АКТУАЛИЗАЦИЯ 7.11.17

Автоматизированная система СТЭП. Личный кабинет

Инструкция пользователя

I. Настройка браузера для работы с ЭЦП в ЕСИА

1. Если используется браузер

- Internet Explorer (далее - IE): в браузере выбрать «Сервис - Настроить надстройки - Отображать: все надстройки» - найти плагин пользователя портала Производитель - Rostelecom. Надстройка обязательно должна быть «Включена»»;
- Google Chrome : в адресной строке набрать chrome://plugins/ - найти плагин "Crypto Interface Plugin - Версия: 2.0.6.0 " - поставить галочку "Разрешать всегда";
- Mozilla Firefox : Инструменты - Дополнения - Плагины - найти "Crypto Interface Plugin 2.0.6.0" и выбрать для него в выпадающем списке "Всегда включать";
- Opera : в адресной строке набрать 'opera://plugins' - Найти 'Crypto Interface Plugin'. Если плагин включен, отображается кнопка "Отключить". Если отображается кнопка "Включить" - необходимо нажать на эту кнопку.

2. Если используется браузер IE: в браузере выбрать «Сервис - Параметры просмотра в режиме совместимости» и убедиться, что сайт gosuslugi.ru и сайт вашей организации не добавлен в список.

3. Если используется браузер IE, необходимо выполнить действия по добавлению доменов *.esia.gosuslugi.ru, *.gosuslugi.ru, *.САЙТГОСЭКСПЕРТИЗЫ (например *.exp31.ru), *.САЙТЛИЧНОГОКАБИНЕТА (например *.lk.exp31.ru или *.private.orenexp.ru) и *.zakupki.gov.ru - при необходимости работать с Общероссийским официальным сайтом по госзакупкам в список надежных узлов (именно в данном формате):

- в браузере выберите меню «Сервис» (нажмите Alt для отображения вкладок меню) – «Свойства браузера»;
- откройте вкладку «Безопасность»;
- выберите зону «Надежные сайты» (может называться «Надежные узлы»); нажмите кнопку «Сайты» (может называться «Узлы»);
- откроется окно «Надежные сайты» / «Надежные узлы» где необходимо:

- убрать галочку напротив «Для всех узлов этой зоны требуется проверка серверов (https:)»;

- добавить *.esia.gosuslugi.ru, *.gosuslugi.ru, *.САЙТГОСЭКСПЕРТИЗЫ (например *.exp31.ru), *.САЙТЛИЧНОГОКАБИНЕТА (например *.lk.exp31.ru или *.private.orenexp.ru) и *.zakupki.gov.ru в список надежных узлов;

- нажать кнопку «Добавить» и закрыть окно

- выбрать уровень безопасности «Низкий» и нажать кнопку «ОК» в окне «Свойства браузера»;

- очистить кэш и куки, перезапустить браузер.

4. Из списка установленных программ удалить плагины Издателя Rostelecom (если их несколько - удалить все). Далее по ссылке https://esia.gosuslugi.ru/sia-web/plugin/upload/Index.spr установить новый плагин Издателя Rostelecom под учетной записью администратора ПК.

В случае если не виден ключ ЭЦП, предоставить скриншоты результатов выполнения действий Для анализа возникающей ошибки, так же необходимо предоставить:

1. Скриншот вкладки «Мой компьютер – Свойства».

2. Скриншот вкладки браузера (если используется один из перечисленных):

- IE: в браузере выбрать «Справка - О программе»;
- MozillaFirefox: в браузере выбрать «Справка - О Firefox»;
- Google Chrome : в браузере выбрать «Настройки и управление Google Chrome - О браузере Google Chrome»;
- Opera: в браузере выбрать «Opera - О программе».

3. Скриншот вкладки «Надежные сайты» (для браузера IE);

4. Скриншот вкладки «Параметры просмотра в режиме совместимости» (для браузера IE);

5. Скриншот списка установленных программ с записью об установленном плагине пользователя портала;

6. Указать тип используемого носителя электронной подписи (например: eToken, ruToken, JaCarta, УЭК, КЭП);

7. Скриншот сведений о криптопровайдере (если используется один из перечисленных):

- КриптоПро : Пуск - Все программы - КриптоПро - КриптоПро CSP (КриптоПро CSP должен соответствовать разрядности Операционной системы);
- LISSI: Пуск - Все программы - LISSI - LISSI-CSP - Настройка CSP;
- Signal-COM: Пуск - Все программы - Signal-COM CSP - Администратор - Справка;
- ViPNet: Пуск - Все программы - ViPNet - ViPNet CSP - Настройка криптопровайдера ViPNet CSP).

8. Полные пошаговые скриншоты воспроизведения ошибки с указанием точной даты и времени;

9. Актуальный лог плагина (меню Пуск - Выполнить, ввести %appdata%/rostelecom/IFCPlugin/version/ где version – номер версии плагина затем нажать "ОК", откроется папка - содержимое данной папки необходимо заархивировать);

Возможные ошибки при использовании ЭЦП:

Ошибка №1. "Не удается построить цепочку сертификатов", "Произошла внутренняя ошибка в цепочке сертификатов" или "Ошибка при проверке сертификата, возможно один из цепочки сертификатов недействителен"

Возможная причина:

Не установлен корневой сертификат вашего Удостоверяющего Центра (УЦ).

Ваши действия:

1) Запустите Internet Explorer;

2) В браузере зайдите в меню "Сервис" и выберите пункт "Свойства обозревателя";

3) В открывшемся окне перейдите на вкладку "Содержание" и нажмите кнопку "Сертификаты";

4) В открывшемся окне дважды нажмите левой кнопкой мыши на названии сертификата, которым вы подписываете файлы;

5) В открывшемся окне перейдите на вкладку "Путь сертификации"; в результате в окне этой вкладки у вас будет построено дерево сертификатов, будет указан ваш сертификат, а над ним будут располагаться сертификат(ы) УЦ;

6) Посмотрите, не помечен ли какой-нибудь сертификат красным крестиком.

Ваши действия, если сертификат отмечен крестиком:

1) Дважды нажмите левой кнопкой мыши на названии сертификата, отмеченного крестиком;

2) Нажмите кнопку "Установить сертификат...";

3) В открывшемся окне "Мастер установки сертификатов" нажмите 1 раз кнопку "Далее".

4) В следующем окне "Мастер установки сертификатов" выберите пункт "Поместить все сертификаты в следующее хранилище..." и нажмите кнопку "Обзор... ";

5) В открывшемся окне выберите папку "Доверенные корневые центры сертификации" и нажмите кнопку "ОК";

6) Нажмите кнопку "Далее", затем кнопку "Готово";

7) Для подтверждения установки сертификата нажмите кнопку "Да" после того, как появится сообщение "Импорт успешно завершен", и закройте все окна;

Ошибка №2. **"Не удалось проверить статус сертификата." или "Не валиден. Состояние отозванности сертификата или одного из сертификатов в цепочке сертификатов неизвестно" или «Процесс отмены не может быть продолжен - проверка сертификатов недоступна (0x800B010E)» («The revocation process could not continue - the certificate(s) could not be checked (0x800B010E)»)**.

Возможная причина:

Не установлены или не обновляются автоматически списки отозванных сертификатов УЦ.

