

## Ответы разработчиков на наиболее часто задаваемые вопросы по семейству АРМ (версия 2021.2)

### **Q1. Как осуществляется поддержка АРМ?**

А. Для клиентов Банка России поддержка ПК АРМ КБР, АРМ КБР-Н, АРМ КБР-СПФС осуществляется подразделениями информатизации территориальных учреждений. Специалисты этих подразделений оказывают консультационную помощь в установке, настройке и сопровождении АРМ, установленных в организациях-клиентах Банка России. В случае невозможности решить проблему своими силами, указанные специалисты собирают всю необходимую информацию и эскалируют проблему (направляют заявку на решение проблемы) разработчику АРМ. Заявка в свободной форме должна содержать точное изложение проблемы, возникшей у клиента, и дополнительные материалы, как-то:

- регион, должность, взаимодействующую систему (ЦК ПС/ЦОС/СБП ...), контур взаимодействия (промышленный, тестовый);
- название и версию используемого ПО;
- тип подключения (ТШ КБР, СВК);
- журнал(ы) операций АРМ (файл(ы) \*.log), содержащий сообщения по заявленной проблеме с указанием времени возникновения проблемы. Если ошибка происходит в процессе запуска АРМ и в журнальном файле нет записи об ошибке, то, возможно, такая запись есть в системном EventLog, раздел "Приложения". Тогда следует экспортировать данный раздел EventLog в текстовый файл. Файлы необходимо присылать целиком, а не вырезанные частично;
- файл описания ошибки (\*.error), который можно получить, если в окне сообщения об ошибке нажать кнопку "Подробнее", а затем кнопку "Сохранить" (смотри "Руководство пользователя");
- скриншот экрана, если это нагляднее иллюстрирует возникшую проблему;
- • конфигурационные файлы:  
ПК АРМ КБР: файл общей конфигурации - uarm.cfg из каталога bin и файл(ы) машинно-зависимой конфигурации - \*.cfg из каталога cfg;  
ПК АРМ КБР Н - arm.cfg из каталога Cfg;  
ПК АРМ КБР-СПФС – spfs.cfg из каталога Cfg.
- если возможно, файл ЭС, при обработке которого возникла проблема;
- последовательность действий, предшествующих возникновению проблемы

В теме письма желательно кратко обозначить проблему. Разработчик вправе запросить дополнительные сведения о заявленной проблеме.

### **Q2. Как правильно выполнить установку АРМ?**

А. Процесс установки и настройки подробно описан в руководстве администратора АРМ. Самые существенные моменты:

- установка .NET Framework и СКАД "Сигнатура" (рекомендуемые версии указаны в руководстве программиста);
- создание учетных записей в операционной системе (ОС) двух пользователей - администратора АРМ и администратора информационной безопасности (АИБ);

- установка АРМ выполняется пользователем, чья учётная запись входит в локальную группу "Администраторы";
- в процессе установки АРМ КБР администратор, устанавливающий АРМ, автоматически заносится в список пользователей, а АИБа следует добавить при помощи кнопки "Добавить" на закладке "Пользователи" диалогового окна "Начальное конфигурирование". При установке АРМ КБР-СПФС и АРМ КБР-Н в диалоговом окне "Начальное конфигурирование" добавление требуется и АИБа, и Администратора АРМ, который не должен иметь привилегированного права администрирования на локальном ПК;
- создание в ОС учетных записей пользователей, выполняющих в АРМ функции контролера (далее только для АРМ КБР) и оператора;
- создание для оператора и контролера локальных справочников сертификатов СКАД "Сигнатура". В общем случае, в справочник вносятся собственный сертификат пользователя, сертификаты ЦОИ, на ключах которых выполняется формирование ЗК/КА сообщений, направляемых в адрес клиента, для контролера при необходимости проверки подписи оператора добавляются сертификаты операторов;
- администратор добавляет в список пользователей АРМ операторов и контролеров, АИБ назначает им роли. Следует помнить, что один пользователь обладает только одной ролью в АРМ;
- администратор настраивает АРМ в соответствии с требуемым режимом работы и способом обработки ЭС. Особое внимание следует обратить на настройки шлюза и входных/выходных каталогов оператора и контролера.

