

Приложение № 11  
к приказу директора Института  
от №

## **Аварийные ситуации АС БДЭИ I**

## Содержание

Аварийные ситуации при работе с порталом АС БДЭИ I.....	3
1. Не могу войти в систему через Интернет.....	3
1.1. Не отображается страница входа в систему. ....	3
1.2. Не удается установить защищенный канал. ....	3
1.3. При вводе имени и пароля ничего не происходит. ....	4
2. Не работает отправка формы в центральную базу данных .....	7
2.1. Система «не отвечает» при отправке формы .....	7
2.2. Ошибка в адресе Интернет – портала.....	7
3. Не могу получить форму или открыть ранее сохраненный файл. ....	7
4. Не могу открыть форму с Интернет-портала – Internet Explorer заблокировал загрузку файла. ....	8
5. Ошибка загрузки формы.....	13
6. Аварийные ситуации при работе с сервером служб АС БДЭИ I .....	14

## Аварийные ситуации при работе с порталом АС БДЭИ I

Настоящий документ описывает аварийные ситуации, которые могут возникнуть при работе с АС БДЭИ I и способы их устранения.

### 1. Не могу войти в систему через Интернет.

#### 1.1. Не отображается страница входа в систему.

В том случае, если не открывается страница для входа в портал АС БДЭИ I, целесообразно проверить наличие постоянного подключения к сети Интернет. При отсутствии доступа к другим серверам (например, поисковой системе [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)), необходимо обратиться к администратору сети для разрешения проблемы подключения компьютера к сети.

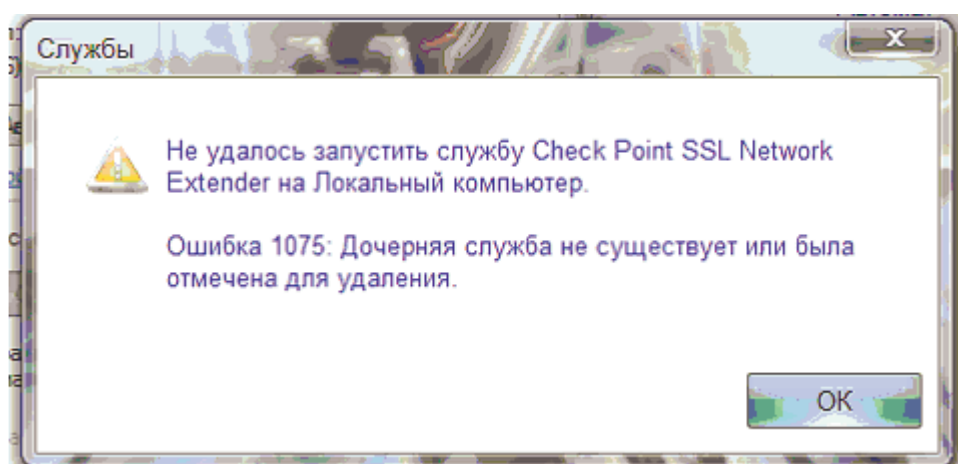
При наличии доступа к другим страницам наиболее вероятной причиной отсутствия доступа к portalу АС БДЭИ I является остановка Интернет-сервера системы. В этом случае (при использовании обозревателя Internet Explorer) пользователь получит сообщение о невозможности отобразить страницу.

#### 1.2. Не удается установить защищенный канал.

При появлении ошибки в Windows 7 (x86) (x64)  
«SSL Network Extender отключен и не может быть запущен. Перезагрузите компьютер»

Необходимо зайти в «Панель управления» – «Администрирование» – «Службы» и запустить службу «Check Point SSL Network Extender»

Если при запуске службы выдает окно с ошибкой,



то следует переустановить службу «Check Point SSL Network Extender». Для этого заходим в Интернет и кликаем по ссылке

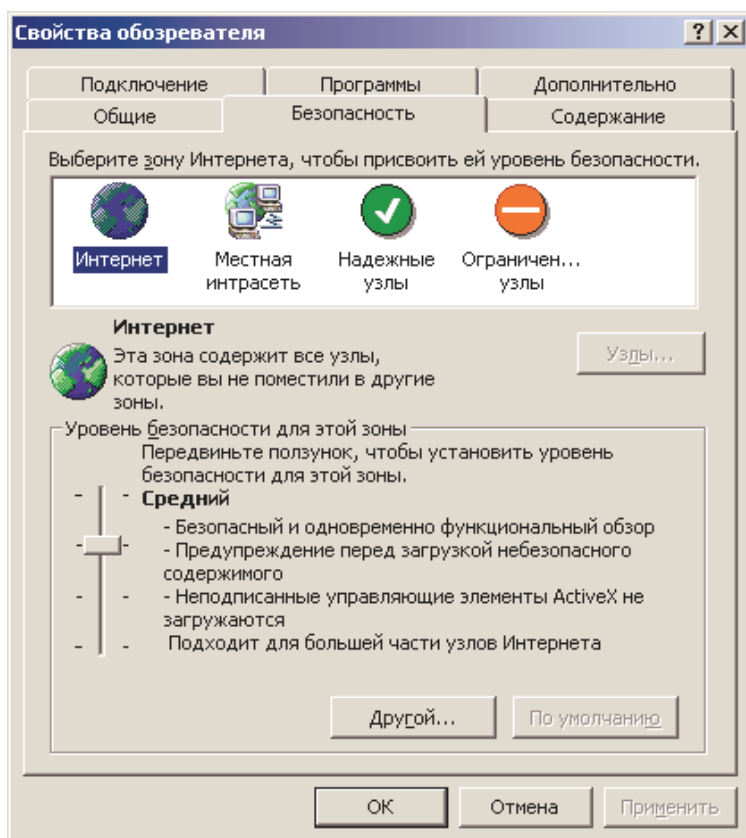
[https://supportcenter.checkpoint.com/supportcenter/portal?eventSubmit\\_doGoviewsolutiondetails=&solutionid=sk43446](https://supportcenter.checkpoint.com/supportcenter/portal?eventSubmit_doGoviewsolutiondetails=&solutionid=sk43446)