Ваши действия:

1) Обратитесь в УЦ, получите и установите на своём ПК списки отозванных сертификатов;

2) В браузере зайдите в меню "Сервис" и выберите пункт "Свойства обозревателя";

3) В открывшемся окне перейдите на вкладку "Содержание" и нажмите кнопку "Сертификаты";

4) В открывшемся окне нажмите кнопку "Просмотр";

5) В открывшемся окне перейдите во вкладку "Состав" и в открывшемся списке нажмите левой кнопкой мыши фразу "Точка распределения списка отзыва";

6) В появившемся списке скопируйте ссылку примерно такого вида (отличается в зависимости от поставщика) *:* http://tensor.ru/ca/tensorca3.crl;

7) Вставьте скопированную ссылку в отдельной вкладке браузера и сохраните файл;

8) Кликните правой кнопкой мыши по скачанному файлу, выберите "Установить список отзыва" и установите по умолчанию;

В случае возникновения проблем Вы можете обратиться в службу поддержки:

- по телефонам 8(800)100-70-10; +7 (499) 550-18-39 (при нахождении за пределами РФ);
- через форму обратной связи https://www.gosuslugi.ru/feedback;
- по электронной почте: support@gosuslugi.ru

Ошибка №3. Электронная подпись не прошла проверку. Процесс отмены не может быть продолжен. Проверка сертификатов недоступна

Данная ошибка "Электронная подпись не прошла проверку: Процесс отмены не может быть продолжен - проверка сертификатов не доступна" связана с недоступностью одного из списка отзывов Вашего удостоверяющего центра. Определить, какой из адресов недоступен, можно выполнив в консоли Windows (Пуск- Все программы- Выполнить - cmd) следующую команду:

certutil -urlfetch -verify C:\111.cer > C:\out.txt

В случае, если у Вас Windows XP, и команда certutil выполнятся не будет, установите Windows Server 2003 Administration Tools Pack (http://www.microsoft.com/en-US/Download/details.aspx?id=16770), и повторите команду.

Здесь вместо C:\111.cer следует подставить полный путь к файлу Вашего сертификата.

Полученный out.txt будет содержать информацию о проверке сертификата.

Перед ссылкой на объект, (в тексте файла out.txt), который недоступен с Вашего локального компьютера, будет следующий текст "Error retrieving URL: Требуемый объект не найден".

Или ошибка на русском языке, с указанием, какая именно ссылка недоступна.

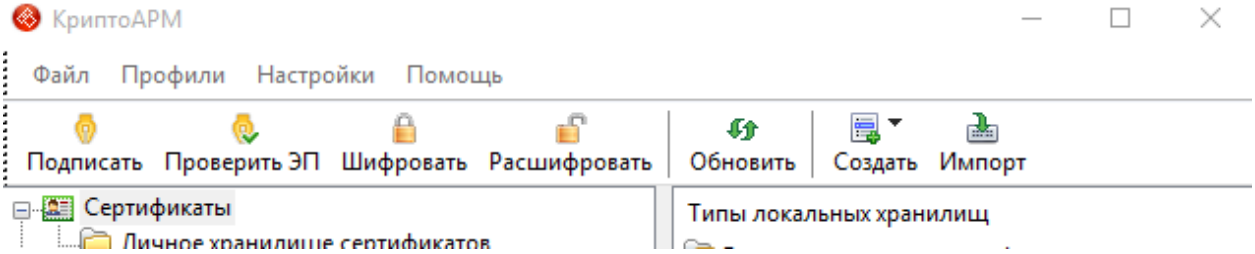
Для устранения этой ошибки, пожалуйста, обратитесь в техническую поддержку Вашего Удостоверяющего центра или к Вашему системному администратору, для проверки доступности ссылок с вашего компьютера.

Создание открепленной подписи на своем ПК при проблемах с плагином или для подписания файлов размером более 20 Мб.

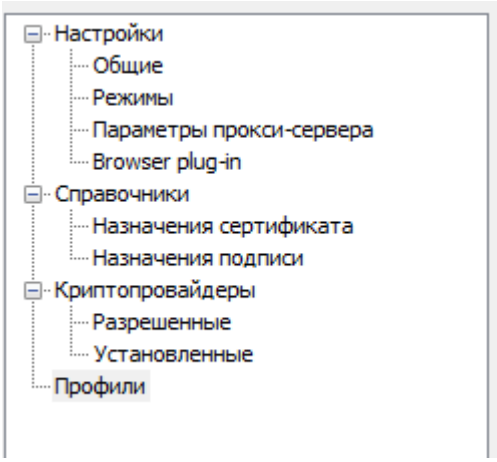
Для создания открепленной подписи на своем ПК можно воспользоваться ПО КриптоАРМ. Для этого вам необходимо настроить профиль либо импортировать готовый:

1) Задать настройки:

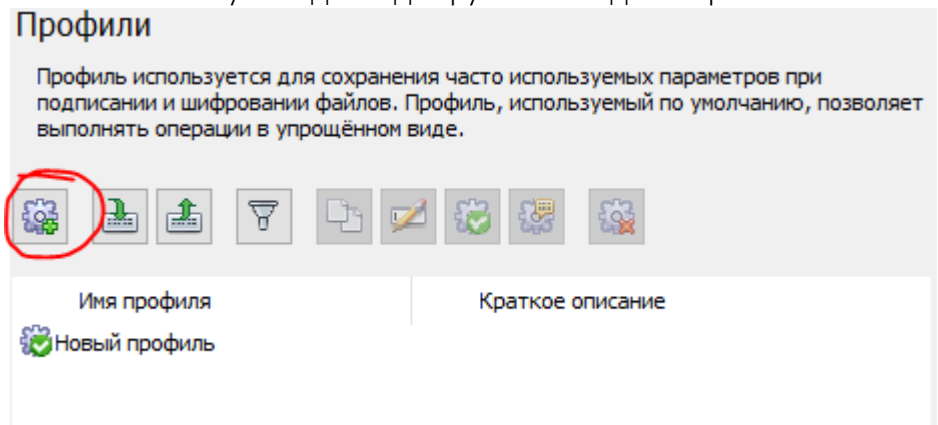
   - Запустить КриптоАРМ и выбрать пункт меню Настройки – Управление настройками



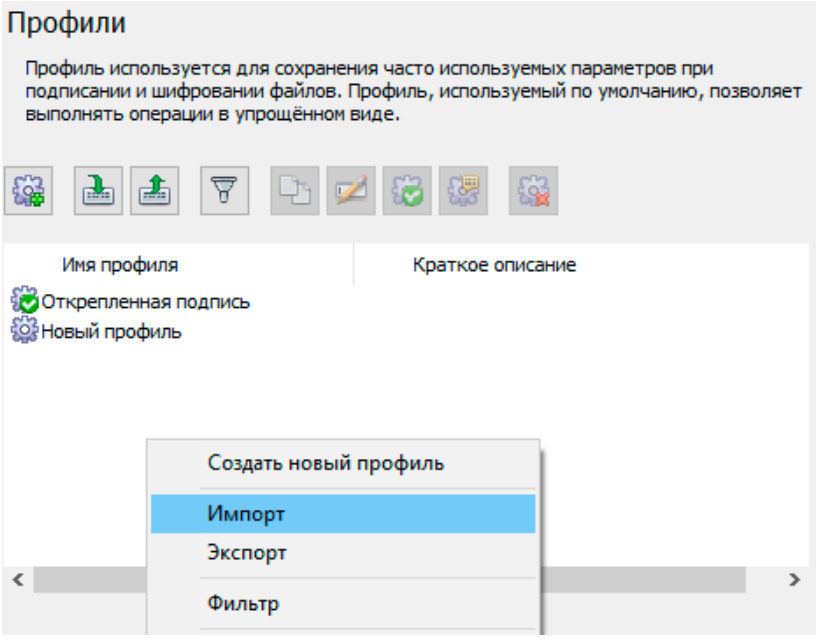
   - далее выбрать пункт «Профили»



