

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДА- ЧИ ЗАЯВОК НА ИЗОБРЕТЕНИЯ И ПОЛЕЗНЫЕ МОДЕЛИ

Аварийные ситуации



Содержание

Введение	3
Не могу войти в систему через Интернет	4
Этот сайт не может обеспечить безопасное соединение	4
Не удастся безопасно подключиться к этой странице	4
Не удастся отобразить эту страницу	5
Обнаружена критическая неполадка	7
Вход в систему невозможен, поскольку Ваш сертификат не зарегистрирован в системе	7
Не могу начать работать с заявкой	8
Не открывается форма «Новая заявка»	8
Ошибки при заполнении заявки	8
Форма выдает ошибку дублирования данных, введенных только один раз	8
Не получается прикрепить к форме заявки документ Word	9
При заполнении заявки не отображаются русские символы	10
При подписании заявки возникает ошибка подписи файла	11
Ошибки при отправке подписанной заявки	12
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 0)	12
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1003)	13
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1104)	13
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1105)	14
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1106)	14
Не могу отправить подписанную заявку («Эта заявка уже была отправлена в базу данных. Повторная отправка запрещена»)	15
Прочие ошибки	16
После успешной регистрации заявки она не отображается в сервисе «Личный кабинет для переписки»	16



Введение

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

В документе принята следующая структура описания аварийных ситуаций:

Таким шрифтом выделено название раздела, в котором собраны описания проблем. Далее следует **название конкретной проблемы**. Под ним следуют «Симптомы:», где описаны признаки проблемы и приводится пример системного сообщения об ошибке. Далее следует «Причина:» ошибки. Причин может быть несколько, в этом случае они нумеруются 1, 2 и т.д. Для каждой причины следуют свои «Рекомендации:» по её устранению.

Если приведённая в этом руководстве информация не помогла Вам справиться с проблемой, обратитесь в службу поддержки. Обращаться следует по электронной почте по адресу helpdesk@rupto.ru. В письме обязательно указывайте

- Ваш идентификатор пользователя, который Вы получили после подачи заявления о регистрации в Системе. Идентификатор пользователя имеет вид USR_XXXX или PTAG_XXXX (где XXXX – несколько цифр);
- подробное описание проблемы, желательно с приложением скриншотов (для получения скриншота достаточно нажать на клавиатуре кнопку PrtScrn, потом вставить изображение в графический редактор (например, Paint) при помощи комбинации клавиш Ctrl-V). *Пожалуйста, не присылайте снимков экрана, сделанных с помощью смартфона или фотоаппарата!;*
- подробное описание Ваших действий, приведших к появлению ошибки.

Направлять обращения в службу поддержки можно в любое время. Регистрируются и рассматриваются Ваши обращения по рабочим дням, с 08.30 до 17.00 с понедельника по четверг, в пятницу с 08.30 до 16.00. Уведомление о регистрации обращения с его номером Вы получите по электронной почте.

Рассматриваются обращения (в зависимости от сложности проблемы) обращения от нескольких рабочих часов. Обращения о регистрации нового пользователя (или продления регистрации пользователя в связи со сменой сертификата электронной подписи) рассматриваются в течение 12 рабочих часов.



Не могу войти в систему через Интернет

Если после ввода в адресной строке браузера адреса <https://patdoc.fips.ru> вы не попали в Систему, значит, произошла одна из следующих ошибок.

Этот сайт не может обеспечить безопасное соединение

Симптомы: Вы получили сообщение:



**Этот сайт не может обеспечить
безопасное соединение**

На сайте patdoc.fips.ru используется неподдерживаемый протокол.

ERR_SSL_VERSION_OR_CIPHER_MISMATCH

[Подробнее](#)

Причина: Вы пытаетесь войти в систему через браузер, который ей не поддерживается.

Рекомендации: Используйте рекомендованный браузер - IE (или другие, перечисленные в документе «Краткое руководство пользователя»).

Не удастся безопасно подключиться к этой странице

Симптомы 1: В браузере IE вы получили следующее сообщение:

**Не удастся безопасно подключиться к этой
странице**

Возможно, на сайте используются устаревшие или ненадежные параметры безопасности протокола TLS. Если это будет повторяться, обратитесь к владельцу веб-сайта.

