**Работа с сервисом ЭЛН ЕЦП**

Решение часто встречающихся ошибок

**Оглавление**

[1. Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. (504) Gateway Time-Out 2](#_Toc185078955)

[2. ERR\_SIGN - Отсутствует подпись врача к закрытию 3](#_Toc185078956)

[3. Произошла ошибка при проверке сертификата: Внутренняя ошибка сервиса. Не удалось проверить 3](#_Toc185078957)

[4. Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Тип "patronymic" не соответствует шаблону 3](#_Toc185078958)

[5. Ошибка 403 3](#_Toc185078959)

[6. Сообщение «Информация о СНИЛС и/или дате рождения застрахованного не соответствует сведениям СФР. Проверьте направляемые данные» 4](#_Toc185078960)

[7. Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Сообщение не соответствует формату XML Encryption. Обратитесь к разработчику программного обеспечения, на котором осуществлялось шифрование данных. Сообщите следующую информацию: Отсутствует элемент EncryptedData class ru.ibs.cryptopro.jcp.crypt.CryptoException 4](#_Toc185078961)

[8. Для перехода в статус 'Продлен' необходимо добавить период нетрудоспособности; Для перехода в статус 'Закрыт' необходимо заполнить поля: 'Приступить к работе с: дата' или 'Иное: код'; Для перехода в статус 'Направление на МСЭ' необходимо заполнить поле 'Дата направления в бюро МСЭ' 5](#_Toc185078962)

[9. Не удалось обновить данные. Обновляемая запись потеряла актуальность 6](#_Toc185078963)

[10. Ошибка вызова сервиса передачи / получения данных. Не удалось расшифровать сообщение. 6](#_Toc185078964)

[11. Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. 6](#_Toc185078965)

[12. Ошибка при установке АРМ ЛПУ: Unable to build entity manager factory. 7](#_Toc185078966)

[13. Ошибка при попытке загрузки данных из базы данных. 7](#_Toc185078967)

[14. Ошибка при попытке зайти в настройки подписи в ПО АРМ ЛПУ. 8](#_Toc185078968)

[15. Ошибка при старте АРМ ЛПУ "В базе данных АРМ ЛПУ имеется некорректная запись" (Transaction already active) 8](#_Toc185078969)

[16. Установка нового сертификата СФР. 9](#_Toc185078970)

[17. Ошибка: «Ошибка при проверке соединения с СФР» 9](#_Toc185078971)

[18. Ошибка: «Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Ошибка шифрования сообщения» 10](#_Toc185078972)

[19. Как скачать запрос и ответ от сервиса СФР 10](#_Toc185078973)

[20. ERR\_4080 Данные Сертификата подписываемого документа не совпадают с данными Уполномоченного в Доверенности 10](#_Toc185078974)

[21. Не активен чекбокс «Подтверждение данных застрахованного» 10](#_Toc185078975)

## Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. (504) Gateway Time-Out

**Причина**:

Сервис загружен и пока не может обработать Ваш запрос.

**Решение**:

Повторить запрос через 10-15 минут.

## ERR\_SIGN - Отсутствует подпись врача к закрытию

**Причина**:

При формировании запроса в xml в блоке Reference перед URI необходимо проверить наличие "#" согласно п.4.1. спецификации для МО.

**Неправильный вариант:**

<wsse:Reference  
URI="http://eln.fss.ru/actor/doc/910262116660\_3\_doc"  
ValueType="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-x509-token-profile-1.0#X509v3"/>

**Правильный вариант:**

<wsse:Reference  
URI="#http://eln.fss.ru/actor/doc/910262116660\_3\_doc"  
ValueType="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-x509-token-profile-1.0#X509v3"/>

**Решение:**

Необходимо обратиться к разработчикам МИС для устранения проблемы

## Произошла ошибка при проверке сертификата: Внутренняя ошибка сервиса. Не удалось проверить

**Причина:**

Вероятно, сертификат удостоверяющего центра был аннулирован или отозван.

