

Ошибки при работе с порталом

- [Общая информация](#)
- [Ошибки при регистрации](#)
 - [«Логин должен содержать только цифры, латинские буквы и символы ". - _"»](#)
 - [«Пароли не совпадают»](#)
 - [«Пользователь с таким логином уже зарегистрирован»](#)
- [Ошибки при добавлении Рутокен MFA](#)
 - [«Название ключа не может быть пустым»](#)
 - [«Добавление токена. Произошла ошибка, попробуйте еще раз»](#)
- [Ошибки при добавлении Рутокен OTP](#)
 - [«Неверный одноразовый пароль»](#)
- [Ошибки при двухфакторной аутентификации](#)
 - [«Учетной записи с таким логином не существует»](#)
 - [«Введен неверный одноразовый пароль»](#)
- [Ошибки при беспарольной аутентификации](#)
 - [«Подключение к токену. Произошла ошибка, попробуйте еще раз»](#)

Общая информация

Данный документ является дополнением к [основной инструкции](#) и отражает все возможные ошибки при работе с Порталом, их причины и способы решения.

Ошибки при регистрации

«Логин должен содержать только цифры, латинские буквы и символы ". - _"»

Причина	Решение
введенный логин не соответствует политике паролей	введите логин, содержащий цифры, латинские буквы и символы: • точку, • дефис, • нижнее подчеркивание.

Регистрация

пквфрикаврк

Логин должен содержать только цифры, латинские буквы и символы «. - _»

....

•

....

•

Через 48 часов личный кабинет будет удален, потребуется новая регистрация

Зарегистрироваться

[У меня есть учетная запись](#)

«Пароли не совпадают»

Причина	Решение
---------	---------

введенные пароли отличаются	введите одинаковые пароли
-----------------------------	---------------------------

Регистрация

Пароли не совпадают

Через 48 часов личный кабинет будет удален, потребуется новая регистрация

Зарегистрироваться

[У меня есть учетная запись](#)

«Пользователь с таким логином уже зарегистрирован»

Причина	Решение
введенный логин совпадает с логином уже зарегистрированной активной учетной записи	придумайте и введите уникальный логин

Регистрация

Пользователь с таким логином уже зарегистрирован

Через 48 часов личный кабинет будет удален, потребуется новая регистрация

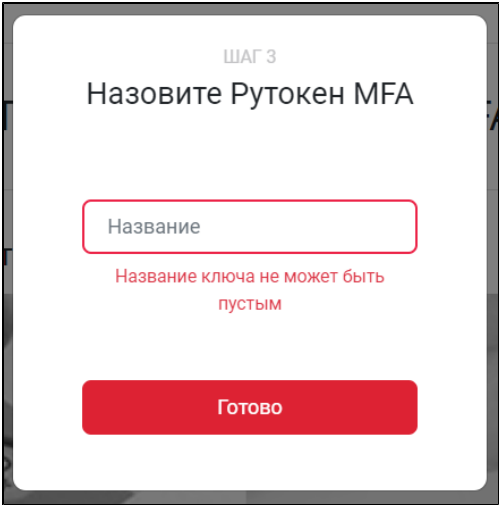
Зарегистрироваться

[У меня есть учетная запись](#)

Ошибки при добавлении Рутокен MFA

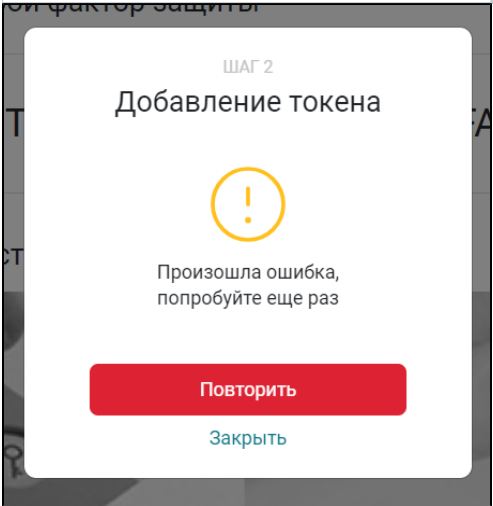
«Название ключа не может быть пустым»

Причина	Решение
поле Название ключа оставлено пустым	введите название ключа и нажмите Готово



«Добавление токена. Произошла ошибка, попробуйте еще раз»

Причина	Решение
подключение к токenu было отменено в системном окне	в окне ошибки нажмите Повторить и следуйте указаниями в системных окнах. Не нажимайте Отменить



Ошибки при добавлении Рутокен OTP

«Неверный одноразовый пароль»