Для параметров безопасности протокола TLS не установлены значения по умолчанию, что также могло стать причиной ошибки.

Симптомы 2: В браузере IE вы получили следующее сообщение:



Не удастся отобразить эту страницу

Включите TLS 1.0, TLS 1.1 и TLS 1.2 в дополнительных параметрах и повторите попытку подключения к <https://patdoc.fips.ru> . Если ошибка повторяется, возможно, этот сайт использует неподдерживаемый протокол или комплект шифров, например RC4 ([ссылка на статью со сведениями](#)), который не считается безопасным. Обратитесь к администратору сайта.

[Изменить параметры](#)

Причина: Ваш браузер не поддерживает необходимые протоколы взаимодействия TLS1.1 и TLS1.2 с помощью шифросюит TLS_GOST2012256-GOST89-GOST89 и TLS_GOST2001-GOST89-GOST89. Проверить это можно, если в адресной строке вашего браузера ввести адрес <https://www.howssmyssl.com/>. Если в списке шифросюит среди прочих Вы не найдете обоих указанных, или только одну из них, значит это вызвано одной из следующих причин:

- на Вашем компьютере не установлен криптопровайдер;
- на Вашем компьютере установлен криптопровайдер более ранней версии, чем требуется (необходимо Крипто-Про CSP 4.0 или выше, или VipNet CSP 4.2 или выше).
- криптопровайдер установлен с ошибками.

Рекомендации: переустановите криптопровайдер требуемой версии

Не удается отобразить эту страницу

Симптомы: В браузере IE вы получили следующее сообщение:

Не удастся отобразить эту страницу

- Убедитесь, что веб-адрес <https://patdoc.fips.ru> правильный.
- Найдите страницу с помощью поисковой системы.
- Обновите страницу через несколько минут.

Причина 1: Необходимые сертификаты не установлены или установлены неправильно

Рекомендации: Установите Ваш личный сертификат и все остальные сертификаты в соответствии с требованиями в документах «Краткое руководство пользователя» и «Пособие по настройке сертификатов на рабочем месте пользователя».



Причина 2: Доступ к системе блокируется антивирусом или брандмауэром Windows, или прокси-сервером.

Рекомендации:

- В настройках антивируса отключите проверку протокола https через порт 443 (в некоторых антивирусах может называться «Проверка защищенных соединений»);
- В настройках брандмауэра Windows разрешите чтение/запись через порт 443;
- Обратитесь к администратору прокси-сервера за разрешением доступа к адресу <https://patdoc.fips.ru> через порт 443 для чтения/записи;
- если на компьютере установлен какой-нибудь бесплатный антивирус (Avast, AVG или подобные) отключить его на время работы с системой;

Причина 3:

- на Вашем компьютере не установлен криптопровайдер;
- на Вашем компьютере установлен криптопровайдер более ранней версии, чем требуется (необходимо Крипто-ППО CSP 4.0 или выше, или VipNet CSP 4.2 или выше);
- на Вашем компьютере установлено сразу два криптопровайдера;
- криптопровайдер установлен с ошибками.

Рекомендации: переустановить криптопровайдер требуемой версии. В случае установки сразу двух криптопровайдеров для удаления обоих воспользоваться специальными утилитами, размещенными на сайтах производителей криптопровайдеров.

Причина 4: В настройках криптопровайдера VipNet CSP не установлена опция «Включить поддержку работы VipNet CSP через MS Crypto API».

Рекомендации: Включить указанную опцию.

Причина 5:

- В настройках браузера не включены протоколы TLS 1.1 и TLS 1.2.
- Адрес <https://patdoc.fips.ru> не внесен в список доверенных узлов.
- Для всех узлов доверенной зоны включена проверка https.

Рекомендации: Включить в настройках браузера протоколы TLS 1.1 и TLS 1.2. Внести адрес <https://patdoc.fips.ru> в список доверенных узлов. Отключить проверку https для всех узлов доверенной зоны.