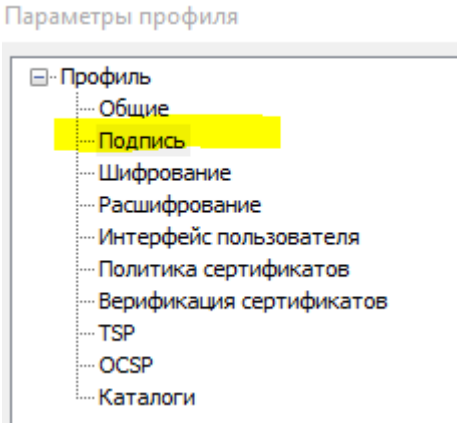
   - и нажать кнопку «Создать» для ручного ввода настроек:



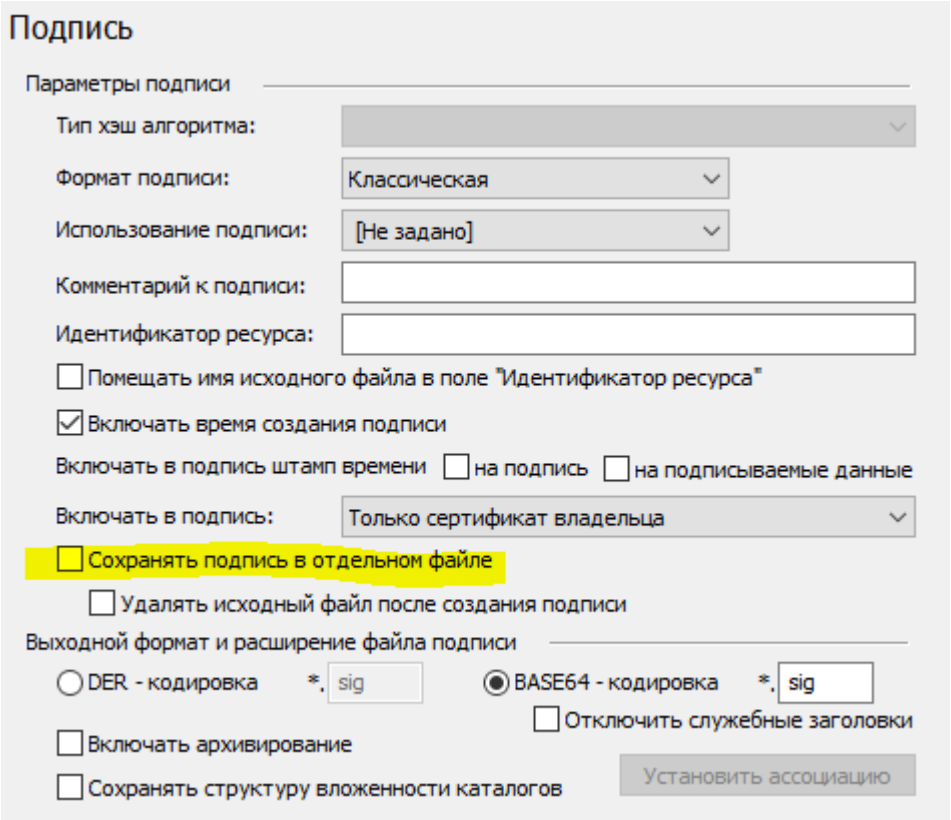
   либо в поле с именами профилей нажать правую кнопку мыши и выбрать пункт «Импорт» для импорта готовой инструкции:



- в открывшемся окне необходимо выбрать пункт «Подпись»

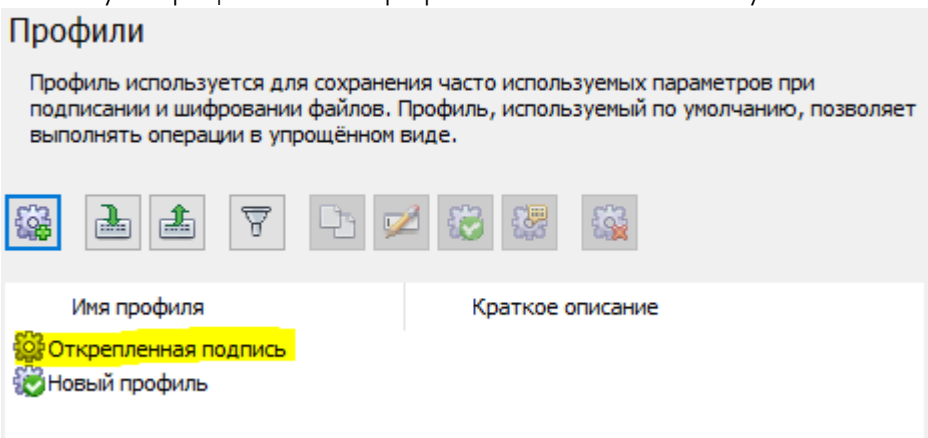


- в настройках подписи установить галочку «Сохранять подпись в отдельном файле»

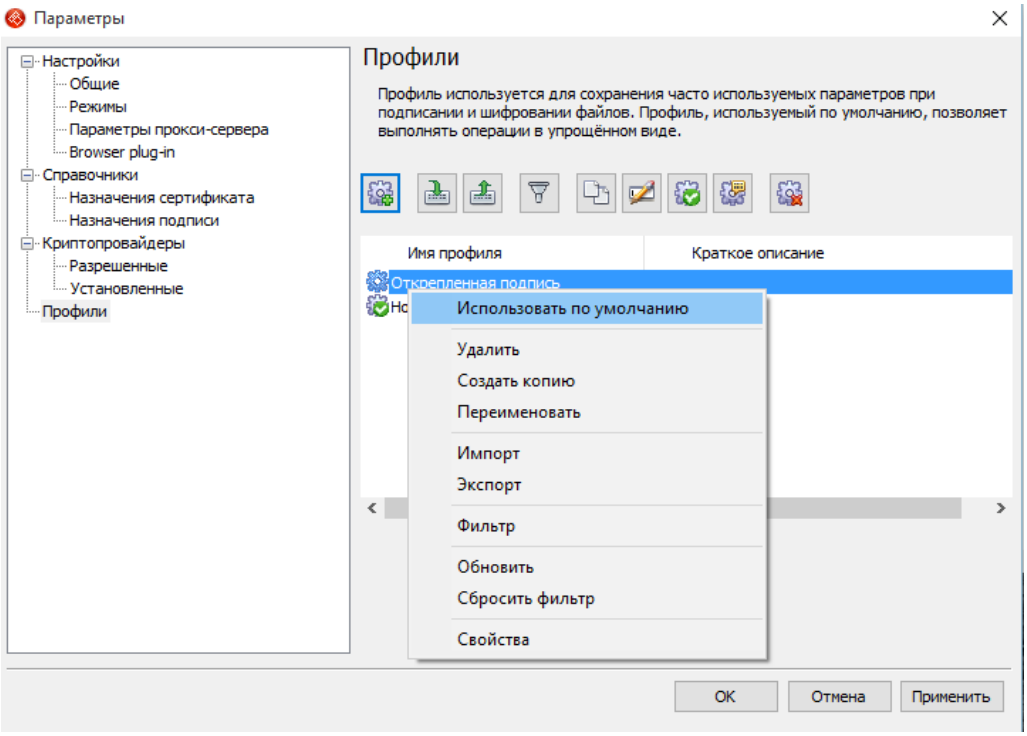


-далее выбираем имя профиля, при желании в пункте «Общее» и нажимаем кнопку «ОК»