**Решение:**

Необходимо перевыпустить сертификат.

**Для проверки актуальности сертификата воспользуйтесь ссылкой**

<https://e-trust.gosuslugi.ru/#/portal/sig-check>

## Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Тип "patronymic" не соответствует шаблону

**Решение:**

Установить актуальную версию АРМ ЛПУ, если проблема сохраняется (или пользователь работает в МИС) необходимо указать прочерк или точку в поле «Отчество».

## Ошибка 403

**Решение:**

Необходимо повторить запрос и направить обращение в СФР, указав следующую информацию:

1. Полный http запрос

2. Время и дату отправки запроса (мск)

3. Лог с ошибками

4. Ответ от СФР

## Сообщение «Информация о СНИЛС и/или дате рождения застрахованного не соответствует сведениям СФР. Проверьте направляемые данные»

**Решение:**

В ЕЦП ЭЛН, при приеме документа, производится сверка данных пациента со сведениями в БД СФР. Если СНИЛС и/или Дата рождения гражданина не соответствуют данным в БД СФР, то ЭЛН не может быть принят. Пациенту необходимо сообщить актуальные сведения для оформления ЭЛН (возможно ошибка в СНИЛС или дате рождения, либо данный СНИЛС упразднен).

## Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Сообщение не соответствует формату XML Encryption. Обратитесь к разработчику программного обеспечения, на котором осуществлялось шифрование данных. Сообщите следующую информацию: Отсутствует элемент EncryptedData class ru.ibs.cryptopro.jcp.crypt.CryptoException

**Причины:**

Неправильные настройки АРМ ЛПУ в части подписания;

Неправильные настройки криптопровайдера;

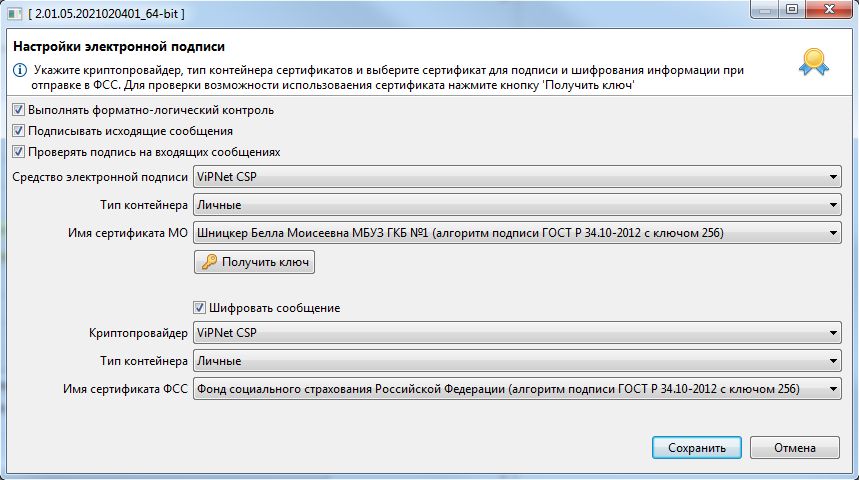
Истечение срока действия сертификата, закрытого ключа или лицензии КриптоПро CSP.

**Решение:**

1. Выполните настройку АРМ ЛПУ

В меню Администрирование – Настройка подписей для сервисов установите флаг «Шифровать сообщение». После этого Вам необходимо указать Имя сертификата ФСС и Тип контейнера. Данный сертификат можно скачать на сайте https://lk.fss.ru/cert.html (если Вы настраиваете сервисы для тестирования, то Вам необходимо скачать ТЕСТОВЫЙ сертификат ФСС). После скачивания установите его на компьютер.

Обратите внимание, Сертификаты МО (должен иметь закрытый ключ) и ФСС должны быть установлены в хранилище «Личное», соответственно тип контейнера выбран «Личные». Вся цепочка вышестоящих сертификатов в папку «Доверенные корневые центры сертификации». Все сертификаты должны быть актуальными и не отозванными.