**Q3. Установка АРМ выполнена в соответствии с документацией, установлены .NET Framework и СКАД Сигнатура. При запуске под оператором (под администратором ошибка не возникает) возникает ошибка "Не удается найти указанный файл". В чем причина ошибки? Как получить более полную диагностику (какой именно файл не удается найти)?**

А. Для пользователя не установлен (не создан) локальный справочник сертификатов. В "Руководстве администратора" говорится о необходимости создания локальных справочников сертификатов для пользователей с ролью "Оператор" или "Контролер". К сожалению, сообщение об ошибке АРМ получает посредством API "Сигнатуры" и нашими силами детализировать его невозможно.

**Q4. При запуске АРМ выдаётся сообщение "Нарушение целостности данных Config" или "Нарушение целостности данных MachineConfig". Что делать?**

А. Необходимо выполнить команду uarmSetup.exe (spfsSetup.exe, oevSetup.exe) install. Затем запустить АРМ пользователем с ролью "Администратор" и проверить конфигурационные настройки.

**Q5. У клиента не запускается АРМ ни под каким пользователем. Останавливается при загрузке с ошибкой "Журнал событий переполнен." В чем причина?**

А. При старте и завершении работы АРМ пишет сообщения в системный EventLog, раздел "Приложения". В случае переполнения EvenLog'a АРМ не запускается. Системой устанавливаются квоты на размер разделов EventLog. Или увеличьте квоты, или очищайте периодически журнал (Мой компьютер->Панель управления->Администрирование->Просмотр событий->Приложения->Действие->Стереть все события), или установите режим "затирать старые события по необходимости".

**Об.Что необходимо сделать при установке новой версии АРМ, чтобы сохранить настройки текущей версии?**

**Оба.Что необходимо сделать при откате на предыдущую версию АРМ, чтобы сохранить настройки текущей версии?**

А. Необходимо установить версию в рабочий каталог поверх текущей версии.

**Q7. При переустановке АРМ выдано сообщение: "Работа установщика была прервана до завершения установки: Чтобы повторить попытку, следует перезапустить установщик". Эта ошибка теперь постоянно возникает при попытке установить АРМ. Ни перезагрузка, ни удаление каталога АРМ, ни опять перезагрузка клиенту не помогает. В списке установленных программ АРМ отсутствует. Что делать?**

А. Рекомендуем следующие варианты выхода из этой ситуации:

1. Скорее всего проблема заключается в том, что MS Instaler (точнее пользователю, под которым запускается установщик) не хватает прав на доступ к DCOM. Необходимо зайти в Службы компонентов (Пуск\выполнить\ набрать dcomcnfg), там зайти в настройки DCOM компьютера (Службы компонентов\Компьютеры\Мой компьютер\ правым щелчком мыши отображаем контекстное меню, где выбираем пункт "Свойства"), там выбрать вкладку "Безопасность DCOM", на ней в группе " Права доступа" нажать кнопку "Изменить значения по умолчанию". В появившемся окне отображаются пользователи, которым разрешён доступ. Среди них должен быть администратор. Если его нет, то после его добавления установщик должен заработать (достаточно дать только локальный доступ). Пользователь, который выполняет инсталляцию, также должен содержаться и в списках, появляющихся при нажатии на кнопки "Изменить ограничения" и обе кнопки в группе "Разрешения на запуск и активацию".

2. Дать права администратора пользователю с функциональной ролью "Оператор" или "Контролер" и выполнить деинсталляцию старой и инсталляцию новой версии.

3. Выполнить деинсталляцию и инсталляцию под тем пользователем, который выполнял инсталляцию предыдущей версии.

4. Вычистить из реестра все упоминания о АРМ.

**Q8. Устанавливаем АРМ новой версии. В конце установки выдаётся сообщение "Нарушена структура файла эталонного описания ПО". Что делать?**

**Q8а. Установили АРМ новой версии. Пытаемся зайти, программа "вылетает" на контроле целостности, сообщает, что нет файла xxxx.xxx. Что делать?**

А. После деинсталляции предыдущей версии необходимо удалить файлы \*.hash из каталога BIN, и выполнить инсталляцию заново.

**Q9. При запуске АРМ выдаётся сообщение "Список пользователей не содержит ни одной записи". Что делать?**

А. В АРМ список пользователей хранится в хранилище "Пользователи". Необходимо выполнить команду uarmSetup.exe (spfsSetup.exe, oevSetup.exe) install. Затем заново завести пользователей используя возможности интерфейсного окна "Начальное конфигурирование".

