

**СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДАЧИ ЗАЯВОК
НА ИЗОБРЕТЕНИЯ (ПОЛЕЗНЫЕ МОДЕЛИ)
Аварийные ситуации**

2014



Содержание

| | |
|---|----|
| Аварийные ситуации при работе с порталом Системы..... | 3 |
| 1. Не могу войти в систему через Интернет..... | 3 |
| 1.1. Не отображается страница входа в систему. | 3 |
| 1.2. При вводе сертификата ничего не происходит. | 3 |
| 2. Не работает отправка формы в центральную базу данных | 5 |
| 2.1. Система «не отвечает» при отправке формы | 5 |
| 2.2. Отправка подписанной формы выдает ошибку | 5 |
| 2.3. Ошибка в адресе Интернет – портала..... | 7 |
| 3. Не могу получить форму или открыть ранее сохраненный файл. | 8 |
| 4. Не могу открыть форму с Интернет-портала – Internet Explorer заблокировал загрузку файла. | 8 |
| 5. Ошибка загрузки формы..... | 12 |



Аварийные ситуации при работе с порталом Системы

Настоящий документ описывает аварийные ситуации, которые могут возникнуть при работе с системой электронной подачи заявок на изобретения (полезные модели) (далее – Система) и способы их устранения.

1. Не могу войти в систему через Интернет.

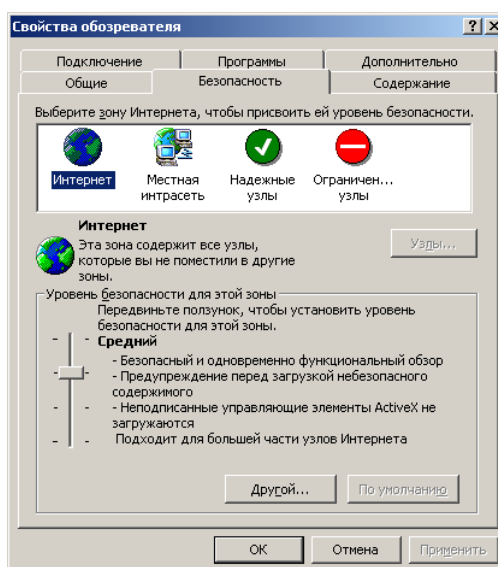
1.1. Не отображается страница входа в систему.

В том случае, если не открывается страница для входа в портал Системы, целесообразно проверить наличие постоянного подключения к сети Интернет. При отсутствии доступа к другим серверам (например, поисковой системе 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 Системы является остановка Интернет-сервера системы. В этом случае (при использовании обозревателя Internet Explorer) пользователь получит сообщение о невозможности отобразить страницу.

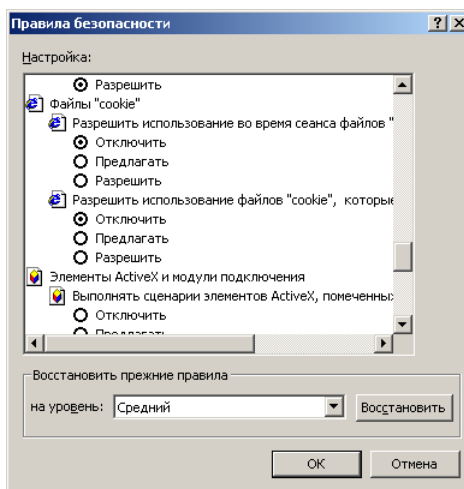
1.2. При вводе сертификата ничего не происходит.

