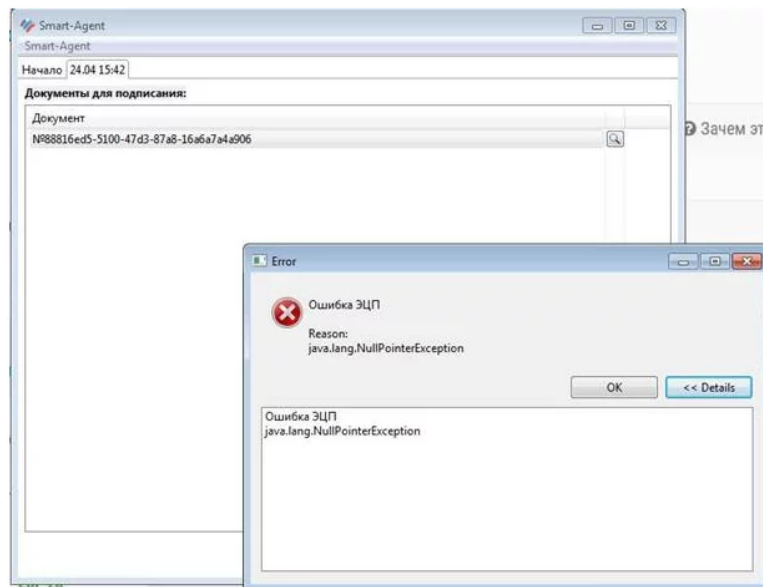
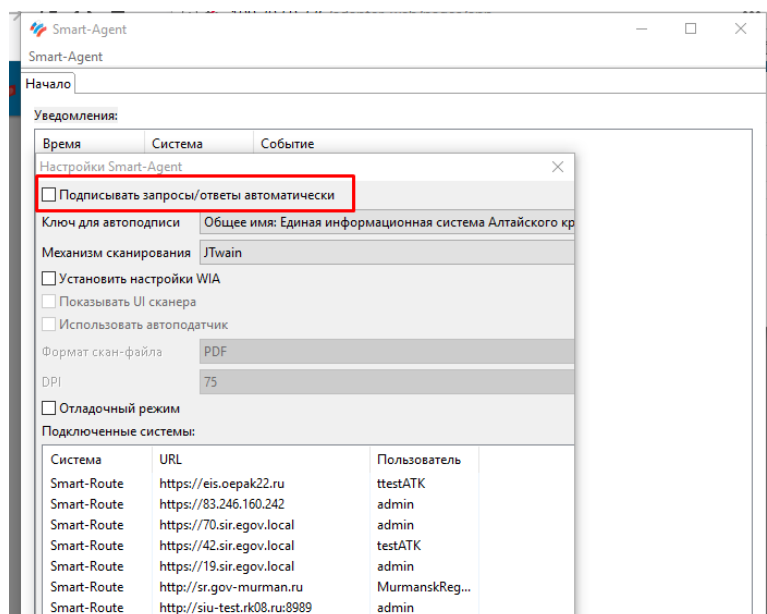


Распространенные ситуации и оповещения, с которыми сталкиваются пользователи при установке и работе Смарт-Агента

- Оповещение при подписании:
«java.lang.NullPointerException»