## **Q10. Можно ли путем настроек увеличить производительность АРМ?**

А. Можно. Для этого необходимо:

- отключить антивирусный контроль на каталоги АРМ (кроме каталогов обмена с внешними системами);
- в настройках окна "Протокол" отключить помещение трассировочных сообщений в протокол;
- в окне оператора (контролера) не открывать интерфейсные окна "Мониторинг документов", "Мониторинг сообщений", "Протокол";
- в администраторе в режиме "Конфигурация" отключите всё, что не нужно:

- в секции "Параметры программного комплекса" снять "галочки" в группе "НСИ и контроль";

- в секции "Обработка ЭС" отключить неиспользуемые компоненты ПК "Шлюз" ("галочки" запускать оператору/контролёру), "Мониторинг", "Валидацию ЭС"(если АС клиента 100% выдает корректные документы);

- проводить периодическую архивацию сообщений.

Для получения наиболее полной информации смотри "Руководство администратора".

## **Q11. При обработке поступивших сообщений компонентом шлюза "Прием сообщений" ЭС бракуются с сообщением "... Exception of type System.OutOfMemoryException was thrown."?**

А. Такая ошибка иногда возникает при приеме очень больших сообщений - от 30-50 тыс. и более ЭПД в пакете - при недостаточности оперативной памяти. Вариантов решения может быть несколько - отключение "строгой" валидации, отключение валидации вообще, отключение проверки ЗК (в крайнем случае). Но если такая ошибка появляется при обработке небольших ЭС, то, скорее всего, проблема в несогласованности настроек АРМ и ЦОИ в части упаковки сообщений в служебном конверте.

## **Q12. Что входит в функции Администратора АРМ, АИБа, Оператора и Контролёра?**

А. Администратор устанавливает и конфигурирует АРМ, добавляет и удаляет пользователей, управляет хранилищами ЭС (кроме "Забракованные"). Так же в функции администратора входит открытие операционного дня, импорт "Справочника БИК" и редактирование "Справочника счетов".

АИБ управляет журналами АРМ, назначает пользователям роли (назначением пользователю роли "Не определено" можно временно запретить пользователю доступ в АРМ), а также управляет хранилищем "Забракованные".

К основным операциям оператора относятся: вводит ЭПС и ЭСИС, передача (в том числе повторная) ЭС на дальнейшую обработку, выгрузка НСИ в файл, загрузка НСИ для логического контроля, просмотр, печать и выгрузку ЭС с верными КА и ЗК из хранилищ АРМ.

К основным операциям контролёра относятся: контрольный ввод цифровых реквизитов, сформированных оператором ЭПС, визуальный контроль ЭС перед их отправкой на

дальнейшую обработку, отправка ЭС на дальнейшую обработку, просмотр забракованных и информационных сообщений.

**Q13. Что происходит при открытии операционного дня в АРМ?**

А. Выполняет открытие операционного дня (ОД) администратор. В соответствующем диалоге он устанавливает параметры архивирования и очистки, вводит дату нового ОД, номер ЭС, с которого начнется нумерация ЭС в режиме ручного ввода и начальный номер сообщения, с которого начинается нумерация формируемых АРМ транспортных сообщений (SequenceNumber) в блоке заголовка для указания последовательности (SequenceInfo) служебного конверта. Эти параметры и номера запоминаются и затем используются по умолчанию. При выполнении операции происходит очистка каталогов обмена, архивирование хранилищ ЭС, очистка хранилищ (кроме "Забракованные"), после чего устанавливаются дата ОД и начальный номер ЭС и транспортного сообщения. Администратор вправе отказаться от выполнения некоторых операций.

**Q14. В какой каталог АРМ помещать документы, выгруженные из АС КБР, и из какого забирать файлы, направленные в адрес клиента.**

А. В общем случае АРМ забирает ЭС из каталога exg\cli. В нём ожидаются файлы с произвольным именем, без атрибута ReadOnly, в формате EDxxx, PacketEPD, PacketESID, PacketEID. Отправляемые на контроль в АС клиента файлы поступают в каталог exg\ret, прошедшие контроль принимаются из каталога exg\apг. Направленные в адрес клиента ЭС, расшифрованные и распакованные (если указано), с проверенными ЗК и КА, поступают в каталог exg\chk. Формат файлов - SigEnvelope. Схема обмена, назначение каталогов и форматы файлов подробно расписаны в документации на АРМ - в "Руководстве администратора" и "Руководстве программиста".

