

# 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.

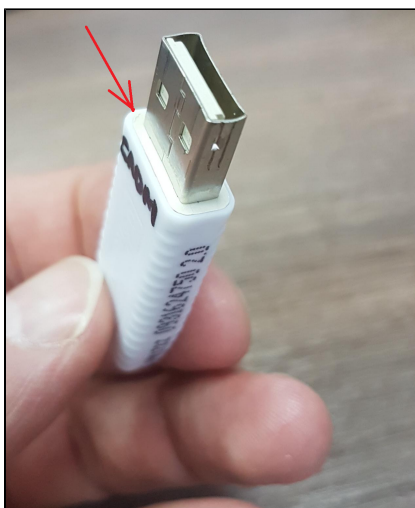
Можно выделить следующие виды механических повреждений:

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



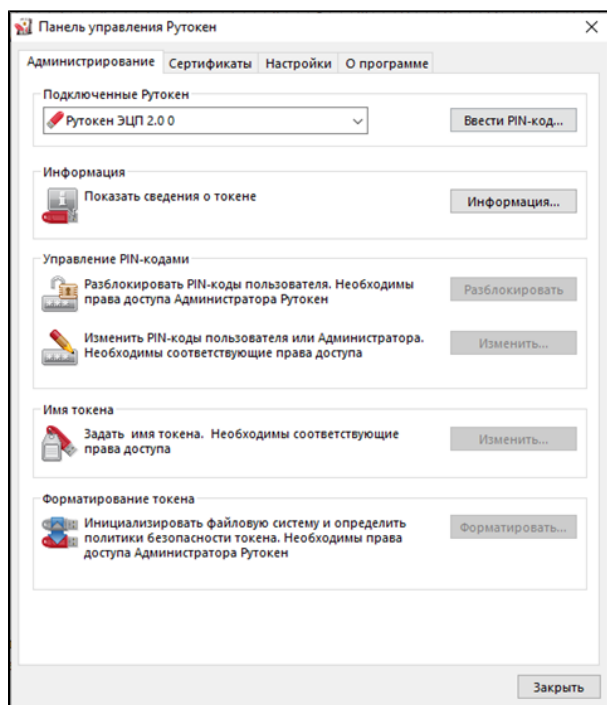
Рутокен со следами оплавления и/или почернения можно направить на дополнительную экспертизу. Если в ходе экспертизы будет выявлено **умышленное повреждение** или **превышение допустимого напряжения, подаваемого в USB-порт**, гарантийная **замена** Рутокена на новый **произведена не будет**.

## 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.

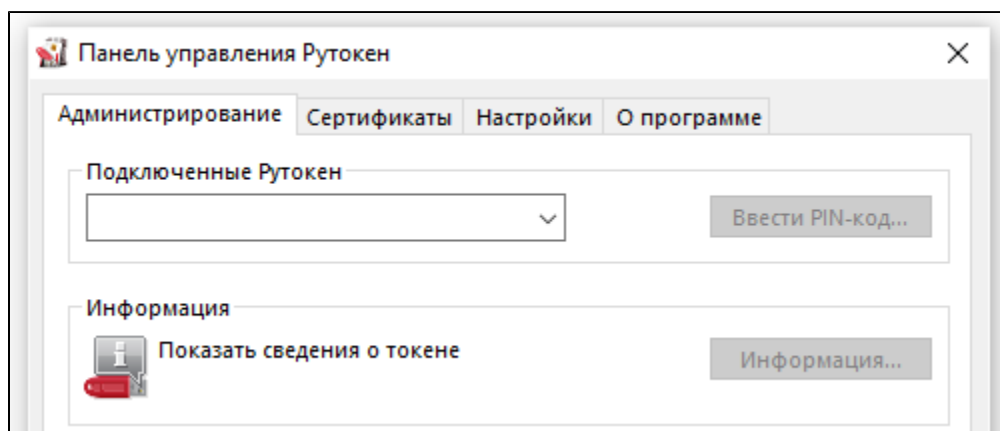
Попробуйте авторизоваться с PIN-кодом пользователя и/или администратора.

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"

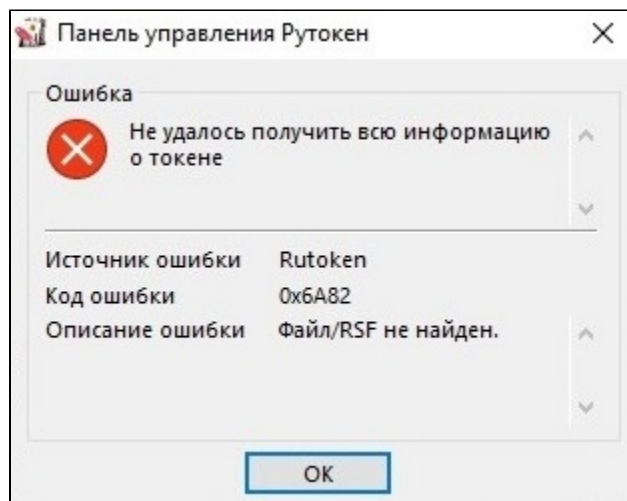


Рутокен не определяется в "Панели управления Рутокен" (список «Подключенные Рутокен» пустой) и, как следствие, неактивны кнопки «Ввести PIN-код...» и «Информация...». В данном случае необходимо воспользоваться [инструкцией](#).