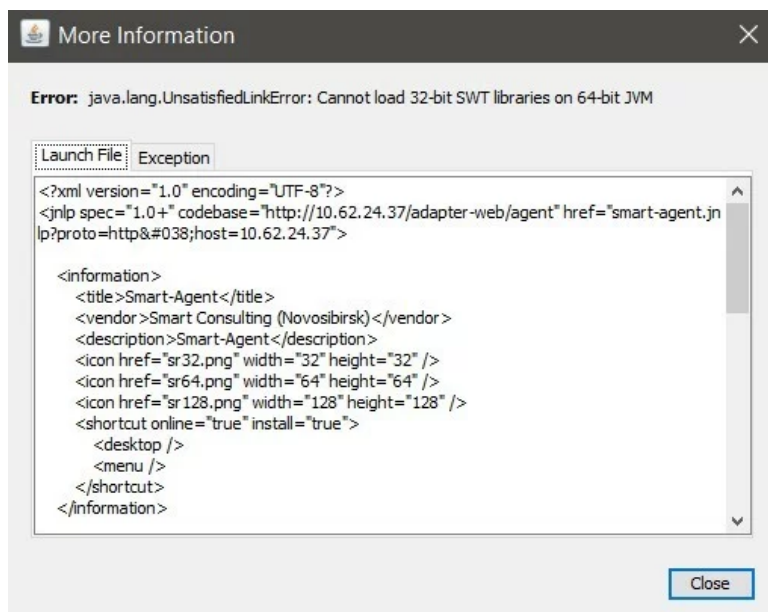


Решение: Перейдите в настройки Смарт-агента (кнопка Smart-Agent/ Настройки) и уберите галочку с чекбокса «Подписывать запросы/ответы автоматически».



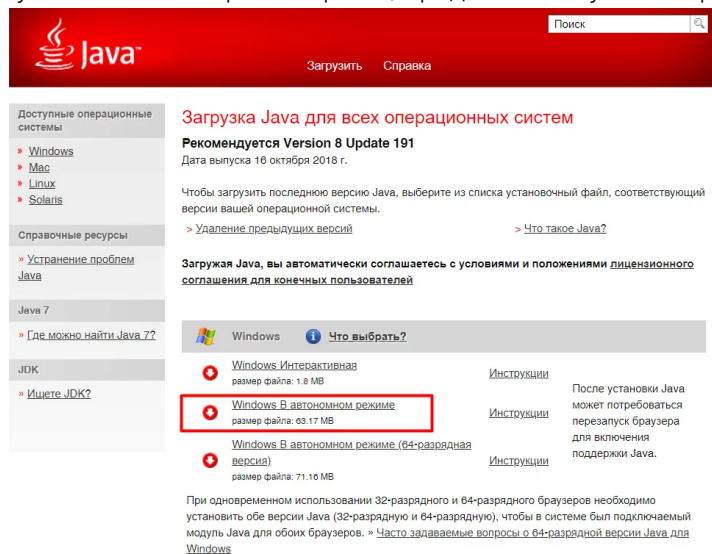
В дальнейшем рекомендуем провести переустановку на ПК приложений Java и CryptoPro.

- Оповещение при запуске:
«java.lang.UnsatisfiedLinkError: Cannot load 32-bit SWT libraries on 64-bit JVM»



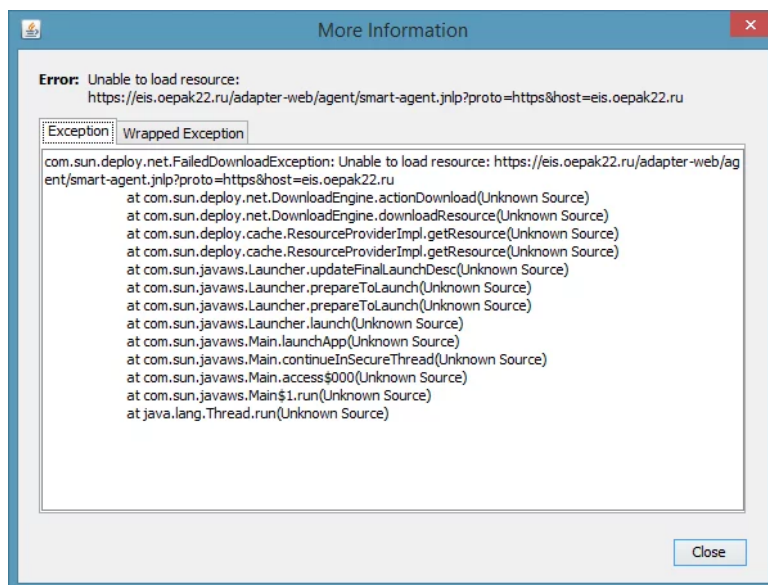
Решение: Необходимо провести переустановку Java на ПК. Установить нужно 32-битную версию. Ссылка для скачивания <https://java.com/ru/download/manual.jsp>

Для установки выберите версию, представленную на скриншоте ниже



После переустановки Java вновь скачайте и запустите Смарт Агент.