**Q15. Подскажите расположение сертификата - в профиле каждого пользователя по умолчанию?**

А. В СКАД существуют инструменты, предназначенные для работы со справочниками сертификатов. Например, "Справочник сертификатов".

**Q16. При запуске АРМ появляется сообщение, что владелец сертификата не соответствует пользователю. Что не так?**

А. В конфигурации АРМ установлен признак "проверять имена при старте". В этом случае имя пользователя и последнее поле CN сертификата должны совпадать. Либо снимите признак, либо переименуйте пользователя, либо переделайте сертификат.

**Q17. Как формируется адрес получателя и отправителя реквизитов служебного конверта в АРМ?**

А. Этот вопрос относится к применяемой в регионе транспортной системе. От того, как организована эта система, какие адреса у конечных узлов-получателей, так и следует настраивать АРМ. Сам АРМ не анализирует и не обрабатывает реквизиты служебного конверта (СК). Документ "УФЭБС. Структура и правила заполнения заголовков служебного конверта" определяет принципы построения адресов и способы формирования других реквизитов СК.

**Q18. Почему файлы ЭС, поступившие в адрес клиента и помещенные в каталог exg-chk зашифрованы?**

А. Это не соответствует действительности. Файлы ЭС, помещаемые в каталог exg\chk, имеют формат SigEnvelope, который определен в Альбоме УФЭБС как способ оформления подписанных при помощи КА данных. Необходимость защиты ЭС (пакетов ЭС) в расчетной системе Банка России с помощью КА определена нормативными документами Банка России. Формат ЭС с КА установлен документом "УФЭБС. Защита ЭС". Из АРМ в АС клиента передаются УФЭБС-документы с юридически значимой КА в конверте КА в кодировке Base64, как это установлено Альбомом. Для обработки такого документа АС клиента не должна выполнять криптографических функций, а только осуществлять разбор и прикладную обработку документа в формате УФЭБС. Выполняемое программой в процессе такого разбора перекодирование из Base64 является типичной функцией работы с XML и не имеет отношения к криптографии.

**Q19. Каков формат файлов в хранилищах АРМ? Можно ли использовать файлы из хранилищ для обмена с АС КБР и транспортной системой?**

А. Формат файлов в хранилищах - внутреннее дело АРМ и может быть изменен в любой момент без предварительного уведомления. Хранилища не предназначены для обмена ЭС. Доступ к хранилищам должен осуществляться только штатными средствами АРМ.

**Q20. Есть ли возможность получить сводную информацию о том, на какую сумму и сколько ЭПД пакета исполнено или отложено?**

А. Такая возможность существует. Для этого в операторе существует пункт меню "Операции/Справка о результатах обработки пакета ЭПС" (смотри "Руководство пользователя").

**Q21. Как оператору или контролеру получить информацию о дате операционного дня?**

А. Первая панель строки состояния главного окна программы отображает текущую дату операционного дня. Оператор может её изменить при помощи этой панели.

**Q22. Каков принцип формирования имен выходных файлов при ручном вводе?**

А. В режимах ввода АРМ, в зависимости от значения параметра конфигурации "короткие имена файлов (8.3)", создает файлы с именами двух типов - длинные или короткие. Способы построения имен обоих типов описаны в "Руководстве администратора". Но "закладываться" на это не стоит, так как Альбом УФЭБС не регламентирует способ именования файлов, и в следующей версии АРМ он может измениться.

**Q23. Какие номера формы можно запрашивать ED218?**

А. Клиент может запрашивать любые формы, которые поддерживает (умеет формировать) ЦОИ ПК УОС. Идентификатор формы задается в реквизите ReportID по установленному разработчиками ПК УОС соглашению.

**Q24. Можно ли отдельно просмотреть документы, полученные в ответ на отправленные?**

А. Начиная с версии 2.0.4, для пользователя с функциональной ролью "Оператор" введена дополнительная функция. С помощью выбора пункта меню "Операции / Показать ответные документы" можно увидеть в отдельном окне список выбранных начальных документов с соответствующими им ответными. Двойным щелчком левой кнопки "мыши" или нажатием кнопки "Просмотреть", или нажатием клавиши "Enter" можно просмотреть интересующий документ. Если ответных документов не найдено, то будет выдано сообщение "Ответных документов не найдено".