Endpoint Security VPN R75 (по ссылке [Available here](#))  
SSL Network Extender R71 HFA 01 (файл SSL Network Extender R71 HFA1 for Windows (msi))

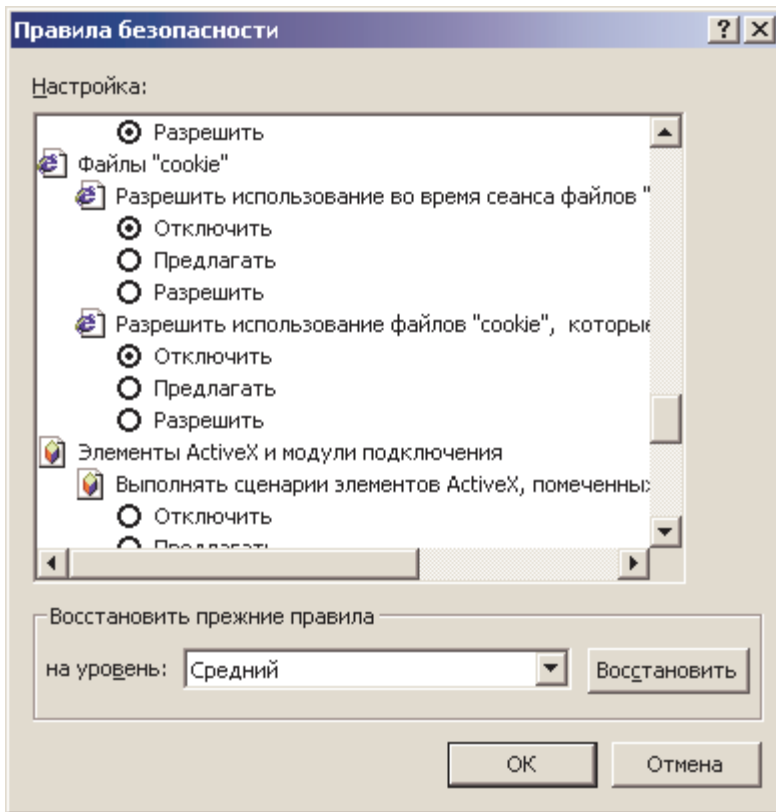
для скачивания дистрибутива службы. После загрузки дистрибутива устанавливаем его, следуя инструкциям инсталлятора.

### **1.3. При вводе имени и пароля ничего не происходит.**

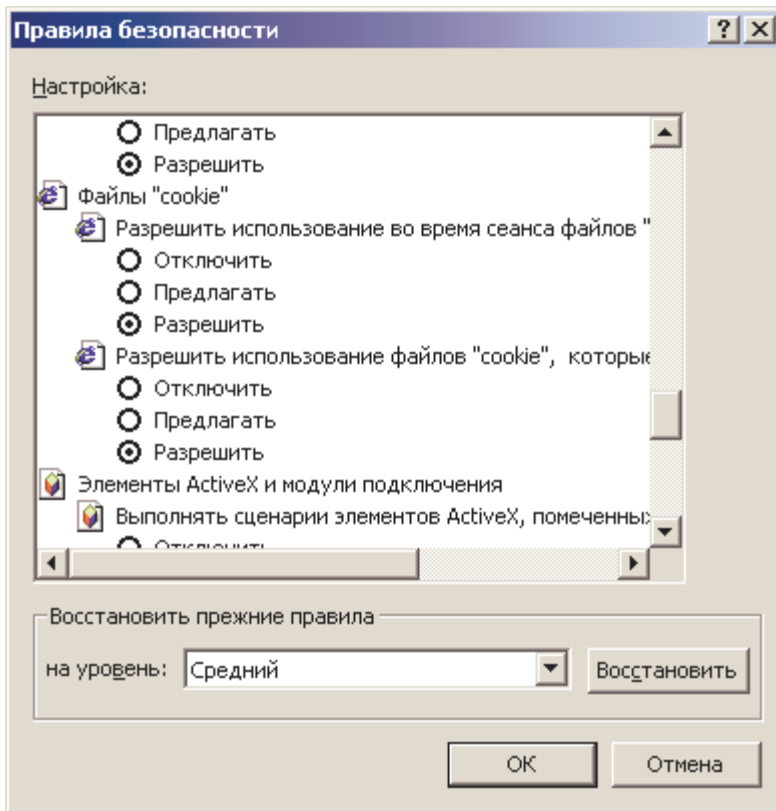
Если после ввода сертификата снова появляется окно входа в систему с чистыми полями ввода, без сообщения об ошибке авторизации, вероятнее всего в Вашей системе отключен прием файлов «cookie» - файлов, создаваемых веб-узлом на компьютере и хранящих некоторую информацию. Для включения «cookie» необходимо (для Internet Explorer) открыть диалоговое окно «Свойства обозревателя» в меню «Сервис». Требуется внести изменения на вкладке «Безопасность»:



Далее нажимаем кнопку «Другой» и в появившемся окне находим «Файлы «cookie»:

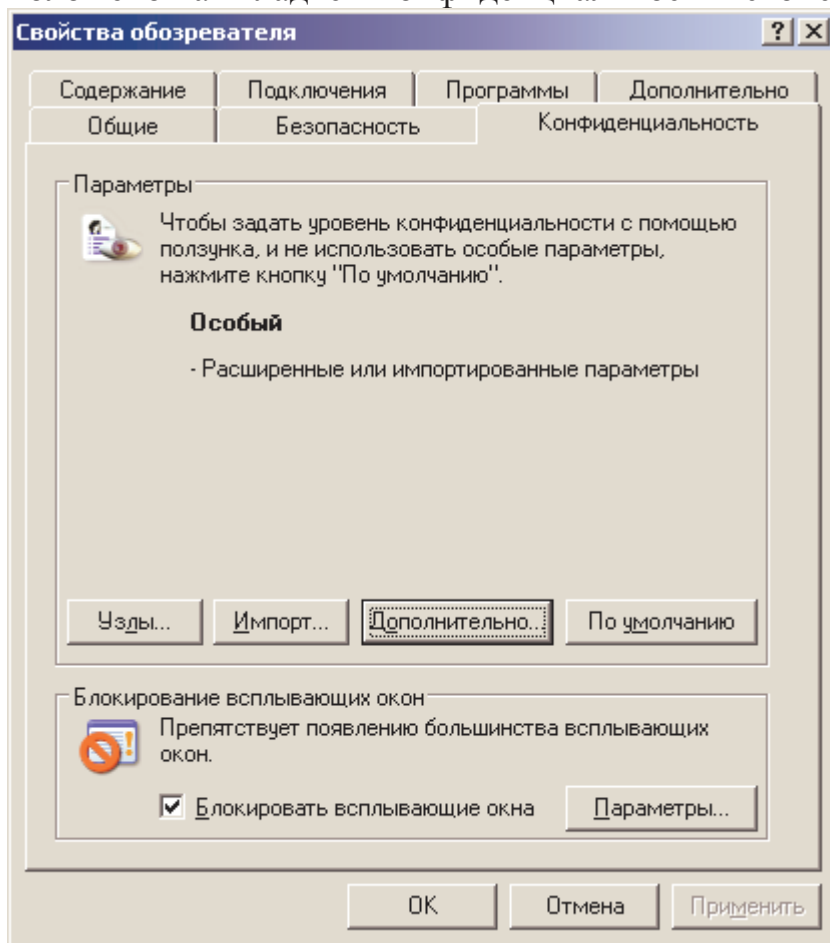


Включаем оба разрешения на файлы «cookie» и нажимаем ОК.

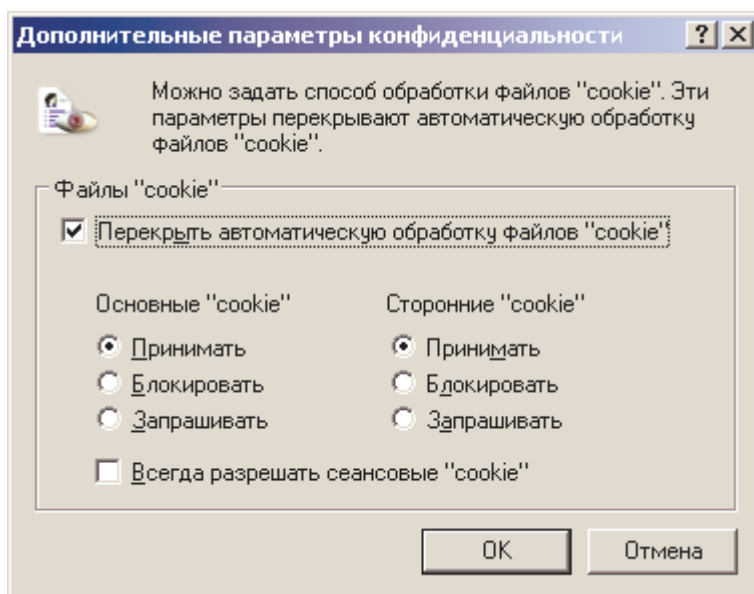


Закрываем свойства обозревателя и перезапускаем Internet Explorer.

*Замечание.* В Internet Explorer версии 6.0 разрешение на файлы «cookie» расположено на вкладке «Конфиденциальность» свойств обозревателя:



Нажав «Дополнительно», выставляем разрешения на «cookie»:



## 2. Не работает отправка формы в центральную базу данных

### 2.1. Система «не отвечает» при отправке формы

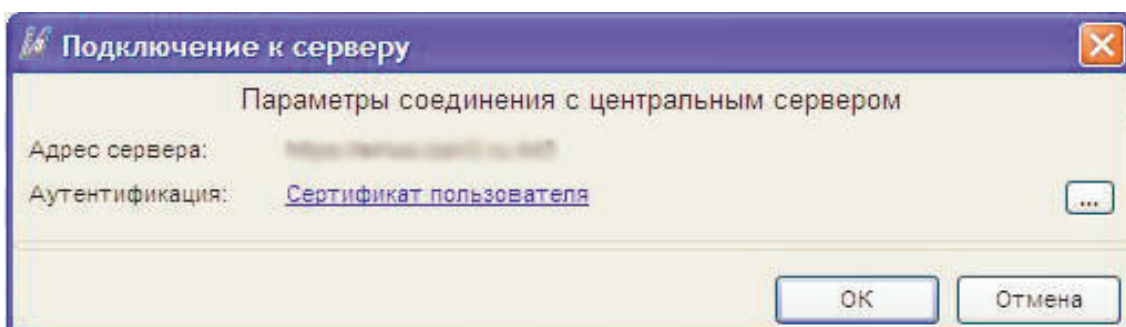
Эта проблема может быть вызвана тем, что на компьютере установлено средство защиты: антивирус, брандмауэр (firewall) или сетевой экран, который блокирует доступ программы в Интернет.

Настройте это средство защиты, так чтобы оно не блокировало доступ, обычно для этого достаточно внести приложение i3\_sbor.exe (c:\program files\icon3\PatDoc) в список исключений.

### 2.2. Ошибка в адресе Интернет – портала

Аналогично предыдущей проблеме, во-первых, необходимо проверить наличие подключения к сети Интернет (пункт 11.1.1).

Если подключение к сети есть и портал АС БДЭИ I доступен, то неисправность может заключаться в неправильной настройке системы на компьютере. Адрес, на который отправляются заполненные формы, может не совпадать с реальным адресом портала. Адрес для отправки форм отображается мелким шрифтом в окне для ввода имени и пароля в момент отправки формы.



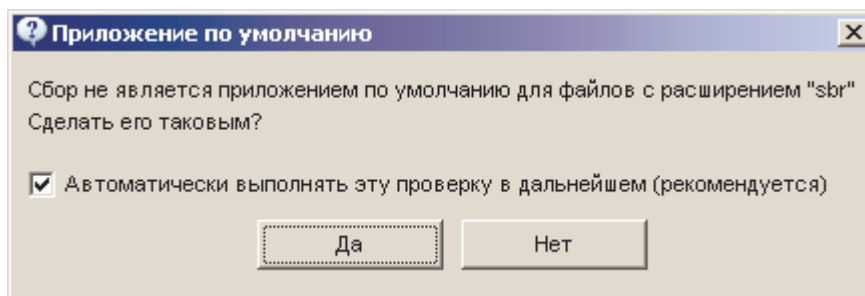
Если этот адрес не совпадает с действительным, необходимо обратиться к администратору для его корректировки (так как пользователь, работающий с системой, не имеет, в обычном случае, прав на его изменение). Администратор должен внести изменения в конфигурационный файл, который расположен в месте установки системы «Patdoc», как правило, это файл «C:\Program Files\Icon3\i3\_sbor\_ptnt\i3sbor.cfg». Ключ, отвечающий за адрес, называется «Portal\_url».

*Значение ключа должно быть следующего вида: <https://<адрес портала АС БДЭИ I>>*

## 3. Не могу получить форму или открыть ранее сохраненный файл.

Невозможность получения формы с портала АС БДЭИ I или проблема с открытием файлов в формате sbr может быть связана с отсутствием ассоциации файлов с расширением «sbr» с PatDoc. Для восстановления настроек

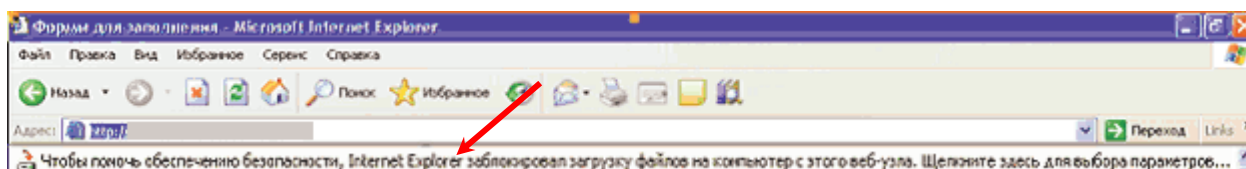
для файлов «.sbr» необходимо переустановить программу или запустить PatDoc непосредственным образом из C:\Program Files\Icon3\i3\_sbor\_ptnt\ (или иного каталога. В который был установлен PatDoc). Если эта неисправность имеет место, то при запуске появится окно с предложением сделать Patdoc программой по умолчанию для файлов «sbr». Нажимаем «Да».



#### 4. Не могу открыть форму с Интернет-портала – Internet Explorer заблокировал загрузку файла.

Проблема возникает при получении форм в Интернет-обозревателе Internet Explorer на компьютерах с операционной системой Windows XP с установленным пакетом обновлений Service Pack 2.

