RU1085

Первичная диагностика неисправности Рутокен

В соответствии с правилами эксплуатации и хранения электронных идентификаторов Рутокен, пользователь имеет право **бесплатно заменить неисправный носитель Рутокен в течение срока гарантийного обслуживания, если, в ходе проведения экспертизы, случай будет признан гарантийным.**
Отправка токена на экспертизу производится **через ту компанию, с которой у компании "Актив" имеются договорные отношения**.

Таким образом, если вы приобретали Рутокен у одного из наших партнеров, вам нужно передать Рутокен партнеру. Если договор между вашей организацией и компанией "Актив" напрямую не заключался, и вы направите Рутокен нам, мы не сможем принять его на экспертизу.
Узнать срок гарантии на устройство Рутокен можно в той компании, в которой он приобретался.
В случае обнаружения пользователем неисправности устройства Рутокен, советуем провести **первичную диагностику носителя**, прежде чем обратиться в компанию, где приобретался носитель Рутокен.

Самые частые ошибки мы собрали в этой статье.

Первичная диагностика состоит из 3 этапов:

1. Визуальный осмотр Рутокена. На данном этапе определяется, попадает ли Рутокен под гарантию по сроку его использования, а также выявляются механические повреждения Рутокена.
2. Возможные ошибки в "Панели управления Рутокен" На данном этапе определяются неисправности, которые могут быть выявлены только путем подключения Рутокена к компьютеру.
3. Диагностика ключевой информации, содержащейся на Рутокене. На данном этапе проверяется целостность ключевой информации, которая содержится на носителе Рутокен с помощью вспомогательных инструментов, таких как: “Панель управления Рутокен”, “КриптоПро CSP” или "ViPNet CSP".

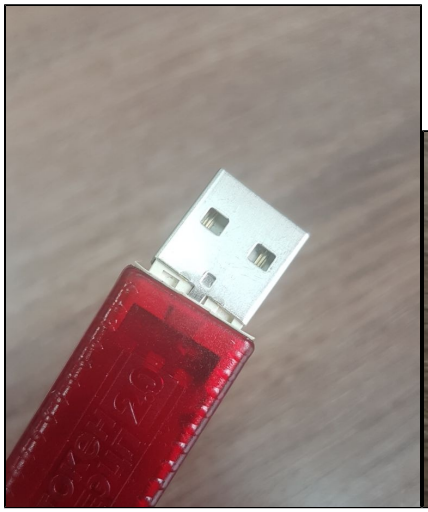
Первый этап диагностики - Визуальный осмотр устройства Рутокен

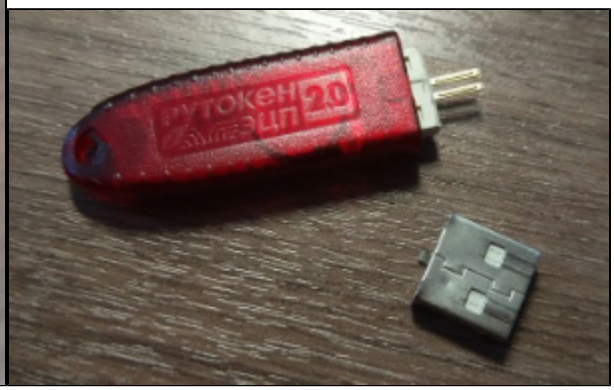
При первичном осмотре Рутокена выявляются механические повреждения, при которых носитель не подлежит замене.