**Q25. В окне просмотра документов хранилищ текст ячейки отображается не полностью. Существует ли возможность просмотра текста ячейки, не изменяя ее размера?**

А. Такая возможность существует. Для этого предусмотрена функция "Всплывающая подсказка", воспользоваться которой можно либо нажав кнопку "Всплывающая подсказка" на дополнительной панели под окном просмотра документов, либо выбрав пункт "Всплывающая подсказка" в контекстном меню.

**Q26. Как в АРМ изменить дату операционного дня?**

А. Дата операционного дня является параметром машинно-зависимых конфигурационных настроек АРМ. Изменить дату ОД возможно двумя способами:

1. Пользователю с функциональной ролью «Администратор» воспользоваться операцией «Открытие операционного дня». При этом новая дата ОД установится на всех клиентских рабочих местах после запуска на них АРМ.
2. Пользователю с функциональной ролью «Оператор» выбрать пункт меню «Операции\Изменить дату операционного дня» или нажать соответствующую кнопку в строке состояния главного окна. В появившемся после этого диалоговом окне необходимо ввести новую дату операционного дня и нажать на кнопку «Изменить». При этом новая дата ОД установится только на клиентском рабочем месте, с которого было произведено её изменение.

**Q27. При приеме ответных ЭС в логе начальных ЭД появляется сообщение "В хранилище найдено более одного <...> документа с реквизитами <...>".**

А. Эти сообщения появляются в логе в том случае, если включен "Мониторинг" для данного компонента шлюза. Смысл этого сообщения - предупредить пользователя о том, что АРМ не может правильно отследить состояния начальных документов, так как при наличии дублей в хранилищах "Введенные/Введенные документы" невозможно определить, на какое именно сообщение пришел ответ. В этом случае в графе "Состояние" экранного списка отразится "Неизвестное состояние".

**Q28. При подаче на вход АРМ ответных ЭПС в адрес другого участника обмена ЭС обработка выполняется без ошибок. Почему система не выдает сообщения о том, что ЭПС направлены не по адресу?**

**Q28a. Почему АРМ не контролирует ЭС, полученные из ЦОИ, при включенных логическом контроле и контроле на дубликаты?**

А. Согласно техническому заданию (ТЗ) на АРМ, логический контроль ЭС, полученных из ЦОИ, не выполняется. В АРМ все виды контроля осуществляются компонентой "Входной

контроль" при приёме ЭС из АС клиента и режиме "Ручной ввод" (смотри "Руководство администратора").

**Q29. При импорте XML - документов с АС КБР все обрабатывает нормально. Но при ручном вводе пакетов ЭСИС и пакетов ЭПС на экране появляется сообщение, что документ успешно передан на контроль, а на самом деле он попадает в папку ERR с сообщением в протоколе о дублировании документов. В чем может быть причина?**

А. Скорее всего, неправильно сконфигурирован комплекс. Оператор передает из хранилища введенных документов файл на вход компоненту входной контроль (каталог exg\cli). Входной контроль принимает этот файл, обрабатывает и пытается опять поместить в хранилище введенных. А там уже есть этот же документ ... Получается замкнутый круг.

**Q30. Есть ли возможность в случае необходимости штатно отправить заново в ЦОИ ЭС без изменения назначной группы реквизитов?**

А. Такая возможность существует. Для этого можно использовать "Комбинированный режим" работы АРМ (смотри "Руководство пользователя"), и повторно отправить на контроль ЭС, или отключить опцию "контроль на дубликаты" (смотри "Руководство администратора").

**Q31. Как администратору распечатать ЭС из хранилища?**

А. Согласно ТЗ на АРМ, печать ЭС не входит в функции администратора. Он может восстановить интересующее хранилище для последующей печати ЭС оператором.

**Q32. После запуска АРМ и прохождения процедуры начальной загрузки не появляется главное окно, хотя в диспетчере задач приложение ПК АРМ КБР, АРМ КБР-Н, АРМ КБР-СПФС имеет работающее состояние. Что делать?**

А. Необходимо завершить работу АРМ и вручную удалить файл ...\\stg\usr\usr<дополненное нулями слева до 8-ми знаков значение атрибута RECID>.dat. Значение атрибута RECID находится в файле ...\\stg\usr\usr.rec в конце строки, содержащей значение атрибута NICKNAME = имени пользователя, у которого возникает эта проблема.

