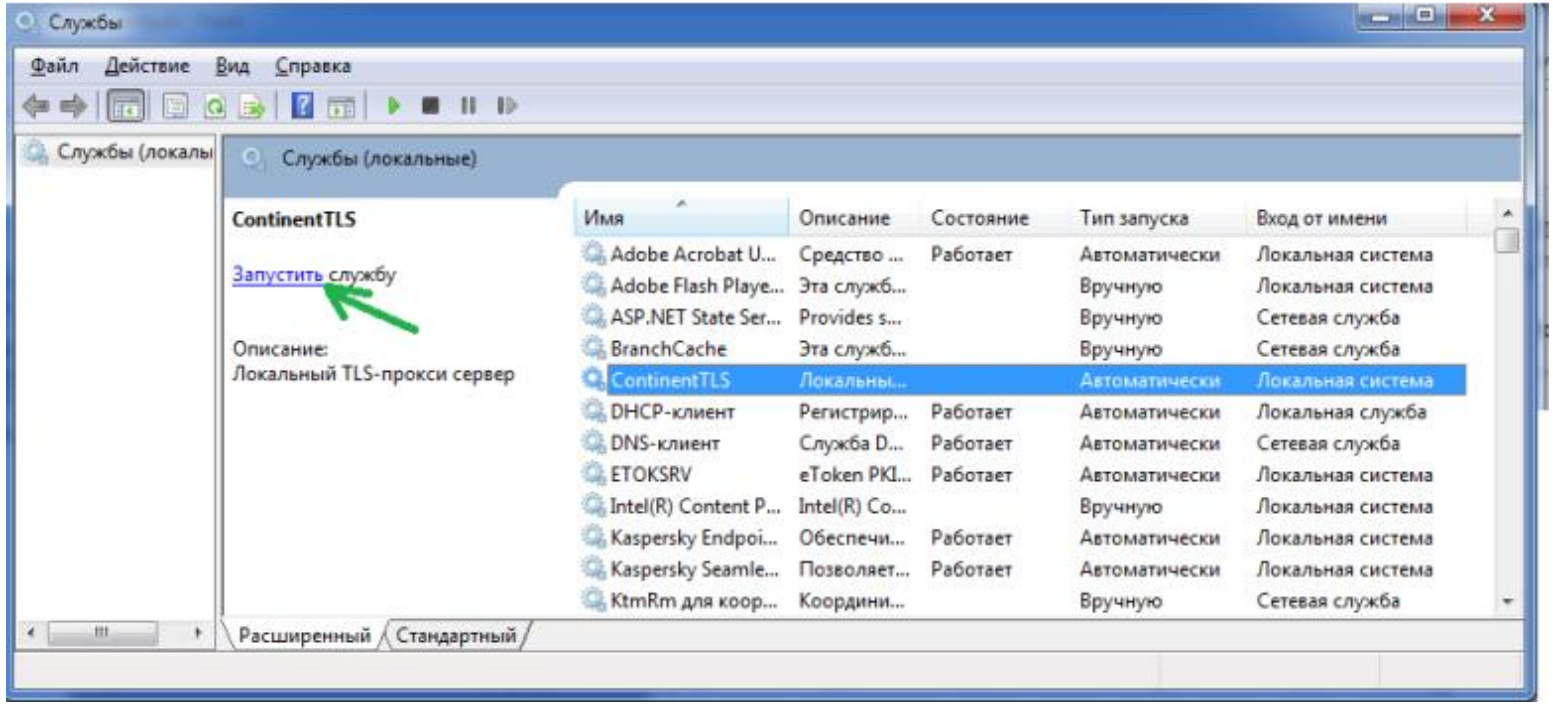
ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

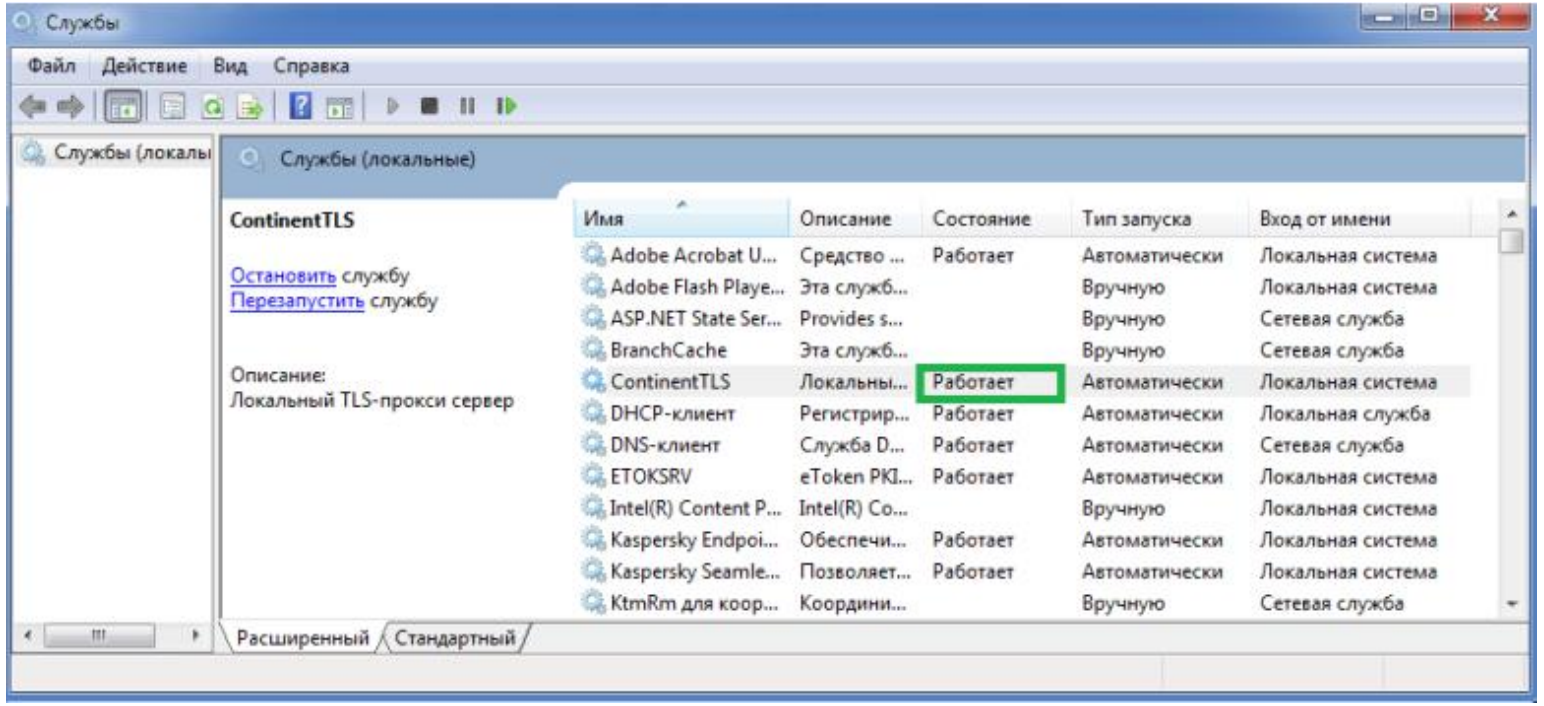
Ошибка: не удается подключиться к прокси-серверу



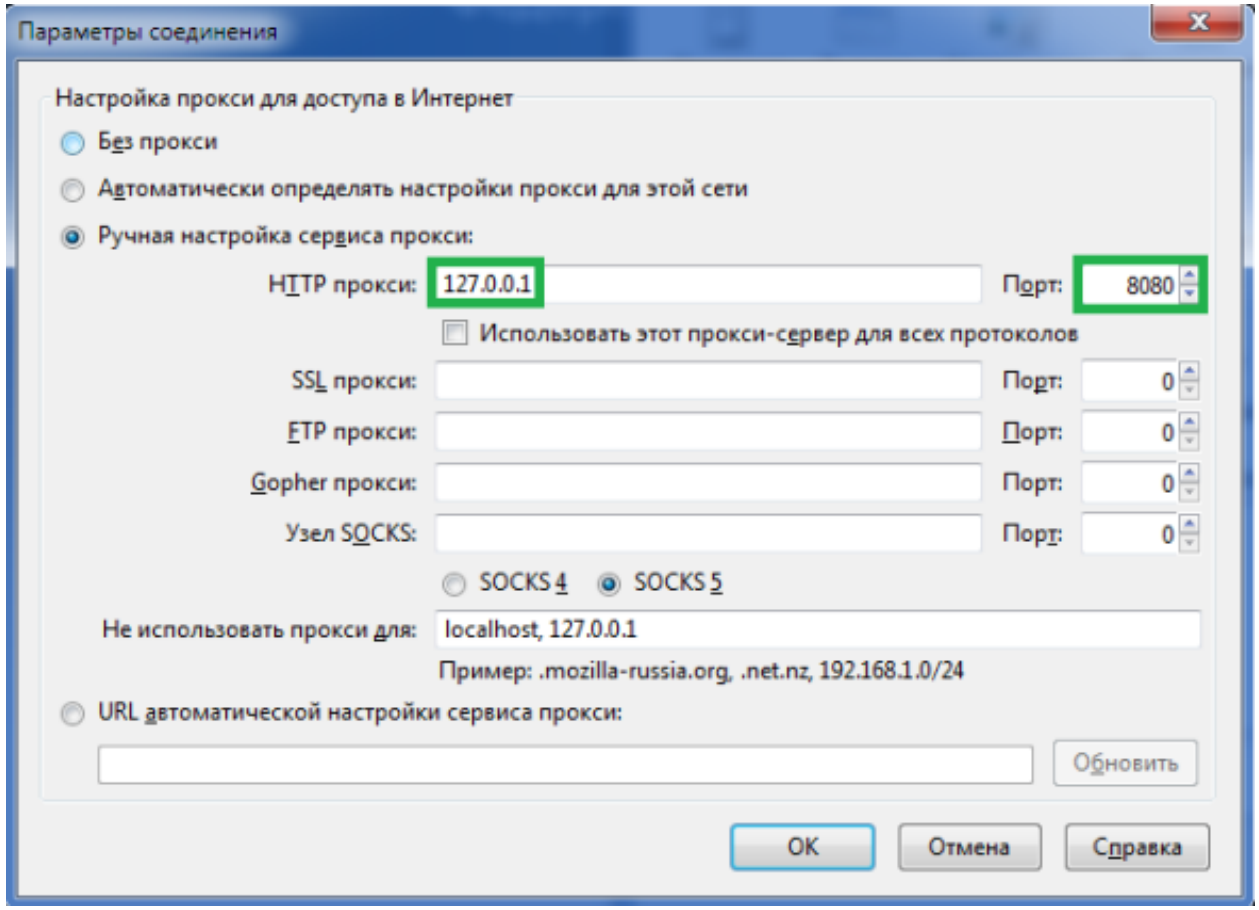
Устранение: необходимо проверить работоспособность службы ContinentTLS/корректность настройки сети в используемом браузере.