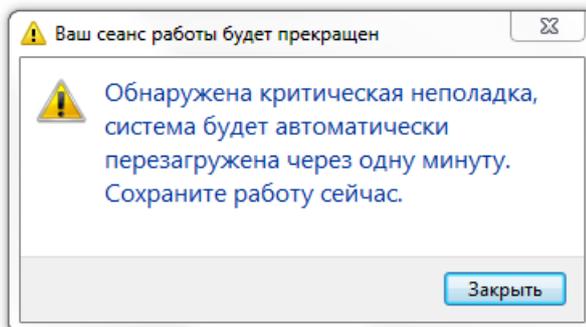
Причина 6: Отключены службы криптографии Windows.

Рекомендации: Войти в консоль служб. Копка «Пуск», ввести в строке поиска `services.msc`, запустить. В открывшейся консоли служб найти «Службы криптографии» и включить её.



Обнаружена критическая неполадка

Симптомы: В браузере IE (Windows 7) вы получили следующее сообщение:



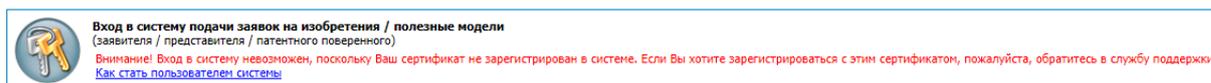
Причина: Ваш браузер содержит критические уязвимости и не может обеспечивать взаимодействие по защищенным протоколам.

Рекомендации:

- Загрузить и выполнить все последние обновления Windows 7 и браузера IE 11;
- Провести тщательную проверку компьютера на наличие вирусов и уязвимостей (лучше несколькими антивирусами):
- Включить в настройках браузера протоколы TLS 1.1 и TLS 1.2;
- Переустановить криптопровайдер требуемой версии.

Вход в систему невозможен, поскольку Ваш сертификат не зарегистрирован в системе

Симптомы: Вы получили следующее сообщение



Причина: Сертификат, с которым Вы пытаетесь войти в Систему, не зарегистрирован службой поддержки в качестве пользовательского.

Рекомендации: Обратитесь в службу поддержки (helpdesk@rupto.ru) в соответствии с инструкцией [Как стать пользователем системы](#).

Причина: Истек срок действия Вашего личного сертификата.

Рекомендации: Приобретите новый сертификат и обратитесь в службу поддержки (helpdesk@rupto.ru) для продления Вашей регистрации пользователя в соответствии с инструкцией [Как стать пользователем системы](#).



Не могу начать работать с заявкой

Не открывается форма «Новая заявка»

Симптомы: В личном кабинете Системы при попытке перехода по ссылке "Новая заявка" не открывается форма для заполнения данных о заявке. Вместо этой формы появляется сообщение "Вы хотите открыть или сохранить Новая заявка.sbr из patdoc.fips.ru?". При нажатии кнопки "Открыть" открывается документ в текстовом редакторе в нечитаемой кодировке.

Причина: Не установлено программное обеспечение PatDoc или оно остановлено с ошибками.

Рекомендации: В личном кабинете Системы перейти в закладку «Установка», скачать и установить последнюю версию PatDoc (не ниже версии 4.1.0.1).

Ошибки при заполнении заявки

Форма выдает ошибку дублирования данных, введенных только один раз

Симптомы: В ошибке говорится, что какое либо поле не уникально, хотя вы вводили значение этого поля только один раз, например как поле ОГРН на рисунке ниже.

The screenshot shows the 'Новая заявка' form with an error dialog box. The error message states: 'Форма заполнена некорректно, см. список ошибок. Ошибка найдено - 2. Ошибка добавлено в список - 2'. Below the form, a table lists the errors:

Строка	Колонка	Ошибка/Предупреждение
1	ОГРН	Значение должно быть уникальным
2	ОГРН	Значение должно быть уникальным



Причина: Такая ошибка может возникнуть, если пользователь начинает менять порядок уже заполненных строк или менять тип строки (автора на заявителя, физическое лицо на юридическое и т.п.)