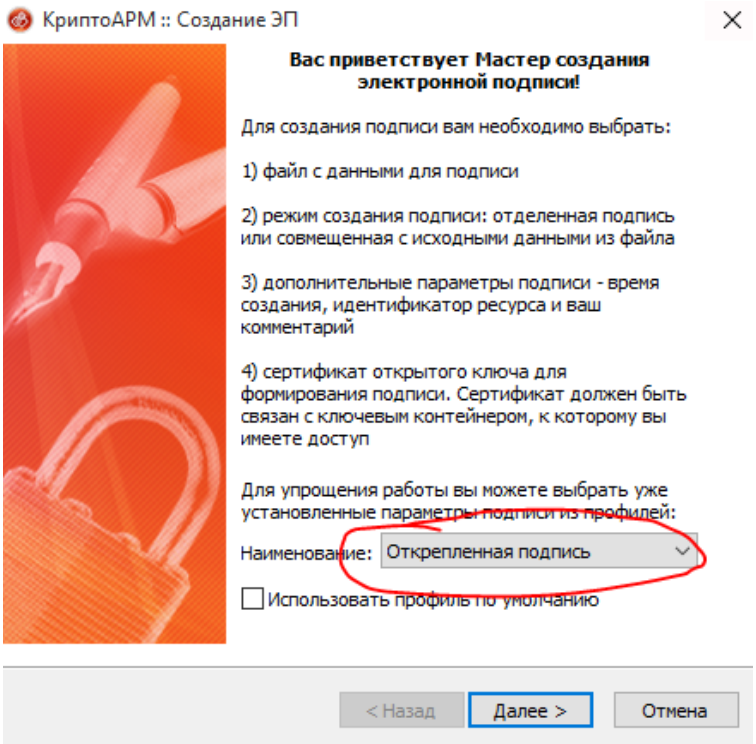
По итогу операции в меню профилей появится новый пункт:



На созданном профиле необходимо сделать клик правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Использовать по умолчанию»:

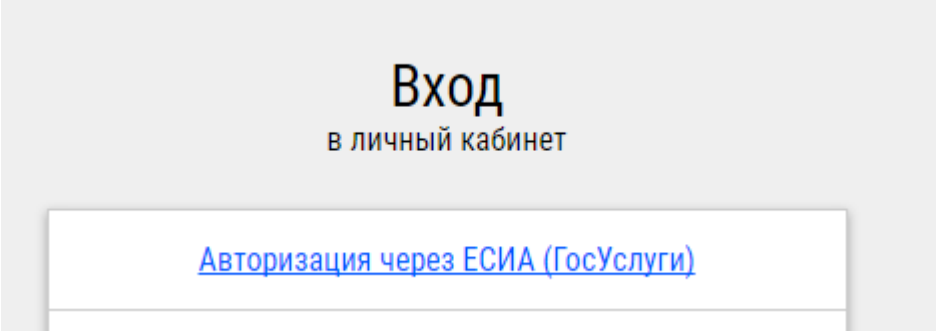


2) Второй шаг – создание подписи. Для создания подписи к можно воспользоваться окном самой программы или контекстным меню файла Windows.
Первый способ походит для подписания одиночных файлов, а второй – для группы. Подписание с помощью криптоАРМ описано в инструкции самой программы. Однако первый шаг выглядит всегда одинаково и именно в нем нужно выбрать наш профиль:

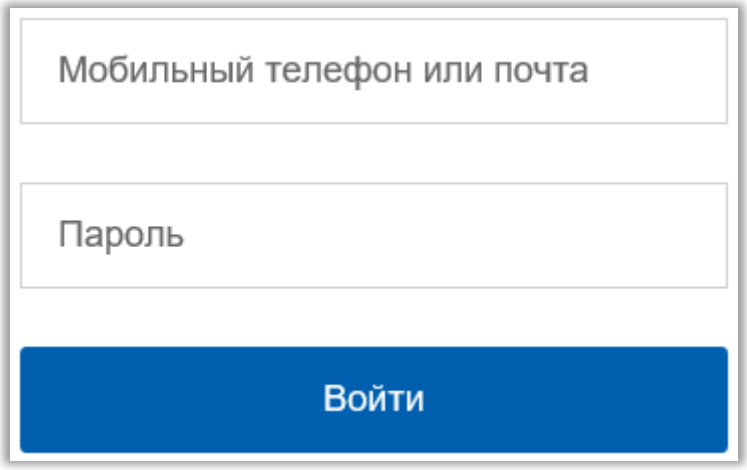


II. Вход в личный кабинет

1) Зайти на сайт госэкспертизы и пройти по ссылке «Вход в личный кабинет»
2) На появившейся странице нажать кнопку «Авторизация через ЕСИА»:



3) Авторизация возможна двумя способами:
   С помощью своего логина и пароля для портала Госуслуг:

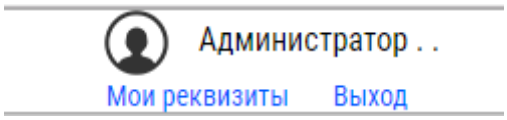


   Либо выбрать пункт ниже – Вход с помощью электронных средств (при наличии ЭЦП) и выбрать вход как **частное лицо**:

4) Далее необходимо дождаться подтверждения авторизации
5) Если вход в личный кабинет осуществляется впервые, то необходимо заполнить личные данные и реквизиты организации

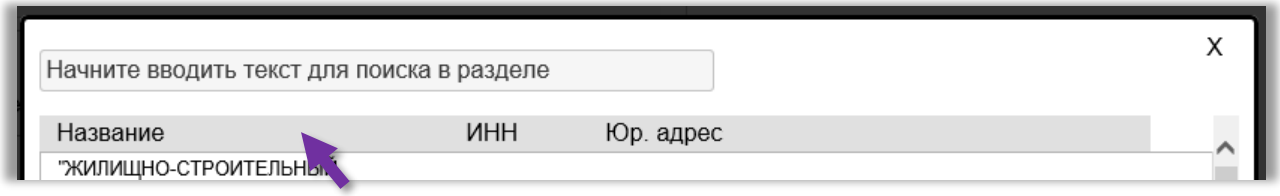
III. Заполнение реквизитов

1) Система сама предлагает заполнить реквизиты, если же этого не произошло, то переходим по ссылке «Мои реквизиты»:



Далее необходимо будет заполнить соответствующие поля, то же самое необходимо сделать и с личными данными.