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»:

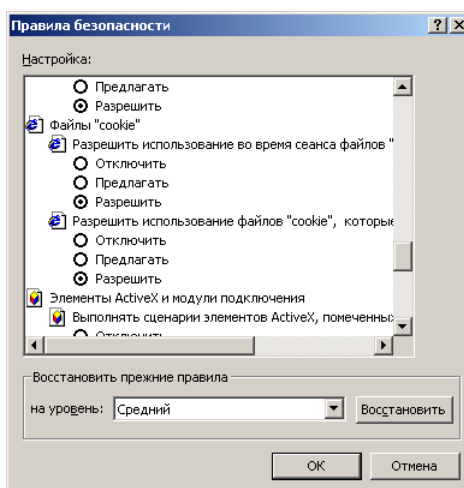




Далее нажимаем кнопку «Другой» и в появившемся окне находим «Файлы «cookie»:

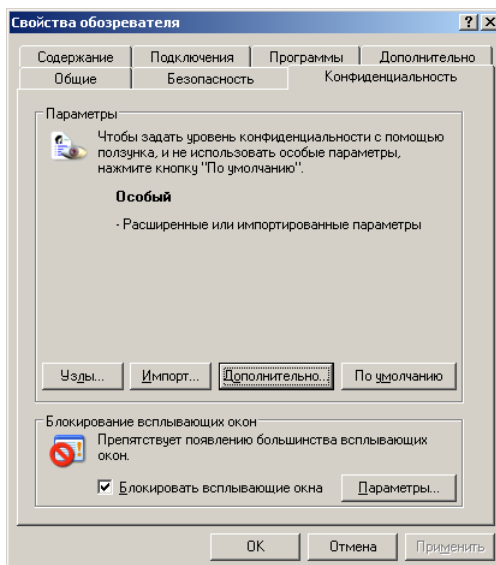


Включаем оба разрешения на файлы «cookie» и нажимаем ОК.

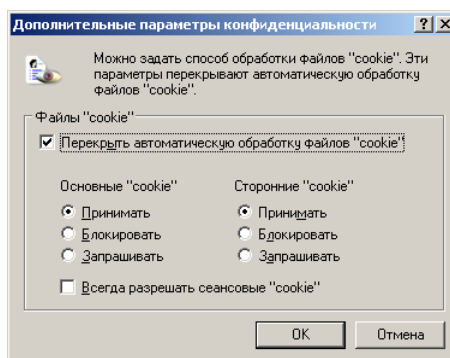


Закрываем свойства обозревателя и перезапускаем Internet Explorer.

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

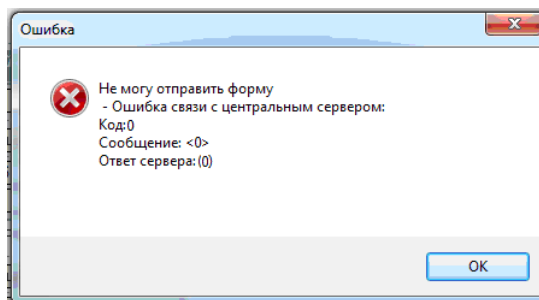
2.1. Система «не отвечает» при отправке формы

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 что бы оно не блокировало доступ, обычно для этого достаточно внести приложение i3_sbor.exe (c:\Program Files\icon3\PatDoc) в список исключений.

2.2. Отправка подписанной формы выдает ошибку

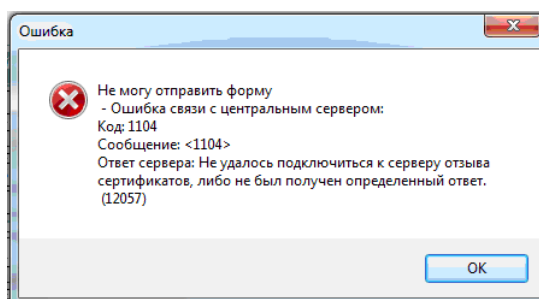
При отправке подписанной формы появляется сообщение об ошибке



Эта ошибка может быть вызвана следующими причинами:

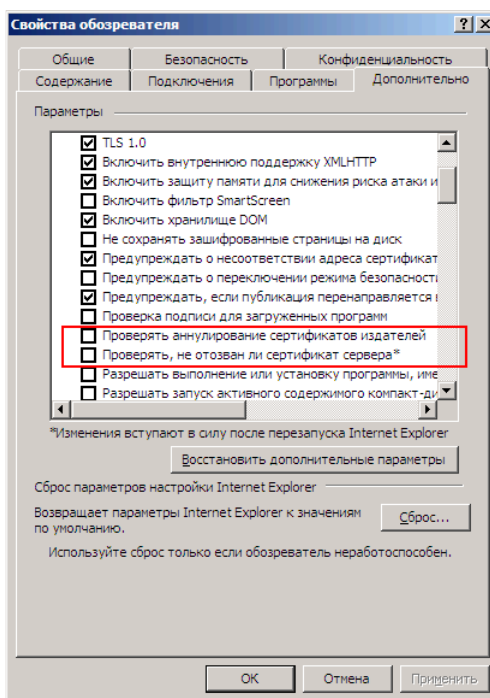
1. На Вашем компьютере не установлены **последние** версии корневых и кросс-сертификатов, перечисленных в документе «Программно-аппаратные требования к ПК», опубликованном на сайте ФИПС в разделе «Электронное взаимодействие с заявителями». Как найти сертификаты и установить их Вы можете посмотреть в документе «Руководство по установке сертификата ЭП».
2. Отправка заявки блокируется антивирусом, установленным на Вашем компьютере, либо системой безопасности Firewall Windows (или каким-либо иной аналогичной программой). Для решения следует сделать следующее
 - а) внести адрес (<https://patdoc.fips.ru/>) сервера в список доверенных в Internet Explorer.
 - б) внести программу i3sbor.exe в список исключений в Вашем антивирусе и брандмауэре (firewall)
 - в) Установить разрешение для программы i3sbor.exe на полный доступ к Internet в настройках брандмауэра (firewall)

При отправке подписанной формы появляется сообщение об ошибке



Если не помогают действия, описанные в предыдущей ошибке, то

1. В настройках Internet Explorer в закладке «Дополнительно» снимите флажки с параметров «Проверять аннулирование сертификатов издателей» и «Проверять, не отозван ли сертификат сервера*» как показано на рисунке

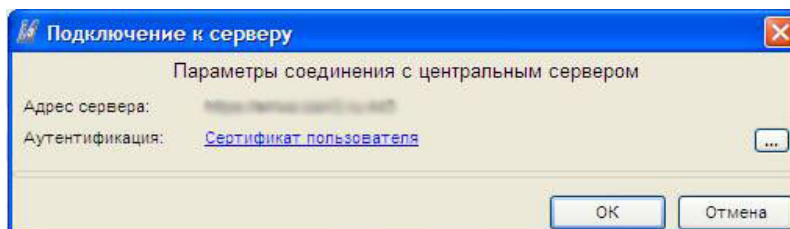


2. Нажмите «Применить» и перезагрузите Internet Explorer (закройте его и запустите снова).

2.3. Ошибка в адресе Интернет – портала

Во-первых, необходимо проверить наличие подключения к сети Интернет.

Если подключение к сети есть и портал Системы доступен, то неисправность может заключаться в неправильной настройке Системы на компьютере. Адрес, на который отправляются заполненные формы, может не совпадать с реальным адресом портала (<https://patdoc.fips.ru/>). 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

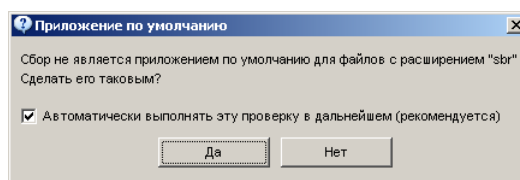


«C:\Program Files\Icon3\i3_sbor_ptnt\i3sbor.cfg». Ключ, отвечающий за адрес, называется «Portal_url».