**Q33. Почему не происходит квитовка ЭС, полученного в ответ на ED242 ("Запрос на повторное получение сообщения")?**

А. Квитовка запроса ED242 с принятым сообщением невозможна по определению, так как направленное в адрес клиента сообщение не формируется заново как ответ на запрос, а выбирается из оперативного хранилища ТПК УОС "как есть".

**Q34. Для чего в режиме "Конфигурация" существует возможность указать "Адрес отправителя(АРМ)" как в настройках "Реквизиты служебного конверта", так и в настройках клиентского рабочего места ("Настройки КРМ") в АРМ КБР?**

А. Если в настройках "Настройки КРМ" "Адрес отправителя(АРМ)" заполнен и разрешён к использованию (установлена "галка"), то его значение будет присвоено значению реквизита «From» служебного конверта (СК). В случае отсутствия значения этого адреса (установка по умолчанию) или запрета его использования, адрес отправителя(АРМ) для служебного конверта берётся из настроек "Реквизиты служебного конверта".



**Q35. Хранилища ЭС не чистили. Почему у оператора все списки содержат ЭС только за текущий операционный день?**

А. У оператора, начиная с версии 3.0, все списки по умолчанию состоят только из ЭС за текущий ОД. Для снятия этого ограничения необходимо снять "галку" перед настройкой "Показывать ЭС только за текущий операционный день" воспользовавшись пунктом меню "Вид/Настройка".

**Q36. При попытке запуска АРМ с сетевого ресурса возникает сообщение "uarmSetup.exe (spfsSetup.exe, oevSetup.exe) - обнаружена ошибка. Приложение будет закрыто.". Как устранить эту проблему?**

А. Необходимо на проблемном компьютере выполнить команду CasPol -pp off -machine -chgggroup LocalIntranet\_Zone FullTrust из каталога, в котором находится исполняемый файл CasPol (например, из каталога C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v4.5.51209) пользователем, имеющим административные привилегии в операционной системе.

**Q37. После обновления АРМ КБР до версии 3.14.1 происходит ошибка: Invalid column name 'SC'**

А. Колонки SC были добавлены в версии 3.13.0, которую тиражировали в выпуск 2019.2. Добавили их в таблицы arm\_inp и arm\_asp. В каталоге bin\Script лежит скрипт script\_SQL\_update\_3.13.sql, который надо запустить для добавления колонок.

**Q38. Что подразумевается под циклом отправки ЭС в настройках? Когда цикл начинается и завершается? И как он связан с тайм-аутом?**

**Q38а. Останавливается обработка всех сообщений или только тех, которые не удалось отправить?**

А. Отправка сообщения - это HTTP-запрос к веб-серверу (в случае использования транспорта HTTP). Запросу можно назначить таймаут, его величина задается полем «Таймаут (с)». В случае неуспешного выполнения запроса, через 5 секунд выполняется повторная попытка отправить запрос. И так далее до исчерпания попыток, после чего отправка считается не выполненной. Это называется циклом отправки, количество его повторений задается значением поля «Попыток отправки в цикле». После цикла отправки выполняется еще некоторое количество действий - на панели шлюза изменяются счетчики, удаляются временные файлы и т.п. Если цикл отправки закончился неудачно, АРМ может показать диалоговое окно с описанием ошибки, а также отправить сообщение на указанный в настройках e-mail. Кроме того, начинается отсчет неудачных циклов отправки и делается пауза в 1 секунду. И отправка повторяется - снова запрашивается порция сообщений из источника, и они обрабатываются по очереди. В случае ошибки отправки первым сообщением будет как раз то, которое не удалось отправить в прошлый раз. Если счетчик неудачных циклов заканчивается, то обработка останавливается. Предельное количество неудачных циклов задается значением поля «Останавливать передачу после ... циклов».

Останавливается обработка дефектного потока отправки. Прочие точки продолжают работать. Для возобновления обработки необходимо нажать кнопку перезапуска шлюза. Сообщения остаются там, куда их поместил клиент. Это может быть очередь MQ, файл в каталоге или на веб-сервере. Имя каталога зависит от настройки.