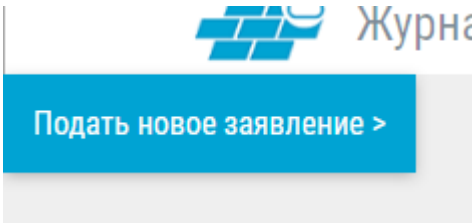
2) Заполнение реквизитов организации частично автоматизировано и основные реквизиты подставляются при поиске по ИНН. Если от данной организации уже поступали заявки на проведение экспертизы, то на странице параметров можно нажать ссылку «Выбрать из списка» и найти необходимую организацию:



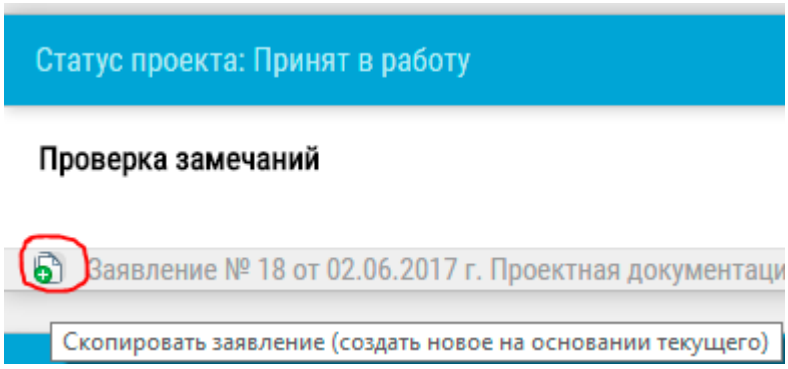
3) Далее необходимо проверить реквизиты, так как они будут использованы во всех документах.

IV. Подача заявления

1) Для подачи заявления необходимо на главной странице личного кабинета нажать кнопку:

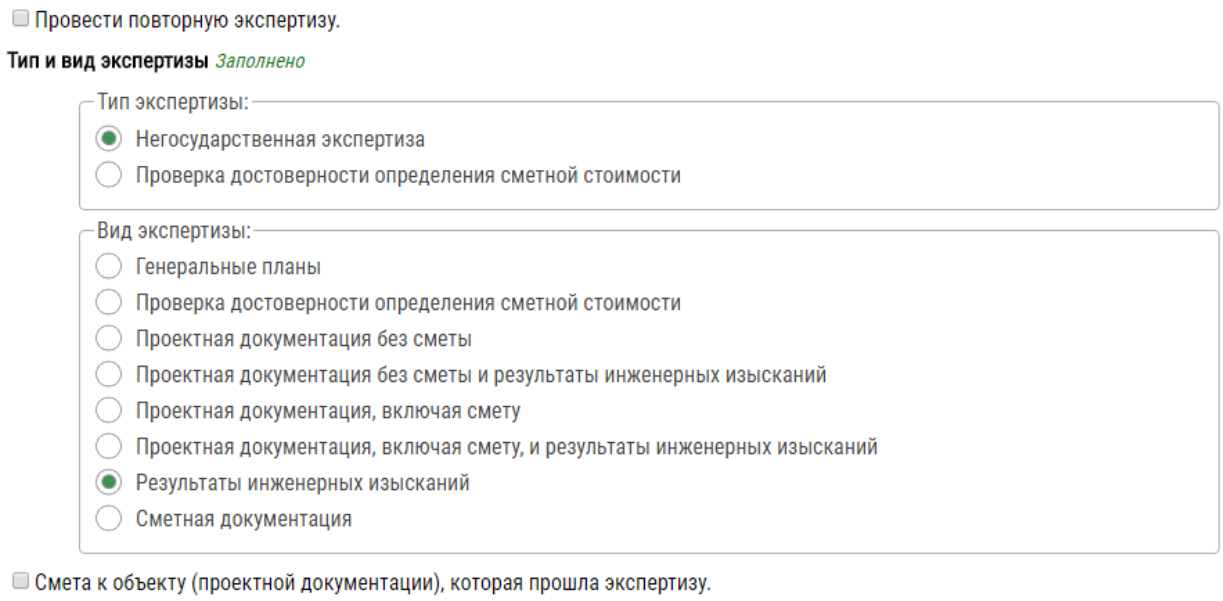


Либо, если нужно создать однотипный проект на основании имеющегося, нажать кнопку на карточке готового заявления:



2) После чего откроется страница для заполнения информации о проекте

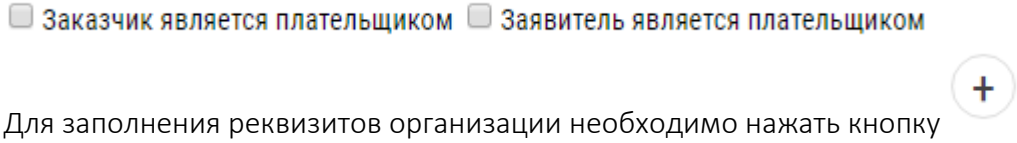
3) На первом шаге необходимо указать тип и вид экспертизы (если он есть), а также поставить отметку о том, что проект проходит повторную экспертизу или это смета, имеющая отношение к ранее поданному объекту:



4) После указания сведений на первом шаге необходимо нажать кнопку далее и вручную выбрать следующий шаг.

5) На втором шаге вводится основная и дополнительная информация по проекту, при отсутствии информации или вопросах, необходимо обратиться в экспертную организацию и перед этим сохранить черновик, нажав на кнопку:

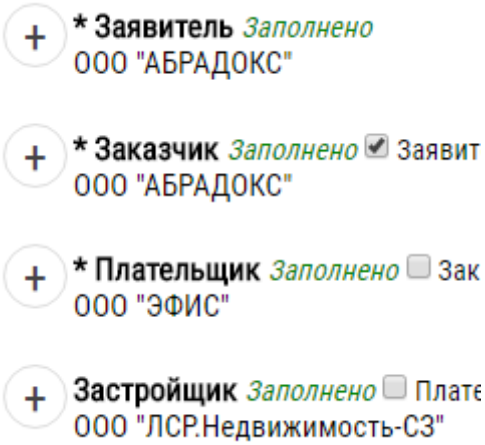
6) Далее необходимо указать участников проекта. Заявитель будет заполнен реквизитами организации привязанной к пользователю. Остальные указываются следующим образом: при неолбходимости отмечается, что организация может выполнять несколько функций, например:



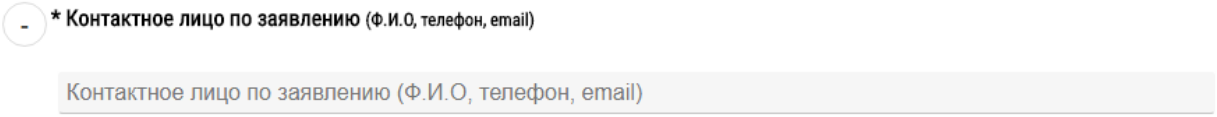
Для заполнения реквизитов организации необходимо нажать кнопку

Впоследствии будет открыто окно с реквизитами, которые заполняются либо по ИНН, либо выбираются из списка.