Значение ключа должно быть следующего вида: <https://<адрес портала СистемыI>>

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

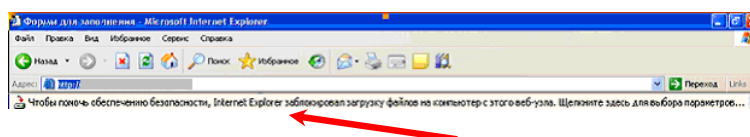
Невозможность получения формы с портала Системы или проблема с открытием файлов в формате sbr может быть связана с отсутствием ассоциации файлов с расширением «sbr» с PatDoc. Для восстановления настроек для файлов «.sbr» необходимо переустановить программу или запустить PatDoc непосредственным образом 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:

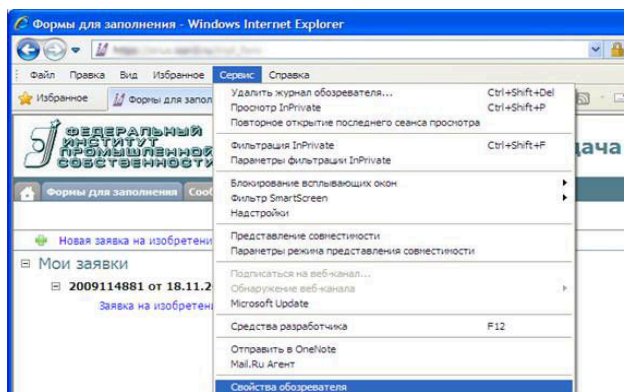


Данное сообщение обусловлено политикой безопасности, установленной в вашем Internet Explorer. Для исключения появления этого сообщения в дальнейшем, Вам необходимо прописать адрес портала Системы в доверенные узлы Internet Explorer.

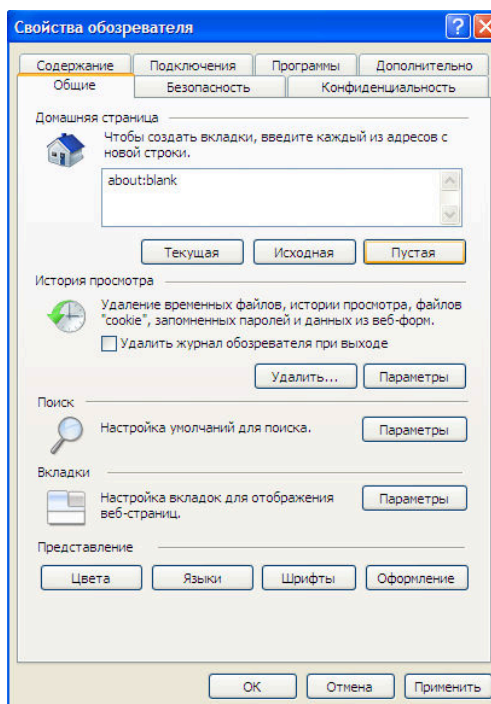
Для этого



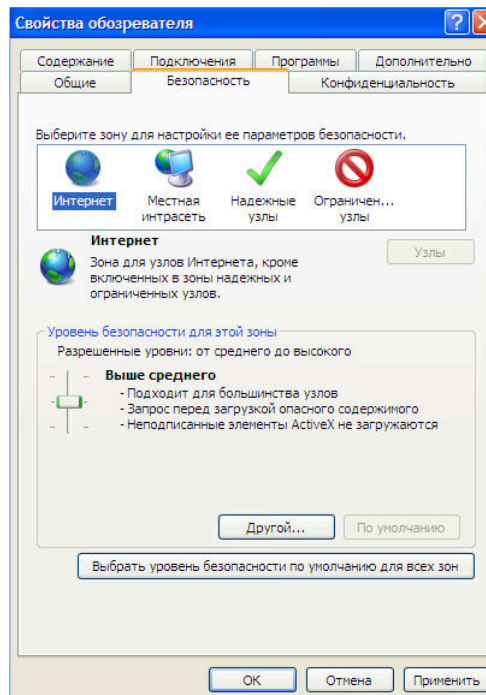
1. Войдите в меню Сервис → Свойства обозревателя Internet Explorer'a.