Подробнее: проверить работоспособность службы можно следующим образом: открыть меню Пуск-Панель управления-Администрирование-Службы (на WinXP - Пуск/Настройка/Панель управления/Администрирование/Службы). В появившемся окне найти службу с именем Continent TLS. Если служба отключена, как показано на рисунке ниже, то необходимо осуществить её запуск, после чего повторить вход в ГИИС ЭБ.




Службы
Файл Действие Вид Справка
Службы (локалы
Службы (локальные)
ContinentTLS
Остановить службу
Перезапустить службу
Описание:
Локальный TLS-прокси сервер
Имя
Описание
Состояние
Тип запуска
Вход от имени
Adobe Acrobat U... Средство ... Работает Автоматически Локальная система
Adobe Flash Playe... Эта служб... Вручную Локальная система
ASP.NET State Ser... Provides s... Вручную Сетевая служба
BranchCache Эта служб... Вручную Сетевая служба
ContinentTLS Локальны... Работает Автоматически Локальная система
DHCP-клиент Регистрир... Работает Автоматически Локальная служба
DNS-клиент Служба D... Работает Автоматически Сетевая служба
ETOKSRV eToken PKI... Работает Автоматически Локальная система
Intel(R) Content P... Intel(R) Co... Вручную Локальная система
Kaspersky Endpoi... Обеспечи... Работает Автоматически Локальная система
Kaspersky Seamle... Позволяет... Работает Автоматически Локальная система
KtmRm для коор... Координи... Вручную Сетевая служба
Расширенный
Стандартный

Если служба Continent TLS работает, то необходимо проверить прокси в настройках сети используемого веб-браузера.

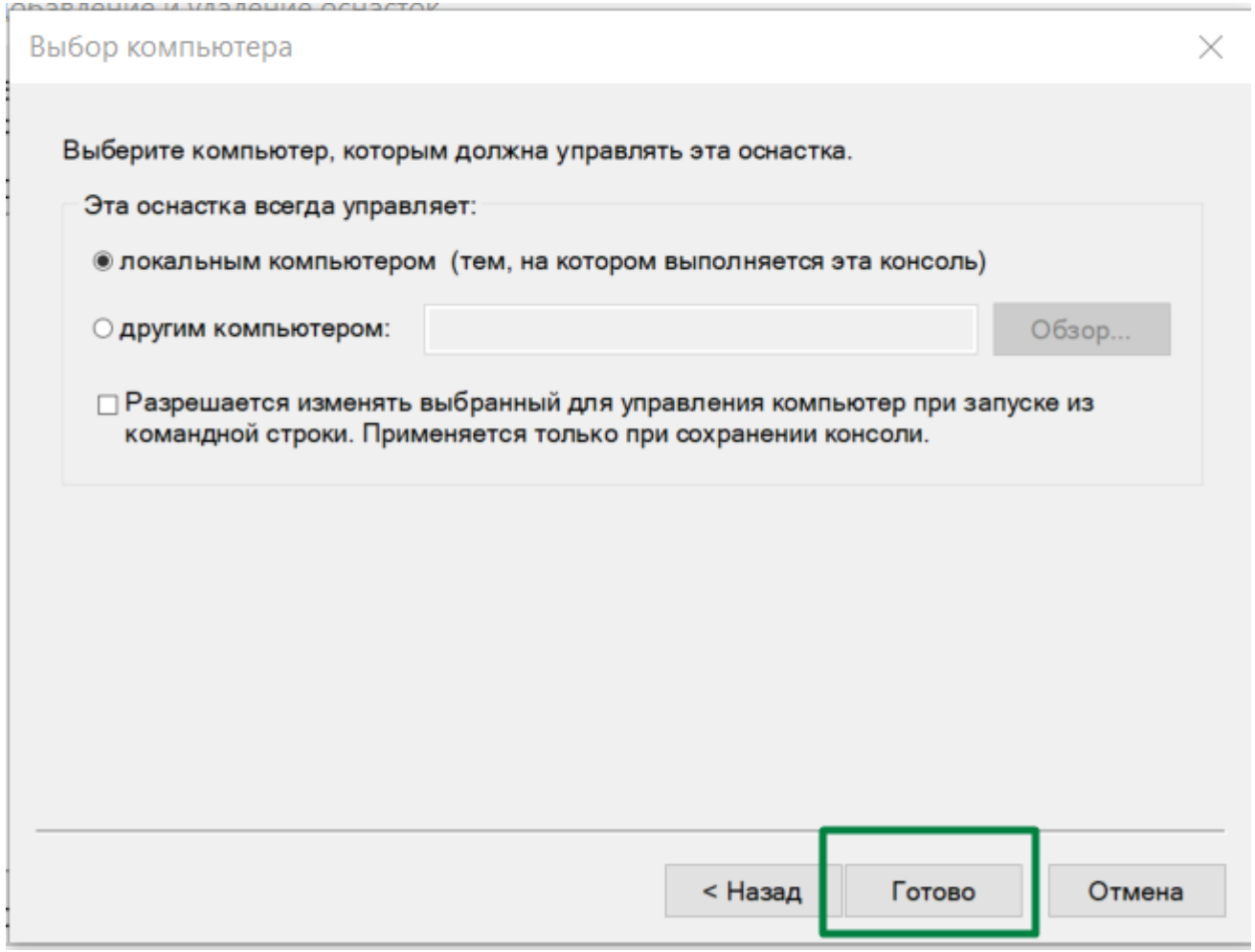


ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

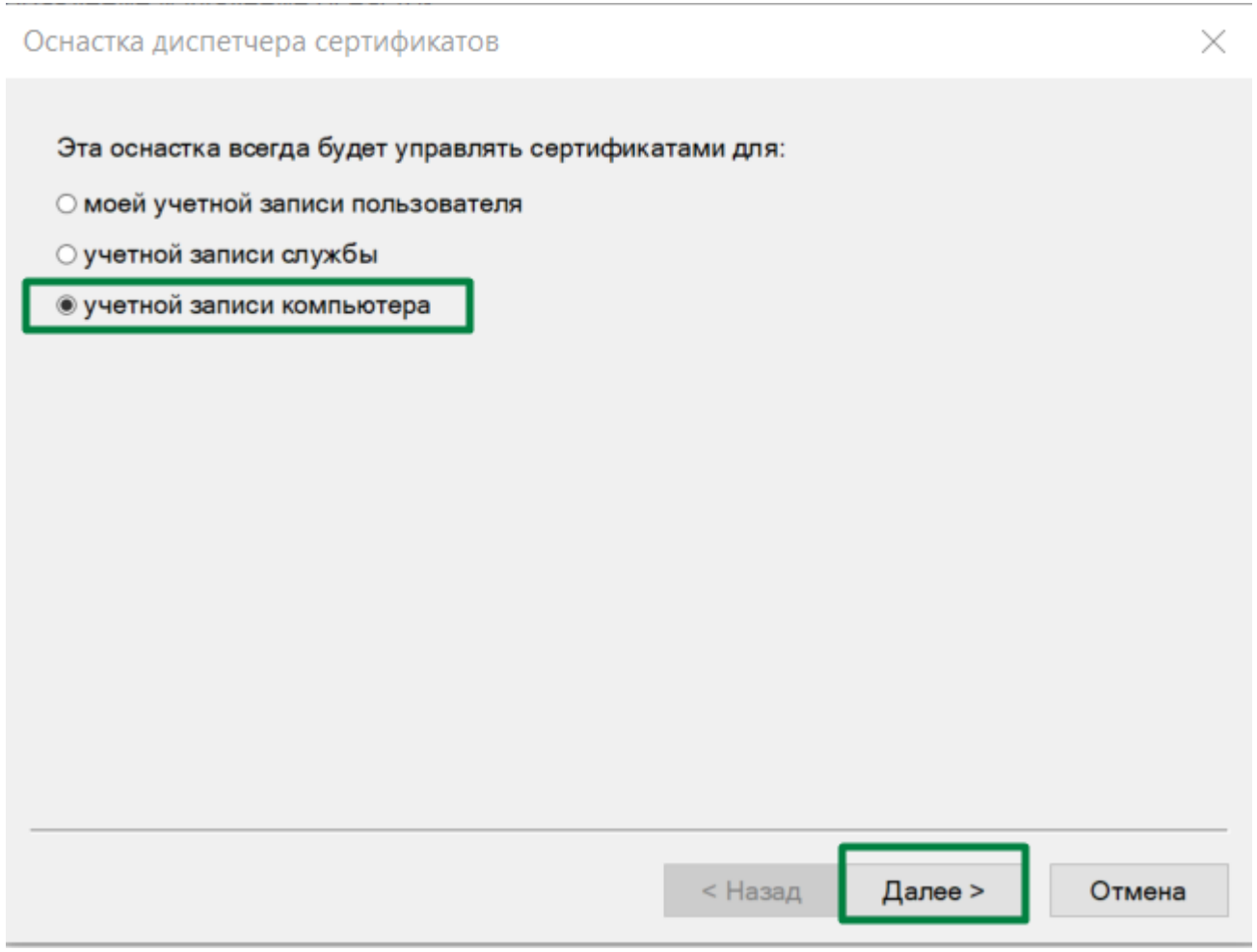
Ошибка 403 – доступ запрещен. Не найден список отозванных сертификатов

Устранение: необходимо установить список отозванных сертификатов fk01.crl в доверенные корневые центры «Локальный компьютер», очистить историю браузера и повторить вход в ГИИС ЭБ. Список отозванных сертификатов расположен в сети интернет по адресу crl.roskazna.ru/crl/

Подробнее: установить сертификат можно следующим способом: 9 1. Нажимаем клавишу «Пуск», в строке «Найти программы и файлы» набираем: mmc.
2. В открывшейся консоли в меню «Файл» выбираем раздел «Добавить или удалить оснастку».
3. В появившемся списке доступных оснасток выбираем пункт «Сертификаты», нажимаем кнопку «Добавить», затем «ОК».