2. Проверьте настройки криптопровайдера

При использовании криптопровайдера Vipnet CSP рабочей версией является 4.4 и выше.

При использовании криптопровайдера КриптоПро CSP рабочей версией является 4.0 и выше.

Через «Панель управления» в КриптоПро CSP зайдите на вкладку «Сервис», нажмите кнопку «Удалить запомненные пароли…». В окне «Удаление запомненных паролей» выбрать «Удалить все запомненные пароли закрытых ключей: Пользователя».

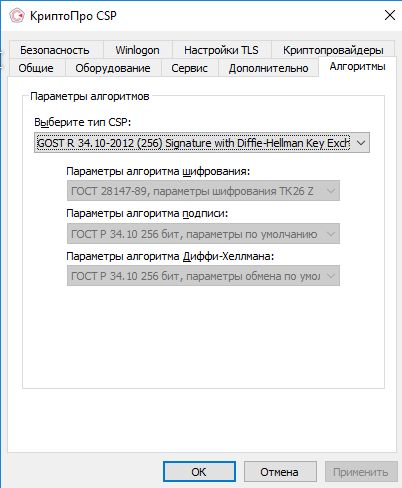
Проверьте настройки на вкладке "Алгоритмы". В выпадающем списке "Выберите тип CSP" выберите GOST R 34.10-2012. Должны быть установлены следующие параметры:

"Параметры алгоритма шифрования" - ГОСТ 28147-89, параметры алгоритма шифрования TK26 Z

"Параметры алгоритма подписи" - ГОСТ 34.10-2001, параметры по умолчанию

"Параметры алгоритма Диффи-Хеллмана" - ГОСТ 34.10-2001, параметры обмена по умолчанию

Ниже приведен образец настроек в КриптоПро CSP 5.0



Если вы не можете изменить параметры на вкладке "Алгоритмы" (даже запустив КриптоПро CSP от лица администратора), необходимо сделать следующее:

В реестре Windows открыть ключ HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Crypto Pro\Cryptography\CurrentVersion\Parameters и изменть значение EnableOIDModify на 1. После чего необходимо перезагрузиться.

После изменения настроек криптопровайдера необходимо перезапустить АРМ ЛПУ.

3. Проверьте сертификаты и лицензии

С помощью системной утилиты certmgr.msc (кнопка Пуск - Выполнить (Найти программы и файлы)) откройте ваш сертификат. Срок действия сертификата не должен быть просрочен.

Запустите КриптоПро CSP. На вкладке "Общие" проверьте срок действия лицензии криптопровайдера.

Откройте вкладку "Сервис" и нажмите кнопку "Протестировать". Выберите контейнер закрытого ключа вашего сертификата. В открывшемся окне тестирования не должно быть ошибок, сообщений об истечении срока действия ключа итп.

## Для перехода в статус 'Продлен' необходимо добавить период нетрудоспособности; Для перехода в статус 'Закрыт' необходимо заполнить поля: 'Приступить к работе с: дата' или 'Иное: код'; Для перехода в статус 'Направление на МСЭ' необходимо заполнить поле 'Дата направления в бюро МСЭ'

**Причина:**

1. В системе существует ЭЛН с таким же номером и такими же данными, которые Вы присылаете (дублирование данных);

2. Присылаемые данные в ЭЛН не соответствуют этапу оформления (заполнения) ЭЛН:

* недостаточно данных для определения состояния ЭЛН;
* внесенные данные относятся к разным этапам оформления (заполнения) ЭЛН.

**Решение:**

1. Запросите актуальное состояние ЭЛН из системы, тем самым Вы исключите повторную отправку тех же данных;

2. Выполните необходимую дальнейшую операцию с ЭЛН:

* продление (добавить новый период нетрудоспособности);
* закрытие (добавить информацию о закрытии);
* направление на МСЭ (добавить информацию о направлении на МСЭ).