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”

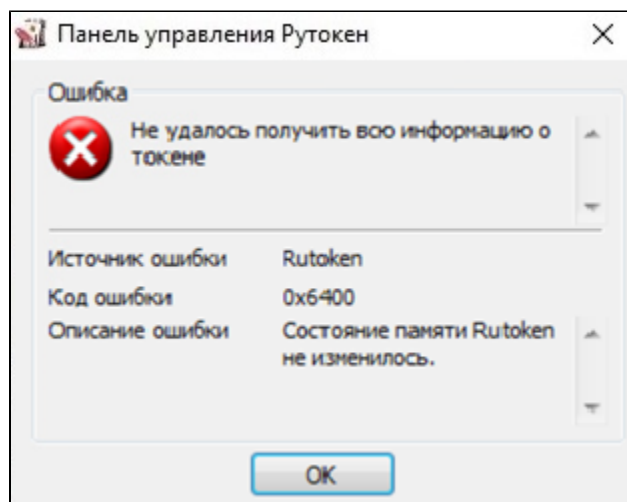


Воспользуйтесь [инструкцией](#).

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.

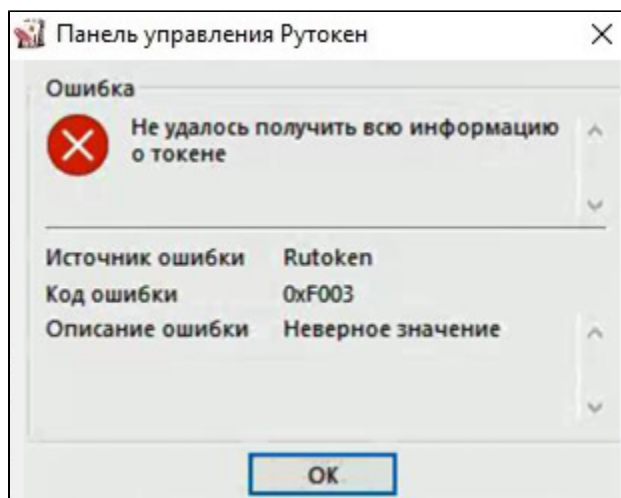
## 2.2 Ошибка “Не удалось получить всю информацию о токене код ошибки: 0x6400 Описание ошибки: Состояние памяти Rutoken не изменилось”



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.

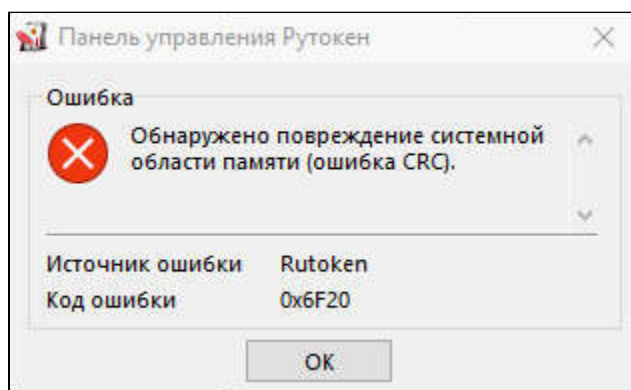
## 2.3 Ошибка “Не удалось получить всю информацию о токене Код ошибки 0xF003 Описание ошибки Неверное значение”



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.

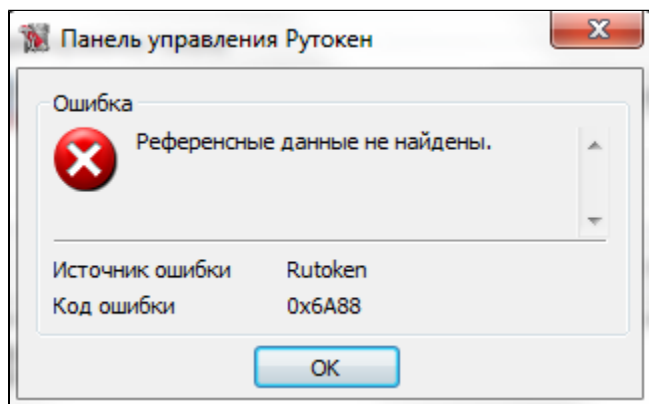
Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы Рутокен. Его можно [отформатировать](#) и записать ключи заново.

## 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

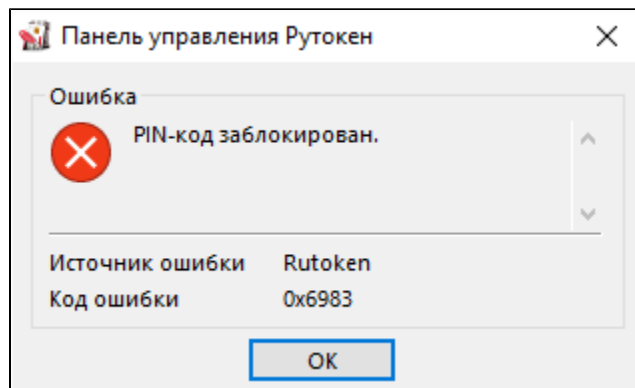


Подключите Рутокен к другому USB порту. Повторите попытку ввести PIN-код. По возможности, установите Драйверы Рутокен на другой компьютер, подключите токен и попробуйте ввести PIN-код.

Если и на другом компьютере ошибка повторяется, значит возникло нарушение файловой системы РутOKEN. 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 РутOKEN 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 РутOKEN

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

Определите модель РутOKEN по [инструкции](#).

Если используется носитель из семейства РутOKEN 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 РутOKEN не повреждена.

### 2. Проверка целостности сертификата с неизвлекаемыми ключами

Тестирование носителей РутOKEN 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".