- Оповещение при запуске: «Unable to load resource: ...»

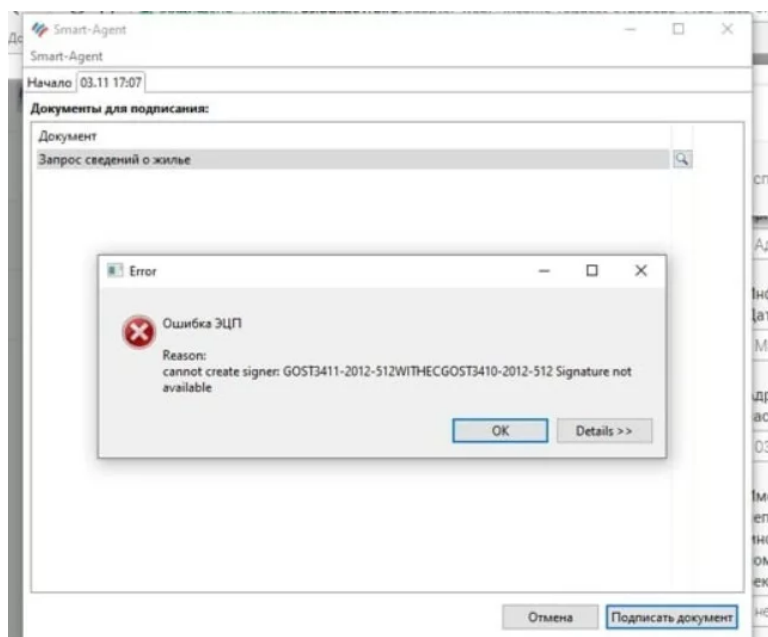


Как правило, после фразы Unable to load resource: в ошибке присутствует адрес. Данная ошибка информирует о том, что запуск приложения невозможен по причине того, что доступ до указанного адреса блокируется на уровне ПК пользователя или настроек сети.

Тем не менее, для запуска и дальнейшей работы Смарт-Агента доступ к данному адресу должен быть открыт.

Решение: рекомендуем обратиться к системному администратору ведомства для проведения проверки ПК и сети на предмет блокировки доступа. В качестве возможных причин может выступать:

1. Блокировка ресурса Антивирусом;
 2. Блокировка ресурса различными Firewall;
 3. Блокировка какими-либо сетевыми настройками (возможно настройками випнет).
- **Оповещение при подписании: «Unable to load resource: ...»**

