

## **1 Как настроить рабочее место для корректной работы Плагина ГИС НР?**

Перед установкой программного модуля «Независимый регистратор» (Плагин ИС НР) на компьютере необходимо проверить следующие настройки рабочего места, технические и программные характеристики ПК пользователя:

- ✓ версия ОС Windows 7 и выше;
- ✓ браузер Microsoft Internet Explorer версии 8.0 или выше, Google Chrome (версии 44 и выше);
- ✓ свободного места на диске не менее 2,5 ГБ
- ✓ оперативной памяти не менее 1 ГБ;
- ✓ открыто исходящее соединение по протоколу HTTP;
- ✓ на ПК доступны локальные порты: 9820,9822,9823;
- ✓ установлена программа системы криптографической защиты, работающая по алгоритму ГОСТ Р 34.10-2012 (КриптоПро CSP, ViPNet CSP, Крипто-КОМ);
- ✓ вставлен носитель с закрытым ключем ЭП, выданным аккредитованным удостоверяющим центром;
- ✓ установлен корневой сертификат удостоверяющего центра, которым выдана ЭП;
- ✓ установлен пользовательский сертификат;
- ✓ сертификат пользователя соответствует ГОСТ Р 34.10-2012;
- ✓ Прежде чем приступить к установке программного модуля, браузер Internet Explorer необходимо закрыть, если он в настоящий момент используется.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

## **2 Как проверить операционную систему и наличие свободной оперативной памяти?**

Плагин корректно работает на ОС версии 7 и выше и с количеством оперативной памяти не менее 1 ГБ.

Для проверки нажмите правой кнопкой мыши на иконку «Этот компьютер» и перейдите к пункту «Свойства». В свойствах отобразится ОС и оперативная память (ОЗУ).

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

### **3 Как проверить версию браузера?**

Версия Internet Explorer:

Для использования Плагина в браузере Microsoft Internet Explorer должна быть установлена версия 8.0 или выше.

Для проверки перейдите в браузер Internet Explorer в меню в верхнем правом углу нажмите на шестеренку и перейдите к пункту «О программе». В окне отобразится версия браузера.

Версия Google Chrome:

Для использования Плагина в браузере Google Chrome должна быть установлена версии 44 и выше.

Для проверки перейдите в браузер Google Chrome в меню в верхнем правом углу нажмите на иконку с тремя точками и перейдите к пункту «Настройки». В настройках в правом меню выберите «О браузере Chrome». В окне отобразится версия браузера.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

### **4 Как проверить наличие свободного места на диске?**

Для установки Плагина ГИС НР необходимо не менее 2,5 ГБ свободного места на диске.

Для проверки перейдите к «Этот компьютер» выберите тот диск, на который планируете установить дистрибутив Плагина ГИС НР, около диска должна отображаться информация о том, сколько ГБ свободно на диске из всего имеющегося на нем объеме.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7, 8, 10 в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

### **5 Как проверить доступность исходящего соединения и открытость локальных портов?**

Перейдите в браузер и введите адрес, находящийся в сети интернет, например, yandex.ru. Страница должна загрузиться. Для проверки доступности локальных портов: 9820,9822,9823, введите в поиске программ «Командная строка» и введите команду netstat -a, система выведет все порты, найдите указанные порты в отображаемом списке.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями проверки исходящего соединения и проверки открытости портов для ОС Windows 7, 8, 10 в личном кабинете:

раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

## **6 Как проверить наличие поддерживаемого криптопровайдера?**

Убедитесь, что на ПК установлен поддерживаемый криптопровайдер: «КриптоПро CSP», «ViPNet CSP» или «Крипто-КОМ». Для этого в поиске по программам введите название одного из поддерживаемых криптопровайдеров.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7, 8, 10 в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

## **7 Как проверить корректность алгоритма шифрования?**

Убедитесь, что установленный на ПК криптопровайдер работает по алгоритму ГОСТ Р 34.10-2012.

Для этого в поиске по программам введите название одного из поддерживаемых криптопровайдеров, откройте его и в настройках проверьте алгоритмы.

Например, для КриптоПро CSP: Вкладка алгоритмы > Параметры алгоритмов > Выберите тип CSP. В данном поле должен быть выбран один из пунктов с алгоритмом ГОСТ Р 34.10-2012.

## **8 Как проверить работоспособность сертификата?**

Убедитесь, что вставлен носитель с закрытым ключом, выданным аккредитованным удостоверяющим центром (токен или флэш-накопитель).

