ИНСТРУКЦИЯ

по установке специального программного обеспечения «Универсальное автоматизированное рабочее место общероссийского дня приема граждан»

Данная инструкция предназначена для изучения порядка установки СПО УАРМ ОДПГ сотрудниками государственных органов и органов местного самоуправления, а также уполномоченными лицами, осуществляющими прием заявителей в рамках проведения общероссийского дня приема граждан.

Специальное программное обеспечение «Универсальное автоматизированное рабочее место общероссийского дня приема граждан» (далее — СПО УАРМ ОДПГ) предназначено для проведения личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на рабочих местах уполномоченных лиц государственных органов и органов местного самоуправления.

Для установки СПО УАРМ ОДПГ необходимо подключить АРМ уполномоченного лица, осуществляющего прием заявителей к защищенной сети общероссийского дня приема граждан (далее - ЗС ОДПГ). Способы подключения к ЗС ОДПГ изложены в «Технических условиях подключения к Единой сети по работе по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления», которые размещены на информационном портале ССТУ.РФ во вкладке «Информация». Основным способом является установка программного обеспечения ViPNet Client 3.2 на АРМ уполномоченного лица, осуществляющего прием заявителей.

Перед установкой СПО УАРМ ОДПГ на АРМ уполномоченного лица необходимо открыть порты 80, 8080, 20, 21, 49152-65534(для установки СПО УАРМ ОДПГ), 5777, 55777(для работы ViPNet Client) до информационного ресурса ССТУ.РФ.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ ДО НАЧАЛА УСТАНОВКИ

Программное обеспечение ViPNet Client предполагает стандартные сетевые настройки компьютеров, на которые устанавливается это ПО.

Перед установкой ViPNet Client:

- 1. Проверьте наличие подключения к Интернету на подготавливаемом к установке компьютере (встроенная утилита PING по любому публичному адресу сети Интернет).
- 2. Убедитесь, что все другие Firewall удалены с Вашего компьютера. После удаления перезагрузите Ваш компьютер. Если используется Windows Firewall, то необходимо его отключить. (Использование ViPNet Client одновременно с другими Firewall может привести к конфликтам между программами и вызвать проблемы с доступом в сеть). В случае если Ваш компьютер находиться в домене с активными политиками информационной безопасности, то необходимо на время установки СПО УАРМ ОДПГ вывести компьютер из домена.
- 3. Выставите правильные настройки Часового пояса, даты и времени на компьютере.
- 4. В настройках устройства, разграничивающего доступ к сети общего пользования необходимо разрешить работу по протоколу UDP по порту 55777, 5777.

5. Перед установкой должны быть сохранены все документы и закрыты все неиспользуемые приложения.

YCTAHOBKA ViPNet Client

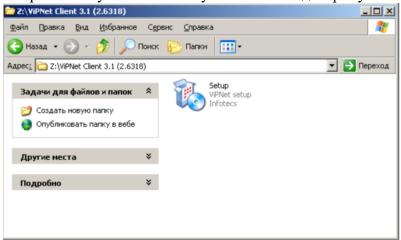
Для установки ПО ViPNet Client Вам понадобиться:

- Дистрибутив ПО ViPNet Client (приобретается у компании «Инфотекс» или её дистрибьютеров)
- Ключевой дистрибутив (Файл с расширением *.*dst, получается у сотрудника подразделения Спецсвязи ФСО России)
- Парольная информация для ключевого дистрибутива (получается у сотрудника подразделения Спецсвязи ФСО России)

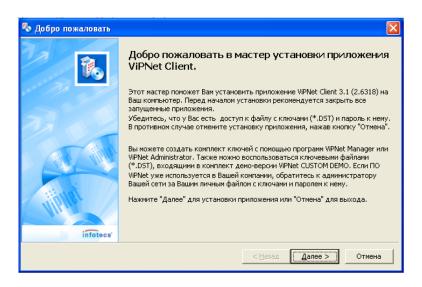
Если все, необходимые файлы есть в наличии, то можете приступать к установке, следуя пошаговой инструкции.

Внимание!!! Если у Вас тестовые дистрибутивы, то необходимо скачать VipNet Client с портала ССТУ.РФ из раздела информации.