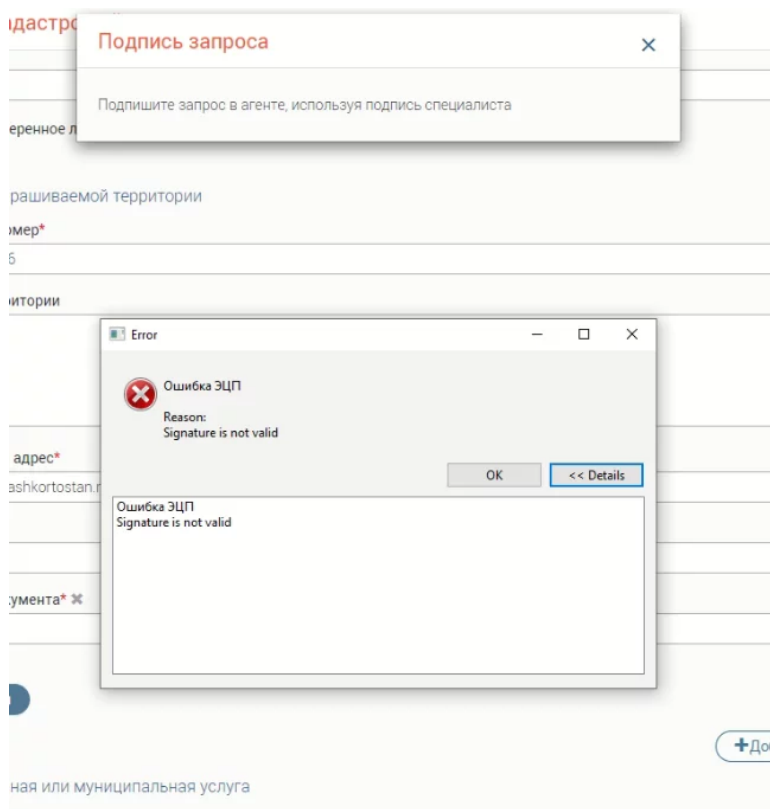


Данная ошибка информирует о том, что установленная подпись имеет формат 512-бит.

Но Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) не поддерживает данный формат. Необходимо чтобы установленная ЭЦП соответствовала формату 256-бит.

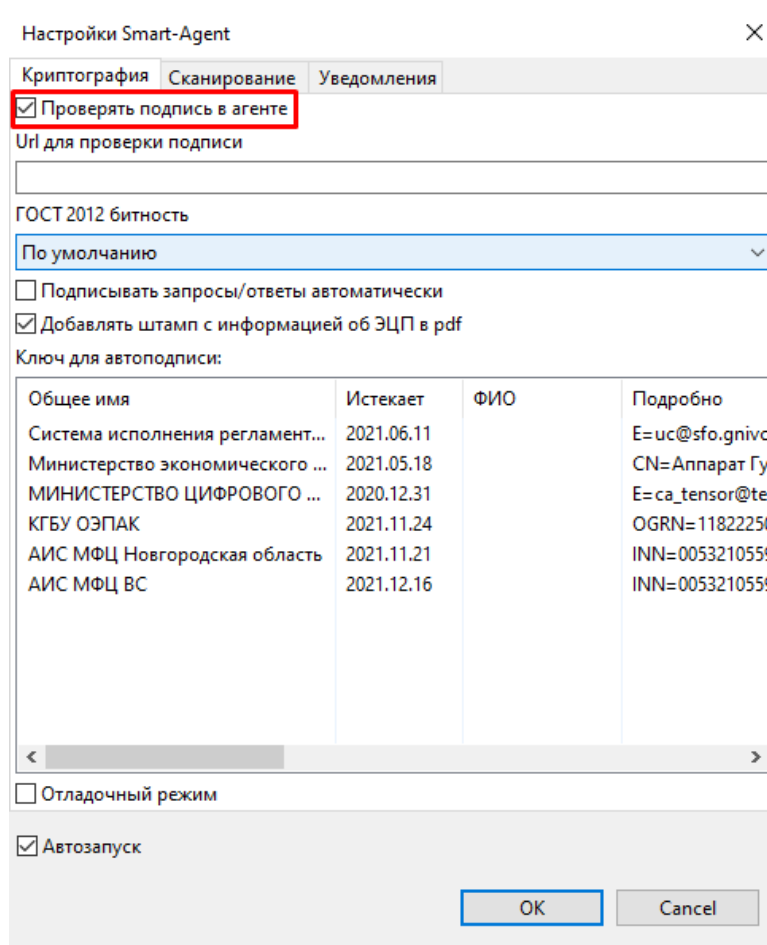
Решение: обратиться к системному администратору вашего ведомства, отвечающего за настройку ЭЦП сотрудников, а в дальнейшем обратиться в удостоверяющий центр выдававший подпись сотруднику для замены ЭЦП.

- Оповещение при подписании: «Signature is not valid»

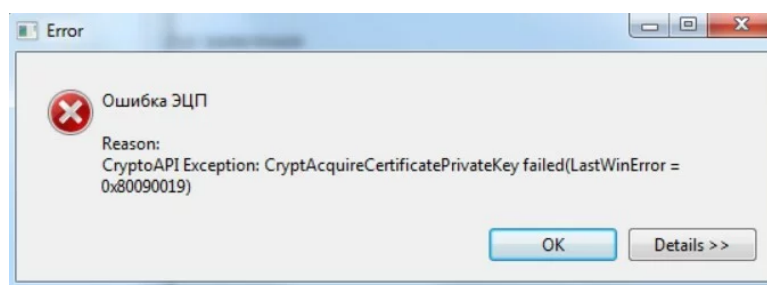


Оповещение возникает в том случае, если в настройках Smart-Agent активирован чекбокс «Проверять подпись в агенте»