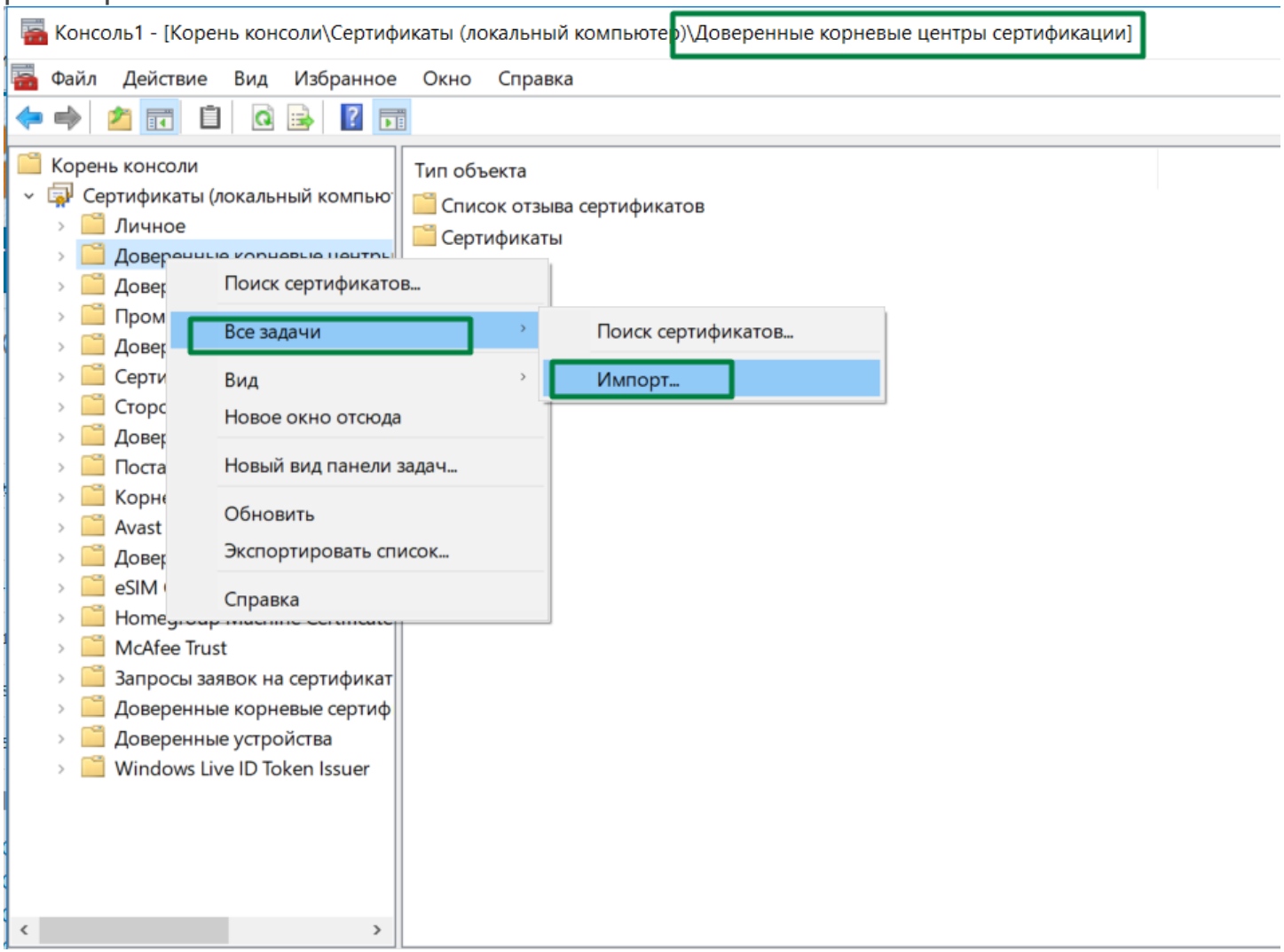

Выбор компьютера
Выберите компьютер, которым должна управлять эта оснастка.
Эта оснастка всегда управляет:
локальным компьютером (тем, на котором выполняется эта консоль)
другим компьютером:
Обзор...
Разрешается изменять выбранный для управления компьютер при запуске из командной строки. Применяется только при сохранении консоли.
< Назад
Готово
Отмена

4. Выбираем «Учетной записи компьютера» и нажимаем кнопку «Далее»



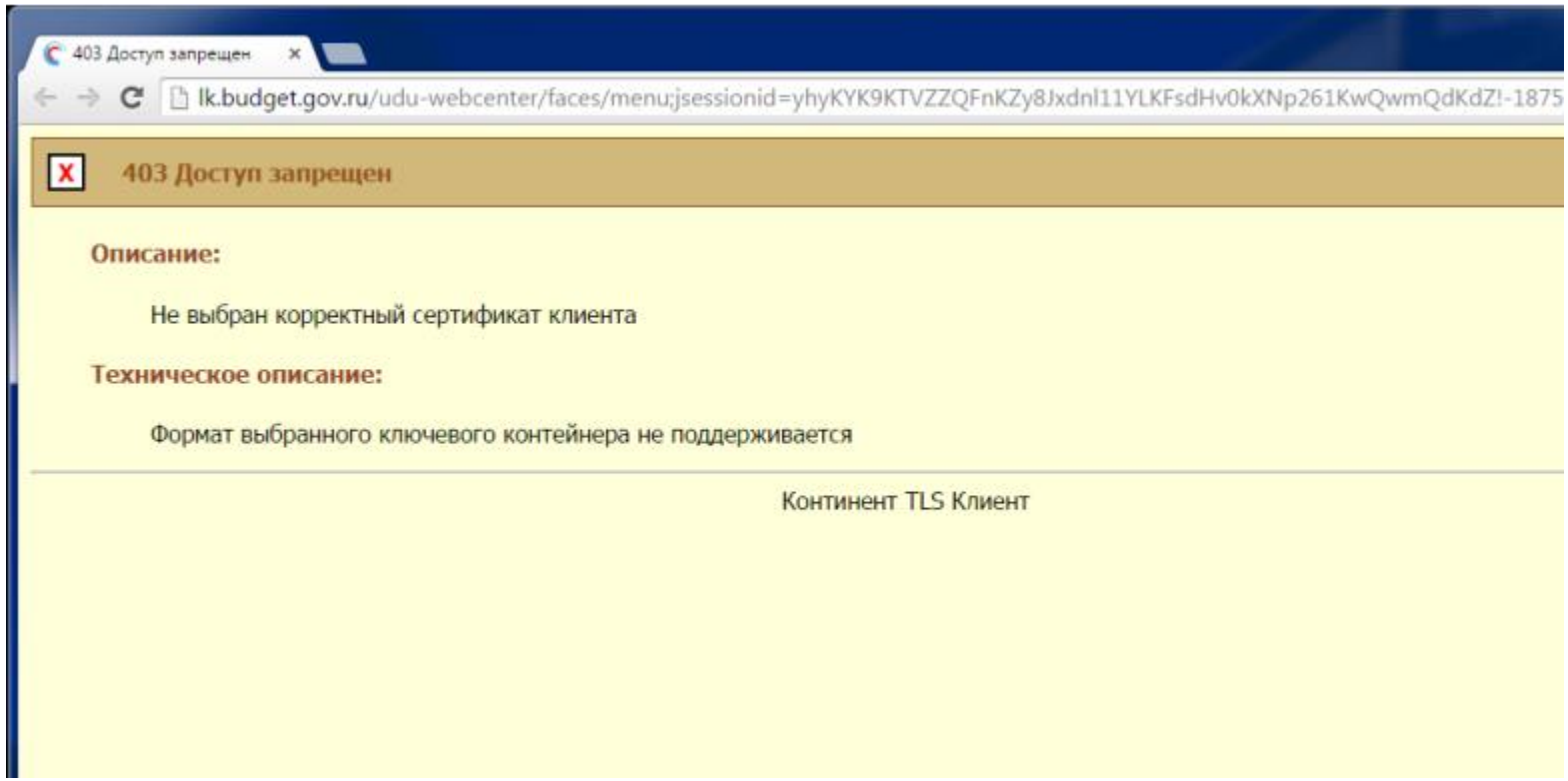
5. Нажимаем кнопку «Готово» и в следующем окне «ОК»

6. В корне консоли выбираем раздел «Сертификаты (локальный компьютер)» → «Доверенные корневые центры сертификации» → «Все задачи (правая кнопка мыши)» → «Импорт...» и добавляем сертификат с расширением CRL.



ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

Ошибка 403. Формат выбранного ключевого контейнера не поддерживается



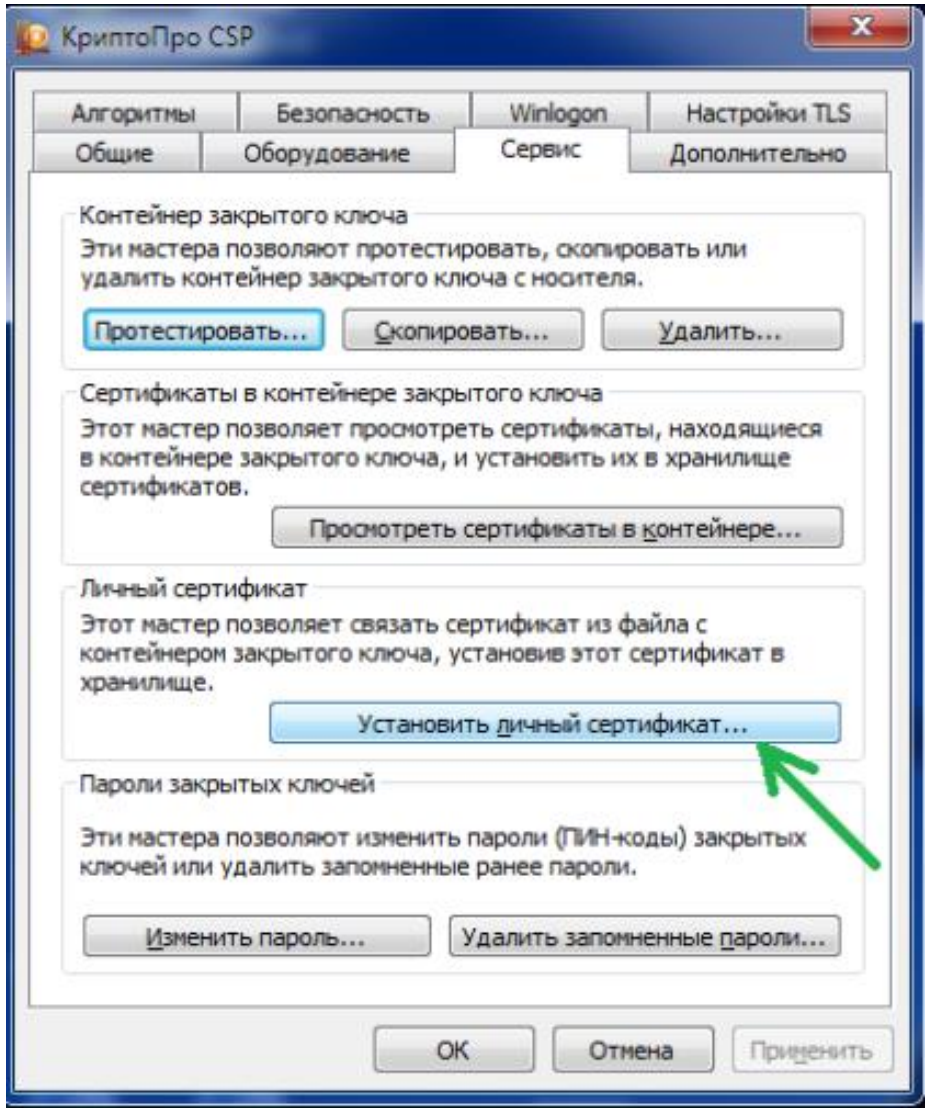
Устранение: необходимо повторно установить сертификат пользователя в личное хранилище сертификатов, используя «КриптоПро CSP».