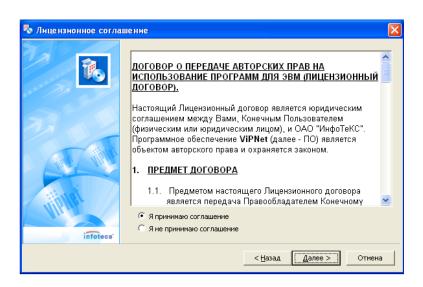
1. Откройте полученный Вами установочный дистрибутив и запустите его.



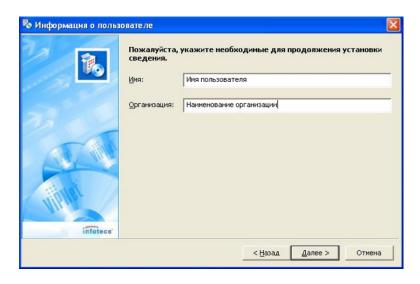
2. Далее, следуйте инструкциям Мастера установки.



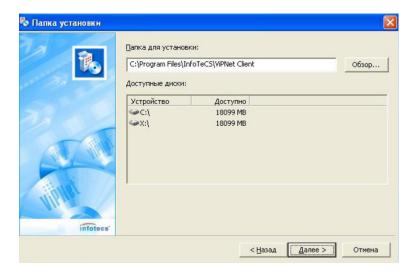
3. Поставьте «точку» на пункт «Я принимаю соглашение» и нажмите «Далее»



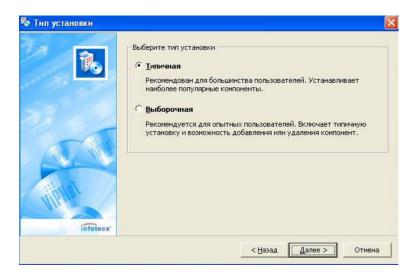
4. Укажите необходимые данные для продолжения установки и нажмите «Далее».



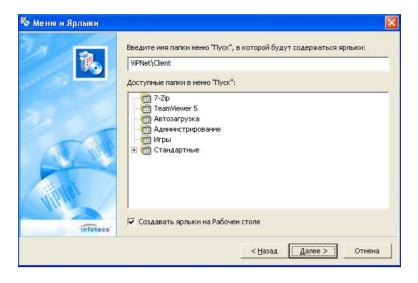
5. «По умолчанию» путь установки "c:\Program Files\InfoTeCS\ViPNet Client".



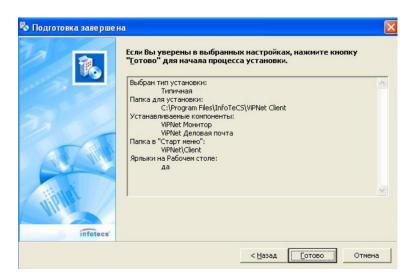
6. Рекомендуется, выбрать «Типичный» тип установки. Нажмите «Далее».



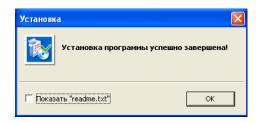
7. Нажмите «Далее».



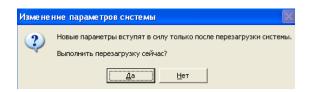
8. Для подтверждения настроек установки, нажмите «Готово».



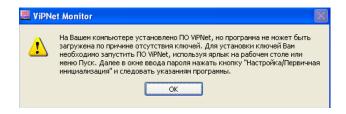
9. Программа успешно установлена, нажмите «ОК».



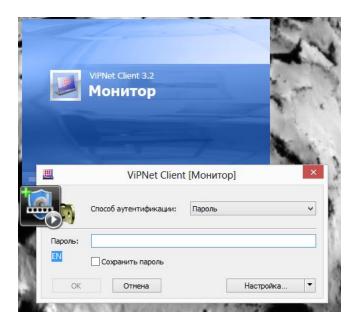
10. Затем необходимо будет перезагрузить компьютер.



11. После перезагрузки выйдет сообщение, о том, что ключевой дистрибутив не установлен. Нажмите «ОК».



