Загрузчик ПД, возможные проблемы в работе, алгоритм их решения.

1. **Загрузчик не устанавливается или «не скачивается».**

Проверьте Ваш антивирус, скорее всего, он блокирует установочный файл при загрузке или запуске. Добавьте файл установки в исключения Вашего антивируса, или отключите его на время процедуры скачивания и установки.

Если загрузчик всё равно не устанавливается, убедитесь, что работаете под учётной записью имеющей права на установку нового ПО.

1. **Программа установилась, но отказывается запускаться.**

а) Загрузчик работает с ОС семейства Windows начиная с Windows 7 и выше. Windows XP не поддерживается разработчиком.

б) Добавьте загрузчик в исключения Вашего антивируса.

в) Обновите компонент .NET Framework до версии 4.6.1

1. **Программа запустилась, но при вводе пары «логин-пароль» сообщает, что не может соединиться с удалённым сервером.**

а) Убедитесь, что логин и пароль указаны верно.

б) Возможно в локальном брандмауэре (файерволе) нет разрешения на использование порта FTP требуемого для соединения с сервером Экспертизы. Проверьте брандмауэр Windows на наличие необходимых разрешений. В некоторых случаях, функцию файервола выполняет ПО сторонних разработчиков, например, Kaspersky Internet Security, в таком случае, смотреть необходимо в настройки этого ПО.

в) Сообщите о проблеме сотруднику IT отдела Вашей организации. Возможно, необходимые настройки необходимо провести на корпоративном файерволе.

1. **Информация для сотрудников IT отдела. Настройки прокси.**

Загрузчик не имеет своих настроек для сетей, использующих прокси-сервер. Его настройки соответствуют настройкам браузера Internet Explorer. Очень часто, на ПК заявителя требуется произвести дополнительные настройки.

В «Свойствах браузера» - > закладка «Подключения» -> кнопка «Настройка сети» -> «Дополнительно»

Рассмотрим окно «Параметры прокси-сервера». Если в поле «HTTP» указаны настройки прокси-сервера и внизу стоит галочка «Один прокси-сервер для всех протоколов» и загрузчик не работает при таких настройках, то возможно, что для протокола FTP должны быть указаны другие настройки. Либо (очень часто) надо снять галочку и оставить поля настроек протокола FTP пустыми.

1. Сетевые.