Рекомендации: Удалить на первом листе заявки ВСЕ строки авторов и заявителей, которые вызывают ошибку. На рисунке выше это строка 2 «Автор» и строка 3 – «Заявитель – юридическое лицо». Удаление следует производить кнопкой с изображением символа «×» в строке, т.е. удалить строки, относящиеся к авторам или заявителям. Это важно, поскольку если не удалять строки, а очистить поля в них – проблему это не решит. После этого ввести информацию об авторе и заявителе снова, поочередно добавляя строки. Важно! Нельзя менять тип строки (например, «Заявитель – юридическое лицо» на «Заявитель – физическое лицо» или «Автор») после того, как какие-либо поля в строке будут заполнены! Если тип субъекта был выбран ошибочно, лучше удалить всю строку и добавить её заново.

Не получается прикрепить к форме заявки документ Word

Симптомы: При попытке прикрепления к форме документа Вы получаете сообщение об ошибке: «Ошибка запуска приложения Microsoft Word. Код ошибки -3» (или иные сообщения, касающиеся взаимодействия с приложением Microsoft Word).

Причина 1: На вашем компьютере не установлен Microsoft Word.

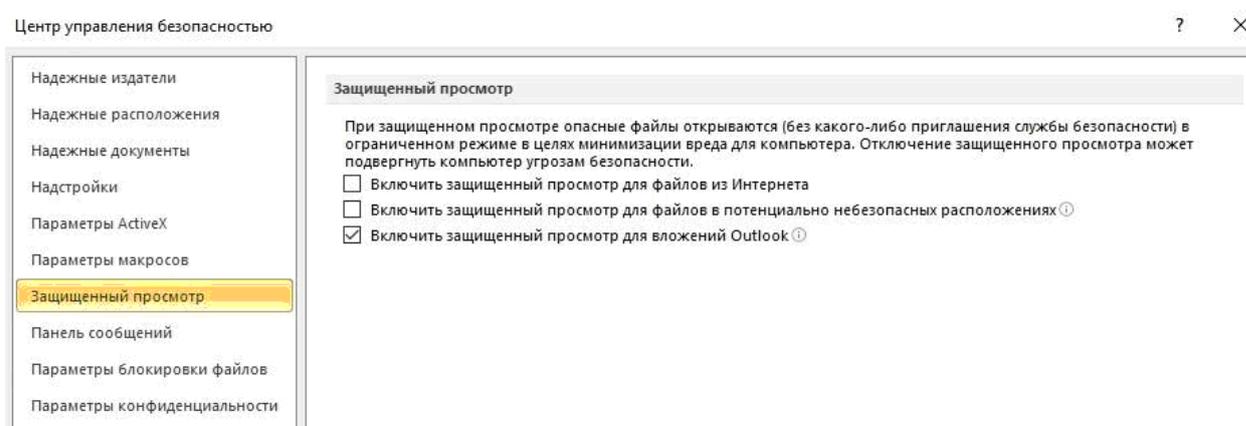
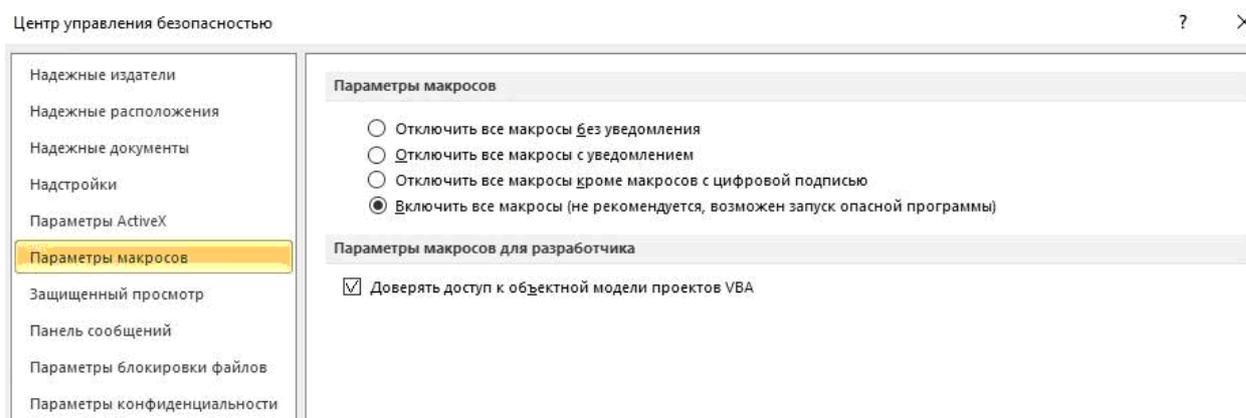
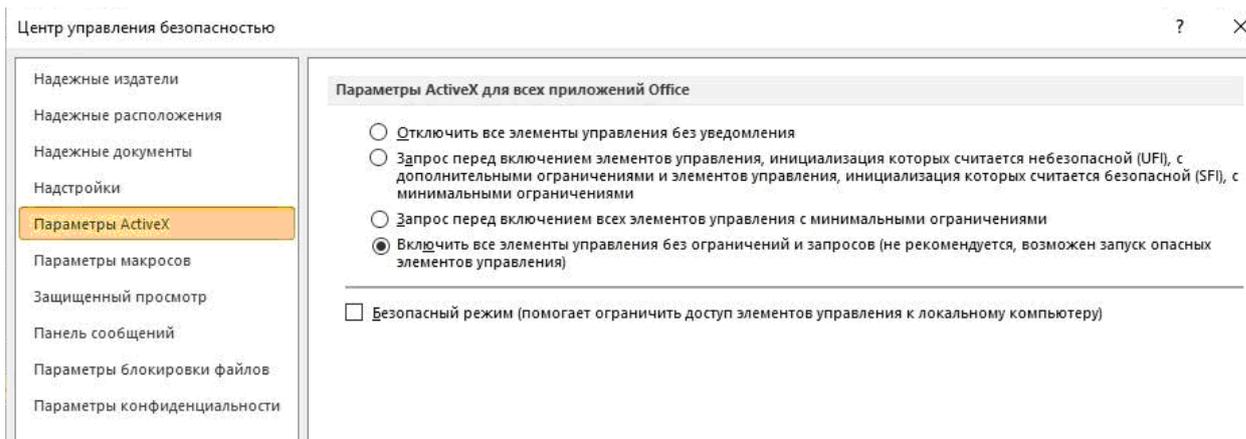
Рекомендации: Установить на компьютере Microsoft Word версии от 2003 до 2013 (в соответствии с версией Вашей операционной системы).

