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».

[®] Информация о польз	ователе Пожалуйста, сведения.	х , укажите необходимые для продолжения установки
	<u>И</u> мя:	Имя пользователя
33.0	Организация:	Наименование организации
infotees		
		< <u>Н</u> азад Далее > Отмена

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

	Папка для установк	ки:		-
	C:\Program Files\Ini	foTeCS\ViPNet Clier	nt	Обзор
77	Доступные диски:			
	Устройство	Доступно		
	 ⇒C;\ 	18099 MB		
		10099 MB		
ALIN				
18/101				
1				
(Transi				

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



7. Нажмите «Далее».

1	ViPNet\Client
	Доступные папки в меню "Пуск": 7-Zip ТеатViewer 5 Автозагрузка Администрирование Игры € € Стандартные
intere	Создавать ярлыки на Рабочем столе

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

	Если Вы уверены в выбранных настройках, нажмите кнопку " <u>Г</u> отово" для начала процесса установки.	ţ
	Выбран тип установки: Типичная Папка для установки: С:{Program Files{InfoTeCS{ViPNet Client Устанавливаемые компоненты: WIPNet Деловая почта WIPNet Деловая почта Папка в "Старт меню"; WIPNet{Client Ярлыки на Рабочем столе: да	
Illenar.		~

9. Программа успешно установлена, нажмите «ОК».



10. Затем необходимо будет перезагрузить компьютер.

Измене	ние параметров системы
?	Новые параметры вступят в силу только после перезагрузки системы. Выполнить перезагрузку сейчас?
	Да Нет

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

🗒 ViPN	et Monitor
1	На Вашем компьютере установлено ПО ViPNet, но программа не может быть загружена по причине отсутствия ключей. Для установки ключей Вам необходимо запустить ПО ViPNet, используя ярлык на рабочем столе или меню Пуск. Далее в окне ввода пароля нажать кнопку "Настройка/Первичная инициализация" и следовать указаниям программы. 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)

Мастер и	нициализации спр	авочно-ключево	ой информации
ароль Для обеспеч	ения безопасности дистр	рибутив ключей защи	цен паролем.
Укажите пар	ооль к выбранному дистр	ибутиву.	
Пароль:			
RII			

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



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

<u>∄</u> • Общие Нацишенная сеть	Защищенная сеть	
Прикладные протоколы Обнаружение атак	Сервер ІР-адресов:	
	Координатор УРОГ	×
 Обмен сообщениями Файловый обмен 	Порт инкапсуляции в UDP пакеты: 5577	7
	Использовать межсетевой экран	
	Тип межсетевого экрана: 📿 динамической трансляцией а	дресов 🕚
	Допустимый таймаут отсутствия трафика: 25 Координатор для организации соединений с внешними узла	секунд
	Координатор УРОГ	¥
	Весь трафик с внешними сетевыми узлами направлять че	ерез координато
	Внешний IP-адрес: 95 . 173 . 128 . 179	

20. Проверяем доступность координатора Вашей сети

<u>.</u>			ViPNet	Client [Mor	итор] (3 Режи	м)		- □	×
Выход Серви	с Действия Ви	ид Справ	ка			\frown			
~~	<u> </u>				6			Ş	
изоранное ЗАЩИЩЕННИ	АЯ СЕТЬ Текуи	иая конф	игурация: Осно	вная конфи	турация	Проверить	журнал	имя	
ViPNet Clier	<u>nt</u>	0 3	ащищенная сеть			\sim			
Ващицій Ізберійський правити на странити на страни На странити на с на странити на с на странити на с на странити на стр На странити на странити на На странити на с На странити на с На странити на с На странити на с Странити на странити на Ст	енная сеть ранное	8	4 HW-2000 DataC	enter ESOG MS	K-Center				
🗉 🌗 Сетевы	е фильтры		HW-2000 Dat	taCenter FS()G MSK-Cente	r - Проверка с	елине -	□ ×	
υμι του. Δ. Φυ.	пьтры защищенн пьтры открытой с	сети о	Файл Действия	Вид Справи	a	Проверка с	лединеш		
Ф Режим	<u>51</u>		Узел 🔺			Статус	Активность на	компьютер	
<u>Статист</u>	ика		🖂 HW-2000 DataC	enter ESOG MS	K-Center	Доступен			
<u>Журна</u> Конфи	<u>1 IP-пакетов</u>								
🔲 🤐 <u>Конфи</u> 🧾 Осі	<u>урации</u> ювная конфигур	рац							
			<					>	