7) В конечном итоге список участников, должен выглядеть следующим образом:



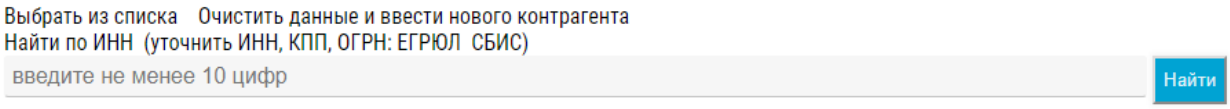
8) На этом же шаге указывается контактное лицо по заявлению:



9) На следующем шаге указываются исполнители работ (проектировщики)

10) Для добавления исполнителя необходимо нажать соответствующую кнопку:

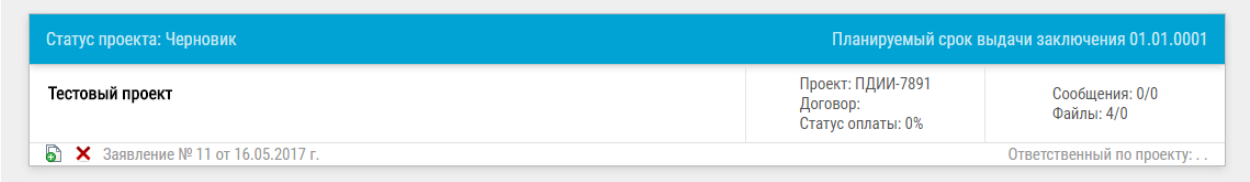
11) Реквизиты также заполняются либо подбором из имеющихся в базе проектировщиков, либо поиском по ИНН:



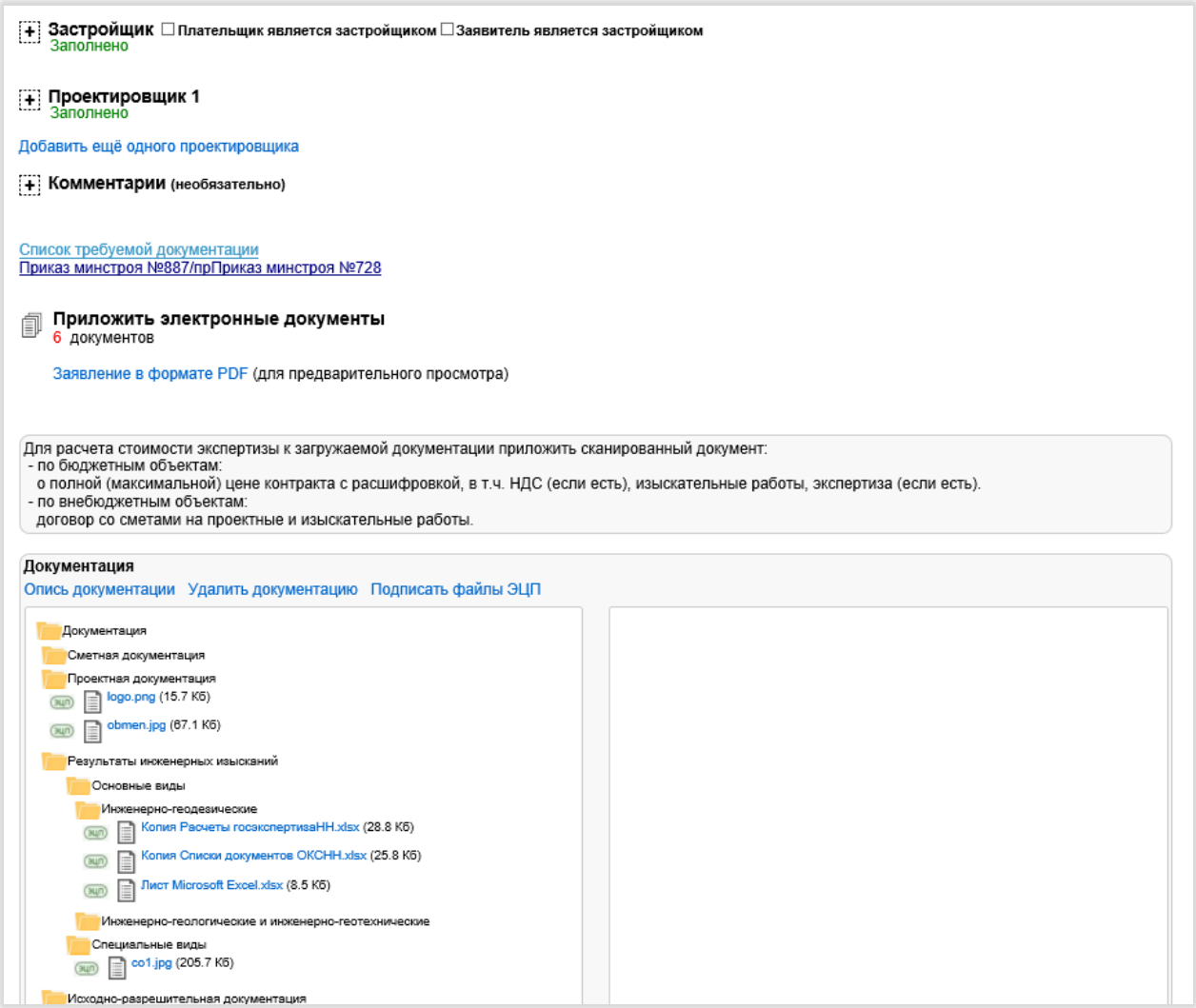
12) После указания проектировщиков необходимо сохранить заявление и загрузить документацию на шаге «Документация».

V. Загрузка документации

1) После сохранения черновика заявления необходимо загрузить документацию по проекту. Для этого в списке на главной странице необходимо пройти в нужный проект нажав на карточку проекта:

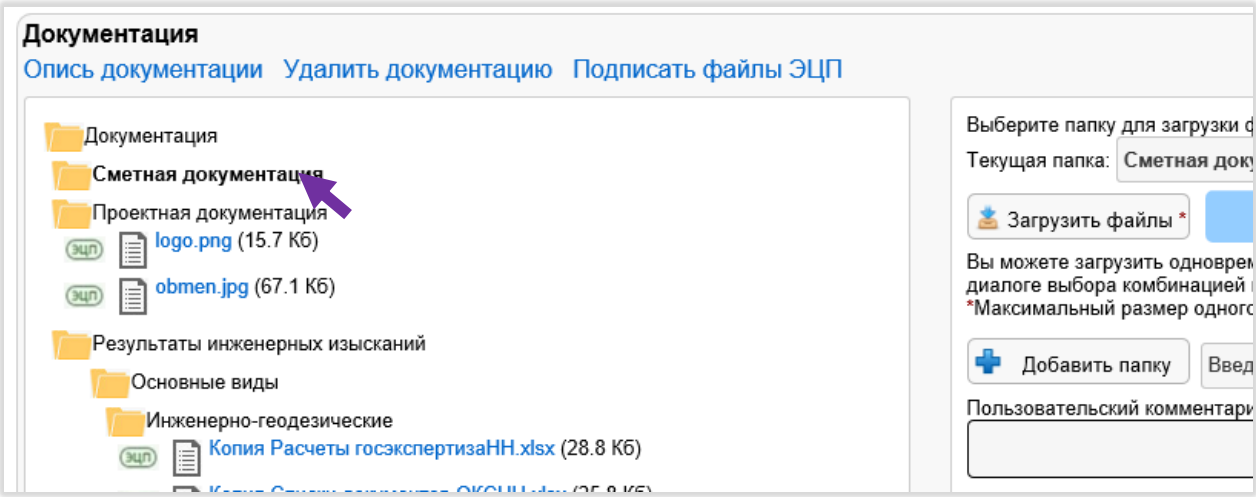


2) При этом откроется страница редактирования заявления, где будут указаны все введенные ранее данные. При этом под ними будет расположен загрузчик документации:

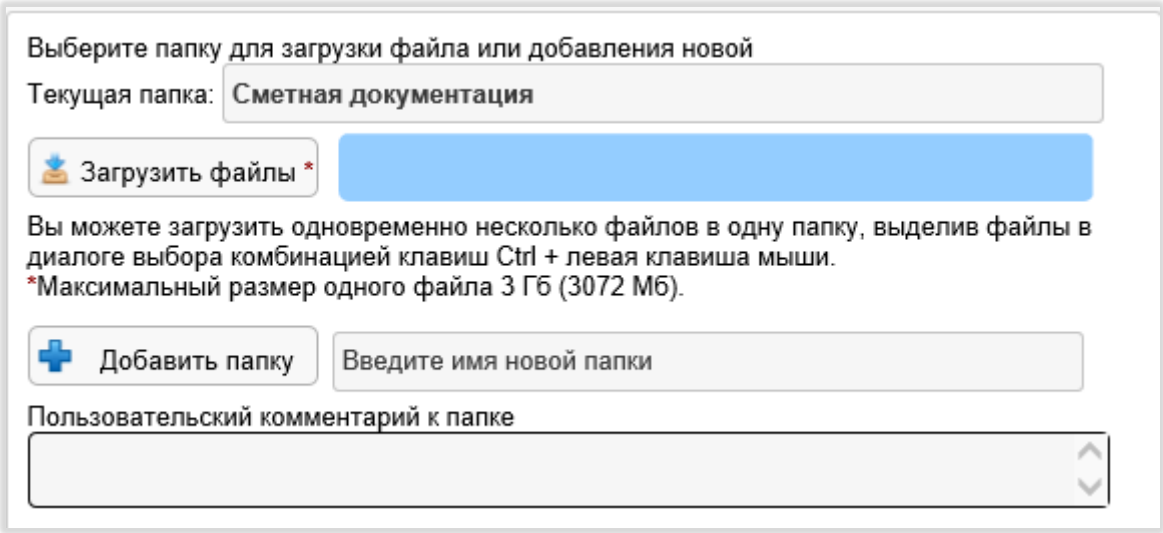


3) Над ним будет ссылка на список и формат требуемой документации

4) После ознакомления с этими данными необходимо загрузить документацию по проекту через загрузчик. Для этого в области загрузчика необходимо выбрать нужную папку, в которую предполагается загрузить файлы, например «Сметная документация»:

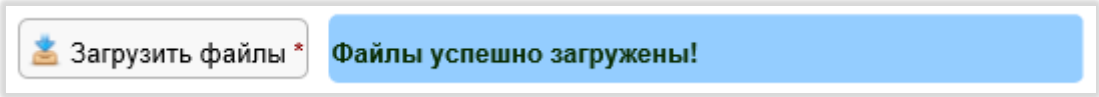


5) Справа появится функционал для загрузки файлов:

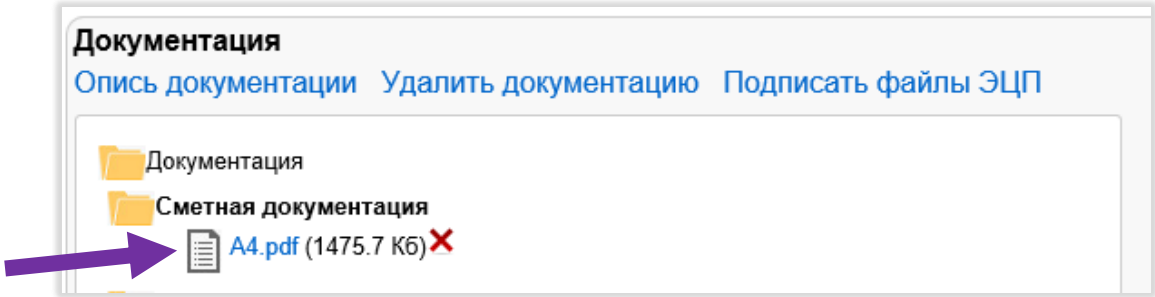


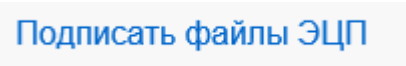
6) Для загрузки файлов необходимо нажать кнопку

, и в появившемся окне выбрать необходимые файлы. Они автоматически загрузятся на сервер о чем сообщается в строке загрузчика, рядом с кнопкой:

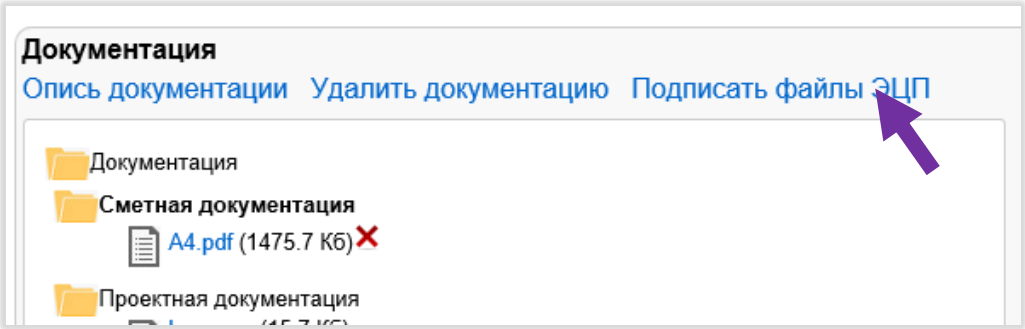


Также эти файлы отобразятся в структуре загрузчика:



7) После того, как вся необходимая документация загружена ее необходимо подписать ЭЦП. 

:



После чего появится всплывающее окно выбора электронной подписи:

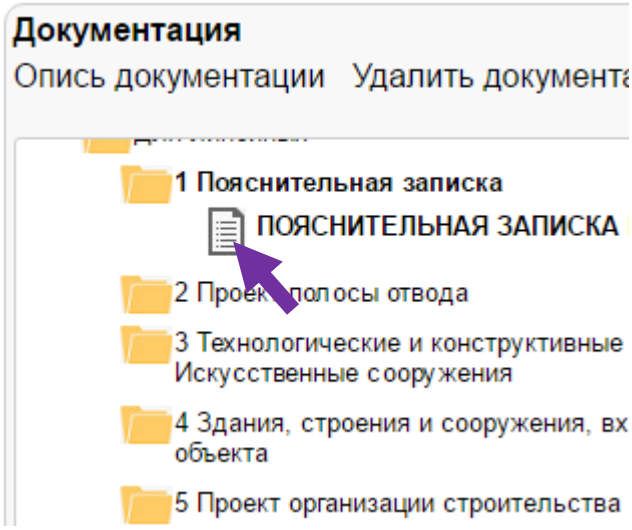
Данная процедура может занять несколько минут.

Если файлы были подписаны сторонним программным обеспечением (т.е. к ним есть файлы подписей, например вида НАЗВАНИЕ_ФАЙЛА.sig), то такие подписи необходимо приложить отдельно!