Причина 2: Антивирус блокирует взаимодействие PatDoc с Microsoft Word.

Рекомендации: В настройках антивируса внести приложение patdoc.exe в список исключений для всех проверок. (приложение patdoc.exe обычно находится после установки по адресу c:\Program Files\Icon3\PatDoc\...).

Причина 3: Настройки безопасности Microsoft Word (2007 - 2016) блокируют взаимодействие с PatDoc.

Рекомендации: В настройках Word (Центр безопасности) сделать настройки как на картинках ниже.



При заполнении заявки не отображаются русские символы

Симптомы: При заполнении электронной формы заявки неправильно отображаются русские символы (например, знаками ? или □).

Причина: Ваша операционная система Windows не поддерживает (или поддерживает неправильно) русский язык.

Рекомендации:

- Желательно использовать версию Windows, предназначенную для использования в России.



Аварийные ситуации

- Если предыдущая рекомендация по каким-то причинам невыполнима, необходимо изменить настройки системы (на примере Windows10). Щелчок правой кнопкой мыши ни кнопке «Пуск» - «Панель управления» - «Регион, язык и часы» - «Региональные стандарты» - «Регион» - «Дополнительно» - «Изменить язык системы» - «Русский (Россия)». Перезагрузить Windows.

- Если предыдущая рекомендация не помогла, создать в текстовом редакторе (notepad.exe) текстовый файл и ввести в него следующий текст

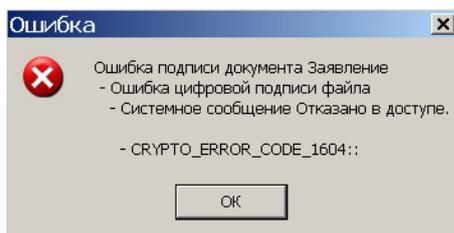
```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\FontMapper]
"ARIAL"=dword:00000000
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\FontSubstitutes]
"Arial,0"="Arial,204"
"Arial CYR,204"="Arial,204"
"Arial Cyr,0"="Arial,204"
"Comic Sans MS,0"="Comic Sans MS,204"
"Courier,0"="Courier New,204"
"Courier,204"="Courier New,204"
"MS Sans Serif,0"="MS Sans Serif,204"
"Tahoma,0"="Tahoma,204"
"Times New Roman,0"="Times New Roman,204"
"Times New Roman CYR,204"="Times New Roman,204"
"Times New Roman Cyr,0"="Times New Roman,204"
"System,0"="System,204"
"Fixedsys,0"="Fixedsys,204"
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Nls\CodePage]
"1250"="c_1250.nls"
"1251"="c_1251.nls"
"1252"="c_1252.nls"
"1253"="c_1253.nls"
"1254"="c_1254.nls"
"1255"="c_1255.nls"
"1256"="c_1256.nls"
"1257"="c_1257.nls"
"1258"="c_1258.nls"
"1361"="c_1361.nls"
```

Сохранить файл под любым именем, с расширением .reg. Двойным щелчком запустить сохраненный файл и внести изменения в реестр. Перезагрузить Windows.

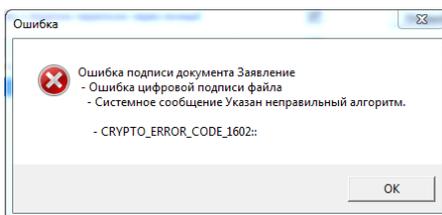
При подписании заявки возникает ошибка подписи файла

Симптомы1: При подписании заполненной заявки возникает ошибка





Симптомы2: При подписании заполненной заявки возникает ошибка



Причина 1: У сертификата электронной подписи, который Вы используете для подписи заявки, истек срок действия.

Рекомендации: Приобрести и установить новый сертификат, зарегистрировать его в службе поддержки (helpdesk@rupto.ru) в соответствии с инструкцией «[Как стать пользователем системы](#)». После получения подтверждения регистрации скачать форму «Новая заявка», заполнить ее заново, подписать и отправить.

Причина 2: Сертификат электронной подписи, который Вы используете для подписи заявки поврежден или не установлен.

Рекомендации: Переустановить Ваш личный сертификат с закрытым ключом в соответствии с пользовательской инструкцией криптопровайдера.

Причина 3: Криптопровайдер, установленный на Вашем компьютере

- не имеет действующей лицензии;
- имеет версию ниже требуемой (ниже 4.0 для Крипто-ППО CSP или ниже 4.2 для VipNet CSP);
- поврежден.

Рекомендации: Переустановить криптопровайдер соответствующей версии.

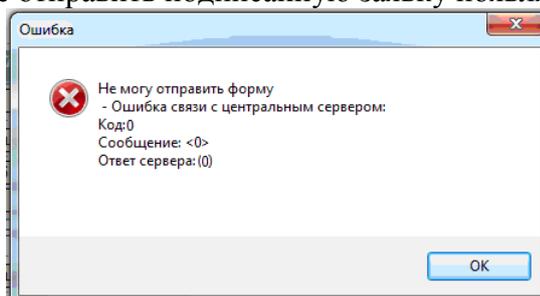
Причина 4: Вы используете устаревшую версию PatDoc.

Рекомендации: Скачать и установить последнюю версию PatDoc (не ниже 4.1.0.1).

Ошибки при отправке подписанной заявки

Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 0)

Симптомы: При попытке отправить подписанную заявку появляется сообщение



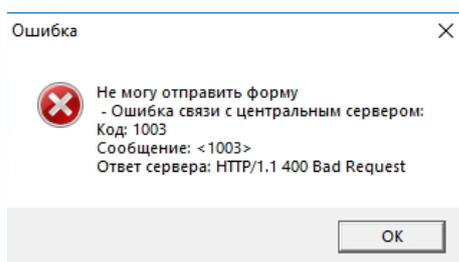


Причина: На Вашем компьютере не установлены последние версии корневых и промежуточных сертификатов, перечисленных в документе «Краткое руководство пользователя».