При установке сертификата рекомендуется активировать чек-бокс «Найти контейнер автоматически».

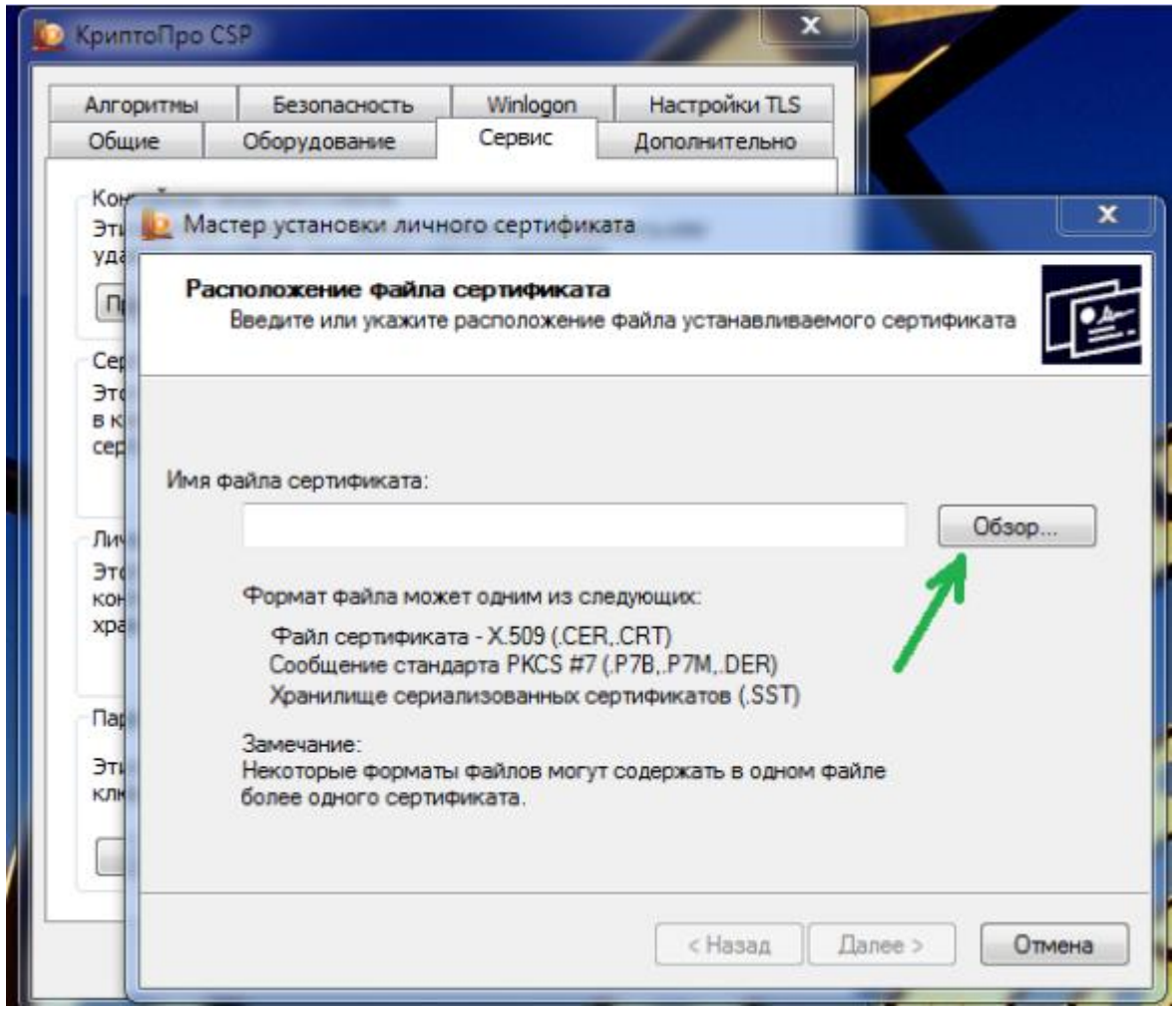
Подробнее: Для установки сертификата в личное хранилище необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить КриптоПро CSP Пуск-Все программы-КРИПТОПРО-КриптоПро CSP.

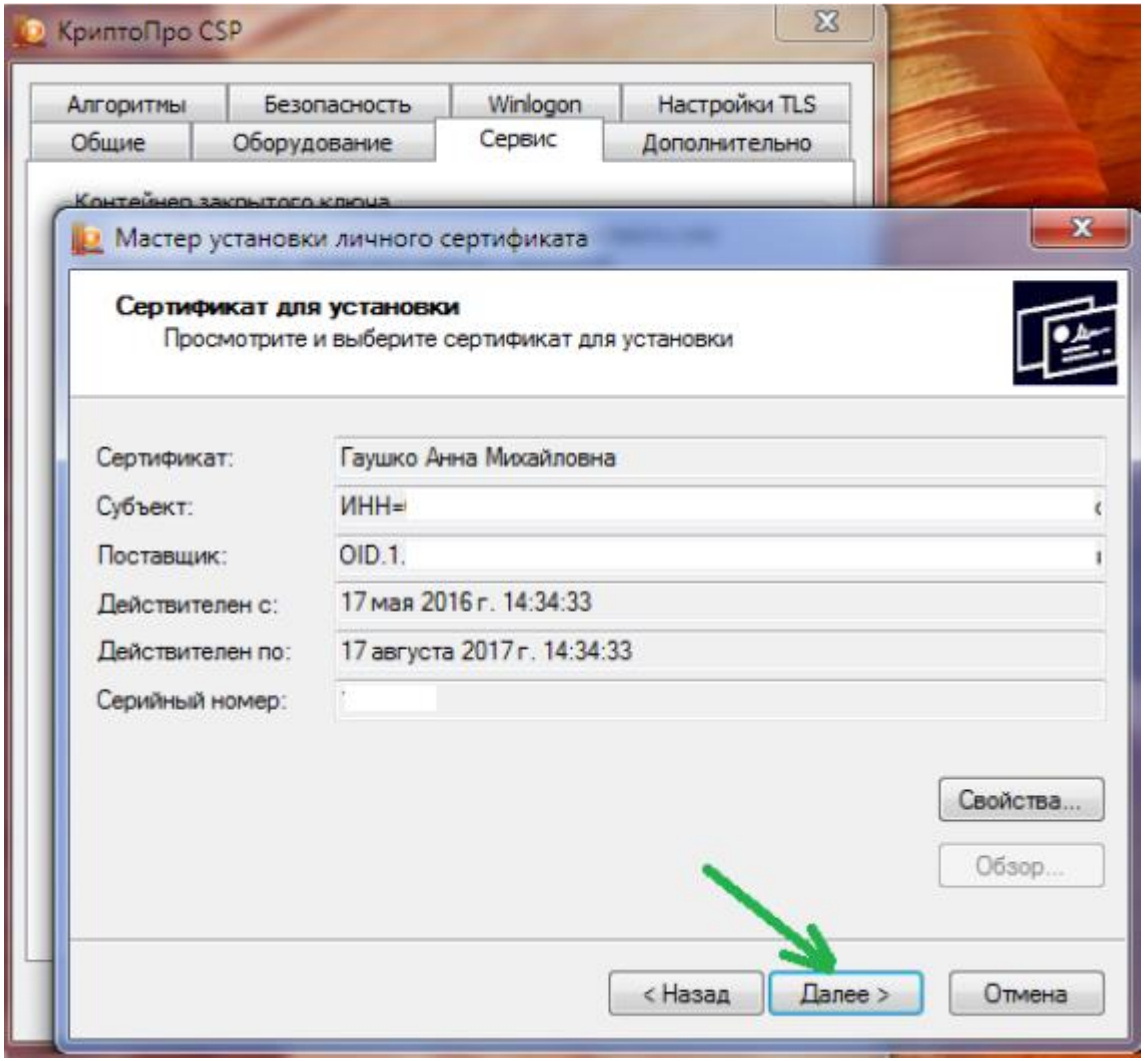
2. В появившемся окне перейти на закладку «Сервис», нажать кнопку «Установить личный сертификат».