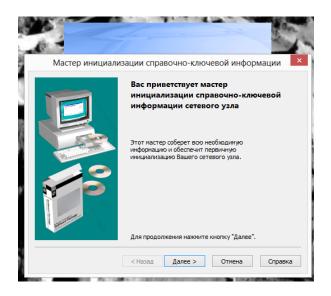
12. Запускаем VipNet Client Монитор



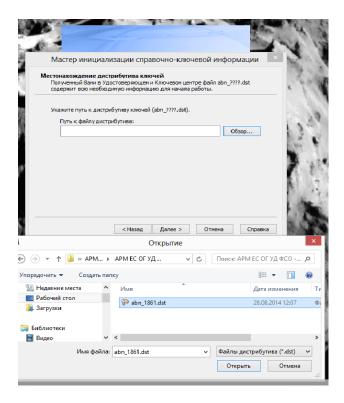
13. Нажмите первичная инициализация



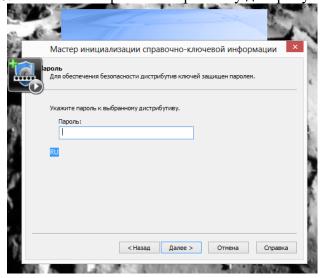
14. Нажмите далее



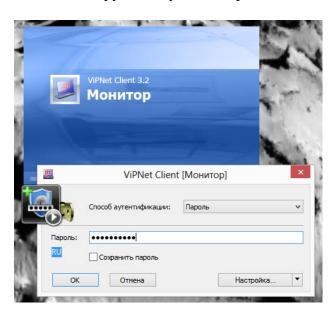
15. Указываем местонахождение дистрибутива ключей



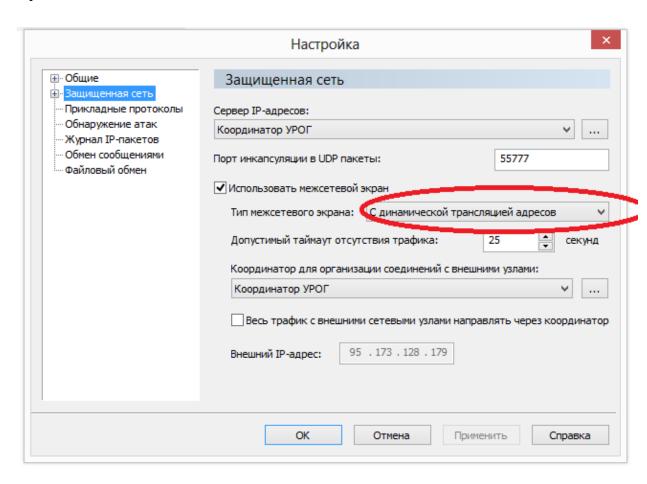
16. Указываем пароль к выбранному дистрибутиву (12 символов на латинице)



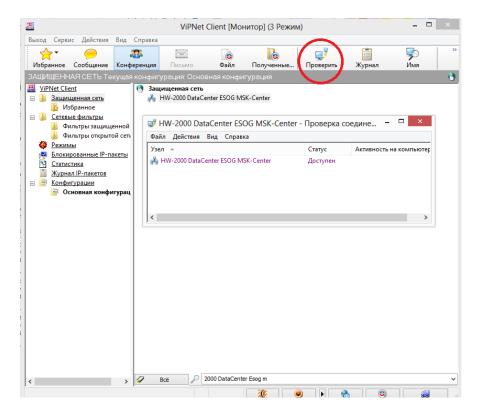
- 17. Завершаем установку, перезагружаем компьютер.
- 18. После загрузки запускаем VipNet Client Монитор, указываем пароль.