## Не удалось обновить данные. Обновляемая запись потеряла актуальность

**Причина:**

Вы пытаетесь изменить ЭЛН, который ранее уже был кем-то изменен.

**Что делать:**

1. Запросите актуальное состояние ЭЛН из системы, тем самым Вы исключите повторную отправку тех же данных;

2. Выполните необходимую дальнейшую операцию с ЭЛН в соответствии с порядком 624н:

* продление (добавить новый период нетрудоспособности);
* закрытие (добавить информацию о закрытии);
* направление на МСЭ (добавить информацию о направлении на МСЭ).

## Ошибка вызова сервиса передачи / получения данных. Не удалось расшифровать сообщение.

Возможно сообщение было зашифровано на ключе, отличном от ключа уполномоченного лица СФР. Проверьте правильность и актуальность ключа уполномоченного лица СФР.

**Причины:**

1. В настройках подписания и шифрования в используемом пользователем ПО, в поле «Сертификат уполномоченного лица СФР» указан неверный сертификат;
2. Используется криптопровайдер Vipnet CSP определенной сборки;

**Что делать:**

Укажите верный сертификат уполномоченного лица СФР:

1. Определите направление отправки запросов - тестовое или продуктивное;
2. Скачайте сертификат уполномоченного лица СФР, опубликованный в соответствующем разделе (для взаимодействия с ЭЛН, ОВЭД, СЭДО, ЭРС или ПВСО, Ф4) на сайте Фонда:  
   Сертификат для тестовой отправки опубликован на сайте <https://lk-test.fss.ru/cert.html>  
   Сертификат для продуктива опубликован на сайте <https://lk.fss.ru/cert.html>;
3. Закройте используемое ПО. Удалите установленные сертификаты СФР с помощью системной утилиты certmgr.msc (кнопка Пуск - Выполнить (Найти программы и файлы)).  
   Установите скачанный сертификат на компьютер в хранилище "Личное" для текущего пользователя для взаимодействия с ЭЛН.  
   Для взаимодействия с шлюзом ПВСО в АРМ Подготовки расчетов для СФР, сертификат СФР устанавливается в хранилище "Другие пользователи";
4. Укажите данный сертификат в соответствующих настройках используемого ПО.

При использовании криптопровайдера Vipnet CSP - рабочей версией является 4.4 и выше.

## Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных.

Ошибка шифрования сообщения для получателя. Client received SOAP Fault from server: Fault occurred while processing. Please see the log to find more detail regarding exact cause of the failure.null

**Причина:**

Вы указали неверный сертификат для шифрования сообщения в поле «Имя сертификата МО»: указанный сертификат может быть использован только для подписания, но не шифрования.

**Что делать:**

Закажите и установите сертификат, который поддерживает не только операцию подписания, но и операцию шифрования.

## Ошибка при установке АРМ ЛПУ: Unable to build entity manager factory.

Возникла ошибка при попытке загрузки данных из базы данных. Сообщите администратору следующую информацию:

Unable to build entity manager factory.

**Причина:**

Приложение было установлено некорректно (некорректно установлена БД);

База данных приложения установлена, но не доступна.

**Решение:**

1. Запустите установку с правами администратора;

2. Выполните установку программы по шагам инструкции (путь, где лежит инструкция: <http://lk.fss.ru/eln.html>).

Если установка приложения выполнена в соответствии с инструкцией, но ошибка повторяется, необходимо проверить:

На компьютере отключена служба postgresql-9.5. Правой кнопкой на значке "Мой компьютер" - Управление - Службы и приложения - Службы, postgresql-9.5 должна быть запущена, запуск - автоматически. Для настройки запуска и работы службы Windows обратитесь к вашему системному администратору;

В настройках подключения к базе данных указан неправильный пароль для пользователя fss. Проверьте, что в БД этот пароль не менялся, пароль по умолчанию - fss;

Проверьте каталог установки БД PostgreSQL, по умолчанию - C:\postgresql\;

Подключение к БД PostgreSQL осуществляется по умолчанию по порту 5432. Этот порт должен быть открыт и доступен. Для проверки обратитесь к вашему системному администратору;

Приложение на клиентской машине не может связаться с сервером т.к. установлено какое-либо сетевое ограничение. Проверьте, настройки антивирусов, файерволов, прочего сетевого ПО, для клиентской машины должны быть прописаны разрешения подключения к серверу по порту 5432.

