

Ответы разработчиков на наиболее часто задаваемые вопросы по семейству АРМ (Windows)

Q1. Как осуществляется поддержка АРМ?

А. Для клиентов Банка России поддержка ПП АРМ КБР-Н, ПП АРМ КБР-СПФС осуществляется подразделениями МЭЦ. 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);
 - 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:
ПП АРМ КБР Н - архив каталога Cfg;
ПП АРМ КБР-СПФС – архив 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";
- 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 оператора;
 - создание для оператора локального справочника 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;
 - администратор добавляет в список пользователей АРМ операторов, АИБ назначает им роль. 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 удастся найти указанный файл". В чем причина ошибки? Как получить более полную диагностику (какой именно файл не удастся 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". К сожалению, сообщение об ошибке АРМ получает посредством API "Сигнатуры" и нашими силами детализировать его невозможно.

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

А. Необходимо выполнить команду setup.exe (oevSetup.exe) install. Затем запустить АРМ пользователем с ролью "Администратор ОС" 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".

Q6.Что необходимо сделать при установке новой версии АРМ, чтобы сохранить настройки текущей версии?

Q6а.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» 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?

Q8a. 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 setup.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 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), "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?

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.

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. 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. 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.

Q17. 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.

Q18. 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.

Q19. 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").

Q20. Как оператору 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.

Q21. 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.

Q22. Можно ли отдельно просмотреть документы, полученные в ответ на отправленные?

А. 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".

Q23. 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.

Q24. 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.

В документе «Руководство администратора» (ПП АРМ КБР-СПФС) в п. 3.1.1 Параметры ПП описана процедура автоматического открытия операционного дня.

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.

Q25. 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".

Q26. 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?

Q26а. 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 приеме ЭС из АС клиента и режиме "Ручной ввод" (смотри "Руководство администратора").

Q27. 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").

Q28. 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.

Q29. После запуска АРМ и прохождения процедуры начальной загрузки не появляется главное окно, хотя в диспетчере задач приложение ПП АРМ КБР-Н, ПП 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.

Q31. Хранилища ЭС не чистили. Почему у оператора все списки содержат ЭС только за текущий операционный день?

А. У оператора 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".

Q32. При попытке запуска АРМ с сетевого ресурса возникает сообщение "setup.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\v4.8) пользователем, имеющим административные привилегии в операционной системе.

Q33. Что подразумевается под циклом отправки ЭС в настройках? Когда цикл начинается и завершается? И как он связан с тайм-аутом?

Q33а. 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 первый 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.

Q34. 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.

Q35. 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).

Q36. 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 создан 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.

Q37. 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 АРМ КБР Н. Пробовал запускать на инсталляторе 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.

Q38. 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. 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.

Q39. При подключении к ТШ КБР возникает ошибка: kbr-sndSystem.Net.WebException: Удаленный сервер возвратил ошибку: (401) Несанкционированный.

А. Ошибка 401 означает, что не удается 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.

Q40. 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.

Q41. 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.

Q42. На стенде ССТ не обрабатываются файлы без содержимого, происходит циклический прием без дальнейшей обработки всех файлов без содержимого (rcv - Прием сообщения с ID 414d51204b434f4920202020202020205c701efc2694e42f. Размер 0. Время 00:00:00. Скорость 0,000 КБ/с.). А остальные файлы с содержимым не принимаются.

Q42a. Сообщения отправляются, ответные сообщения отображаются в личном кабинете (ЛК) однако никаких ответов в АРМ не приходит.

А. Проблема в том, что клиент редко работает и у него в папке Входящие накопились сообщения, тела которых удалены ТШ КБР (старше 5-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;
- Зайти в ЛК;
- Перейти в папку Входящие;
- В поле «Время обработки сообщения» установить интервал дат, где сообщения старше 5-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).

Q43. 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.

Q44. Как использовать символ двойной кавычки " в реквизитах "Наименование клиента" ED462?

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

Q45. 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.»

Q45a. 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).

Q46. В протоколе и логах АРМ КБР-СПФС выдается ошибка «Ошибка выполнения HTTP-запроса, код возврата - Accepted».

А. В настройках КБР-СПФС необходимо проверить Настройки ТШ КБР - адрес отправки и адрес приема. Ошибка также может иметь код http-статуса 202 - запрос принят, но еще не завершен. Необходимо дождаться окончания обработки.

Q47. 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 (",").

Q48. 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, организационными мерами необходимо останавливать АРМ КБР-Н/АРМ КБР-СПФС.

Q49. Есть ли особенности у сертификата для подключения по криптографическому протоколу ssl? В какое хранилище сертификат необходимо добавить? Для теста можно использовать самоподписной сертификат?

А. Порядок действия:

1. Создать хранилище корневых сертификатов, ключ и сертификат для брокера.
Например:

```
keytool -genkey -alias broker -keypass testPass -keyalg RSA -validity 730 -keystore broker.jks -keysize 2048
```

2. Экспортировать сертификат брокера для предоставления клиенту.

Например:

```
keytool -export -alias broker -keystore broker.jks -file broker.crt
```

3. Настроить AMQP брокер. Указать в нем путь до хранилища сертификатов broker.jks

4. Добавить сертификат на ЭВМ пользователя - Сертификат broker.crt поместить в "Текущий пользователь". "Поместить все сертификаты в следующее хранилище". "Доверенные корневые центры сертификации

Q50. В связи с переходом на использование новой версии АРМ, можно ли в понедельник (день тиражирования) принять все сообщения за выходные дни на старой версии АРМ, далее установить новую версию АРМ?

А. Установку необходимо провести в период после завершения ОД последнего рабочего дня (пятница) и до открытия следующего рабочего ОД (понедельник).

Q51. Прошу предоставить нам дистрибутив клиентской библиотеки из состава IBM MQ, т.к. получить дистрибутив, как указано в инструкции мы не можем в связи с санкциями.

А. Банк России не имеет право предоставлять дистрибутивы сторонних организаций.

Q52. При проверке соединения по протоколу AMQP выдает: «Хост недоступен. Authentication failed see inner exception».

А. Скорее всего дело в сертификате. Необходимо проверить установку сертификата на локальном ПК (установка сертификата описана в документации). Также необходимо проверить валидность сертификата получаемого с брокера сообщений на ПК с помощью консольной утилиты.