Зайдите в сертификаты и проверьте, что необходимый сертификат установлен. Для этого в поиске введите «Сертификаты» и в папках найдите нужный сертификат. Нажмите на сертификат левой кнопкой мыши два раза, чтобы перейти к просмотру сертификата. Во вкладке «Состав» проверьте, что в поле «Алгоритм подписи» указан ГОСТ Р 34.10-2012.

Далее перейдите во вкладку «Путь сертификата» и удостоверьтесь, что корневой сертификат установлен (нет иконки красного крестика и при нажатии на корневой сертификат в поле «Состояние сертификата» указано: «Этот сертификат действителен»).

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7, 8, 10 в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

## **9 Как проверить наличие разрешений в антивирусах, файрволлах и прочих системах защиты на использование дополнительных надстроек?**

Антивирусные системы могут блокировать работу плагина. Если у вас стоят ограничения на установку приложений или какие-либо другие ограничения, Плагин может не установиться. Проверьте, что не стоят усиленные настройки защиты, запрещающие использование дополнительных надстроек.

Проверка ограничений стандартных средств защиты Microsoft: перейти в «Безопасность Windows > Управление приложениями/браузером > Проверка приложений и файлов». Выберите «Предупредить» или «Выключить».

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7, 8, 10 в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Настройка рабочего места».

## **10 Как установить Плагин ГИС НР?**

1. Запустите файл `setup_nr_plugin.exe` и следуйте отображаемым инструкциям.
2. Перед установкой система предложит ознакомиться с лицензионным соглашением, которое нужно принять для продолжения установки.
3. Выберите диск и папку, в которую хотите установить приложение.
4. Создайте новую папку или выберите существующую для установки ярлыков приложения.
5. После того, как завершится установка, на экране отобразится информация о завершении.
6. Далее отобразится окно завершения работы мастера установки с возможностью запуска руководства пользователя.
7. После того, как ПО было успешно установлено, запустите браузер. Программный модуль установлен корректно, если в окне браузера появилась дополнительная панель инструментов.
8. При первом запуске, плагин запросит сертификат пользователя, который нужно загрузить для начала работы.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7, 8, 10 (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Установка Плагина».

## **11 Как включить запись видео в Плагине ГИС НР?**

Для включения записи видео нажмите на иконку «Включить запись». Данная кнопка активна при нахождении:

- на сайте одной из Электронных площадок;
- на официальном сайте ЕИС.

В противном случае кнопка неактивна и включить ее нельзя.

После включения кнопки записи Плагин ГИС НР отобразит окно выбора сертификата, в котором необходимо выбрать тот же сертификат, который используется для работы на Электронной площадке, ЕИС.

После того, как был выбран сертификат, на панели Плагина ГИС НР статус записи изменится на «активна».

Включение и выключение записи видео Плагина ГИС НР может быть использовано для записи информации как открытой части Электронной площадки и ЕИС, так и для записи личного кабинета.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Работа Плагина».

## **12 Как выключить запись видео в Плагине ГИС НР?**

Для того, чтобы остановить запись видео, нажмите на иконку «Остановить запись». По истечении некоторого времени неактивности Плагин ГИС НР автоматически выключает запись. При этом пользователю отображается модальное окно с подтверждением остановки. В разделе настроек модуля можно указать максимальное значение времени неактивности пользователя на электронной площадке или Официальном сайте ЕИС, по истечении которого программный модуль будет автоматически выключаться. Для этого перейдите в раздел «Настройки» и перетяните бегунок на нужное значение (По умолчанию это 5 минут).

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Работа Плагина».

## **13 Что означают индикаторы Плагина ГИС НР?**

На панели инструментов модуля располагаются основные индикаторы, свидетельствующие о наличии интернет-подключения на локальном компьютере пользователя (индикатор «Сеть»), доступности сайта электронной площадки или официального сайта ЕИС в текущий момент

времени (индикатор «ЭТП»), о соответствии характеристик электронной подписи и цепочки сертификатов (индикатор «ЭЦП») требуемым, а также правильной настройке времени на локальном компьютере (индикатор «Время»). Красная индикация свидетельствует о неуспешной проверке соответствующего параметра.

#### **14 Как посмотреть какие данные подписываются пользователем?**

Для просмотра данных, подписываемых пользователем, необходимо открыть Журнал подписания данных на панели Плагина ГИС НР. В Журнале также отображается дата подписания, наименование подписываемого файла и возможные ошибки при подписании.