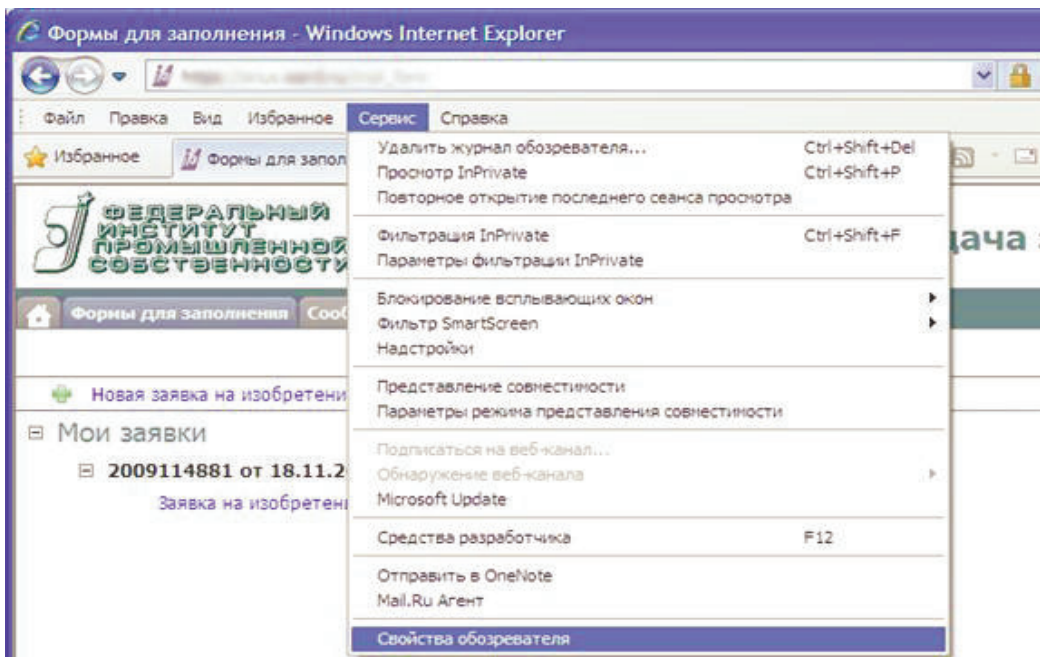
На машинах с операционной системой Windows XP с установленным пакетом обновлений Service Pack 2 при попытке получить с портала форму возможна ситуация, когда Internet Explorer будет выдавать следующее сообщение:



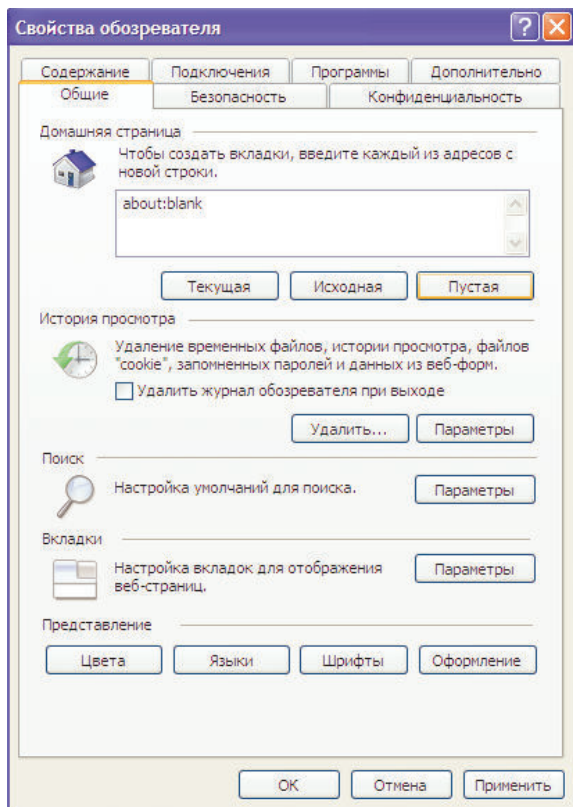
Данное сообщение обусловлено политикой безопасности, установленной в вашем Internet Explorer. Для исключения появления этого сообщения в дальнейшем, Вам необходимо прописать адрес портала АС БДЭИ I в доверенные узлы Internet Explorer.

**Для этого**

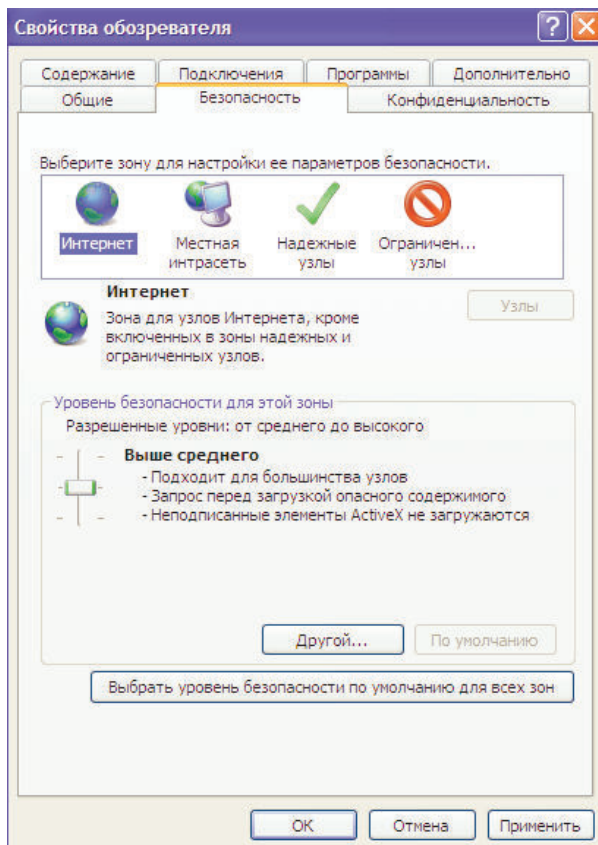
1. Войдите в меню Сервис → Свойства обозревателя Internet Explorer'a.