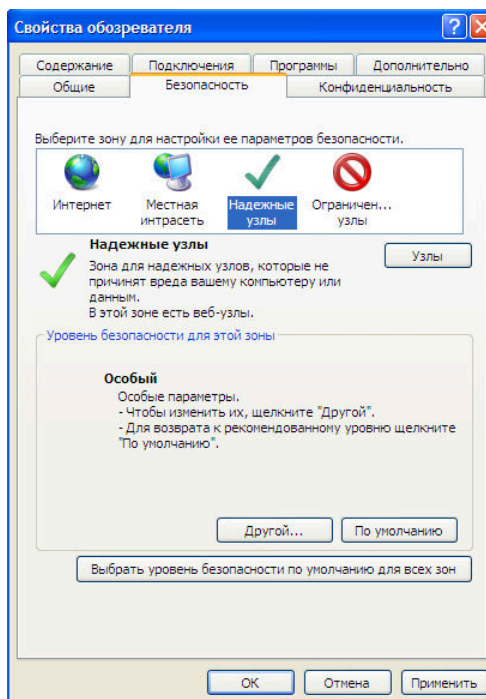
Перед Вами откроется следующее окно:



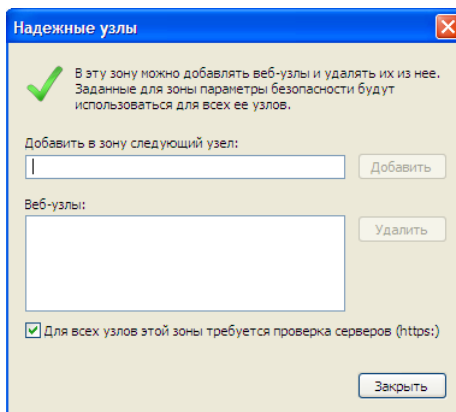
2. Откройте вкладку «Безопасность»



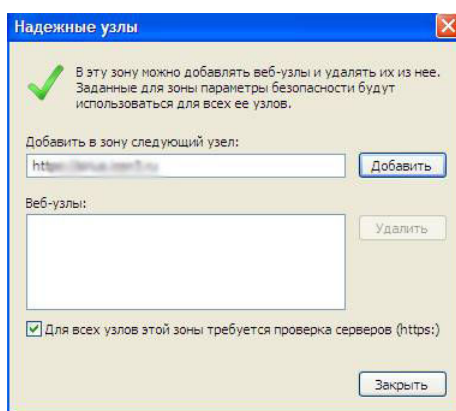
3. Выберите пункт «Надежные узлы».



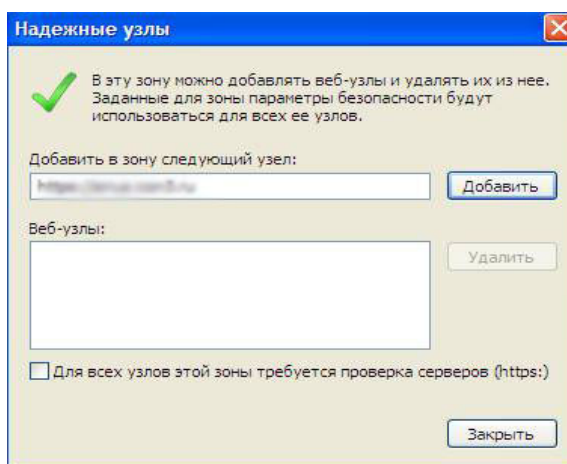
4. Нажмите на кнопку «Узлы»