#### **15 Как посмотреть видео записи, сформированные Плагином ГИС НР?**

Необходимо нажать на кнопку «Показать видео-файлы» в разделе «Настройки» на панели Плагина ГИС НР. Произойдет открытие соответствующей папки на локальном компьютере, в которой хранятся данные, формируемые Плагином ГИС НР.

#### **16 Как сформировать архив видеофайлов для предоставления в ФАС?**

Необходимо нажать на соответствующую кнопку на панели Плагина ГИС НР. Произойдет открытие диалогового окна для сохранения видео на локальный компьютер. Чтобы сохранить видео, необходимо выбрать папку на локальном компьютере и нажать кнопку «Сохранить». Для защиты своих прав сохраненное видео участники закупок могут самостоятельно представить в ФАС России вместе с другими материалами при подаче жалобы.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Работа Плагина».

#### **17 Как изменить параметры записи видео?**

Раздел «Настройки», позволяет указать занимаемый на компьютере пользователя общий размер файлов записи Плагина ГИС НР.

Объем сохраняемых видео файлов на компьютер пользователя ограничен заданными настройками и по умолчанию установлено максимальное значение. После превышения объема старые видеофайлы перезаписываются новыми.

Для изменения данной настройки перейдите в раздел меню «Настройки» Плагина ГИС НР и перетяните бегунок на необходимое значение.

## **18 Как обновить Плагин ГИС НР?**

При появлении новой версии Пользователю отобразится предупреждение о том, что дальнейшее функционирование Плагина ГИС НР может быть некорректным. Также на панели Плагина появится иконка обновления файла. Для обновления нажмите на иконку, на ваш компьютер загрузится новая версия Плагина ГИС НР. Перезапустите браузер после установки.

## **19 Как посмотреть руководство пользователя?**

Для просмотра руководства пользователя Плагина ГИС НР перейдите в Раздел «Настройки» > Вкладка «Информация» и нажмите кнопку «Справка».

## **20 Что делать, если отображается ошибка «Internet Explorer запущен. Закройте браузер для продолжения установки при закрытом браузере»?**

При появлении этого сообщения в случае, если браузер уже закрыт, необходимо вручную остановить данную программу через диспетчер задач.

Для этого откройте «Пуск» и в поиске введите «Диспетчер задач», в открывшемся окне перейдите во вкладку «Процессы».

Если на рабочем месте установлен ОС Windows 7, то необходимо найти два процесса, у которого имя образца «iexplore.exe» и описание «Internet Explorer» и завершить их.

Если на рабочем месте установлен ОС Windows 8 и выше, то необходимо найти два процесса, у которого Имя «Internet Explorer» и «Internet Explorer 32» или «Internet Explorer 64» и завершить их.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями для ОС Windows 7 и ОС 8, 10 в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Нештатные ситуации».

## **21 Что делать, если во время установки произошла ошибка?**

Если в процессе установке произошла ошибка, то Плагин ГИС НР отобразит окно с ошибкой. В окне «Ошибка установки» введите ваши Email и Телефон. Данные будут переданы в службу технической поддержки Плагина ГИС НР, специалисты службы поддержки свяжутся с вами для решения проблемы с установкой.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Нештатные ситуации».

## **22 Что делать, если после установки программного модуля в браузере не появилась панель Плагина ГИС НР?**

1. Если после установки Плагина ГИС НР соответствующая панель инструментов в браузере Internet Explorer не отображается, необходимо:
  - ✓ включить ее в настройках панелей инструментов и расширений Internet Explorer самостоятельно. Инструкции для включения программного модуля «Независимый регистратор» для различных версий браузера Internet Explorer приведены ниже.  
Internet Explorer 8: «Сервис» > Панели инструментов > Независимый регистратор.  
Internet Explorer 9, 10, 11: Щелчок правой клавишей мыши по кнопке «Сервис» > Независимый регистратор.
  - ✓ Если вы не нашли «Независимый регистратор», как описано выше, то необходимо проверить настройки разрешения браузера, для этого откройте: «Сервис» > Свойства браузера > Дополнительно. Проверьте, что выставлен флаг «Разрешение сторонних расширений обозревателя».
2. Если после установки Плагина ГИС НР соответствующая панель инструментов в браузере Google Chrome не отображается, необходимо:
  - ✓ в строке браузера введите `chrome://extensions/` (либо откройте: Иконка «Настройка и управление» > Дополнительные инструменты > Расширения), найдите в реестре расширений Плагин ГИС НР и убедитесь, что он имеет статус «Включено».
  - ✓ Если расширение не появилось, то необходимо проверить настройки разрешения браузера, для этого откройте: Иконка «Настройка и управление» > Дополнительные инструменты > Расширения > Подробнее (кнопка в Расширении Плагина ГИС НР) > Доступ к сайтам > Разрешить расширению просмотр и изменение ваших данных на посещаемых сайтах > На всех сайтах

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями включение панели и установки флага «Разрешение сторонних расширений обозревателя» (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Нештатные ситуации».