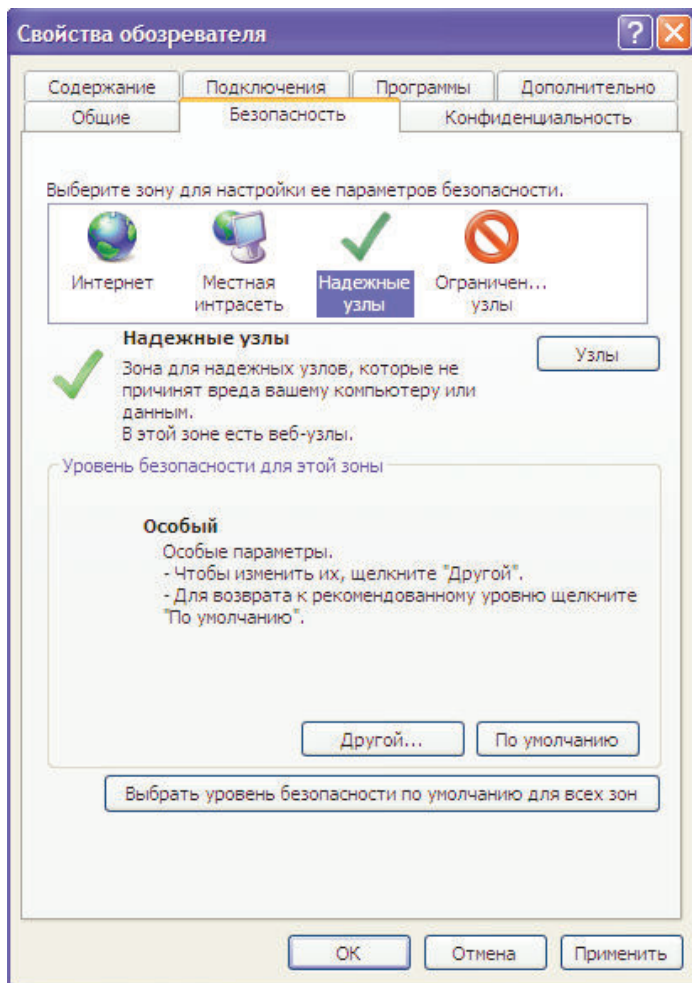
Перед Вами откроется следующее окно:



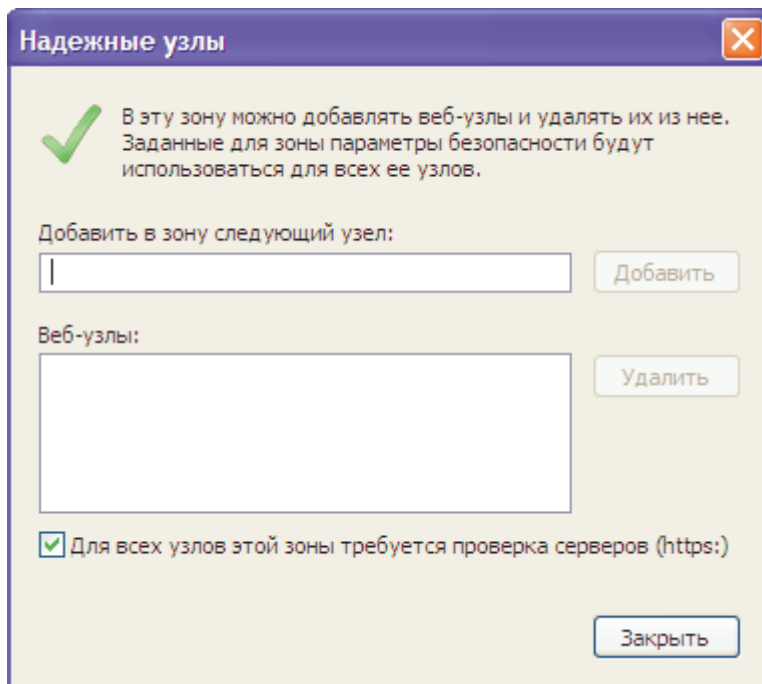
2. Откройте вкладку «Безопасность»



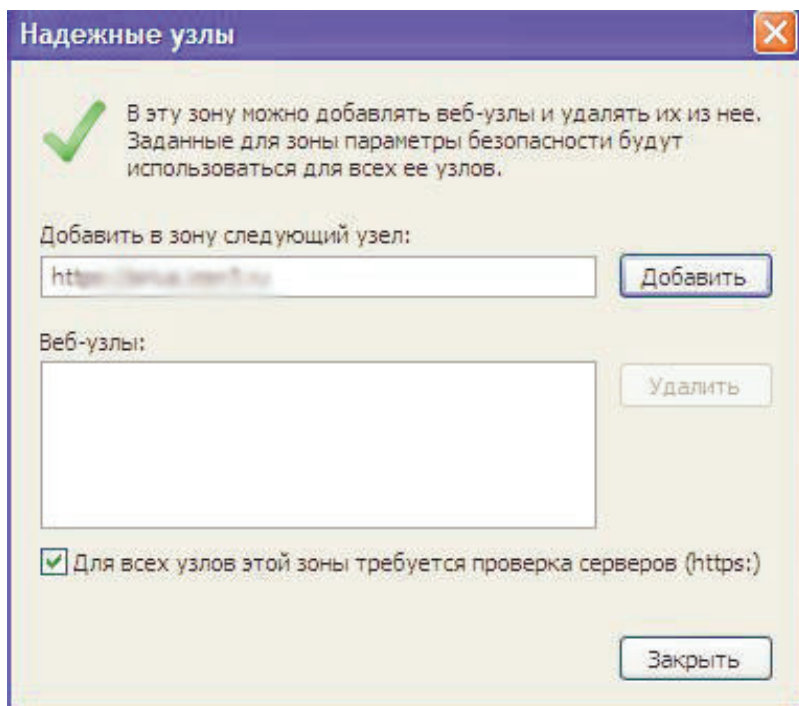
3. Выберите пункт «Надежные узлы».



