

## Часто задаваемые вопросы

Технические вопросы		
№	вопросы	ответы
1	<i>На какой адрес отправлять запрос на выпуск сертификата?</i>	Запрос оформляется на сайте <a href="http://bdm.elvis.ru/">http://bdm.elvis.ru/</a> Там же доступны ответы на часто задаваемые вопросы, которые будут дополняться. Новый запрос не нужен, если ранее было отправлено сообщение на <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a> или <a href="mailto:support-rt@elvis.ru">support-rt@elvis.ru</a>
2	<i>Что необходимо предпринять в случае отсутствия интернет-соединения на исправном защищенном ноутбуке?</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заменить сертификат согласно инструкции <a href="ftp://fish.elvis.ru/outftp/Support/BDM/Инструкция_по_замене_сертификата_школы_БДМ_Ноутбуки.docx">ftp://fish.elvis.ru/outftp/Support/BDM/Инструкция_по_замене_сертификата_школы_БДМ_Ноутбуки.docx</a></li> <li>2. Проверить, что в настройках браузера и в сетевых настройках указаны следующие параметры: Proxy: 10.87.183.168 порт 3128, DNS: 10.87.183.163; 10.87.183.164</li> <li>3. Убедиться, что ноутбук получает ip-адрес сети</li> <li>4. Сообщить в рамках заявки по которой проводилась замена сертификата о возникших проблемах</li> </ol>
3	<i>Что делать, если при запросе на обновление сертификата, отправленного на почту Элис Плюс, отсутствует ответ или приходит автоматический ответ?</i>	<p>А. Если Вы уже направили письмо на <a href="mailto:support-rt@elvis.ru">support-rt@elvis.ru</a> и получили отбивку от системы «о невозможности создать заявку», тогда:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. не нужно посылать запрос повторно.</li> <li>2. не нужно звонить в ЭЛВИС-ПЛЮС.</li> </ol> <p>Ваше письмо получено, заявка будет зарегистрирована и отработана в порядке общей очереди.</p> <p>Б. Если Вы направили письмо на <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a> , тогда:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. не нужно посылать запрос повторно.</li> <li>2. не нужно звонить в ЭЛВИС-ПЛЮС.</li> </ol> <p>Ваше письмо получено, заявка зарегистрирована, будет отработана в порядке общей очереди.</p> <p>В. Если Вы повторно направили письмо на <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a> и <a href="mailto:support-rt@elvis.ru">support-rt@elvis.ru</a>, тогда:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. не нужно посылать запрос повторно.</li> <li>2. не нужно звонить в ЭЛВИС-ПЛЮС.</li> </ol> <p>Ваше письмо получено, дубль письма будет удален, заявка зарегистрирована, будет отработана в порядке общей очереди.</p> <p>Г. Если у Вас возникли какие-либо проблемы в процессе выполнения процедуры, Вы не знаете что такое БДМ-ноутбук, Вы забыли пароль и т.п., тогда:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. пришлите запрос на почту <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a></li> <li>2. не нужно посылать запрос повторно.</li> <li>3. не нужно звонить в ЭЛВИС-ПЛЮС.</li> </ol> <p>Ваше письмо получено, заявка зарегистрирована, будет отработана в порядке общей очереди.</p> <p>В случае, если в течение 10 рабочих дней вы не получите ответ о зарегистрированной заявке, в этом случае необходимо позвонить в ЭЛВИС-ПЛЮС, назвать наименование школы, дату и время когда Вы отправляли свой запрос.</p>
4	<i>Можно ли пройти тестирование после 8 февраля?</i>	Вам необходимо пройти тестирование сразу после обновления сертификата.
5	<i>Что делать, если наша школа не успевает подключиться к защищенному каналу связи до получения базы данных?</i>	Базу данных необходимо получить в РЦОИ на флеш носителе, при себе необходимо иметь официальное письмо с подробным указанием причин произошедшего.
6	<i>Что нужно сделать, если при создании запроса на обновление сертификата, ноутбук долго висит, затем сбрасывает окно?</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уточнить на каком именно этапе происходит зависание.</li> <li>2. Удалить все сгенерированные запросы в окне "персональные сертификаты" - Субъекты с параметром Key Pair without Certificate</li> <li>3. Открыть ПО ЗАСТАВА-Клиент заново и сгенерировать новый запрос</li> </ol>
7	<i>Какие действия надо выполнить, если при попытке импортировать новый сертификат система сообщает о несоответствии сертификата?</i>	Внимательно выполнить инструкцию импорта с сертификата <a href="ftp://fish.elvis.ru/outftp/Support/BDM/Нет_Импорта_с_ключом.docx">ftp://fish.elvis.ru/outftp/Support/BDM/Нет_Импорта_с_ключом.docx</a>
8	<i>Нужно ли при наличии подключения к РЦОИ через VIPNet производить подключение через защищенный ноутбук?</i>	В рамках задачи обмена данными с РЦОИ возможно использование подключения через VIPNet. Однако это не освобождает от необходимости поддержания работоспособности и готовности "защищенного ноутбука".
9	<i>Под какой учетной записью проводится генерация запроса?</i>	Строго под <b>USER</b>
10	<i>Можно ли установить ПО ЗАСТАВА-Клиент на любой другой рабочий компьютер?</i>	Нет, только на БДМ защищенный ноутбук
11	<i>Нет возможности скопировать CN, отсутствует персональный сертификат.</i>	Обратиться по адресу <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a>
12	<i>Утерян ключевой носитель</i>	Обратиться по адресу <a href="mailto:support@elvis.ru">support@elvis.ru</a>