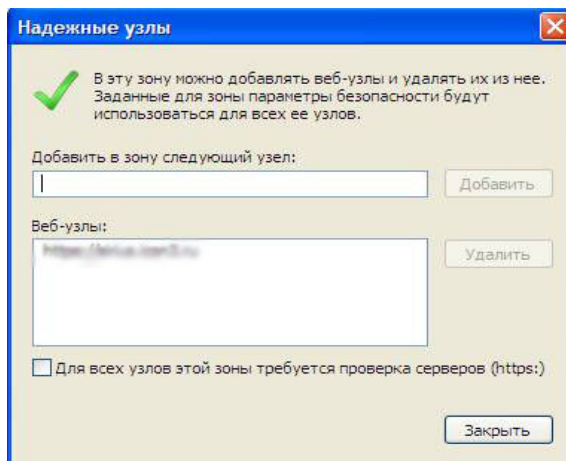
4. Наберите адрес портала Системы <https://patdoc.fips.ru/>



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



7. Нажмите на кнопку «Добавить»

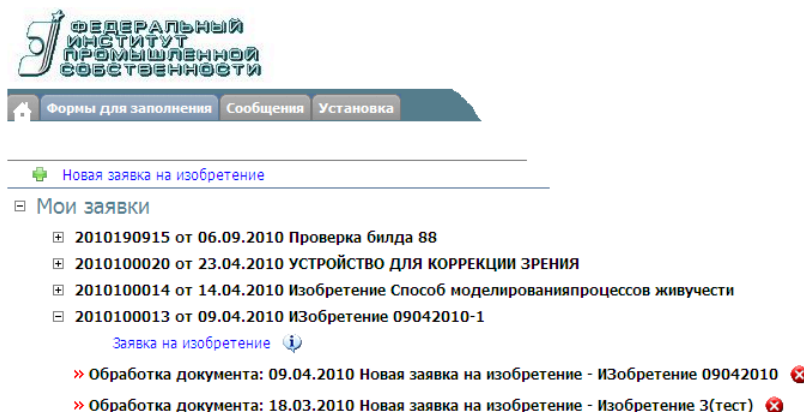



После этой операции Вы можете беспрепятственно загружать формы для заполнения

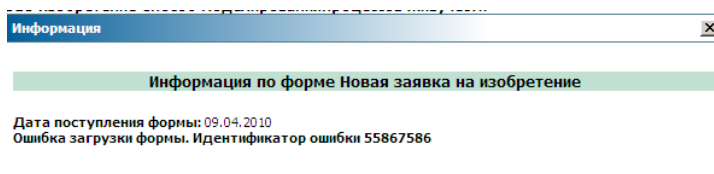
5. Ошибка загрузки формы

Данная проблема может возникнуть в случае внутренних неполадок в сетевой структуре Системы. 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>

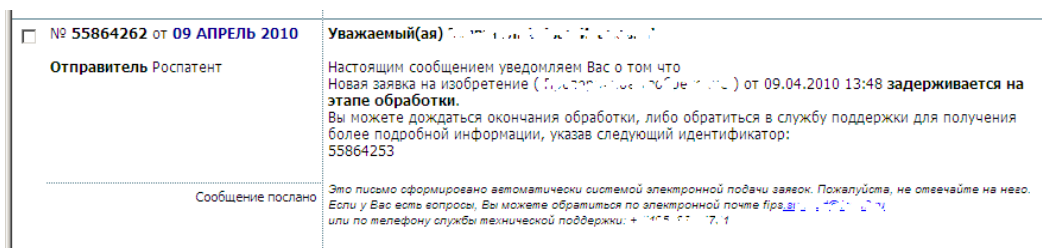


В этом случае щелкните по изображению красного значка справа от строки - . После этого появится следующее сообщение:





Здесь «Дата поступления формы» - дата поступления материалов заявки, «Идентификатор ошибки» - это код, который надо сообщить в службу поддержки по электронной почте 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.