19. Нажимаем: Сервис — Настройка — Защищенная сеть — Тип межсетевого экрана — ОК

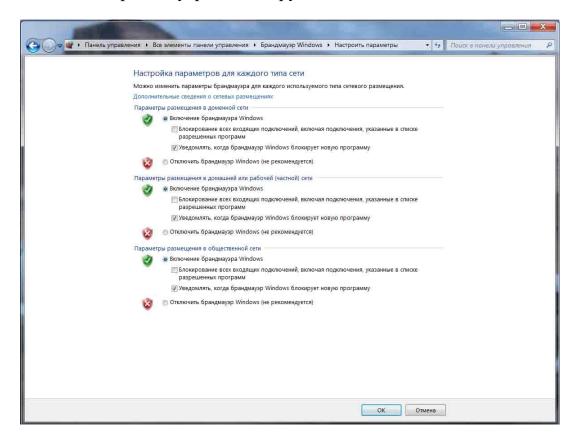


20. Проверяем доступность координатора Вашей сети

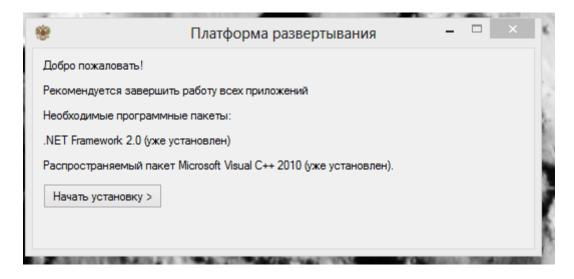


Установка УАРМ ОДПГ

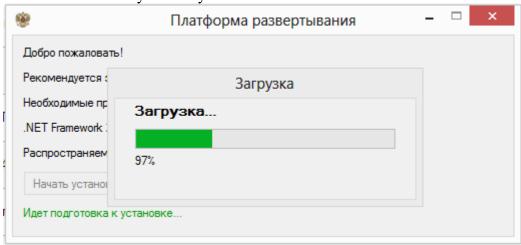
Внимание! Для установки Универсального АРМ ОДПГ необходимо отключить брандмауэр и антивирус.



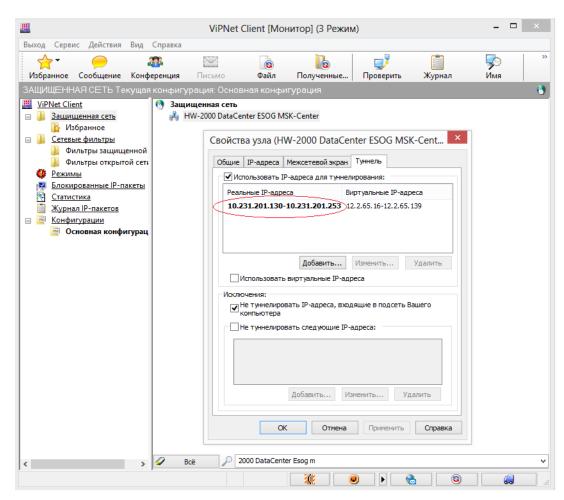
- 1. Зайти на информационный ресурс ССТУ.РФ под учетной записью уполномоченного лица, осуществляющего прием заявителей.
- 2. Скачиваем с портала ССТУ.РФ (из раздела Информация) установщик программного обеспечения (StartInstall) и запускаем его:



3. Нажимаем: Начать установку

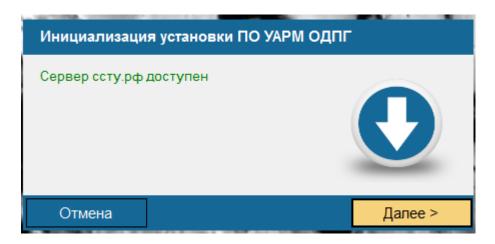


Внимание!!! Если процесс установки не начался, необходимо проверить наличие туннелей в VipNet Client Монитор.

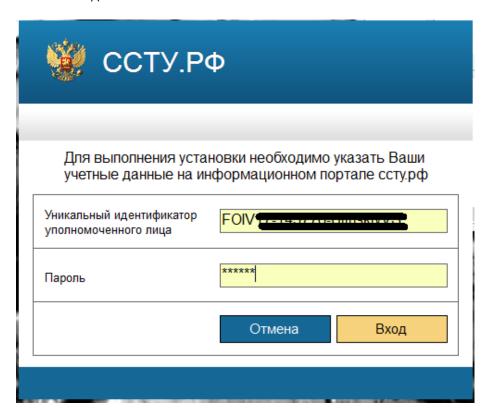


Если туннель не прописан, нажимаем «Добавить» и указываем диапазон 10.231.201.130-10.231.201.253

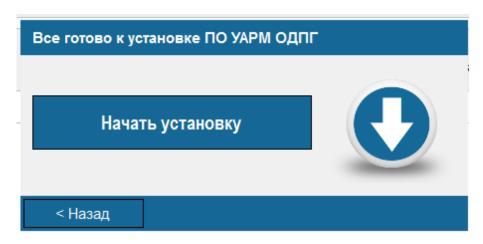
4. Нажимаем далее



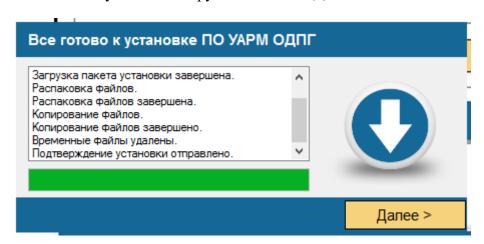
5. Указываем уникальный идентификатор и пароль уполномоченного лица, нажимаем Вход