## Ошибка при попытке загрузки данных из базы данных.

Возникла ошибка при попытке загрузки данных из базы данных.

Сообщите следующую информацию: org.hibernate.exception.SQLGrammarException: could not extract ResultSet.

**Причина:**

Приложение АРМ ЛПУ не может получить данные из базы данных PostgreSQL. Эта ошибка возникает чаще всего после установки обновления, когда приложение обновлено, а база данных PostgreSQL по какой-либо причине не обновлена.

**Решение:**

Если приложение установлено на компьютере пользователя, а база данных PostgreSQL - на сервере. Необходимо запустить обновление приложение не только на клиенте, но и на серверной машине;

Если и приложение, и база данных PostgreSQL установлены на одной машине. Проверьте каталог установки приложения. По умолчанию, приложение АРМ ЛПУ ставится в каталог C:\FssTools, а база данных PostgreSQL в каталог C:\postgresql. Если при первичной установке была выбрана другая директория для установки приложения - то при обновлении вы должны указать именно эту директорию.

## Ошибка при попытке зайти в настройки подписи в ПО АРМ ЛПУ.

При попытке зайти в настройки подписи в ПО АРМ ЛПУ выходит ошибка "Internal error. Reason: java.lang.ExceptionInInitializerError" или "Internal Error. Reason: java.lang.NoClassDefFoundError: Could not initialize class ru.ibs.fss.common.security.signature.COMCryptoAPIClient"

**Причина:**

Приложение было установлено некорректно (не зарегистрирована библиотека GostCryptography.dll).

**Решение:**

1. Необходимо убедиться, что разрядность ОС совпадает с разрядностью установщика приложения.
2. Проверить, установлены ли в системе компоненты Microsoft.Net Framework версии 4 и выше (по умолчанию данные компоненты устанавливаются в C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\ или C:\Windows\Microsoft.NET\Framework64\). Данные компоненты можно скачать с сайта [microsoft.com](http://www.microsoft.com/).
3. Проверить, что в папке, куда установлено приложение, имеется файл GostCryptography.dll (по умолчанию данный файл устанавливается в C:\FssTools). Если данного файла нет, попробуйте переустановить приложение.
4. Если все верно, в командной строке выполнить:  
     
   cd C:\FssTools -- переходим в папку, в которой находится файл GostCryptography.dll  
     
   C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319\RegAsm.exe /registered GostCryptography.dll -- с указанием вашего адреса установки компонентов Microsoft.NET. Обратите внимание, что на ОС Windows 10 адрес установки компонентов Microsoft.NET может отличаться от приведенного в примере (C:\Windows\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319\RegAsm.exe /registered GostCryptography.dll).
5. Перезапустить приложение.

## Ошибка при старте АРМ ЛПУ "В базе данных АРМ ЛПУ имеется некорректная запись" (Transaction already active)

**Причина:**

Данная ошибка возникает в случае, когда в какой либо таблице БД приложения сохранены некорректные записи (например, пустое или некорректное значение номера ЭЛН, пустые обязательные поля, строки с одинаковым значением номера ЭЛН, в т.ч. записи-дубли). Если в БД АРМ ЛПУ имеются такие записи, то возможны следующие ошибки:

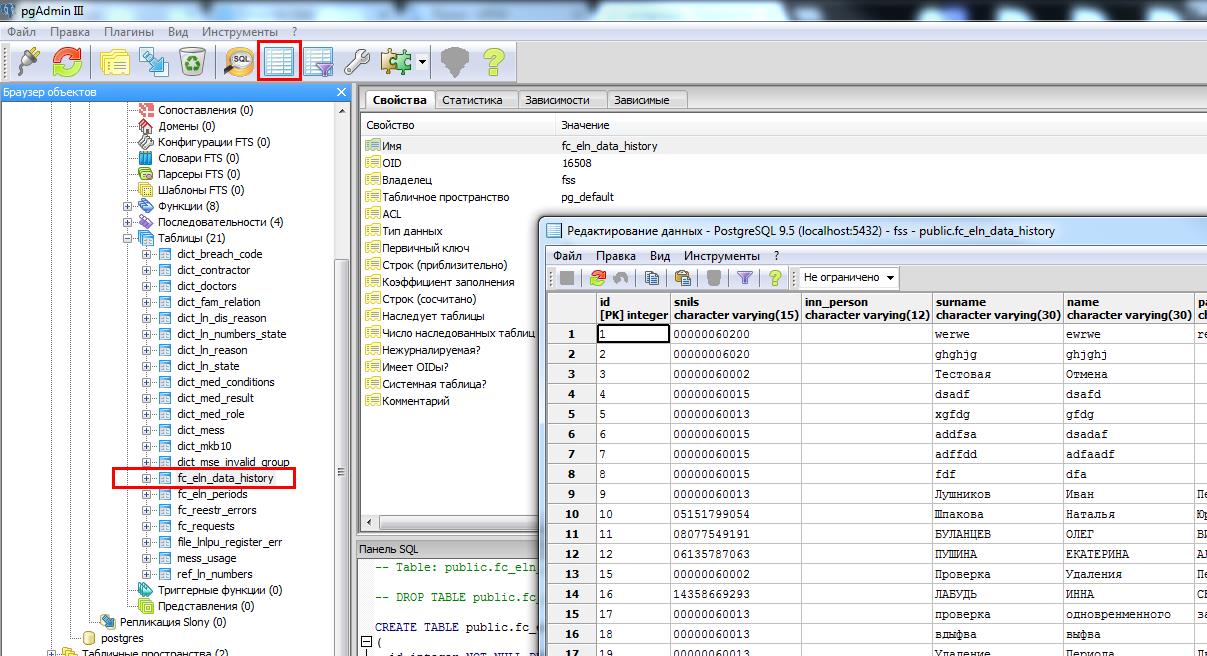
* Отправка и получение ЭЛН может происходить некорректно, зависать окно статусной строки;
* Невозможно запросить номер ЭЛН из формы ЭЛН.

**Решение:**

Для исправления нужно удалить из БД приложения неверную строку (такие записи можно удалить только вручную).

Необходимо подключиться к серверу базы данных PostgreSQL, найти и удалить из базы ошибочную строку. При установке АРМ ЛПУ, вместе с БД и компонентами PostgreSQL устанавливается клиент для подключения к БД. По умолчанию находится здесь: C:\postgresql\bin\pgAdmin3.exe

В интерфейсе клиента открывается сервер PostgreSQL 9.5. Затем открывается схема fss (пользователь fss, пароль fss) – Схемы – public – Таблицы.



Данные в АРМ ЛПУ хранятся в таблицах:

* fc\_eln\_data\_history - данные листков нетрудоспособнсти;
* fc\_eln\_periods - сведения о периодах нетрудоспособности;
* ref\_ln\_numbers - список запрошенных номеров ЭЛН.

Для просмотра таблицы необходимо выделить ее в дереве таблиц и нажать на значок «Просмотр данных в выбранном объекте». Выделяете и удаляете (delete) строку, которая содержит пустое значение номера ЭЛН или другие ошибки.

Как вариант, для поиска и удаления ошибочных записей возможно использование SQL запроса типа:

select id from fc\_eln\_data\_history where ln\_code is null;  
delete from fc\_eln\_data\_history where id = ваш id;  
Для открытия окна SQL запросов необходимо в главном меню нажать на значок «SQL».