**Q39. При запуске Оператором появляется окно с ошибкой «Список OID загруженного сертификата не содержит значения, разрешенного в конфигурации ПК»**

А. Необходимо проверить корректность заполнения поля "OID ключа для загрузки". Если же настройки корректны, проверить ключи, справочники сертификатов.

**Q40. Возможно ли организовать одновременно работу с тестовыми ключами и боевыми?**

А. На одном АРМ – никак. На одной ПЭВМ только с 2 экземплярами установленной АРМ (установить первую копию, далее скопировать директорию с другим именем, проделав другие настройки).

**Q41. После обновления АРМ КБР-Н при запуске программы вылетает следующая ошибка: «Error 19.06.2019 10:01:05.20 MSK-VM-MCI2 operator EventLog init. Источник не найден, но не удалось выполнить поиск по нескольким или всем журналам событий. Недоступные журналы: Security, State.»**

А. При установке не создался источник событий АРМ КБР-Н из-за недостаточности прав или установка была выполнена без административных полномочий. В данном случае необходимо удалить текущую версию АРМ КБР-Н и заново установить под пользователем, имеющим привилегированные права администрирования или создать источник событий вручную.

**Q42. При установке ПК АРМ КБР-Н выходит ошибка: "Ошибка при установке программных компонентов и структуры каталогов. Удалите предыдущие версии ПК и попробуйте снова." Установка производится на компьютер, на котором ранее никогда не устанавливался ни АРМ КБР Н ни АРМ КБР. Пробовал на запускать инсталляторы 3.00, 2.03. Результат одинаковый.**

А. Скорее всего во временных каталогах ОС («C:\Temp», «C:\Windows\Temp» и т.д.) остались установочные файлы. Необходимо их очистить и заново запустить установщик.

**Q43. Отправили пакет платежных документов через АРМ КБР-Н в Банк России. На весь файл пришел ED201 по причине логического контроля в одном документе из файла, в нашем ПО все документы из этого файла отбраковались. В АРМ КБР такие файлы попадали в каталог забракованных без отправки в БР. Можно настроить АРМ КБР-Н, чтобы файлы проходили форматно-логический контроль и в случае ошибок попадали в каталог ошибок KBRN\_ERR?**

А. В АРМ КБР-Н нет xml схем (xsd), поэтому он не может производить контроль ЭС на соответствие Альбому УФЭБС.

**Q44. При подключении к СВК без участия УТА возникает ошибка: kbr-sndSystem.Net.WebException: Удаленный сервер возвратил ошибку: (401) Несанкционированный.**

А. Ошибка 401 означает, что не удастся подключиться к серверу. На стороне клиента в АРМ некорректно введены данные (логин, пароль, адрес сервера). Необходимо повторно ввести актуальные данные вручную (не копируя из блокнота пароль и т.д.), проверив раскладку клавиатуры и кнопку Caps Lock.

**Q45. Во входящих ED508 информация из первого блока исходного сообщения SWIFT искажается. Почему номер сессии и номер последовательности не соответствует исходным данным ED503?**

А. У клиента включен параметр «Формировать уникальные идентификаторы» в конфигурациях АРМ КБР-СПФС во вкладке Swift. Если его отключить, во входящих ЭС номер сессии и номер последовательности будет равен данным исходного ЭС. Иначе АРМ КБР-СПФС присваивает уникальные номера.

**Q46. При приеме ЭС в АРМ выдается сообщение об ошибке "Не найден сертификат получателя зашифрованного сообщения (код: 0xE0700026)."**

А. Ошибка означает, что принимаются ЭС, зашифрованные не на получателя, ключи которого загружены в АРМ. Необходимо проверить ключи, на которых запускается АРМ, присутствуют ли сертификаты в справочнике gdbm, и проверить ЭС, кому они предназначены, на кого зашифрованы.