Можно выделить следующие виды механических повреждений:

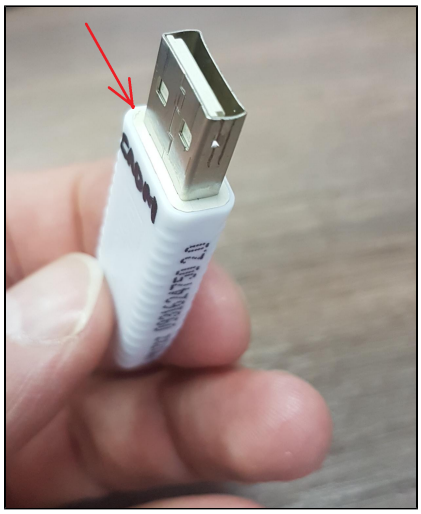
Небольшой люфт металлической части USB-разъема токена не считается поломкой или «браком»

1. Повреждение/разлом корпуса или USB-разъема устройства Рутокен





2. На корпусе Рутокен видны следы попыток вскрыть носитель



Рутокен со следами разлома или попытки вскрытия не подлежит восстановлению/замене производителем, поскольку неисправность наступила в результате несоблюдения правил эксплуатации Рутокена.

3. Рутокен со следами оплавления и/или почернения корпуса изнутри носителя, отпаявшаяся микросхема или вспученная поверхность микросхемы



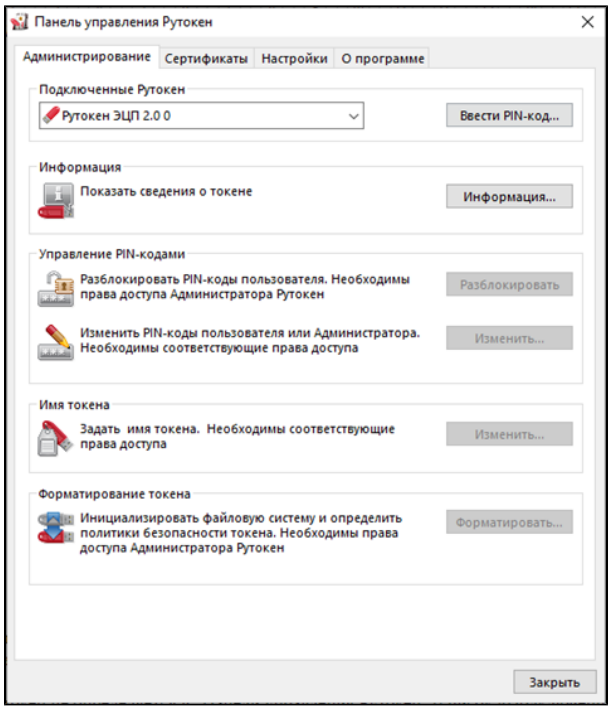
Рутокен со следами оплавления и/или почернения можно направить на дополнительную экспертизу. Если в ходе экспертизы будет выявлено ***умышленное повреждение*** *или* ***превышение допустимого напряжения, подаваемого в USB-порт****, гарантийная* ***замена*** *Рутокена на новый* ***произведена не будет****.*

Второй этап диагностики - Возможные ошибки при работе с Панелью управления Рутокен

Если при визуальном осмотре устройства Рутокен никаких видимых повреждений не выявлено, необходимо проверить Рутокен на компьютере.

Подключите Рутокен к компьютеру и запустите "Панель управления Рутокен".

Запуск панели управления Рутокен выполняется через меню Пуск / Панель управления / Панель управления Рутокен.



Если Рутокен определяется в "Панели управления Рутокен", активна кнопка «Ввести PIN-код…»

Нажмите на кнопку "Информация" на вкладке "Администрирование". Ошибок возникать не должно.