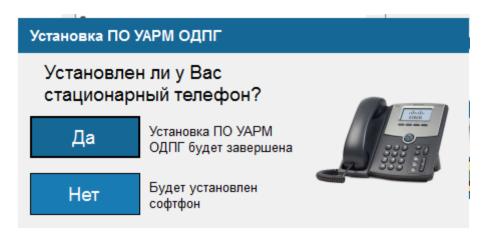
6. Нажимаем Начать установку



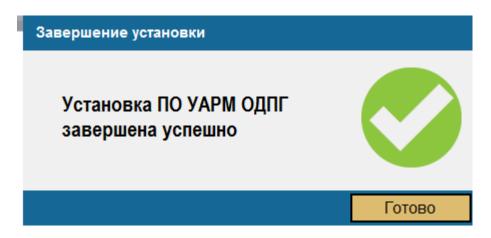
7. После успешной загрузки нажимаем Далее



8. В случае если у Вас имеется в наличии IP-телефон и он подключен к компьютеру на котором устанавливается СПО УАРМ ОДПГ, то нажимаете кнопку «ДА». В противном случае нажимаете «НЕТ».



9. Для Завершения установки нажимаем ГОТОВО



Характерные неисправности и меры их устранения.

№ п/п	Характер неисправности	Возможная причина неисправности	Способ устранения	
При установке СПО УАРМ ОДПГ				
1	При установке выдается информационное сообщение: «Под данной учетной записью установка уже была произведена»	Установка под данной учетной записью уже была произведена на другом APM.	Произвести удаление СПО УАРМ ОДПГ	
		Удаление предыдущей версии СПО УАРМ ОДПГ на APM произведена некорректно.	Обратиться в службу технической поддержки для снятия признака установка для данного уполномоченного лица	
2	При установке выдается информационное сообщение: «Сервер ССТУ.РФ не доступен»	Нет доступа до центра обработки данных ЗС ОДПГ	Проверить доступ до IPадреса 10.231.201.143. В случае недоступности IP-адреса проверить доступность ViPNet-координатора.	
	При работе СПО УАРМ ОДГ	ΙΓ		
3	При запуске УАРМ ОДПГ индикаторы «Подключение к аудио SIP серверу» и «Подключение к Видео SIP серверу» отображаются красным цветом.	При установке было выбрано наличие IP-телефона (Установлен ли у Вас стационарный телефон – ДА) и отсутствует IP-телефон подключенный к компьютеру.	Необходимо переустановить СПО УАРМ ОДПГ. На вопрос установщика «Установлен ли у Вас стационарный телефон?» ответить «НЕТ».	
		На компьютере активно несколько адаптеров сетевых подключений (в том числе виртуальных)	Отключить активные адаптеры сетевых подключений: адаптеры WI-FI, Bluetooth, виртуальные адаптеры и др.	
4	При запуске УАРМ ОДПГ индикаторы «Подключение к аудио SIP серверу» или «Подключение к Видео SIP серверу» отображаются красным цветом.	Во вкладке Настройки→ Свойства → SIP не проставлены флажки «Регистрация аудио», «Регистрация видео»	Проставить флажки «Регистрация аудио», «Регистрация видео»	
5	При запуске СПО УАРМ ОДПГ выдается информационное сообщение «Потеряна связь с сервером»	Нет связи с защищенной сетью ОДПГ	Проверить доступность координаторов в ViPNet Client, открытость порта 55777 до публичной части сети Интернет.	
6	При установке соединения с корреспондентом в	Во вкладке Настройки — Свойства — Устройства не	Выбрать в выпадающих меню пунктов	

	режиме аудиовидеосвязи нет звука	выбраны устройства ввода/вывода аудио	«Устройство ввода аудио», «Устройство вывода аудио» устройства планируемые для работы УАРМ ОДПГ
		Устройства аудио ввода/вывода (микрофон, акустическая система, гарнитура) неисправны или не настроены	Произвести настройку устройств аудио ввода/вывода и проверить их работоспособность при помощи утилиты «Звукозапись»
	При установке соединения с корреспондентом в режиме видеосвязи нет	Во вкладке Настройки — Свойства — Устройства не выбраны устройства ввода видео	Выбрать в выпадающих меню пункта «Устройство ввода видео», устройство планируемое для работы УАРМ ОДПГ
7	изображения корреспондента и изображения со своей видеокамеры	Устройство видео ввода (видеокамера) неисправна или не настроена	Произвести настройку устройства видео ввода и проверить его работоспособность при помощи ПО идущего в комплекте с устройством