Решение: Перейдите в настройки Смарт-Агента (кнопка Smart Agent/ Настройки) и снимите галочку с чекбокса «Проверять подпись в агенте»



- Оповещение при подписании: CryptoPro API Exception



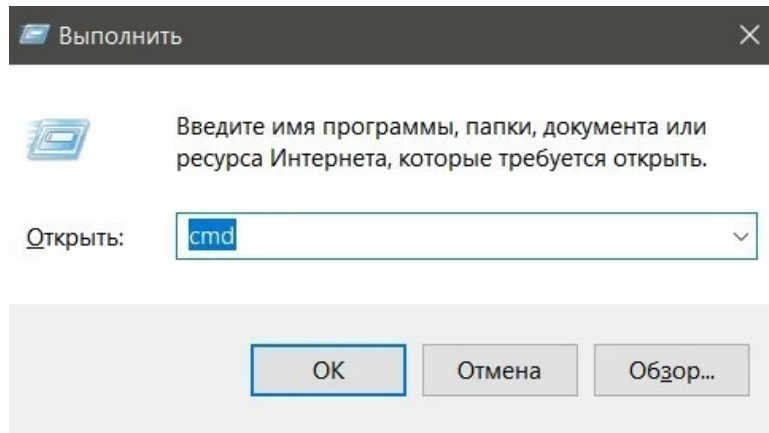
Данное оповещение возникает в случае некорректной работы установленного ПО КриптоПро

Решение: Обратиться к системному администратору вашего ведомства с запросом на переустановку программы КриптоПро. После переустановки проверьте корректность работы Смарт-Агента

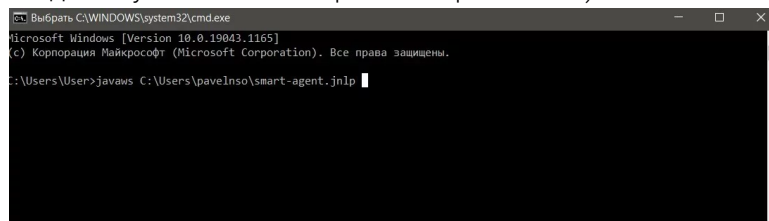
- При запуске установочного файла Смарт-Агента ничего не происходит (не запускается установщик Java)

При попытке запустить установку Смарт-Агента из файла ничего не происходит, хотя Java соответствующей версии (32-бит) установлена на ПК.

Решение: необходимо запустить процесс установки Смарт-Агента вручную. Для этого нажмите на клавиатуре комбинацию клавиш Win + R, в открывшемся меню «Выполнить» введите **cmd**, нажмите ОК.



В открывшейся консоли вам необходимо будет ввести команду: javaws C:\Users\123\smart-agent.jnlp (где "C:\Users\123\" - это путь до места на ПК, где находится установочный файл Смарт-Агента) и нажать клавишу Enter



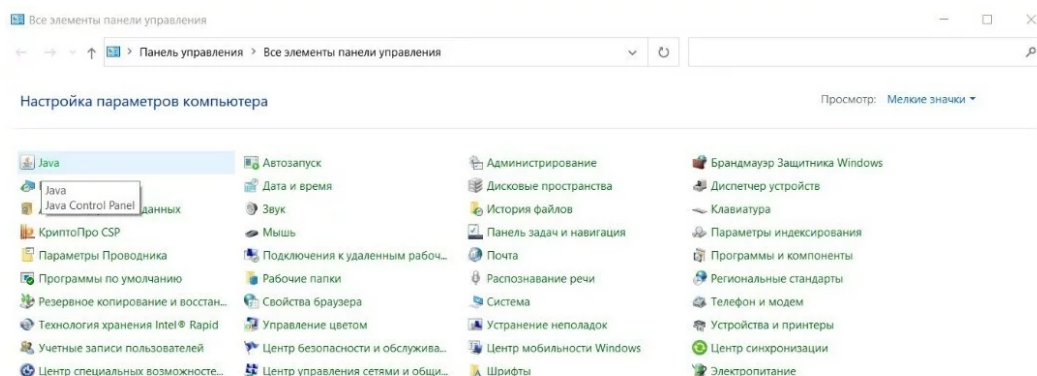
После данных действий процесс установки будет запущен и Смарт-Агент установится на ПК