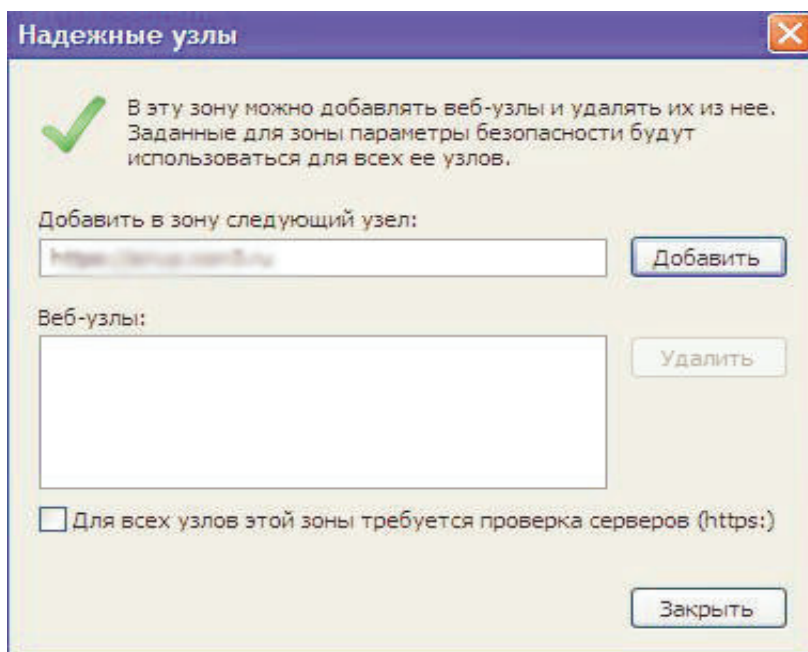
4. Нажмите на кнопку «Узлы»



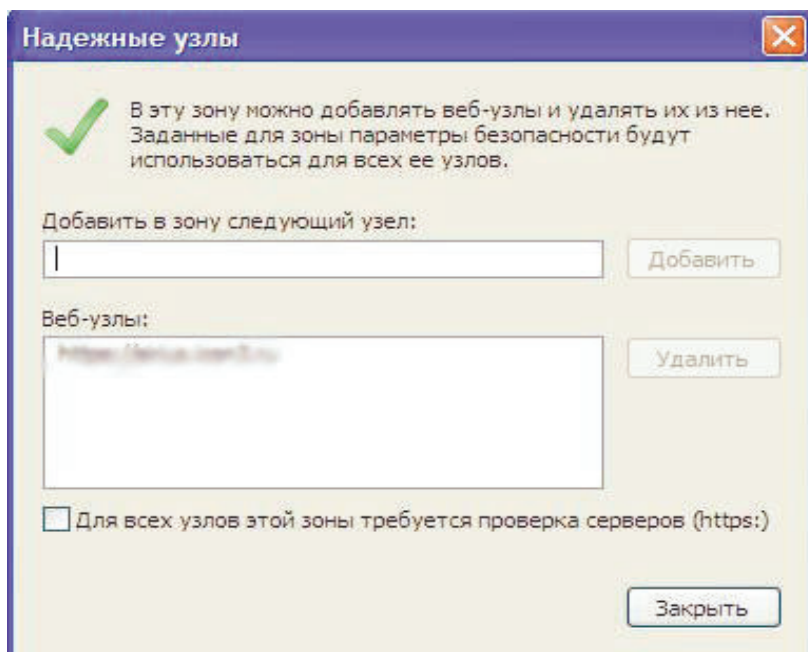
5. Наберите адрес портала АС БДЭИ I



6. Снимите флажок «Для всех узлов зоны требуется проверка серверов (https:)»



7. Нажмите на кнопку «Добавить»

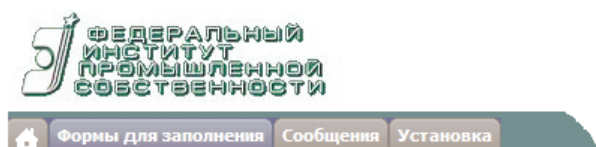


После этой операции Вы можете беспрепятственно загружать формы для заполнения

## 5. Ошибка загрузки формы

Данная проблема может возникнуть в случае внутренних неполадок в сетевой структуре АС БДЭИ I. Отображается эта проблема в личном кабинете заявителя после отправки заявки. На рисунке ниже это проиллюстрировано стоками следующего вида:

>> Обработка документа: <дата подачи> Новая заявка на изобретение - <название изобретения>