Обратите внимание! При удалении строки ЭЛН, если в этом ЭЛН были созданы периоды нетрудоспособности, сначала необходимо удалить их. Периоды нетрудоспособности хранятся в отдельной таблице fc\_eln\_periods и связаны с fc\_eln\_data\_history по номеру ЭЛН. Просмотр и удаление периодов аналогично, описанному выше.

## Установка нового сертификата СФР.

**Решение:** Установка нового сертификата СФР описана в инструкции, которую можно скачать по ссылке https://lk.fss.ru/cert.html

## Ошибка: «Ошибка при проверке соединения с СФР»

Ошибка: Ошибка дешифрования сообщения. Ошибка при попытке расшифровать сообщение. Стек: java.lang.NullPointerException org.apache.cxf.binding.soap.SoapFault: Ошибка при попытке расшифровать сообщение. Стек: java.lang.NullPointerException

**Причина:**

Расшифровывается запрос пользователя на сертификате СФР, необходимо проверить настройки шифрования в настройках электронной подписи, определить причины возникновения в "Настройках электронной подписи":

В составе сертификата раздел «Использование ключа» нет атрибута «Шифрование данных»

не проставлена галка "Шифровать сообщение" (для строки соединения с СФР, где прописано "...-crypto-v20...")

выбран тестовый сертификат СФР для Прода (и наоборот), либо ошибка в самом сертификате

Неправильные настройки криптопровайдера

Истечение срока действия сертификата, закрытого ключа или лицензии КриптоПро CSP

**Решение:**

см. решение по ошибке: Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Сообщение не соответствует формату XML Encryption. Обратитесь к разработчику программного обеспечения, на котором осуществлялось шифрование данных. Сообщите следующую информацию: Отсутствует элемент EncryptedData class ru.ibs.cryptopro.jcp.crypt.CryptoException, Ошибка вызова сервиса передачи / получения данных. Не удалось расшифровать сообщение.

## Ошибка: «Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Ошибка шифрования сообщения»

Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Ошибка шифрования сообщения. Ошибка при попытке зашифровать сообщение. Стек: java.lang.NullPointerException...

**Причина:**

Зашифровывается сообщение пользователя на сертификате МО, указанное в настройках.

**Решение:**

см. решение по ошибке: Ошибка вызова сервиса передачи/получения данных. Сообщение не соответствует формату XML Encryption. Обратитесь к разработчику программного обеспечения, на котором осуществлялось шифрование данных. Сообщите следующую информацию: Отсутствует элемент EncryptedData class ru.ibs.cryptopro.jcp.crypt.CryptoException

## Как скачать запрос и ответ от сервиса СФР

При работе в АРМ ЛПУ необходимо перейти в раздел «Сервисы СФР»/ «Журнал обмена информацией» выбрать строку с номером ЭЛН, по которому необходимо получить запрос/ответ. При нажатии на строку отобразится модальное окно «Информационные сообщения: запрос АРМ и ответ СФР», в котором необходимо нажать на кнопку «Сохранить» для скачивания xml файлов.

При работе в МИС рекомендуем обратиться к разработчикам МИС, если функционал скачивания запросов/ответов в формате xml не предусмотрен в МИС.

## ERR\_4080 Данные Сертификата подписываемого документа не совпадают с данными Уполномоченного в Доверенности

**Причина:**

В запросе указан номер МЧД, где данные Уполномоченного не совпадают с данными в ЭП, которым подписан запрос.

**Решение:**

Проверить используемый в запросе номер МЧД.

## Не активен чекбокс «Подтверждение данных застрахованного»

При первой отправке данных в СФР чекбокс заблокирован, так как при отправке сведений в СФР проходит проверка СНИЛС и Даты рождения застрахованного в БД СФР.

В случае если ФИО застрахованного отличается от сведений в БД СФР, то сервис ЭЛН вернет ошибку, после которой чекбокс «Подтверждение данных застрахованного» станет активен для возможности повторной отправки сведений по ЭЛН с подтверждением в виде установленной галочки внутри чекбокса.