Установка УАРМ ОДПГ

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

and the second				X
🕒 🔵 🖉 🕨 Панель управления 🔸 В	се элементы панели управления 🔸 Брандмауэр Windows 🔸 Настроить параметры	- 49	Поиск е панели управления	P
Harro	DAVE REPORTED THE REMARKS THE COTA			
Therp	ойка параметров для каждого типа сети			
Можно	изменить параметры брандмаузра для каждого используемого типа сетевого размещения.			
дополни	тельные сведения о сетевых размещениях			
Параме	ры размещения в доменнои сети			
8	 выпочение орандикаура уписоиз Блокирование всех входящих подключений, включая подключения, указанные в списке разрешенных програми 			
1	🕼 Уведомлять, когда брандмауэр Windows блокирует новую программу			
8	💮 Отключить брандмауэр Windows (не рекомендуется)			
Параме	тры размещения в домашней или рабочей (частной) сети			
3	включение брандмаузра Windows			
	Блокирование всех входящих подключений, включая подключения, указанные в списке разрешенных программ			
	😨 Уведомлять, когда брандмауэр Windows блокирует новую программу			
8	💿 Отключить брандмауэр Windows (не рекомендуется)			
Параме	пры размещения в общественной сети			
3	 Включение брандмауара Windows 			
	Блокирование всех входящих подключений, включая подключения, указанные в списке разрешенных программ			
	😰 Уведомлять, когда брандмауэр Windows блокирует новую программу			
0	💮 Отключить брандмауар Windows (не рекомендуется)			
	ОК	мена		

- 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

*	Платформа развертывания			x
Добро пожаловать	s!			
Рекомендуется :	Загрузка			
Необходимые пр	Загрузка			
.NET Framework :				
Распространяем	97%	1		
Начать установ				
Идет подготовка к	установке			
	-			

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

<u></u>	ViPNet Client [Монитор] (3 Режим)	- 🗆 ×
Выход Сервис Действия Вид Справка		
Озбранное Сообщение Конференция	Гисьмо Файл Полученные Проверить Журнал	ули интерности Умя
ЗАЩИЩЕННАЯ СЕТЬ Текущая конфи	урация: Основная конфигурация	•
 № ViPNet Client Защищенная сеть № Узбранное © Сетевые фильтры Фильтры защищенной Фильтры открытой сети Режимы Спатистика Хурнал IP-пакетов Конфигурации Основная конфигурац 	ищенная сеть HW-2000 DataCenter ESOG MSK-Center Свойства узла (HW-2000 DataCenter ESOG MSK-Cent Свойства узла (HW-2000 DataCenter ESOG MSK-Cent Свойства узла (HW-2000 DataCenter ESOG MSK-Cent Гобщие IP-адреса Межсетевой экран Туннелирования: Реальные IP-адреса Виртуальные IP-адреса 10.231.201.130-10.231.201.253 12.2.65.16-12.2.65.139 Сиспользовать Виртуальные IP-адреса Иоспочения: Не туннелировать IP-адреса, входящие в подсеть Вашего Компьютера Не туннелировать следующие IP-адреса: Добавить Изменить Удалить СК Отмена Применить Справка	
< >> 2	Bcë P 2000 DataCenter Esog m	
		60

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

🥨 ССТУ.Р	Φ				
Для выполнения установки необходимо указать Ваши учетные данные на информационном портале сстурф					
Уникальный идентификатор уполномоченного лица					
Пароль	*****				
	Отмена Вход				

6. Нажимаем Начать установку

Все готово к установке ПО УАРМ ОД	nr
Начать установку	
< Назад	

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 ОЛПГ								
1	При установке выдается информационное сообщение: «Под данной учетной записью установка уже была произведена»	Установка под данной учетной записью уже была произведена на другом АРМ.	Произвести удаление СПО УАРМ ОДПГ						
		Удаление предыдущей версии СПО УАРМ ОДПГ на АРМ 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 IP- адреса 10.231.201.143. В случае недоступности IP-адреса проверить доступность ViPNet- координатора.						
	При работе СПО УАРМ ОДГ	ΠΓ							
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)	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	выбраны	устройства	«Устройство ввода
	нет звука		ввода/вывода а	удио	аудио», «Устройство
					вывода аудио»
					устройства планируемые
					для работы УАРМ
					ОДПГ
					Произвести настройку
			Устройства	аудио	устройств аудио
			ввода/вывода	(микрофон,	ввода/вывода и
			акустическая	система,	проверить их
			гарнитура) неи	справны или	работоспособность при
			не настроены		помощи утилиты
					«Звукозапись»
					Выбрать в выпадающих
		Во вкладке	Настройки→	меню пункта	
		Свойства → У	стройства не	«Устройство ввода	
	При устан	новке соединения	выбраны устр	ойства ввода	видео», устройство
	с корр	еспондентом в	видео		планируемое для работы
	режиме видеосвязи нет				УАРМ ОДПГ
7	изображен	ЯИН			Произвести настройку
	корреспон	идента и			устройства видео ввода
	изображен	ния со своей	Устройство в	видео ввода	и проверить его
	видеокаме	еры	(видеокамера)	неисправна	работоспособность при
			или не настрое	на	помощи ПО идущего в
			-		комплекте с
					устройством