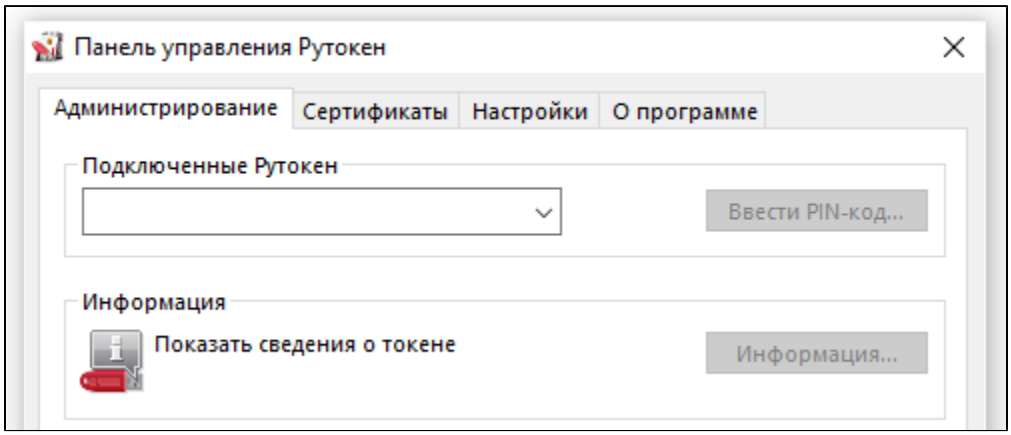
Попробуйте авторизоваться с PIN-кодом пользователя и/или администратора.

Если при нажатии на кнопку "Информация" ошибок не возникает, а авторизация выполняется успешно, следует перейти к третьему этапу диагностики носителя Рутокен

(Рутокен работает корректно, необходимо проверить целостность ключевой информации на Рутокене).

После подключения Рутокена к компьютеру возможны следующие ошибки в Панели управления Рутокен:

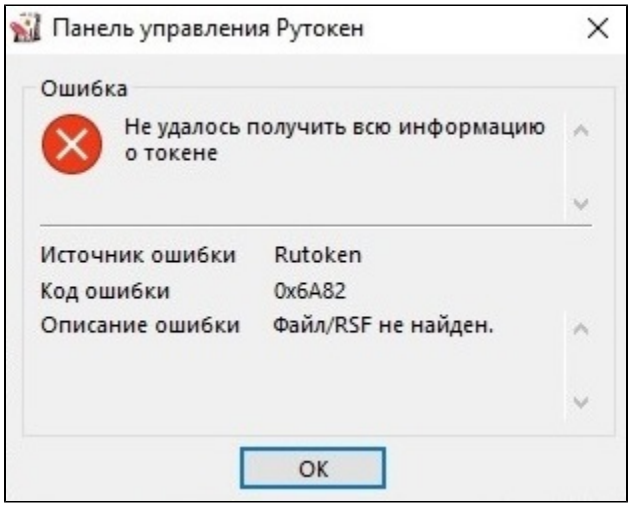
1. Рутокен не определяется в "Панели управления Рутокен"



Рутокен не определяется в "Панели управления Рутокен" (список «Подключенные Рутокен» пустой) и, как следствие, неактивны кнопки «Ввести PIN-код…» и «Информация…». В данном случае необходимо воспользоваться инструкцией.

2. Рутокен определяется панелью управления, кнопка «Ввести PIN-код…» активна, но авторизация с PIN-кодом пользователя/администратора выполняется с ошибкой. Дальнейшие действия зависят от формулировки возникающей ошибки:

2.1 Ошибка “Не удалось получить всю информацию о токене Код ошибки: 0x6a82 Описание ошибки: Файл/ RSF не найден”

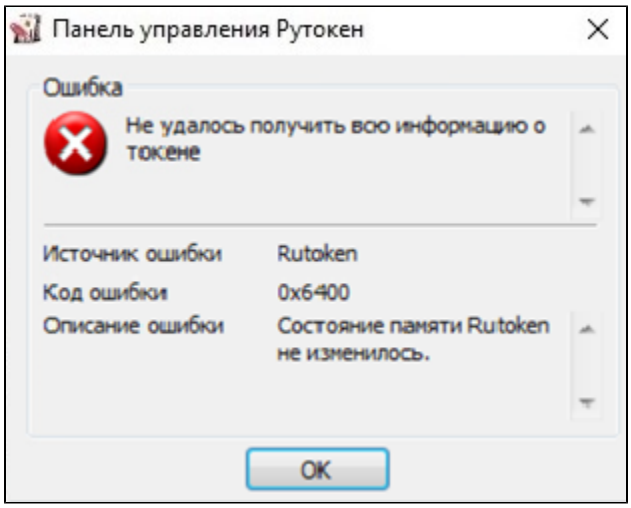


Воспользуйтесь инструкцией.

