

Скачивание и установка АРМ ЕС ОГ.

АРМ ЕС ОГ – автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан. Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан.

Требования к ПК:

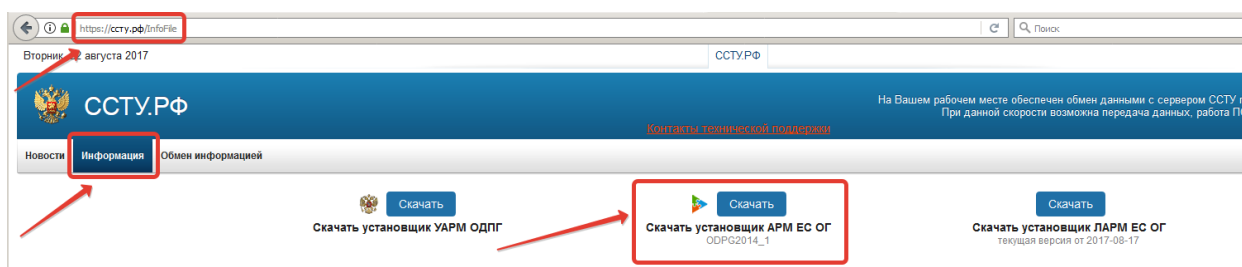
Рабочая станция (не ниже Pentium D 3000Мгц, 1ГБ RAM, 1ГБ свободного места на жёстком диске). Монитор с разрешением не ниже 1024x768.

Операционная система семейства Windows:


Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 (32 и 64-bit).

Все ОС должны быть релиза Professional и выше.

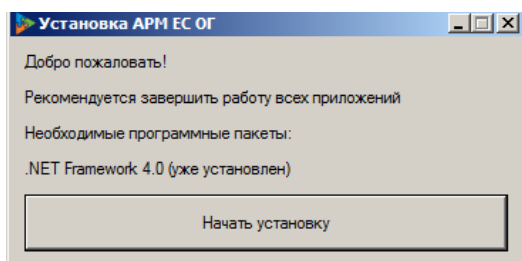
Скачать АРМ ЕС ОГ можно по адресу <https://ccty.pf> раздел «Информация»:



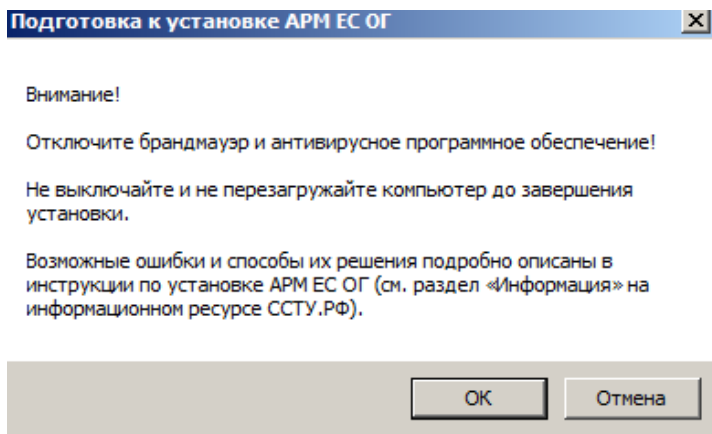
Для установки и корректного функционирования программы необходим доступ к закрытому сегменту сети.

После скачивания установщика:  Установка АРМ ЕС ОГ.exe

Запустите его двойным нажатием на левую кнопку мыши. После чего появится базовое окно с предложением начать установку:



И следующее окно, с рекомендацией отключения антивирусной защиты:

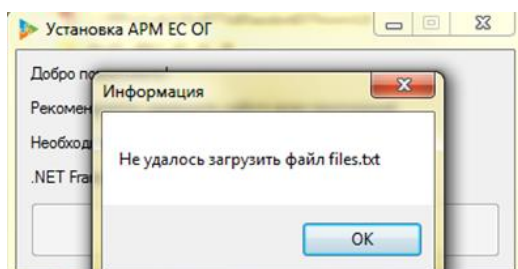


В процессе установки вам будет предложено ввести уникальный идентификатор уполномоченного лица и его пароль. По завершении установки на рабочем столе появится ярлык для запуска АРМ ЕС ОГ:



Возможные ошибки при установке АРМ ЕС ОГ.

1. Ошибка "Не удается загрузить файл files.txt"



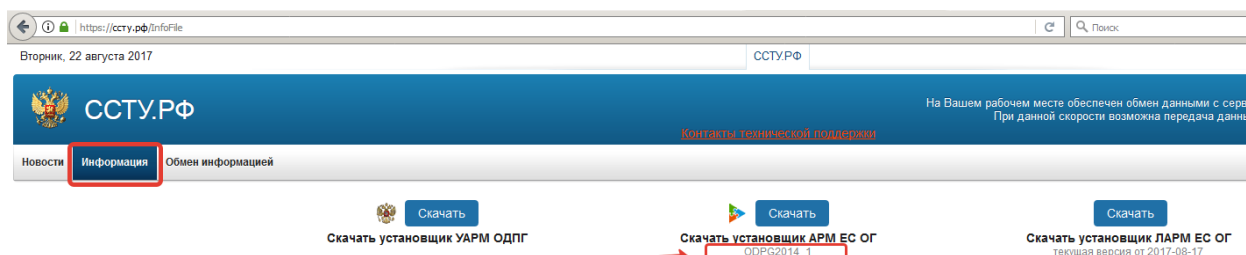
Решение:

Проверьте, есть ли на компьютере доступ к закрытому сегменту сети (эта информация указана в разделе "Новости" от 25 августа информационного ресурса ccty.pf):

1. Зайдите на общедоступный информационный ресурс <https://ccty.pf> под любой учётной записью вашего органа власти и откройте вкладку "Информация".

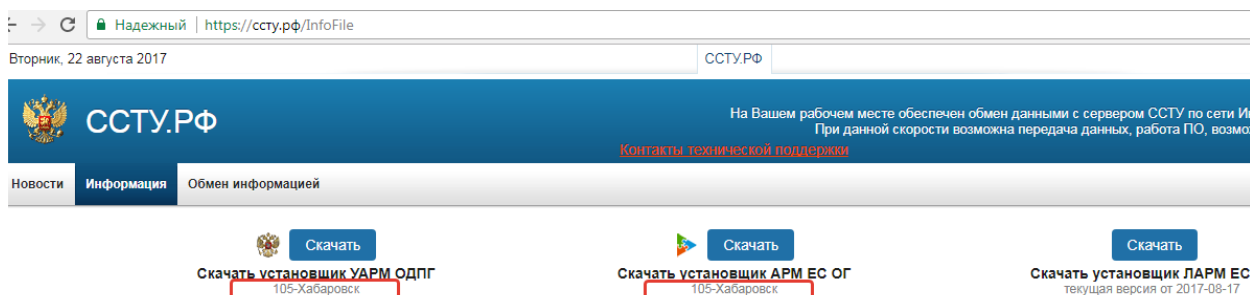
2. Посмотрите, что написано серыми буквами под «Скачать установщик АРМ ЕС ОГ».

Если написано: ODPG2014_(цифры)



то ссылка для доступа к закрытому сегменту сети: <http://10.231.201.200/ssturf> (проверьте, запущен ли Vip Net клиент и перейдите по этой ссылке).

Если под «Скачать установщик УАРМ ОДПГ» и «Скачать установщик АРМ ЕС ОГ» указаны цифры и наименование города/области, например, 105-Хабаровск или 116-Вологда,



то:

- скачайте в разделе «Информация» на сайте <https://sstu.rf> документ «Список платформ КП ССТУ (два сетевых интерфейса).xlsx»;
- найдите в нём наименование своего органа власти или субъекта, к которому он относится;
- вставьте ip-адрес из документа в ссылку вида <http://xx.xx.xx.xx/SstuRf> (где xx.xx.xx.xx – ip-адрес вашей платформы из документа).

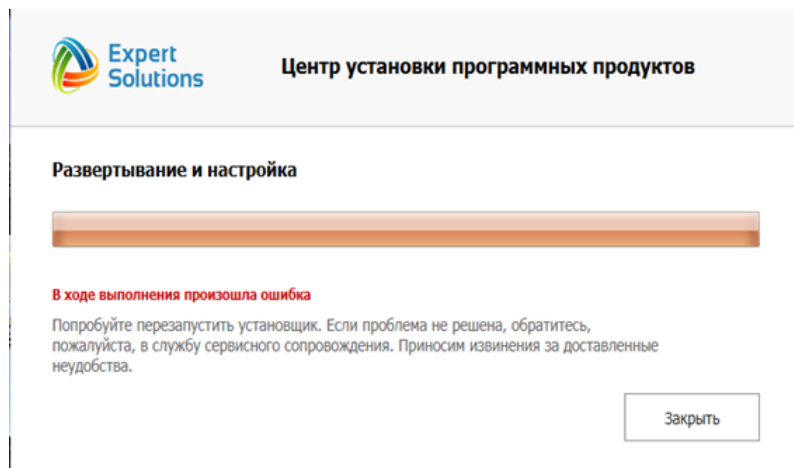
Внимание! Возможна ситуация, когда в разделе "Информация" будут указаны цифры и наименование города/области, но при этом в файле "Список платформ КП ССТУ (два сетевых интерфейса).xlsx" ваш орган власти отсутствует. Это означает, что у вас платформа КП ССТУ с одним сетевым интерфейсом и ссылка для доступа к закрытой сети: <http://10.231.201.200/ssturf>

При наличии доступа к закрытому сегменту сети выполните нижеследующие рекомендации:

- отключите (сделайте "Выход" или временно удалите) антивирусы;
- отключите иные программы фильтрации трафика (например, Windows Defender);
- отключите брандмауер (для Windows 7 и выше лучше сделать это через командную строку: `netsh advfirewall set allprofiles state off`) или остановить службу брандмауера;
- в Internet Explorer: Свойства обозревателя -> вкладка "Подключение" -> кнопка "Настройка сети" -> снимите галочку "Использовать прокси сервер", если стоит;
- проверьте количество сетевых интерфейсов на рабочем месте (должен быть только один!), если интерфейс один, проверьте, чтобы в Свойствах IPv4 в разделе "Дополнительно" во вкладке "Параметры IP" был также только один адрес;
- в настройках сетевого адаптера отключите протокол TCP/IPv6;

- проверьте настройки VipNet клиента (если таковой используется), установлена ли в нём динамическая трансляция адресов.