Причина	Решение
ошибка ввода	убедитесь, что числовая последовательность, отобразившаяся на Рутокене OTP после установки настроек и записи секретного ключа, введена верно

на Рутокен OTP не были установлены настройки, заданные на Портале, и не был записан секретный ключ	вернитесь на Шаг 2 и Шаг 3 добавления Рутокена OTP на Портале и убедитесь, что: 1. В Шаг 2 секретный ключ в приложении Рутокен OTP  введен в кодировке HEX. 2. В Шаг 3 заданные настройки на Портале продублированы в приложении Рутокен OTP . 3. На Рутокен OTP установлены заданные настройки и записан секретный ключ в заданной последовательности: сначала установка настроек, после – запись секретного ключа. Сообщения об успешных установке настроек и записи секретного ключа отображаются в логах приложения Рутокен OTP . Как добавить Рутокен OTP и установить верные настройки
в приложении Рутокен OTP  был изменен ключ администрирования	переустановить приложение Рутокен OTP  или обратитесь к Администратору
в настройках телефона не используется время сети	перейдите в настройки мобильного телефона и включите использование времени сети

Шаг 4

Проверьте одноразовый пароль

Нажмите кнопку на корпусе Rutoken OTP и введите отобразившиеся цифры в поле.

Одноразовый пароль:

Проверить

Неверный одноразовый пароль.
Повторите попытку ввода.

[Подробнее о возможных ошибках](#)

Добавить Рутокен OTP

Ошибки при двухфакторной аутентификации

«Учетной записи с таким логином не существует»

Причина	Решение
ошибка ввода	убедитесь, что в логине нет ошибок, и попробуйте ввести его еще раз. Если ошибка сохраняется, значит, срок действия учетной записи истек, учетная запись была удалена. Срок действия учетной записи – 48 часов
учетная запись была удалена	зарегистрируйте новую учетную запись. Как зарегистрировать учетную запись

Вход в личный кабинет

czernucka_1

Учетной записи с таким логином не существует

.....

[У меня нет учетной записи](#)

Продолжить

Войти без логина и пароля

«Введен неверный пароль»

Причина	Решение
введенный пароль не совпадает с паролем, указанным при регистрации	• введите тот пароль, который указывали при регистрации, • убедитесь, что пароль введен верно

Вход в личный кабинет

czernucka

....

Введен неверный пароль

[У меня нет учетной записи](#)

Продолжить

Войти без логина и пароля

«Введен неверный одноразовый пароль»

Причина	Решение
ошибка ввода	убедитесь, что числовая последовательность, отобразившаяся на Рутокене OTP после установки настроек и записи секретного ключа, введена верно

на Рутокен OTP не были установлены настройки, заданные на Портале, и не был записан секретный ключ	вернитесь на Шаг 2 и Шаг 3 добавления Рутокена OTP на Портале и убедитесь, что: 1. В Шаг 2 секретный ключ в приложении Рутокен OTP P введен в кодировке HEX. 2. В Шаг 3 заданные настройки на Портале продублированы в приложении Рутокен OTP P. 3. На Рутокен OTP установлены заданные настройки и записан секретный ключ в заданной последовательности: сначала установка настроек, после – запись секретного ключа. Сообщения об успешных установке настроек и записи секретного ключа отображаются в логах приложения Рутокен OTP P Как добавить Рутокен OTP и установить верные настройки
в приложении Рутокен OTP P был изменен ключ администрирования	переустановить приложение Рутокен OTP P или обратиться к Администратору

Одноразовый пароль

564587

Введен неверный одноразовый пароль.
Повторите попытку

Продолжить

Назад

Ошибки при беспарольной аутентификации

«Подключение к токenu. Произошла ошибка, попробуйте еще раз»

Причина	Решение
подключение к токenu было отменено в системном окне	в окне ошибки нажмите Повторить и следуйте указаниями в системных окнах. Не нажимайте Отменить.
для выбранной учетной записи не добавлен фактор защиты Рутокен MFA или не настроен вход без логина и пароля	в таком случае войти в личный кабинет без логина и пароля невозможно. Используйте для входа тот фактор защиты, который добавлен. Вам недоступен вход без логина и пароля, если: • вы добавляли Рутокен OTP, • вы добавляли Рутокен MFA, но не настроили вход без логина и пароля. В тексе ошибки нажмите Назад и перейдите к двухфакторной аутентификации. Как войти в Личный кабинет

Подключение к токену



Произошла ошибка,
попробуйте еще раз

Повторить

[Назад](#)