Подключите Рутокен к другому USB порту. Повторите попытку ввода PIN-кода. По возможности, установите Драйверы Рутокен на другой компьютер, подключите токен и попробуйте ввести PIN-код.

Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы Рутокен. Его можно отформатировать и записать ключи заново.

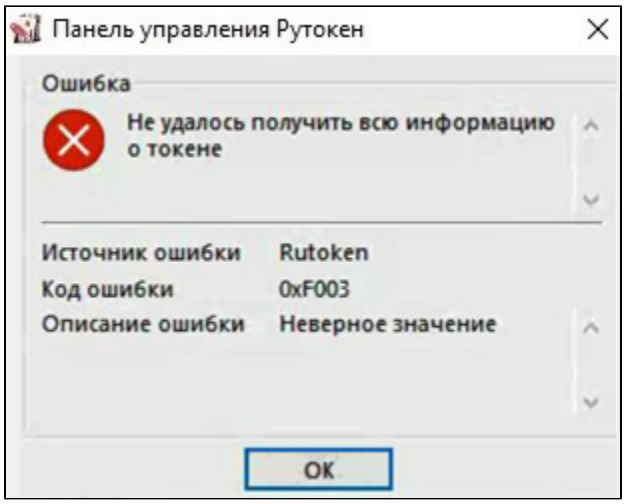
2.2 Ошибка “Не удалось получить всю информацию о токене код ошибки: 0x6400 Описание ошибки: Состояние памяти Rutoken не изменилось”



Подключите Рутокен к другому USB порту. Повторите попытку ввести PIN-код. По возможности, установите Драйверы Рутокен на другой компьютер, подключите токен и попробуйте ввести PIN-код.

Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы Рутокен. Его можно отформатировать и записать ключи заново.

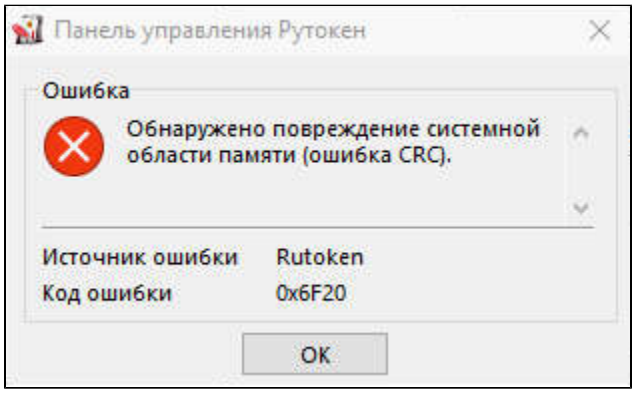
2.3 Ошибка “Не удалось получить всю информацию о токене Код ошибки 0xF003 Описание ошибки Неверное значение”



Подключите Рутокен к другому USB порту. Повторите попытку ввести PIN-код. По возможности, установите Драйверы Рутокен на другой компьютер, подключите токен и попробуйте ввести PIN-код.