**Q47. На стенде ССТ не обрабатываются файлы без содержимого, происходит циклический прием без дальнейшей обработки всех файлов без содержимого (rcv - Прием сообщения с ID 414d51204b434f492020202020202020205c701efc2694e42f. Размер 0. Время 00:00:00. Скорость 0,000 КБ/с.). А остальные файлы с содержимым не принимаются.**

**Q47a. Сообщения отправляются, ответные сообщения отображаются в личном кабинете (ЛК) однако никаких ответов в АРМ не приходит.**

А. Проблема в том, что клиент редко работает с СПФС и у него в папке Входящие накопились сообщения, тела которых удалены ТШ КБР (старше 15-и дней). На метод List ТШ КБР выдает список сообщений в хронологическом порядке, т.е. первыми идут самые старые сообщения, у которых уже нету тел и их невозможно скачать. Клиенту нужно:

- Остановить работу АРМ КБР-СПФС;
- Зайти в ЛК;
- Перейти в папку Входящие;
- В поле «Время обработки сообщения» установить интервал дат, где сообщения старше 15-и дней;
- Нажать кнопку «Поиск»;
- Убедиться, что есть сообщения и нажать кнопку «Очистить все», (если не отобразились входящие сообщения, то нужно очистить кэш браузера в ЛК).

**Q48. Сертификат не был найден в доступных справочниках (код: 0xE0700046 - Необходимый сертификат для выполнения проверки ЭЦП или для выполнения расшифрования сообщения не был найден в доступных справочниках сертификатов).**

А. В локальном справочнике пользователя (local.gdbm) отсутствует сертификат получателя. Нужно обновить справочник local.gdbm в профиле оператора.

**Q49. Как использовать символ двойной кавычки " в реквизитах "Наименование клиента" ED462?**

А. Необходимо в реквизите указывать следующим кодом: &quot; Более подробно описано в Альбоме УФЭБС в документе "Справочники".

**Q50. После обновления Сигнатуры 6 при запуске АРМ КБР-Н под каким-либо пользователем появляется окно с ошибкой: «Ошибка инициализации протокола Инициализатор типа "kbr.Sign.HashProxy" выдал исключение.»**

**Q50а. После обновления Сигнатуры 6 при запуске дистрибутива АРМ КБР-Н от имени администратора для установки появляется окно с ошибкой: Ошибка инициализации журнала: Ошибка инициализации протокола. Вывод сообщений в файл :C:\Users\Admin\AppData\Local\Temp\oevCrashLog202102031624.log (имя пользователя (Admin) и имя лог файла (oevCrashLog202102031624.log) могут отличаться).**

А. Возможны две причины:

- 1) Либо у клиента не установлена или некорректно установлена Сигнатура. Необходимо удалить все компоненты Сигнатуры и запустить установку заново;
- 2) Либо на 64-разрядной MS Windows установлен 32-разрядный Справочника СКАД "Сигнатура". Необходимо установить 64-разрядный Справочника СКАД "Сигнатура".

Если после проделанных действий ошибка продолжает воспроизводиться, необходимо поставить АРМ КБР-Н с нуля. То есть удалить через панель управления, и удалить все каталоги АРМ КБР-Н. Предварительно сохранив файл конфигураций (oev\Cfg), конфигурации пользователей (oev\Stg\usr) и протоколы (oev\Log).

**Q51. В протоколе и логах АРМ КБР-СПФС выдается ошибка «Ошибка выполнения HTTP-запроса, код возврата - Accepted».**

А. В настройках КБР-СПФС необходимо проверить Настройки СВК/ТШ КБР - адрес отправка и адрес приема. Должно быть:

http://172.16.19.211:7777/in  
http://172.16.19.211:7777/get

или

http://172.16.18.211:7777/in  
http://172.16.18.211:7777/get

Ошибка также может иметь код http-статуса 202 - запрос принят, но еще не завершен. Необходимо дождаться окончания обработки.

**Q52. При настройке АРМ КБР-СПФС возникает проблема при настройке отправки уведомлений нескольким адресатам (Параметры ПВО и оповещений). При указании в качестве разделителя между адресатами точки с запятой возникает ошибка «Sending error: System.FormatException: An invalid character was found in the mail header: ';'»**

А. В качестве разделителя между адресатами должна использоваться запятая (",").

**Q53. Во время работы АРМ КБР-Н, АРМ КБР-СПФС под ролью оператора, каталог, который указан в настройках шлюза (Входящие для АС клиента - Выходной ресурс) становится не доступным, сообщения помещаются в папку ...oev\Exg\err\,..stg\err)**

А. Перед отключением файлового сервера, сетевого диска, в которых расположены каталоги АРМ КБР-Н/АРМ КБР-СПФС/АРМ КБР, организационными мерами необходимо останавливать АРМ КБР-Н/АРМ КБР-СПФС/АРМ КБР.