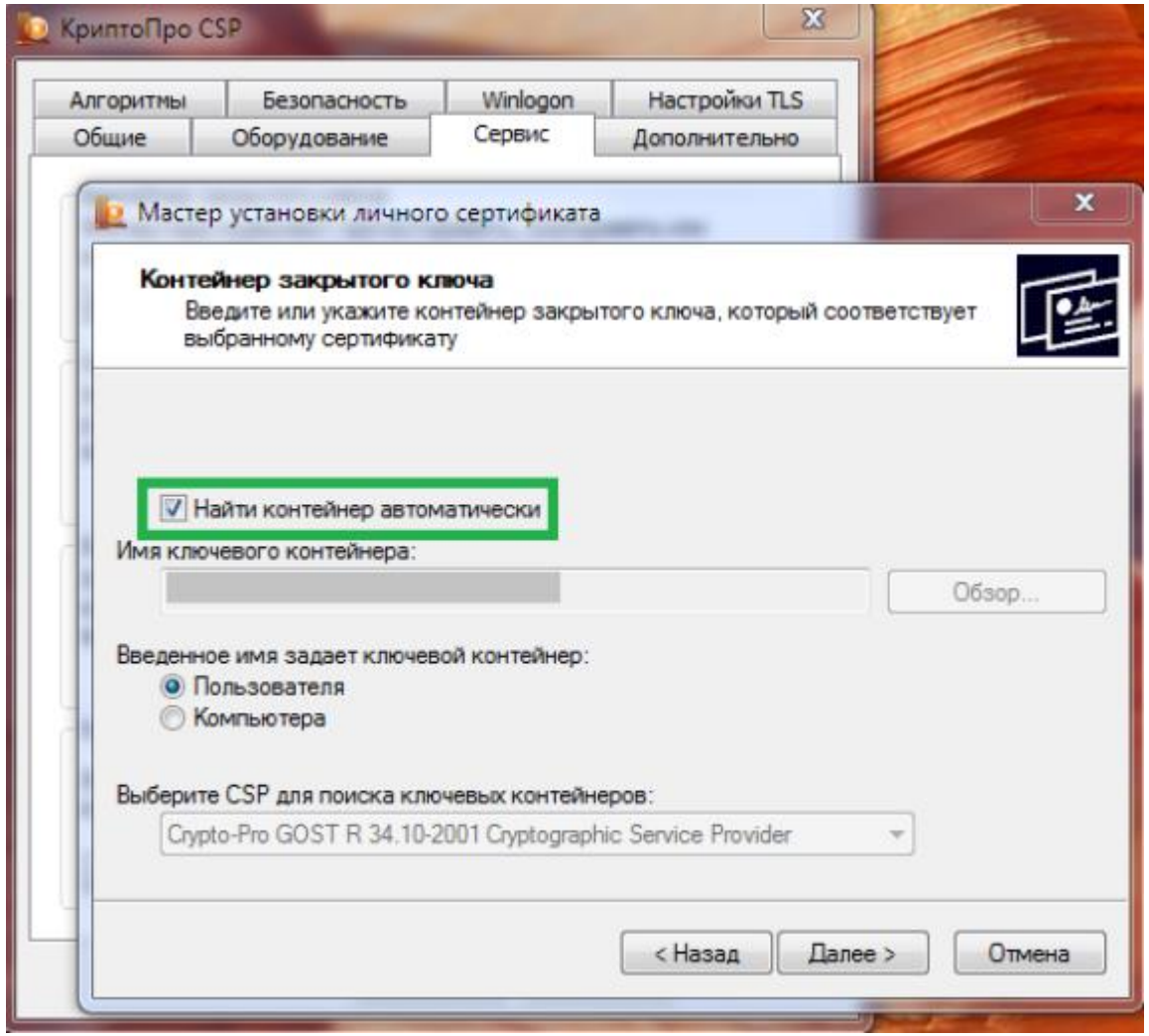
3. В появившемся мастере установки личного сертификата необходимо нажать кнопку «Обзор», выбрать сертификат пользователя, нажать кнопку «Далее».



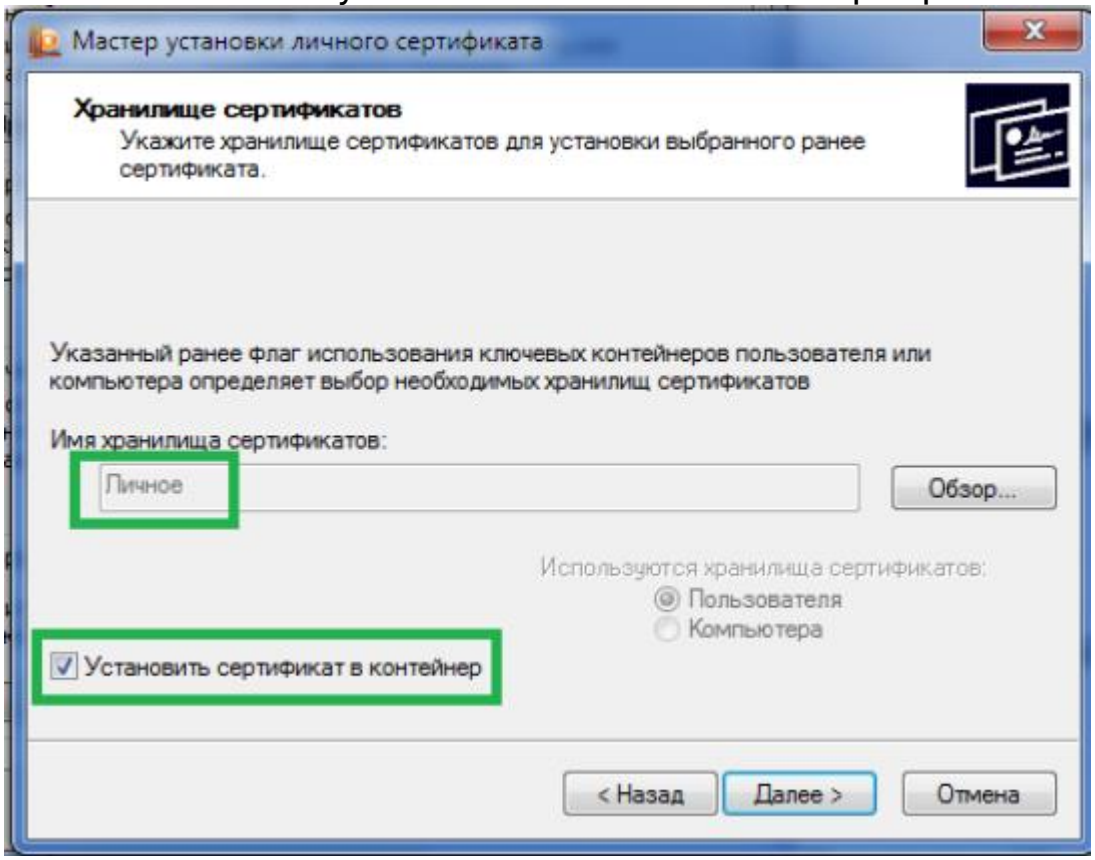
4. Повторно нажать кнопку «Далее»



5. Установить галку в чек-боксе «Найти контейнер автоматически», нажать «Далее».

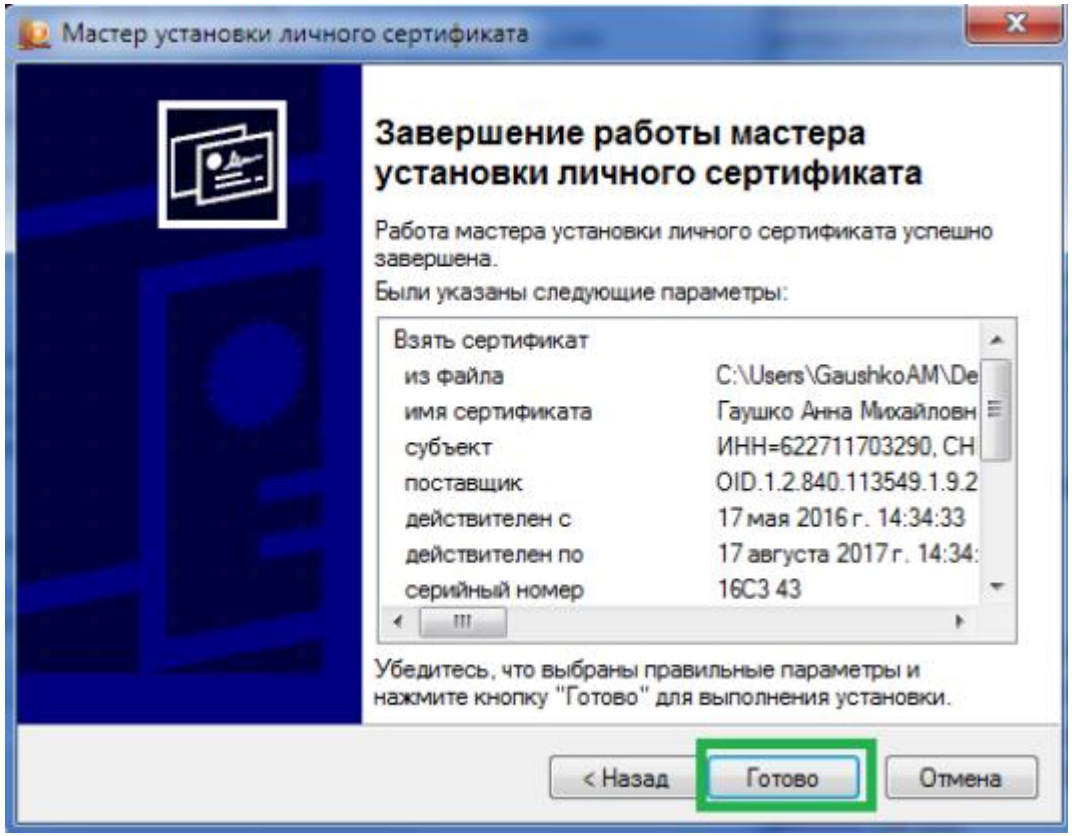


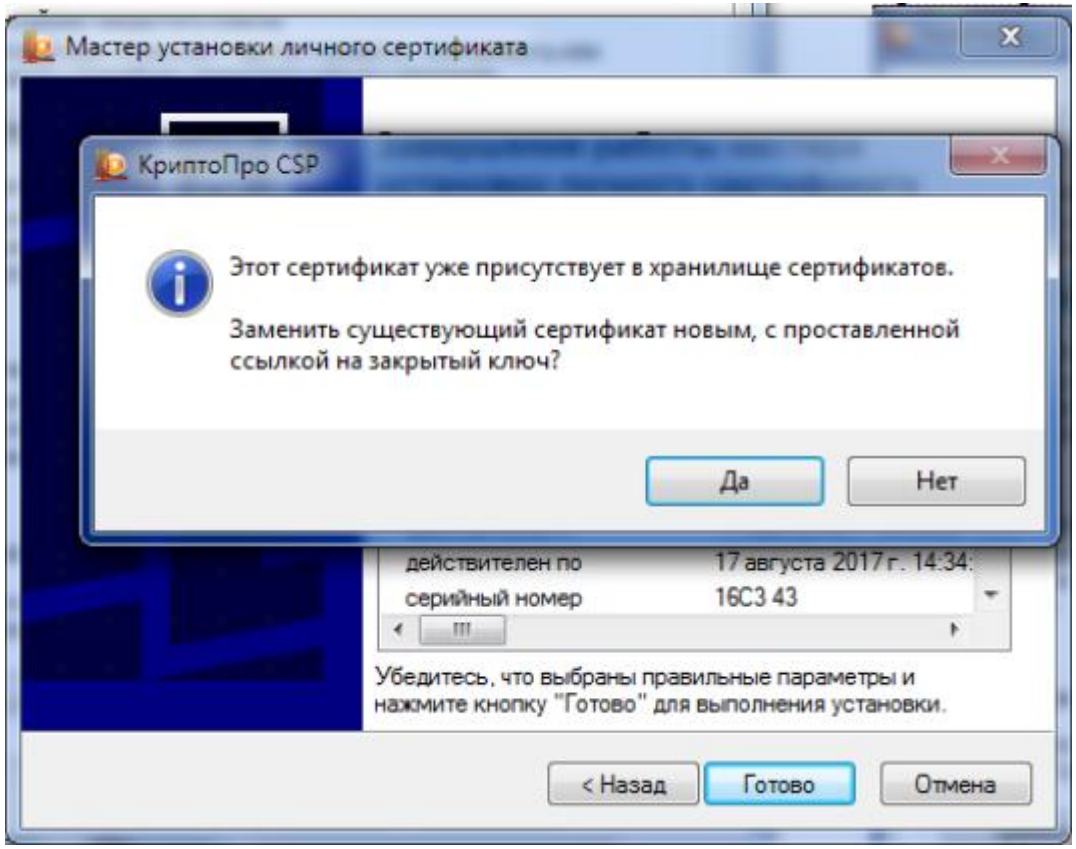
6. Установить галку в чек-боксе «Установить сертификат в контейнер», нажать «Далее».