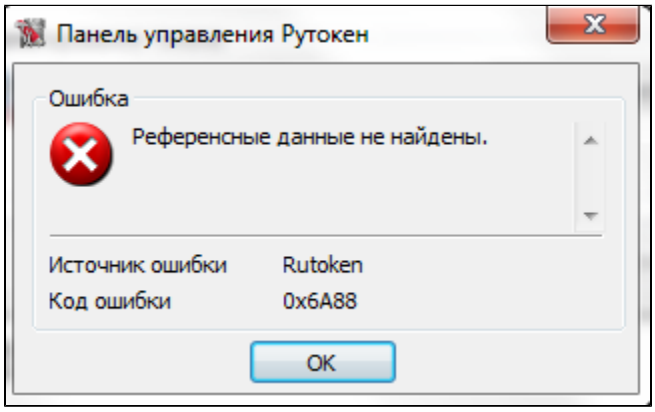
Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы Рутокен. Его можно отформатировать и записать ключи заново.

2.4 Ошибка «Обнаружено повреждение системной области памяти (ошибка CRC)» код ошибки 0x6F20



Ошибка означает, что память на носителя Рутокен была повреждена. Форматирование Рутокена не поможет. Рутокен необходимо передать в ту компанию, в которой приобретался данный носитель для отправки на экспертизу в компанию Актив.

2.5 Референсные данные не найдены

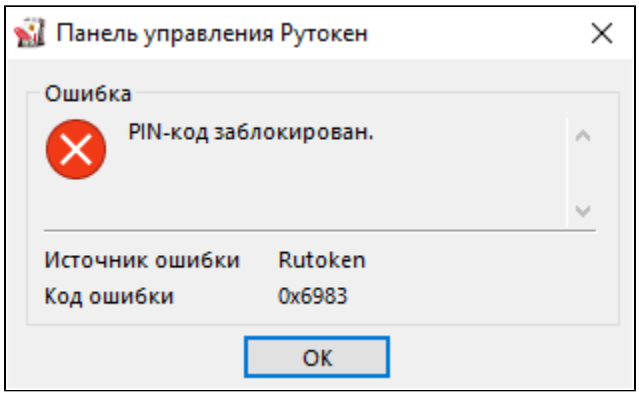


Подключите Рутокен к другому USB порту. Повторите попытку ввести PIN-код. По возможности, установите Драйверы Рутокен на другой компьютер, подключите токен и попробуйте ввести PIN-код.

Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы Рутокен. Его можно отформатировать и записать ключи заново.

Более подробная информация об ошибке есть в статье нашей Базы Знаний.

2.6 «PIN-код заблокирован»



Ошибка «PIN-код заблокирован» означает, что Рутокен был заблокирован в результате превышения количества попыток ввода PIN-кода.

Если заблокирован PIN-код пользователя, воспользуйтесь инструкцией.

Если заблокирован PIN-код Администратора, воспользуйтесь инструкцией.

Третий этап диагностики - Диагностика ключевой информации, содержащейся на устройстве Рутокен

На третьем этапе проверяется целостность ключевой информации, которая содержится на устройстве Рутокен.

Определите модель Рутокен по инструкции.

Если используется носитель из семейства Рутокен ЭЦП, проверьте формат ключей по инструкции.

1. Проверка целостности контейнера с сертификатом “КриптоПро CSP” или “VipNet CSP”

Выполнить такую проверку можно через программу криптопровайдера, с помощью которой была сгенерирована электронная подпись пользователя, например программа "КриптоПро CSP" или "VipNet CSP"

Тестирование целостности контейнера через "КриптоПро CSP" необходимо проводить по инструкции.

Тестирование целостности контейнера через "VipNet CSP" необходимо проводить по инструкции.

Если операция по проверке ключевого контейнера выполняется без ошибок, значит ключевая информация на носителе Рутокен не повреждена.

2. Проверка целостности сертификата с неизвлекаемыми ключами

Тестирование носителей Рутокен ЭЦП 2.0/3.0 с записанными на него неизвлекаемыми ключами, сгенерированными по стандарту PKCS#11 (ЕГАИС) пользователями самостоятельно не производится. Удаленная диагностика выполняется сотрудниками технической поддержки компании Актив.

Если у вас возникли вопросы - обращайтесь в службу технической поддержки компании “Актив”.