• Запрос не поступает на подписание в Смарт-Агент

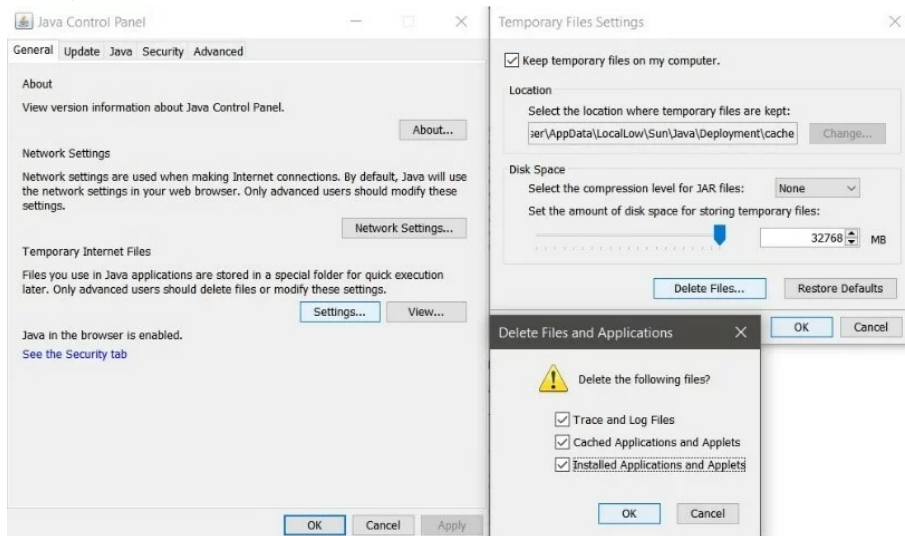
При попытке подписать запрос/вложение в Смарт-Агент не поступает запрос на подписание.

Решение:

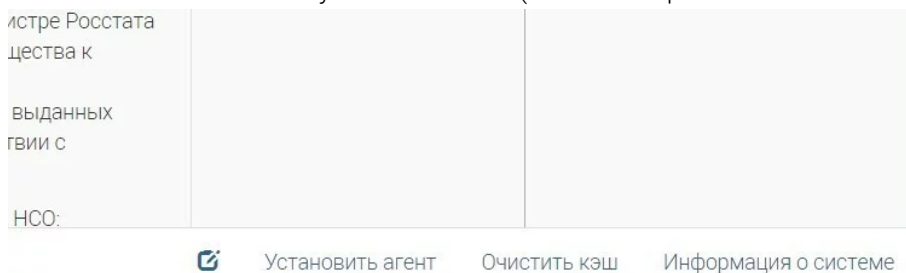
- Проведите очистку кэша Java. Для этого перейдите в панель управления ПК > выберите «мелкие значки» > Java