Рекомендации: Установить на компьютере необходимые сертификаты, перечисленные в документе «Краткое руководство пользователя». Где найти нужные сертификаты и как их установить смотрите в документе «Пособие по настройке сертификатов на рабочем месте пользователя».

Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1003)

Симптомы: При попытке отправить подписанную заявку появляется сообщение

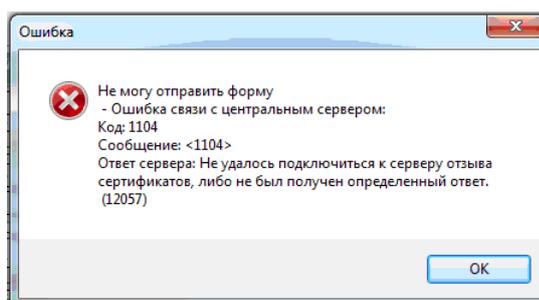


Причина: На вашем компьютере установлена старая версия PatDoc.

Рекомендации: Установить на компьютере последнюю версию PatDoc (не ниже 4.1.0.1), открыть форму «Новая заявка», заполнить её, подписать и отправить заново.

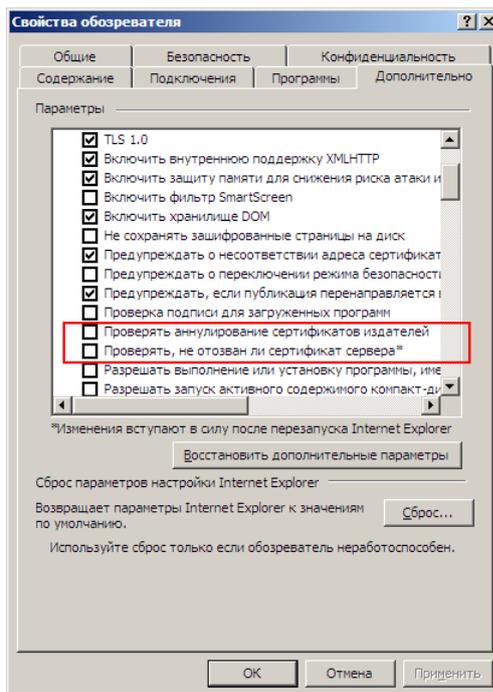
Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1104)

Симптомы: При попытке отправить подписанную заявку появляется сообщение



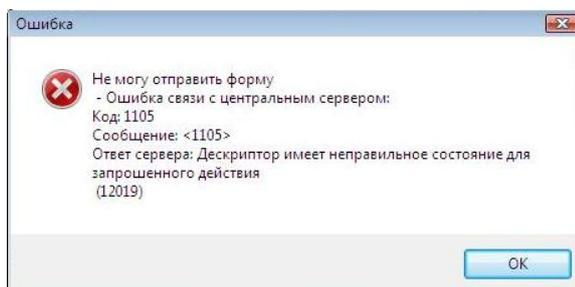
Причина: Криптопровайдер не может получить доступ через Интернет к спискам отзыва Вашего сертификата. Возможно, сайт, содержащий списки отзыва, не работает.

Рекомендации: В настройках IE в закладке «Дополнительно» снимите флажки с параметров «Проверять аннулирование сертификатов издателей» и «Проверять, не отозван ли сертификат сервера*» как показано на рисунке. После чего перезагрузить IE.



Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1105)

Симптомы: При попытке отправить подписанную заявку появляется сообщение

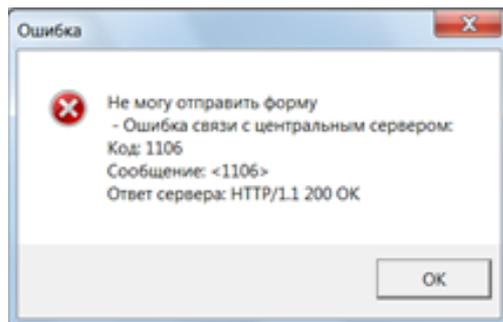


Причина: Ошибка вызвана неполадками канала связи между Вашим компьютером и сервером системы. Возможно, они вызваны ошибками при сохранении файла заявки перед отправкой.

