

№ п/п	Описание проблемы	Возможная причина	Решение
<b>Проблемы с Торговой Платформой, ПО MS SilverLight</b>			
1	Не устанавливается Торговая Платформа на MacBook	Торговая Платформа не поддерживает установку на MacBook	
2	Не устанавливается Торговая Платформа, в окне браузера появляется сообщение <b>«Silverlight уже установлен»</b>	При использовании браузера Chrome или другого иногда возникает проблема совместимости	В отличном от используемого браузера в адресной строке ввести <b>my.asyl.kz</b> и правой кнопкой мыши установить ТП «Asyl».
3	Не удаляется Торговая Платформа	При попытке удаления ярлыка Торговой Платформы с «Рабочего стола» код программы не удаляется	В адресной строке браузера ввести <b>my.asyl.kz</b> и правой кнопкой мыши удалить ТП «Asyl»
4	Не удаляется Silverlight	При попытке удаления ярлыка SilverLight с «Рабочего стола» код программы не удаляется	Удалить ПО SilverLight через <b>Пуск -&gt; Панель управления -&gt; Удаление программ</b>
5	Не активна кнопка «Вход»	Использование антивирусного программного обеспечения, программ фильтрации траффика/блокировки программного обеспечения (FireWall, брандмауэр и т.д.)	Временно отключить/приостановить работу антивирусного программного обеспечения, добавить в исключения блокирующего программного обеспечения
6	Не активна кнопка «ОК» при подаче приказа на покупку/продажу акций (после ввода количества и цены)	В поле «Сумма» отображается разделитель – точка, необходим разделитель – запятая	Выбрать <b>Пуск -&gt; Панель управления -&gt; Язык и региональные стандарты -&gt; Дополнительные параметры</b>  Изменить параметры: <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Разделитель целой и дробной части» на запятую</li> <li>• «Разделитель групп разрядов» на пробел</li> </ul>
<b>Проблемы с криптовайдерами Kalkan и Tumar</b>			
1	Забыли пароль к ключу ЭЦП, полученного в ЦОНе		Пароль по умолчанию <b>123456</b>
2	При запуске программного обеспечения Tumar отображается сообщение «Не зарегистрированная версия»	Срок лицензии программного обеспечения Tumar истек	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Скачать новую версию ПО Tumar с сайта asyl.kz по ссылке</li> </ul> <p>Или</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• в Торговой Платформе в правом верхнем углу нажать на значок «Справочный материал» (голубой вопрос ),</li> <li>• выбрать опцию «Скачать криптопровайдер TumarCSP»</li> </ul>
4	При попытке зарегистрировать сертификат ЭЦП в Торговой Платформе отображается ошибка «Программа Microsoft SilverLight Out-of-browser Launcher не работает»	Ошибка системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В адресной строке браузера ввести my.asyl.kz и правой кнопкой мыши удалить ТП «Asyl».</li> <li>2. Удалить ПО SilverLight через Пуск -&gt; Панель управления -&gt; Удаление программ.</li> <li>3. Перезагрузить ПК и выполнить установку в обратном порядке.</li> </ol>
5	При подаче приказа в Торговой Платформе отображается ошибка " Указанный серийный номер не внесен в систему "	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. выбран ключ AUTH_RSA_...</li> <li>2. ключ ЭЦП в системе не зарегистрирован</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. выбрать ключ ЭЦП (НУЦ РК – выданный ЦОН) RSA_...</li> <li>2. в Торговой Платформе в правом верхнем углу нажать на значок «Дополнительные операции» (гаечный ключ и отвертка), выбрать опцию «Зарегистрировать сертификат ЭЦП»</li> </ol>
6	При подаче приказа в Торговой Платформе отображается ошибка с окончанием "... expired certificate is found "	Истек срок действия сертификата ключа ЭЦП	<p>Получить новый сертификат ключа ЭЦП</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦОНе – бесплатно</li> <li>или</li> <li>• по запросу в АО Асыл-Инвест – 4440 тенге ( <a href="mailto:esp@asyl.kz">esp@asyl.kz</a>)</li> </ul>
<b>Проблемы при установке программного обеспечения на смартфон и планшет</b>			
1	Не устанавливается ключ ЭЦП ЦОН на смартфон	Торговая Платформа не поддерживает ключ ЭЦП выпущенный НУЦ РК (ЦОН)	Для выпуска ключа ЭЦП КЦМР и лицензии Тумар для смартфонов (стоимость 8 290 тенге) обратиться в Компанию «Асыл-Инвест» по

			телефону: +7 727 300 43 83, esp@asyl.kz
2	Торговая платформа не устанавливается на iPhone	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не поддерживаемая версия iOS</li> <li>2. Не устойчивое интернет-соединение</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обновить iOS до 7 версии или выше.</li> <li>2. Использовать Wi-Fi (не 3G)</li> </ol>
3	Не получается загрузить лицензию Tumar CSP	Не устойчивое интернет-соединение	Использовать Wi-Fi (не 3G)
4	Не удается найти кнопку "Дополнительно" на смартфонах ОС Android	Зависит от типа смартфона	Нажмите и удерживайте кнопку с двумя прямоугольниками в нижней половине смартфона