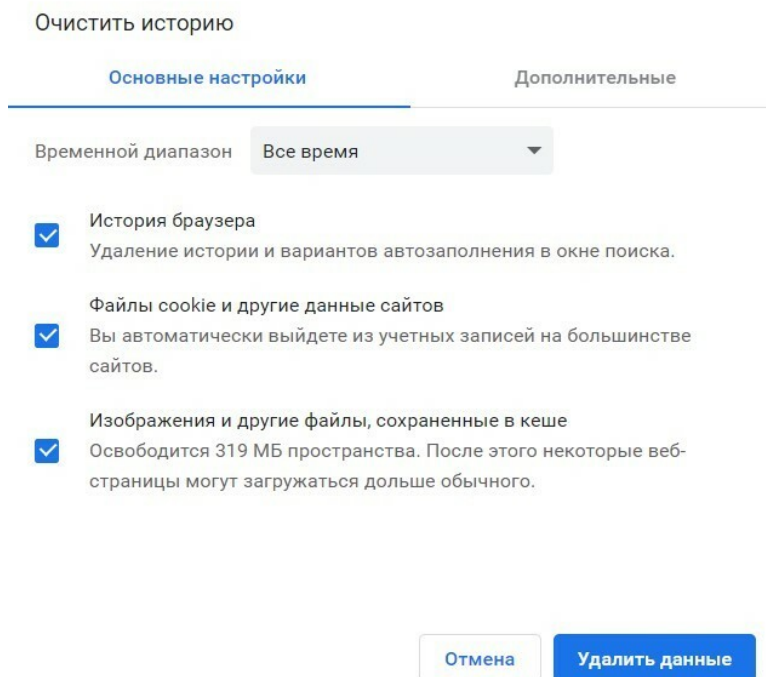
- 1) находясь во вкладке «General», нажмите кнопку «Settings»
- 2) далее откроется окно с настройками, нажмите кнопку «Delete Files»
- 3) в новом окне зажмите все три чек-боксы и нажмите «OK»



- Проверьте, наличие последней версии Java. Если установлена не последняя версия, переустановите на последнюю;
- Выполните очистку кэш системы (кнопка в правой-нижней части страницы);

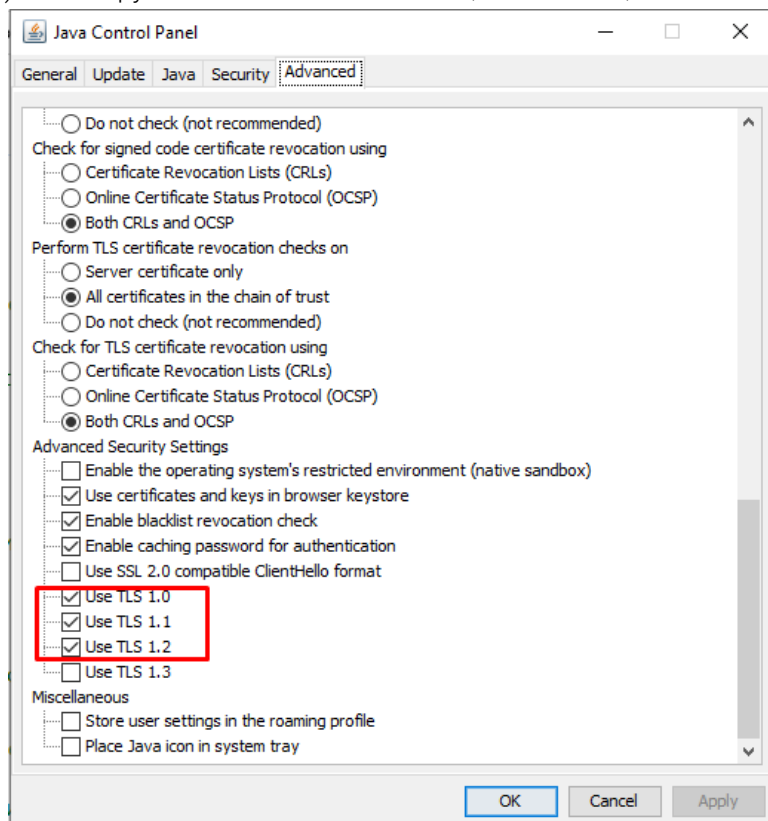


- Очистите кэш браузера: для этого нажмите комбинацию клавиш на клавиатуре **Shift + Ctrl + Del** отметить все три чекбоксы и установите временной диапазон «Все время». После этого нажмите "Удалить данные"



- Проведите дополнительные настройки Java:

- 1) Откройте JavaControlPanel через панель управления (путь был описан выше, на шаге по очистке кэша Java);
- 2) Перейдите на вкладку Advanced;
- 3) Активируйте чекбоксы UseTLS 1.0, UseTLS 1.1, UseTLS 1.2, нажмите OK



После этого проверьте, стал ли поступать запрос на подписание в Смарт-Агент.