Рекомендации: Повторите попытку отправки через некоторое время. Если ошибка повторится, откройте новую форму заявки, заполните её заново, подпишите и отправьте.

Не могу отправить подписанную заявку (ошибка 1106)

Симптомы: При попытке отправить подписанную заявку появляется сообщение



Причина: Ошибка вызвана временными неполадками сервера системы.

Рекомендации: Повторите попытку отправки через некоторое время. Если ошибка повторится, сообщите о ней в службу поддержки helpdesk@rupto.ru.

Не могу отправить подписанную заявку («Эта заявка уже была отправлена в базу данных. Повторная отправка запрещена»)

Симптомы 1: При попытке отправить подписанную заявку возникла какая-либо ошибка отправки. При повторной отправке появляется сообщение «Эта заявка уже была отправлена в базу данных. Повторная отправка запрещена»

Причина: Несмотря на ошибку, заявка была зарегистрирована в Системе.

Рекомендации: Не пытайтесь повторно отправлять эту заявку. Сообщите о ней в службу поддержки helpdesk@rupto.ru, указав название изобретения или полезной модели, Ваш идентификатор пользователя и дату/время отправки заявки.

Симптомы 2: При отправке измененной (ранее подававшейся) заявки появляется сообщение «Эта заявка уже была отправлена в базу данных. Повторная отправка запрещена»

Причина:

Скорее всего, проблема возникла из-за того, что Вы произвели следующие действия:

- 1) успешно отправили заявку;
- 2) разблокировали отправленный файл и сделали из него новую заявку;
- 3) попытались её отправить и получили упомянутые Вами сообщение об ошибке.

Дело в том, что каждый файл заявки при отправке получает уникальный идентификатор (внутренний, невидимый для пользователя). При попытке обработать присланный файл система обнаружила, что идентификатор уже есть, что и вызвало ошибку (система не дает дважды отправить одну и ту же заявку).

Рекомендации: Для создания новой заявки следует использовать новый файл, получаемый по ссылке в личном кабинете. Это, кроме всего прочего, позволяет Вам сохранить у себя реальный электронный документ заявки, подписанный Вашей ЭП, у которого «внутри» записана дата отправки в ФИПС.



Прочие ошибки

После успешной регистрации заявки она не отображается в сервисе «Личный кабинет для переписки»

Симптомы: Вы успешно подали заявку, получили уведомление о регистрации, но не находите свою заявку в сервисе [Личный кабинет для переписки](#).

Причина: Отправляя заявку, Вы не сформировали ходатайство о ведении переписки через сервис личный кабинет.

Рекомендации: Отправить ходатайство о ведении переписки через сервис личный кабинет в электронном виде после подачи заявки невозможно. Поэтому скачайте с сайта ФИПС форму [ходатайства](#), заполните её, распечатайте, подпишите и отправьте обычной почтой в адрес экспертизы.

Для всех последующих электронных заявок перед подписанием обязательно указывайте на третьей закладке электронной формы («Приоритет и ходатайства») опцию

4 вести переписку по заявке в электронном виде
E-mail
Идентификатор личного кабинета (ЛКxxxx)
 ИНН ходатайствующего

«вести переписку по заявке в электронном виде». Как правильно заполнить остальные поля, смотрите в документе «Руководство пользователя (заявителя)».

Причина: Указав опцию «вести переписку по заявке в электронном виде», Вы не заполнили (или заполнили неправильно) поле «Идентификатор личного кабинета (ЛКxxxx)».

Рекомендации: Если Вы оставили поле пустым, или неправильно указали идентификатор кабинета, заявка не попадет в «Личный кабинет для переписки» автоматически, даже если он у Вас есть. Решение о помещении заявки в кабинет будет принимать экспертиза в течение 30 рабочих дней. Правильный идентификатор «Личного кабинета...» - всегда имеет вначале буквы ЛК и далее от одной до пяти цифр без пробелов.

Если кабинета для переписки у Вас нет, то тогда идентификатор указывать не надо. В этом случае сначала по решению экспертизы кабинет для Вас будет создан, только после этого заявка будет помещена в него.