7. Нажать кнопку «Готово», в появившемся окне ввести пароль, нажать «Ок».

8. Подтвердить замену существующего сертификата новым, с проставленной ссылкой на закрытый ключ, закрыть «КриптоПро CSP».



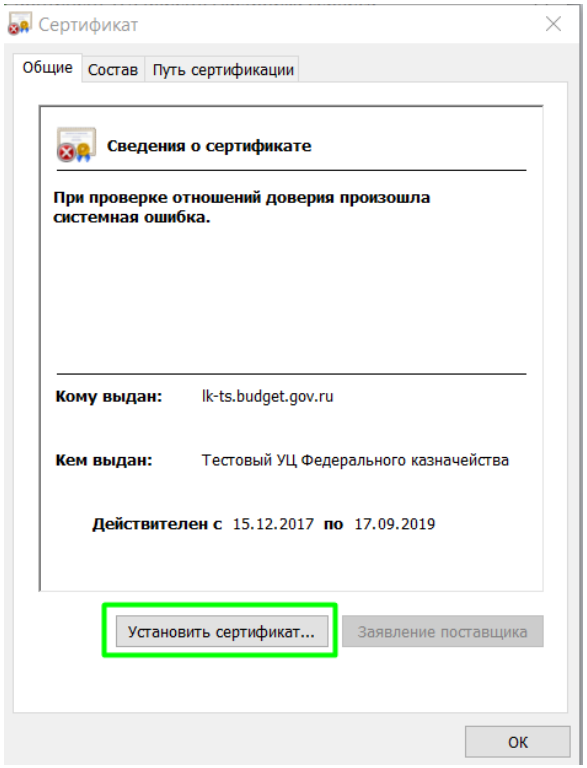

Мастер установки личного сертификата
КриптоПро CSP
Этот сертификат уже присутствует в хранилище сертификатов.
Заменить существующий сертификат новым, с проставленной ссылкой на закрытый ключ?
Да
Нет
действителен по
17 августа 2017 г. 14:34:
серийный номер
16C3 43
Убедитесь, что выбраны правильные параметры и нажмите кнопку "Готово" для выполнения установки.
< Назад
Готово
Отмена

ОШИБКИ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС ЭБ

Ошибка 403 – доступ запрещен. Не найден корневой сертификат

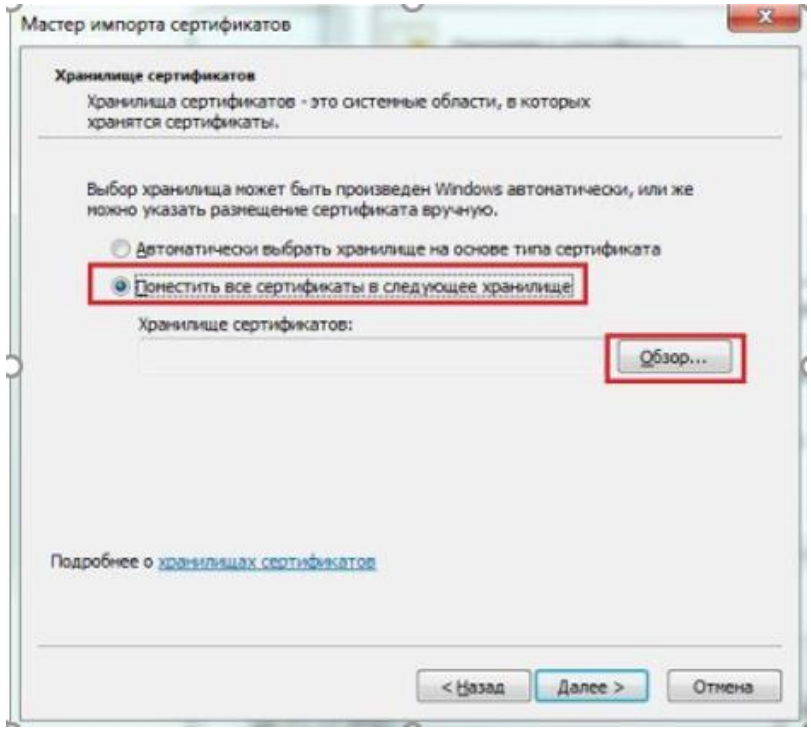
Корневой сертификат можно скачать по ссылке: http://roskazna.ru/gis/udostoveryayushhij-center/kornevye-sertifikaty/ ;

Устранение: Для установки корневого сертификата в хранилище сертификатов компьютера средствами ОС Windows необходимо щелкнуть по нему два раза кнопкой мыши и выбрать пункт меню «Установить сертификат» (или через контекстное меню файла корневого сертификата выбрать пункт меню «Установить сертификат»).

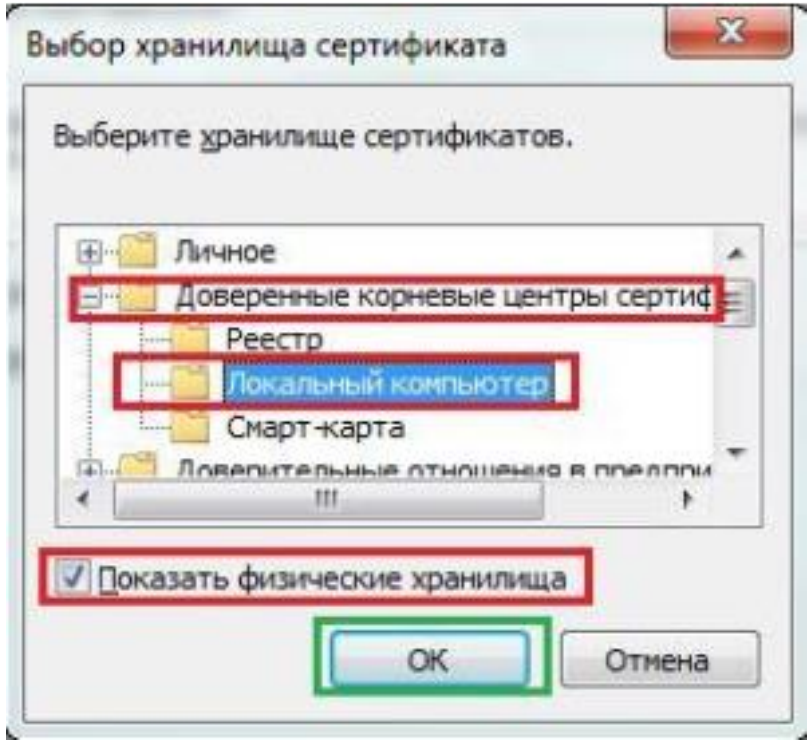


В отобразившемся мастере импорта сертификатов нажать кнопку «Далее».

Выбрать чек-бокс «Поместить сертификаты в следующее хранилище», затем нажать кнопку «Обзор...».



Установить галку в чек-боксе «Показывать физические хранилища», раскрыть директорию «Доверенные корневые центры сертификации», выбрать вложенный раздел «Локальный компьютер». Нажать кнопку «ОК» и после выбора контейнера «ОК».



В конце импорта нажать кнопку «Готово». В случае успешного импорта сертификата отобразится информационное окно «Импорт успешно выполнен». Нажать кнопку «ОК».

ОШИБКИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

При входе в личный кабинет отсутствует раздел «формуляры»

Устранение:

1. Если ранее раздел «Формуляры» отображался, то устранить проблему помогает процедура «очистки» браузера, а также перезапуск службы Continent TLS.

2. Если раздел «Формуляры» отсутствует при первоначальном входе в ГИИС ЭБ, то необходимо проверить права доступа пользователя, указанные в заявках на подключение к ПУР КС ГИИС ЭБ и затем обратиться к Регистратору ТОФК (сотруднику, выдавшему сертификат/принявшему заявку на подключение) с целью проверки регистрационных данных в системе.

3. В остальных случаях необходимо обратиться в службу технической поддержки ГИИС ЭБ.

Ошибка: Error processing response: Unknown error/Ошибка: Null

Данная ошибка связана с проблемами на сервере базового программного обеспечения ГИИС ЭБ. При возникновении подобной ошибки необходимо обращаться в службу технической поддержки по номеру 8-800-2222-777 или письмом с указанием проблемы в адрес support_eb@roskazna.ru

Портлет удален из системы, пожалуйста, отредактируйте страницу

Устранение:

1. Очистите историю посещений браузера, а также перезапустите службу Continent TLS, повторите вход в ГИИС ЭБ.