## **23 Что делать, если все кнопки панели Плагина ГИС НР заблокированы (неактивны)?**

Убедитесь, что у Вас отображается иконка Плагин ГИСН НР и при наведении на нее отображается запись «Сервер работает».

Убедитесь, что вы находитесь на странице открытой части одной из электронных площадок или на Официальном сайте ЕИС. Открытая часть электронной площадки и Официального сайта ЕИС – это информационное пространство электронной площадки и Официального сайта ЕИС, для просмотра которого не требуется указание входных данных пользователя (логина и пароля).

## **24 Что делать, если отображается индикатор недоступности электронной площадки или недоступности интернета?**

В случае, если на панели Плагина ГИС НР отображается индикатор недоступности электронной площадки или недоступности интернета, в качестве первой меры диагностирования проблемы необходимо подключиться к сети «Интернет» посредством другого провайдера услуг подключения к сети. В случае, если проблема сохраняется, обратитесь в Службу поддержки электронной площадки.

## **25 Что делать, если отображается индикатор некорректности характеристик электронной подписи и цепочки сертификатов?**

В случае, если на панели Плагина ГИС НР отображается индикатор некорректности характеристик электронной подписи и цепочки сертификатов:

1. Убедитесь, что в компьютер вставлен носитель с закрытым ключом ЭП.
2. Зайдите в сертификаты и проверьте, что необходимый сертификат установлен. Для этого в поиске введите «Сертификаты» и в папках найдите нужный сертификат. Нажмите на сертификат левой кнопкой мыши два раза, чтобы перейти к просмотру сертификата (нет иконки красного крестика около сертификата и при нажатии на сертификат в поле «Состояние сертификата» указано: «Этот сертификат действителен»).
3. Далее перейдите во вкладку «Путь сертификата» и удостоверьтесь, что корневой сертификат установлен (нет иконки красного крестика и при нажатии на корневой сертификат в поле «Состояние сертификата» указано: «Этот сертификат действителен»).
4. Если закрытый ключ вставлен в компьютер и сертификаты установлены корректно, то необходимо обратиться в службу технической поддержки Плагина ГИС НР.

## **26 Что делать, если отображается индикатор некорректности времени?**

В случае, если на панели инструментов Плагина ГИС НР отображается индикатор некорректности времени, необходимо открыть меню пуск и в поиске ввести «Дата и время». Проверьте что выбран флаг «Установить время автоматически» и в поле «Часовой пояс» указан тот часовой пояс, в котором вы находитесь.

## **27 Как обратиться в службу технической поддержки?**

В случае, если возникли вопросы или проблемы, связанные с использованием программного модуля Плагина ГИС НР, нажмите на иконку «Поддержка» и выберите сертификат пользователя для просмотра сообщений.

Отобразится модальное окно, в котором происходит взаимодействие со службой технической поддержки Плагина ГИС НР.

Чтобы отправить сообщение в техническую поддержку нажмите на кнопку «Отправить сообщение». В открывшейся форме «Отправить сообщение» введите тему и текст сообщения. В случае если необходимо прикрепить файл к сообщению, нажмите на соответствующую кнопку и укажите ссылку на загруженный файл. Далее нажмите кнопку «Отправить сообщение».

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями (Браузеры: Internet Explorer, Google Chrome) в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Служба поддержки».

## **28 Как просмотреть свои сообщения и ответы от службы технической поддержки ГИС НР?**

Для просмотра отправленных сообщений, а также ответов на сообщения перейдите в форму «Сообщения в техническую поддержку» и двойным щелчком нажмите на сообщение. Откроется форма «Просмотр сообщения», в которой Вы увидите отправленное сообщение, а также ответ на сообщение.

Ознакомьтесь также с видео-инструкциями в личном кабинете: раздел «Независимый регистратор > Обучающие видеоматериалы > Служба поддержки».

## **29 Как написать дополнительное сообщение в службу технической поддержки ГИС НР после получения от них ответа?**

Для направления дополнительного сообщения в службу технической поддержки, нажмите на кнопку «Ответить». В открывшейся форме «Отправить сообщение» введите текст сообщения и нажмите кнопку «Отправить сообщение».