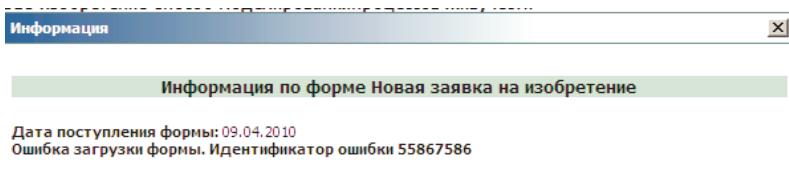


Новая заявка на изобретение

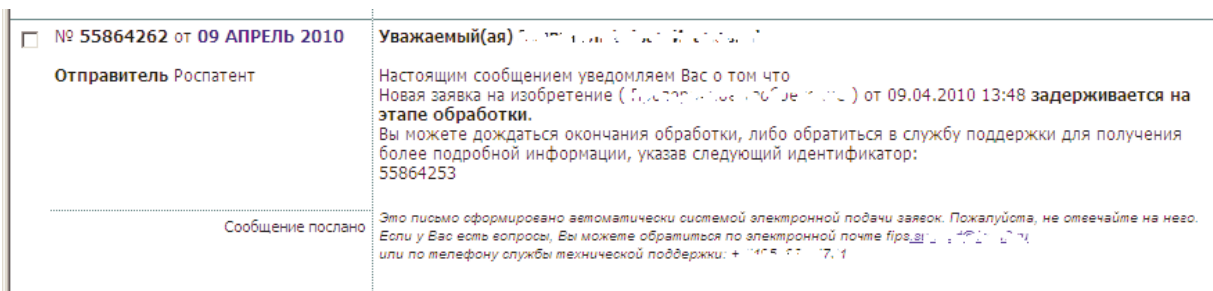
### Мои заявки

- 2010190915 от 06.09.2010 Проверка билда 88
- 2010100020 от 23.04.2010 УСТРОЙСТВО ДЛЯ КОРРЕКЦИИ ЗРЕНИЯ
- 2010100014 от 14.04.2010 Изобретение Способ моделирования процессов живучести
- 2010100013 от 09.04.2010 Изобретение 09042010-1
  - Заявка на изобретение ⓘ
  - » Обработка документа: 09.04.2010 Новая заявка на изобретение - Изобретение 09042010 ❌
  - » Обработка документа: 18.03.2010 Новая заявка на изобретение - Изобретение 3(тест) ❌

В этом случае щелкните по изображению красного значка справа от строки - ❌. После этого появится следующее сообщение:



Здесь «Дата поступления» - дата подачи заявки, «Идентификатор ошибки» - это код, который надо сообщить в службу поддержки по телефону (495)730 72 19 или по электронной почте [helpdesk@rupto.ru](mailto:helpdesk@rupto.ru). Одновременно, в закладке «Сообщения» в личном кабинете заявителя появится сообщение следующего вида



Аналогичное сообщение будет прислано заявителю и по электронной почте. Следует отметить, что дата подачи в этом случае сохраняется, несмотря на возникшие задержки с обработкой.

## 6. Аварийные ситуации при работе с сервером служб АС БДЭИ I

Работа служб АС БДЭИ I описана в документе «Первая очередь автоматизированной информационной системы безбумажного делопроизводства экспертизы изобретений. Инструкция по установке» в Приложении 7 «Работа с Daemon Manager».

Ошибки, которые могут возникнуть в процессе работ служб отображаются в окнах приложения «Монитор служб» и в файлах журнала. О файлах журнала и их расположении написано в упомянутом выше документе.

Сообщения об ошибках имеют следующую структуру:

Строка	Поля строки		Примечание	Пример	
1	Дата/время записи в журнал	Вид ошибки		LOG:26.08.2010 16:58:21:	Ошибка при загрузке формы
2	Полный путь и имя файла формы, вызвавшего ошибку		Опционально	c:\icon3\PTNT\forms\input\INFIN\$APPN\$00001313\$07973683bcbdb503137987dab739ac60.sbr	
3	Дата/время записи в журнал	Текст сообщения	Может занимать несколько строк	LOG:26.08.2010 16:58:21:	Не могу получить загрузить данные в объект appn_d_form_v01.

					Ошибка: Line 27 Column 99: incorrect syntax.
...	...	...			

Вид ошибки может принимать следующие значения:

- Ошибка при загрузке формы
- Утеряна связь с БД
- Ошибка загрузки идентификатора сертификата пользователя
- Ошибка выгрузки формы
- Ошибка подготовки файла глобальных справочников
- SQL ошибка:

Примеры сообщений об ошибках:

```
LOG:05.09.2010 15:35:10: Утеряна связь с БД
DBG1:05.09.2010 15:35:10: LogDBWrite error
LOG:05.09.2010 15:35:10: ORA-03114: not connected to
ORACLE
```

```
DBG1:05.09.2010 15:35:10: LogDBWrite error
DBG1:05.09.2010 15:35:12: Connect2DB error: ORA-12514:
TNS:listener does not currently know of service re-
quested in connect descriptor
```

Или

```
LOG:26.11.2009 16:27:28: Ошибка загрузки идентификатора
сертификата пользователя
LOG:26.11.2009 16:27:28: ORA-20001: Не найдено ни одно-
го активного сертификата для пользователя Сидоров Иван
Петрович (USR_34CB7B980002000039FF)
ORA-06512: at "I3.CRYPTO_PACKAGE", line 149
ORA-06512: at "I3.CRYPTO_PACKAGE", line 174
ORA-06512: at line 1
```

```
LOG:26.11.2009 16:27:28: Ошибка FillHeaderData
LOG:26.11.2009 16:27:28: Ошибка выгрузки формы
```

Обо всех ошибках подобного рода следует немедленно сообщить разработчику и следовать его рекомендациям.