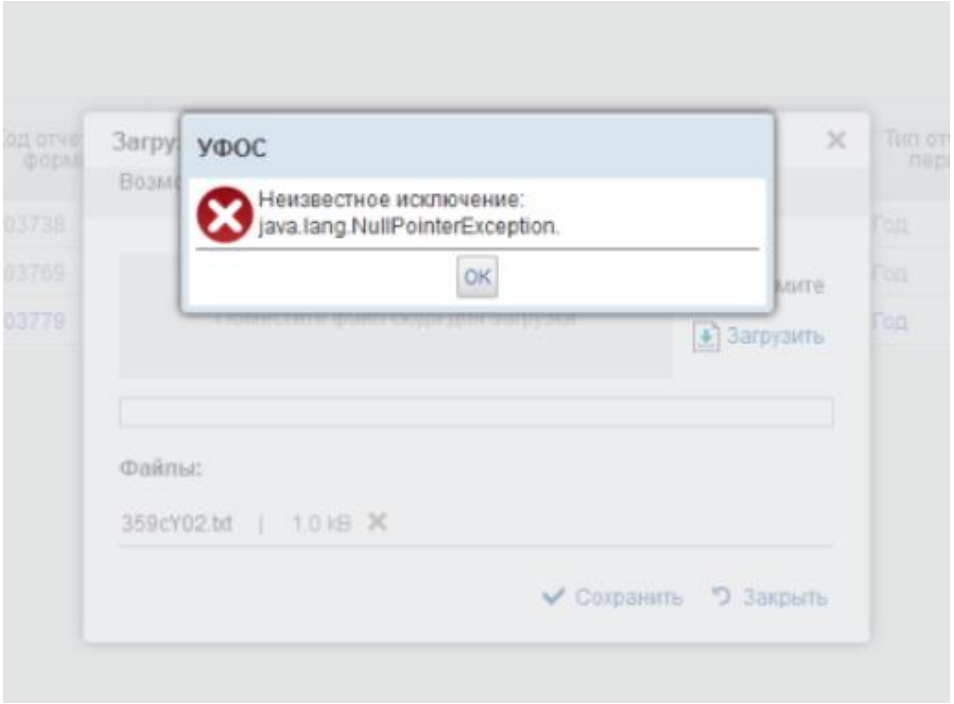
2. Если действия, перечисленные в пункте 1, не устранили проблему, то Вам необходимо обратиться в службу технической поддержки ГИИС ЭБ по номеру 8-800-2222-777 или письмом с указанием проблемы в адрес support_eb@roskazna.ru

ОШИБКИ ПРИ ИМПОРТЕ

Неизвестное исключение: java.lang.NullPointerException

ОШИБКИ ПРИ ИМПОРТЕ

Неизвестное исключение: java.lang.NullPointerException



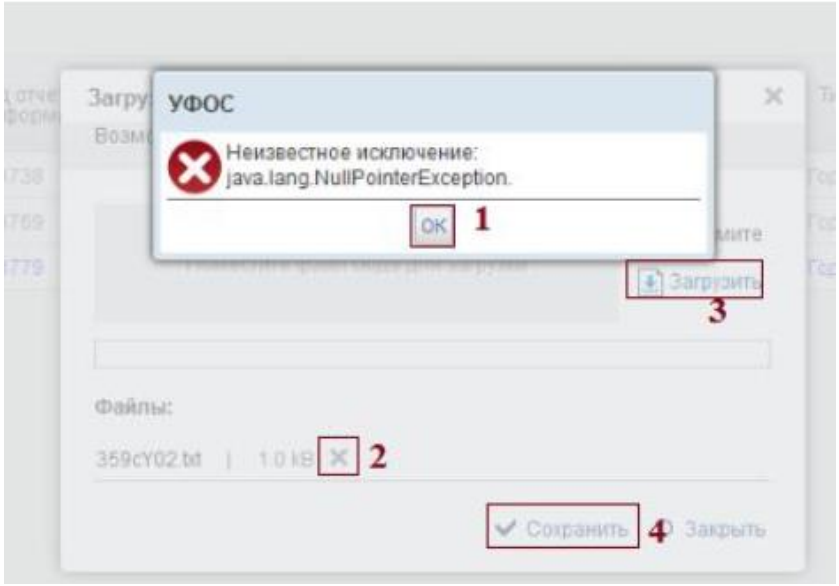
Устранение:

1. Закрыть появившееся окно с сообщением (нажать кнопку «ОК»).

2. Удалить импортируемый файл/файлы из раздела Файлы (нажать на «Крестик», см. рисунок ниже).

3. Нажать кнопку «Загрузить». В появившемся окне проводника выбрать необходимый файл/файлы для загрузки, затем нажать «Открыть». Выдержать паузу (не < 5 секунд), убедиться, что файл/файлы появился в разделе «Файлы» (помимо описанной технологии загрузки Вы можете импортировать файл/файлы в ГИИС ЭБ способом «перетаскивания» drag and drop).

4. Нажать кнопку «Сохранить» (см. рисунок ниже). Следует учесть, что иногда успешный импорт осуществляется со второго или третьего раза выполнения перечисленных пунктов.



ОШИБКИ НА СТАДИИ СОГЛАСОВАНИЯ/ПОДПИСАНИЯ

Отсутствие кнопки «Согласовать»

При отсутствии кнопки «Согласовать» необходимо проверить:

1. После проведения контролей была ли осуществлена операция «На согласование».

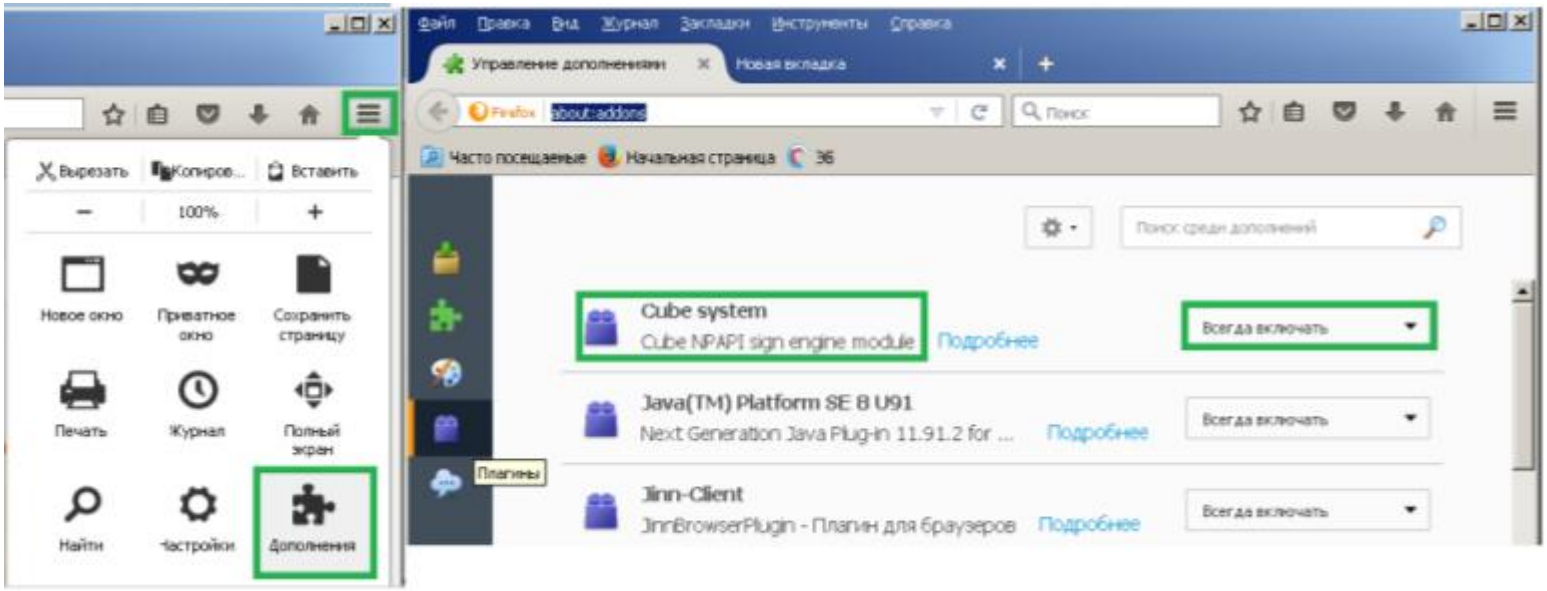
2. Проверить у пользователя наличие роли «Согласования», указанной в заявке на подключение к ПУР КС ГИИС ЭБ.

Ошибка при подписании: криптоконтекст не проинициализирован error code -1

Устранение:

1. Открыть раздел «Плагины» используемого браузера (Меню-Дополнения-Плагины или набрать в адресной строке about:addons).

2. Установить тип запуска плагинов CryptoPro, Cube system «Всегда включать».



3. Очистить историю браузера.

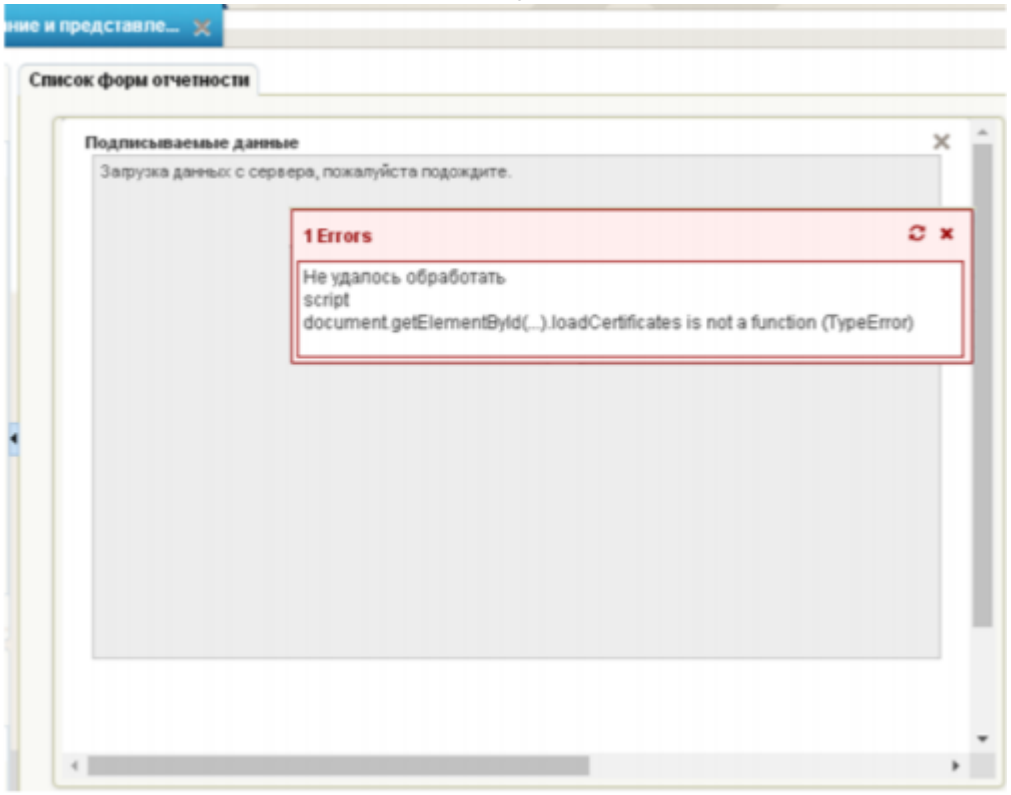
4. Повторить вход в ГИИС ЭБ. В случае если после выполнения действий, описанных в п. 1-4 ошибка сохраняется, то необходимо сообщить о проблеме в службу поддержки по телефону 8-800-2222-777 или письмом на адрес support_eb@roskazna.ru

Ошибка при подписании: не удалось загрузить схему подписи

Не удалось загрузить схему подписи [http://eb-oeproxy:18011/Proxy_BPMMetadataService/get?addpack=true&type=binary&path= /apps/eb/meta/frms/REPORT]

Ошибка связана с проблемами на стороне ГИИС ЭБ. При возникновении необходимо обращаться в службу технической поддержки по номеру 8-800-2222-777 или письмом в адрес support_eb@roskazna.ru

Ошибка при подписании: Загрузка данных с сервера, пожалуйста, подождите. Не удалось обработать скрипт



Показанная на рисунке ошибка связана с тем, что в браузерах Google Chrom (начиная с 42 версии), Mozilla Firefox (начиная с 52 версии) отключена поддержка NPAPI плагинов (в том числе Jinn-Client, используемый при подписании).