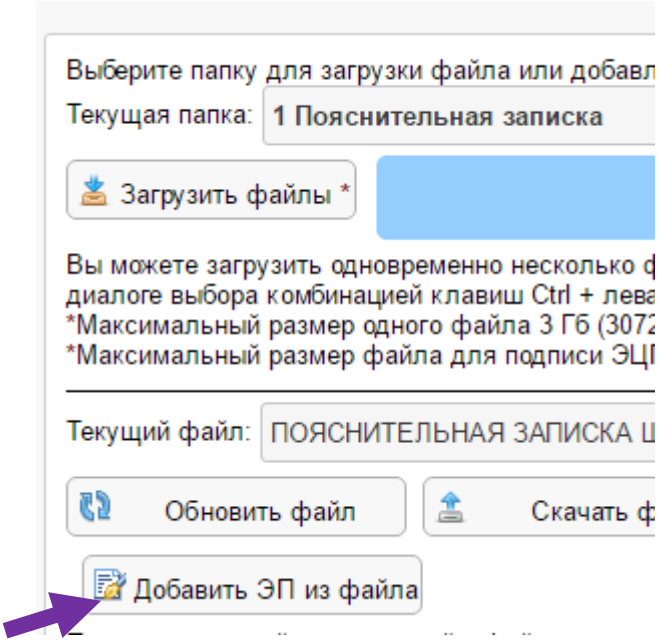
Данный функционал необходим для подписания документов большого размера (от 20Мб). Они не могут быть подписаны через браузер с помощью плагина.

Для создания такой подписи необходимо воспользоваться ПО КриптоАРМ, и уже с помощью него делать ОТКРЕПЛЕННЫЕ подписи. Данная процедура описана в 1 пункте.

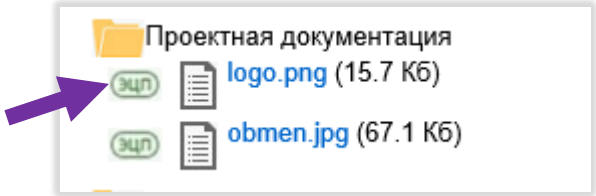
Для этого в загрузчике есть специальный функционал. Чтобы приложить такую подпись, нужно выбрать файл нажав на его иконку в структуре,



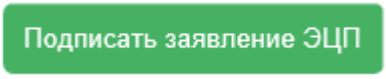
затем в правой части загрузчика нажать кнопку «Добавить ЭЦП из файла» и выбрать соответствующую этому документу подпись.



8) После того как все файлы будут подписаны напротив них в структуре отобразится соответствующий значок:



9) Далее необходимо подписать заявление, нажав на кнопку



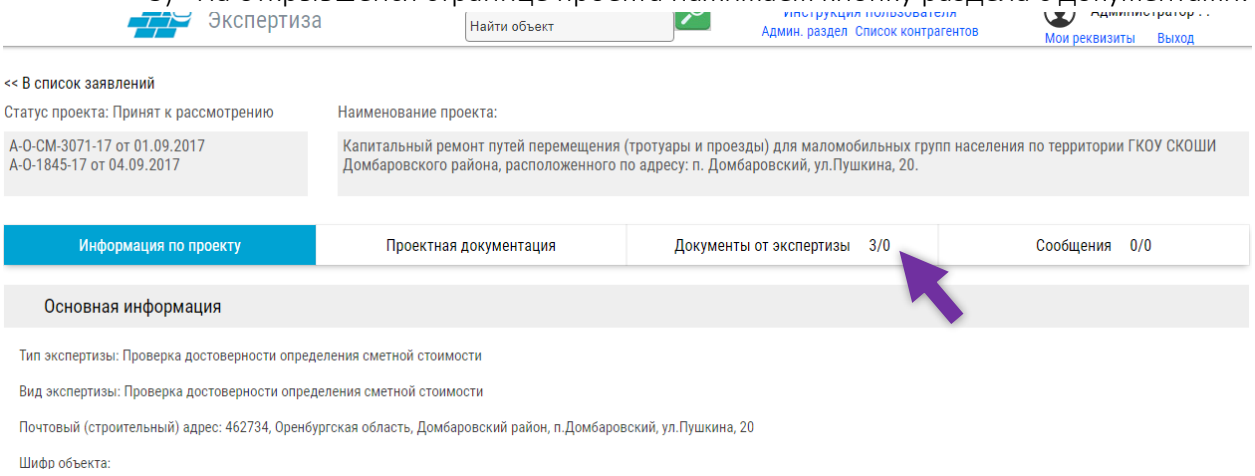
внизу страницы.

10) После того как документация загружена и подписаны все файлы и заявление необходимо нажать на кнопку

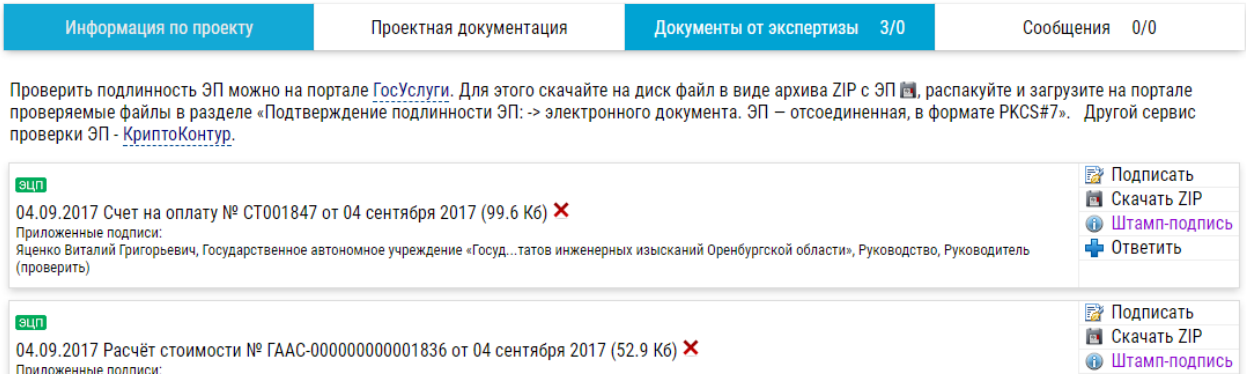
VI. Получение и обмен документацией с госэкспертизы

1) Уведомления о новых файлах будут поступать на Email, указанный в личных данных ЛК
2) После проверки комплектности документации по проекту начнется подготовка договора на проведение экспертизы, расчета стоимости и счет. Как только данные документы будут готовы они появятся в Личном кабинете в соответствующем разделе. Для их просмотра на главной странице Личного кабинета рядом с названием соответствующего проекта необходимо нажать карточку проекта.

3) На открывшейся странице проекта нажимаем кнопку раздела с документами:



4) После ознакомления с документами необходимо их подписать со своей стороны, сделать это можно непосредственно на этой странице. Для удобства работы с с подписанными документами, для каждого из них генерируется печатная версия полной информации о подписях этого документа:



*Для отправки в организацию протокола разногласий или других документов, воспользуйтесь кнопкой ответа.

5) Когда информация об оплате поступит в учреждение начинается процесс непосредственного проведения экспертизы. Статус проекта изменится на «Объект в работе». Это значит, что документация поступила к экспертам.
6) В процессе работы эксперты могут выставлять замечания по проекту. Об этом придет уведомление на Email. Сами замечания появятся в личном кабинете в разделе документов.

   В процессе экспертизы кроме обмена документацией по проекту и замечаниям можно вести переписку с госэкспертизой. Для этого в каждом проекте есть модуль «Сообщения».

7) Здесь можно обмениваться фалами и сообщениями. Интерфейс предполагает работу с текстом и файлами как в электронной почте. Все сообщения регистрируются системой и их история доступна на странице проекта в любой момент времени.