

Последовательность решения проблемы с подписанием документов в ЕГАИС учёта древесины и сделок с ней посредством электронной подписи (далее ЭП)

1. Убедитесь, что в системе установлена СКЗИ, соответствующая следующим требованиям:

- СКЗИ должна быть сертифицирована;
- СКЗИ должна быть разработана по ГОСТу.

Например, для СКЗИ КриптоПро действующими сертификатами соответствия обладают версии СКЗИ КриптоПро 3.6 и выше, в то время как у пользователей встречались СКЗИ КриптоПро 2.0 и 3.0, которые были действительны до 02.2012 и 12.2012 соответственно.

2. Переустановите и запустите утилиту EGAISCrypto (актуальную версию [утилиты](#) нужно загрузить со страницы «Техподдержка» портала Системы).

Утилита по-умолчанию устанавливается в меню Windows в папку "EGAIS".

Для проверки наличия правильно установленной утилиты EGAISCrypto перейдите по ссылке <https://localhost:43302/index>.

На странице должен быть виден текст: **ЕГАИС Крипто Frame**.

Если текста нет, запустите утилиту из меню - на панели задач (рядом с часами) должен появиться значок со стилизованным замком.

3. Если до этого пункта ошибка подписи ЭП не решена, то очистите кэш браузера и повторите попытку подписи документа ЭП:

- Для очистки кэша в браузере Google Chrome нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+Shift+Del**. Выберите пункт «Удалить указанные элементы «за всё время», поставьте галочки напротив пунктов «Файлы cookie, а также другие данные сайтов и плагинов», «Изображения и другие файлы, сохраненные в кеше» и подтвердите удаление нажатием кнопки «Очистить историю». Обновите страницу Портала ЕГАИС.
- Для очистки кэша в браузере Mozilla Firefox нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+Shift+Del**. Выберите пункт «удалить вашу недавнюю историю», в меню «Подробности» убедитесь, что стоят галочки на пунктах «Кэш», «Данные автономных веб-сайтов», «Настройки сайтов» и выберите Удалить: «Всё», а затем подтвердите выбор нажав «Удалить сейчас». Обновите страницу Портала ЕГАИС.
- Для очистки кэша в браузере Internet Explorer нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+Shift+Del**. Выберите пункт «Настройки браузера», на вкладке «Общие», в группе «Журнал браузера» нажать кнопку «Удалить...», включить три верхних флажка и нажать кнопку «Удалить». Выйти из настроек, нажав кнопку «ОК». Обновите страницу Портала ЕГАИС.

4. Для корректной работы с ЭП в браузере Mozilla Firefox необходимо добавить сертификат EGAISCrypto в исключения.

Для этого откройте меню и выберите последовательно пункты:

Настройки → Дополнительные, Сертификаты → Просмотр сертификатов → Добавить исключение → → адрес: <https://localhost:43302> → Получить сертификат, Установить «Постоянно хранить это исключение», «Подтвердить исключение безопасности».

Выйти из всех настроек.

5. Зафиксированы случаи некорректной работы Портала ЕГАИС учёта древесины и сделок с ней при установленных расширениях (дополнениях) браузера.

Для исключения влияния сторонних расширений необходимо убедиться, что ошибка повторяется при отключённых расширениях:

- для браузера Google Chrome достаточно проверить работу ЕГАИС в новом окне в режиме инкогнито (требуется нажать **Ctrl+Shift+N**);
- для браузера Firefox открыть приватное окно (требуется нажать **Ctrl+Shift+P**) или в меню «Справка» выбрать пункт «Перезагрузить без дополнений...»
Если ошибка не воспроизведётся, то следует определить влияющее на работу с ЭП расширение браузера и отключить его.

6. ЭП должна быть усиленной квалифицированной, выданной аккредитованным Минкомсвязи удостоверяющим центром.

Никаких дополнительных ограничений, вроде указания строки «ЕГАИС ...» на ЭП не налагается.

С уважением,

Команда разработки ЕГАИС