2. Сбой «В ходе выполнения произошла ошибка»



Решение:

а) При наличии доступа к закрытому сегменту сети выполните нижеследующие рекомендации:

- отключите (сделайте "Выход" или временно удалите) антивирусы;
- отключите иные программы фильтрации трафика (например, Windows Defender);
- отключите брандмауер (для Windows 7 и выше лучше сделать это через командную строку: netsh advfirewall set allprofiles state off) или остановить службу брандмауера;
- в Internet Explorer: Свойства обозревателя -> вкладка "Подключение" -> кнопка "Настройка сети" -> снимите галочку "Использовать прокси сервер", если стоит;
- проверьте количество сетевых интерфейсов на рабочем месте (должен быть только один!), если интерфейс один, проверьте, чтобы в Свойствах IPv4 в разделе "Дополнительно" во вкладке "Параметры IP" был также только один адрес;
- в настройках сетевого адаптера отключите протокол TCP/IPv6;
- проверьте настройки VipNet клиента (если таковой используется), установлена ли в нём динамическая трансляция адресов.

б) Возможно, на рабочем месте установлено программное обеспечение CryptoPro, которое блокирует установку пакета .NETFramework, необходимого для работы АРМ ЕС ОГ. Переустановите .NETFramework на рабочем месте.

в) В настройках ПК отключите политику «Системная криптография: использовать FIPS-совместим»:

Пуск – Администрирование – Локальная политика безопасности. Выставьте параметр безопасности «Отключен» как на скриншоте ниже:

Локальная политика безопасности

Файл Действие Вид Справка

Политика	Параметр безопасности
Сетевая безопасность: Принудительный вывод из сеанса по истечении допустимых часов работы	Отключен
Сетевая безопасность: разрешить LocalSystem использовать нулевые сеансы	Не определено
Сетевая безопасность: разрешить использование сетевых удостоверений в запросах проверки подлинности PKU2U к этому компьютеру	Не определено
Сетевая безопасность: разрешить учетной записи локальной системы использовать удостоверение компьютера для NTLM	Не определено
Сетевая безопасность: требование цифровой подписи для LDAP-клиента	Согласование цифровой...
Сетевая безопасность: уровень проверки подлинности LAN Manager	Не определено
Сетевой доступ: запретить анонимный доступ к именованным каналам и общим ресурсам	Включен
Сетевой доступ: модель совместного доступа и безопасности для локальных учетных записей	Обычная - локальные п...
Сетевой доступ: не разрешать перечисление учетных записей SAM анонимными пользователями	Включен
Сетевой доступ: не разрешать перечисление учетных записей SAM и общих ресурсов анонимными пользователями	Отключен
Сетевой доступ: не разрешать хранение паролей или учетных данных для сетевой проверки подлинности	Отключен
Сетевой доступ: разрешать анонимный доступ к именованным каналам	Не определено
Сетевой доступ: разрешать анонимный доступ к общим ресурсам	Отключен
Сетевой доступ: разрешать применение разрешений "Для всех" к анонимным пользователям	System(CurrentControlSe...
Сетевой доступ: удаленно доступные пути и вложенные пути реестра	System(CurrentControlSe...
Сетевой сервер (Майкрософт): уровень проверки сервером имени участника-службы конечного объекта	Не определено
Системная криптография: использовать FIPS-совместимые алгоритмы для шифрования, хэширования и подписывания	Отключен
Системная криптография: обязательное применение сильной защиты ключей пользователей, хранящихся на компьютере	Не определено
Системные объекты: усилить разрешения по умолчанию для внутренних системных объектов (например, символических ссылок)	Включен
Системные объекты: учитывать регистр для поддоменов, отличных от Windows	Включен
Устройства: запретить пользователям установку драйверов принтера	Отключен
Устройства: разрешать отставку без входа в систему	Включен
Устройства: разрешить доступ к дисководам гибких дисков только локальным пользователям	Не определено
Устройства: разрешить доступ к дисководам компакт-дисков только локальным пользователям	Не определено
Устройства: разрешить форматирование и извлечение съемных носителей	Не определено
Учетные записи: Переименование учетной записи администратора	Администратор
Учетные записи: Переименование учетной записи гостя	Гость
Учетные записи: разрешить использование пустых паролей только при консольном входе	Включен
Учетные записи: Состояние учетной записи 'Администратор'	Отключен
Учетные записи: Состояние учетной записи 'Гость'	Отключен
Член домена: всегда требуется цифровая подпись или шифрование потока данных безопасного канала	Включен