Несколько вариантов устранения:

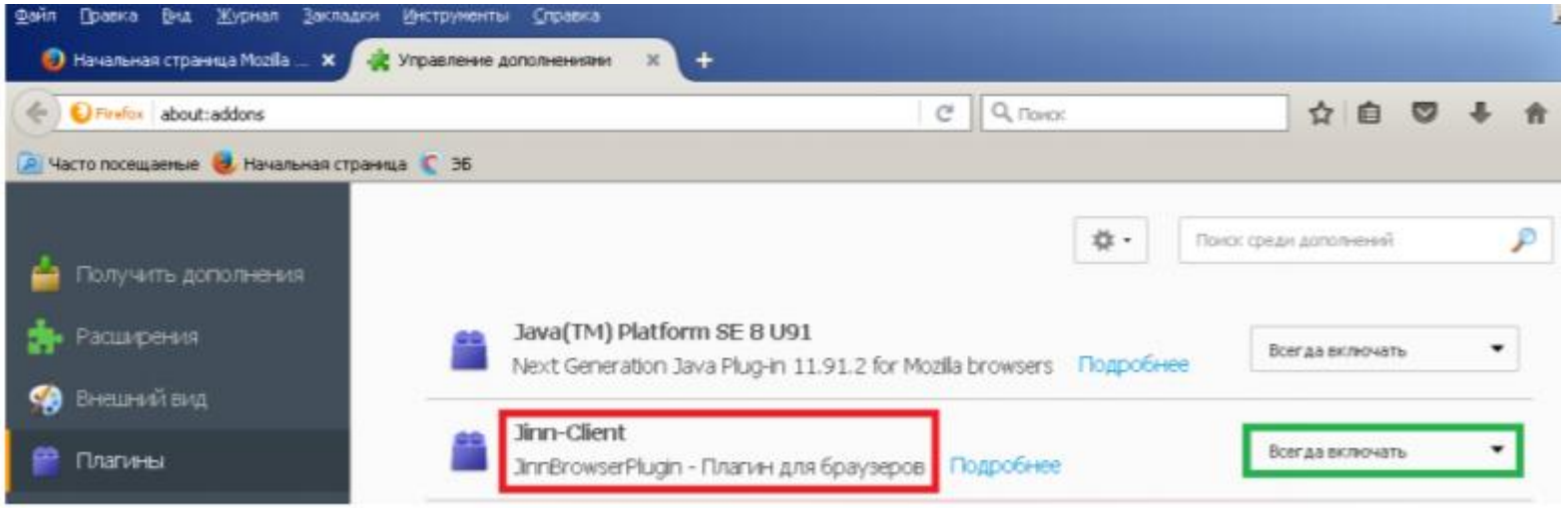
-сделать откат на одну из ранних версий Mozilla Firefox от 42 до 51 версии;

-перейти на Mozilla Firefox ESR 52 версии (сохранит поддержку NPAPI плагинов до 2018 года);

-перейти на КриптоПро Fox/Maxthon;

-перейти на IE не ниже 11 версии.

В некоторых случаях указанная ошибка может возникать из-за того, что в дополнениях браузера тип запуска плагина Jinn-Client отличается от показанного на рисунке (например, включать по запросу, никогда не включать).



Отсутствие кнопки «Подписать»

При отсутствии кнопки «Подписать»:

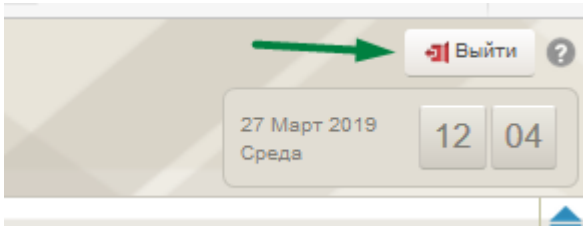
1. Проверить, что документ был подписан/согласован сотрудником, имеющим право первой/предыдущей подписи (факт и порядок подписания/согласования отображается на вкладке «Лист согласования»).

2. Проверить у пользователя наличие роли «Утверждения», указанной в заявке на подключение к ПУР КС ГИИС ЭБ.

РЕКОМЕНДАЦИЯ ПО ОПЕРАТИВНОЙ СМЕНЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ВХОДЕ В ГИИС «ЭЛЕКТРОННЫЙ БЮДЖЕТ»

Для того чтобы осуществить смену пользователя в ГИИС ЭБ необходимо:

1. В правом верхнем углу нажать кнопку «Выйти».



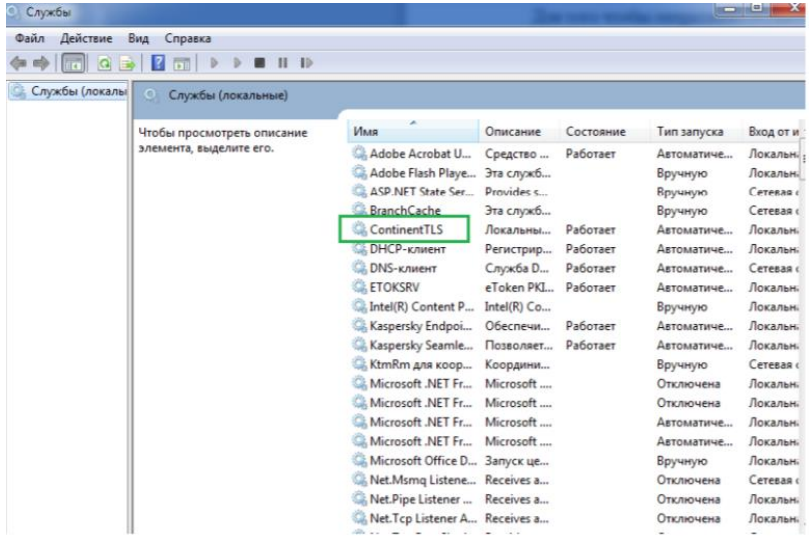
2. Вставить носитель с сертификатом пользователя в USB разъем.

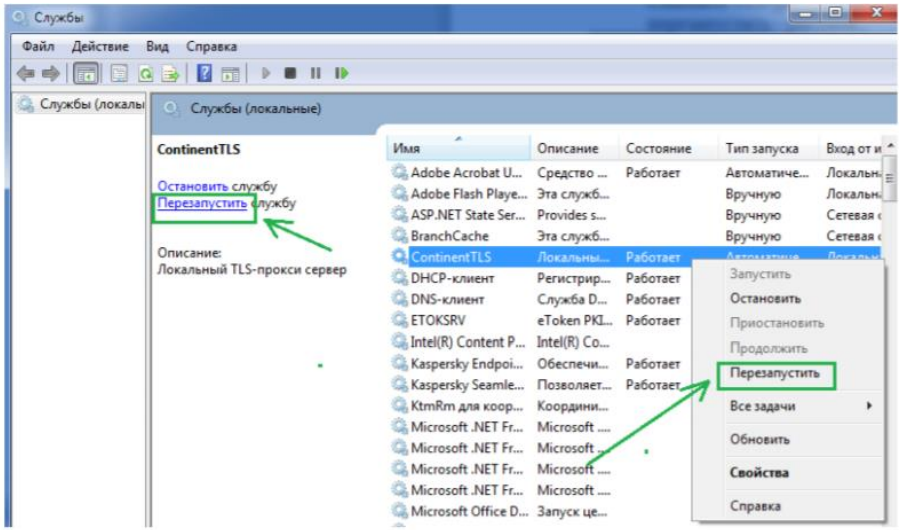
3. Перезапустить службу Continent TLS. Перезапуск службы осуществляется следующим образом: в меню «Пуск» выберите «Панель управления», затем раздел Администрирование/Службы (на WinXP - Пуск/Настройка/Панель управления/Администрирование/Службы). В появившемся окне выберите службу с именем Continent TLS и перезапустите любым из предложенных способов, показанных на рисунках ниже.

4. Повторить вход в ГИИС ЭБ под другим пользователем и убедиться, что при входе в правом верхнем углу, рядом со словом «Здравствуйте...» отображается ФИО нового пользователя.

Сократить время выполнения операции по перезапуску службы Continent TLS можно путем создания bat файла с текстом:

```
@echo off
Net Stop ContinentTLS
Net Start ContinentTLS
```




Службы
Файл Действие Вид Справка
Службы (локальные)
ContinentTLS
Остановить службу
Перезапустить службу
Описание:
Локальный TLS-прокси сервер
Имя
Описание
Состояние
Тип запуска
Adobe Acrobat U...
Средство ...
Работает
Автоматиче...
Adobe Flash Playe...
Эта служб...
Вручную
ASP.NET State Ser...
Provides s...
Вручную
BranchCache
Эта служб...
Вручную
ContinentTLS
Локальны...
Работает
DHCP-клиент
Регистрир...
Работает
DNS-клиент
Служба D...
Работает
ETOKSRV
eToken PKI...
Работает
Intel(R) Content P...
Intel(R) Co...
Kaspersky Endpoi...
Обеспечи...
Работает
Kaspersky Seamle...
Позволяет...
Работает
KtmRm для коор...
Координи...
Microsoft .NET Fr...
Microsoft ...
Microsoft .NET Fr...
Microsoft ...
Microsoft .NET Fr...
Microsoft ...
Microsoft .NET Fr...
Microsoft ...
Microsoft Office D...
Запуск це...
Запустить
Остановить
Приостановить
Продолжить
Перезапустить
Все задачи
Обновить
Свойства
Справка