

ООО «АМИКОН»

УТВЕРЖДЕН

РОФ.ПЕРС.00121-01 32-ЛУ

**Амиконнект для Linux**

**Руководство администратора**

**РОФ.ПЕРС.00121-01 32**

**Листов 59**

2026

## Аннотация

Настоящее руководство предназначено для администраторов систем защищенного удаленного доступа к корпоративной сети на основе «Амиконнекта» и ФПСУ, работающих на ПЭВМ в операционных системах Linux (на примерах SberOS и Debian). Руководство является документом, в соответствии с которым должны производиться установка, удаление и использование программы.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы или предложения, вы можете обратиться непосредственно в ООО «АМИКОН». Вам всегда будут представлены подробные консультации по телефону или электронной почте.

Отзывы и предложения по документации просьба высылать на электронную почту.

### Контакты:

Наш адрес: ООО «АМИКОН», Варшавское шоссе, д. 125 (секция 1, цокольный этаж), г. Москва, 117587.

Телефон: +7 495 797-64-12, +7 495 797-64-13.

Сайт: <https://amicon.ru/>

On-line документация по продукции ООО «АМИКОН»: <https://wiki.amicon.ru/>

Электронная почта: [support@amicon.ru](mailto:support@amicon.ru)

© 2026 ООО «АМИКОН», 1994-2026. Все права защищены.

Все авторские права на эксплуатационную документацию защищены.

Документ входит в комплект поставки изделия.

Без специального письменного разрешения ООО «АМИКОН» настоящий документ или его часть в печатном или электронном виде не могут быть скопированы и переданы третьим лицам с коммерческой целью.

Информация, содержащаяся в настоящем документе, может быть изменена разработчиком без специального уведомления, что не является нарушением обязательств по отношению к пользователю со стороны ООО «АМИКОН».

# Содержание

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Список определений и сокращений .....</b>                   | <b>4</b>  |
| <b>2. Общие сведения .....</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>3. Установка «Амиконнекта» .....</b>                           | <b>9</b>  |
| 3.1. Процесс установки .....                                      | 9         |
| <b>4. Установка сертификатов .....</b>                            | <b>12</b> |
| 4.1. Установка корневого сертификата .....                        | 12        |
| 4.2. Установка пользовательского сертификата .....                | 13        |
| <b>5. Настройки VPN-профиля .....</b>                             | <b>15</b> |
| 5.1. Адрес сервера .....  | 17        |
| 5.2. Имя туннельной группы .....                                  | 18        |
| 5.3. Способ двухфакторной аутентификации .....                    | 20        |
| 5.4. Переключение языка .....                                     | 21        |
| <b>6. Запуск «Амиконнекта» .....</b>                              | <b>22</b> |
| 6.1. Папки и системные компоненты, затрагиваемые установкой ..... | 23        |
| <b>7. Установка VPN-соединения с ФПСУ .....</b>                   | <b>26</b> |
| 7.1. Соединение через значок приложения .....                     | 26        |
| 7.2. Соединение через окно подключения .....                      | 26        |
| <b>8. Удаление «Амиконнекта» .....</b>                            | <b>28</b> |
| <b>9. Дополнительные способы настройки .....</b>                  | <b>29</b> |
| 9.1. Получение информации о сертификате пользователя .....        | 29        |
| 9.2. Экспорт логов .....  | 30        |
| 9.3. Сообщения об ошибках при соединении с ФПСУ .....             | 30        |

## 1. Список определений и сокращений

|                              |  |
|------------------------------|--|
| «Амиконнект»<br>(клиент РКІ) | программный клиент на устройстве пользователя. Обеспечивает инициацию защищенного VPN-соединения, передачу данных уровней L3–L7 модели OSI и взаимодействие с ФПСУ-IP для аутентификации и авторизации   |
| ОС                           | операционная система   |
| ПО                           | программное обеспечение  |
| Сертификат                   | электронный документ, который связывает открытый ключ с определённой сущностью, такой как человек, организация или устройство. При работе с «Амиконнектом» используются корневые и личные сертификаты.   |
| УЦ                           | удостоверяющий центр — доверенная третья сторона, ответственная за выдачу и отзыв сертификатов, издает сертификат открытого ключа пользователя на определённый срок и подтверждает, что конкретному пользователю принадлежит открытый ключ и соответствующий ему закрытый ключ |
| ФПСУ                         | криптомаршрутизатор и межсетевой экран ФПСУ, программный комплекс  |
| Хост                         | узел сети, не являющийся маршрутизатором, т.е. не передающий информацию из одной сети в другую   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| БЕТА-версия<br>«Амиконнект» | версия ПО с полным доступом к функциям на ограниченный срок                 |
| OCSP                        | Online Certificate Status Protocol, протокол состояния сетевого сертификата |
| PKI                         | Public Key Infrastructure, инфраструктура открытых ключей                   |
| VPN                         | Virtual Private Network, виртуальная частная сеть                           |

## 2. Общие сведения

«Амиконнект» (клиент PKI) предназначен для защиты доступа отдельной рабочей станции к ресурсам сети передачи данных. Доступ организуется с использованием инфраструктуры открытых ключей (Public Key Infrastructure, PKI).

Между ФПСУ-IP и «Амиконнектом» поэтапно организуется защищенное VPN-соединение, через которое могут передаваться данные уровней L3–L7 модели OSI.

Взаимная двухсторонняя аутентификация клиентов PKI и ФПСУ-IP производится с использованием сертификата открытого ключа пользователя и собственного сертификата ФПСУ-IP. Пользователь Амиконнект идентифицируется реквизитами своего сертификата. На ФПСУ-IP реализованы PKI-алгоритмы RSA и ГОСТ.

VPN-протокол нечувствителен к задержкам и плохим каналам связи и способен функционировать на каналах связи с задержками до 300 мс. Клиент PKI поддерживает работу на каналах связи с задержками более 300 мс.

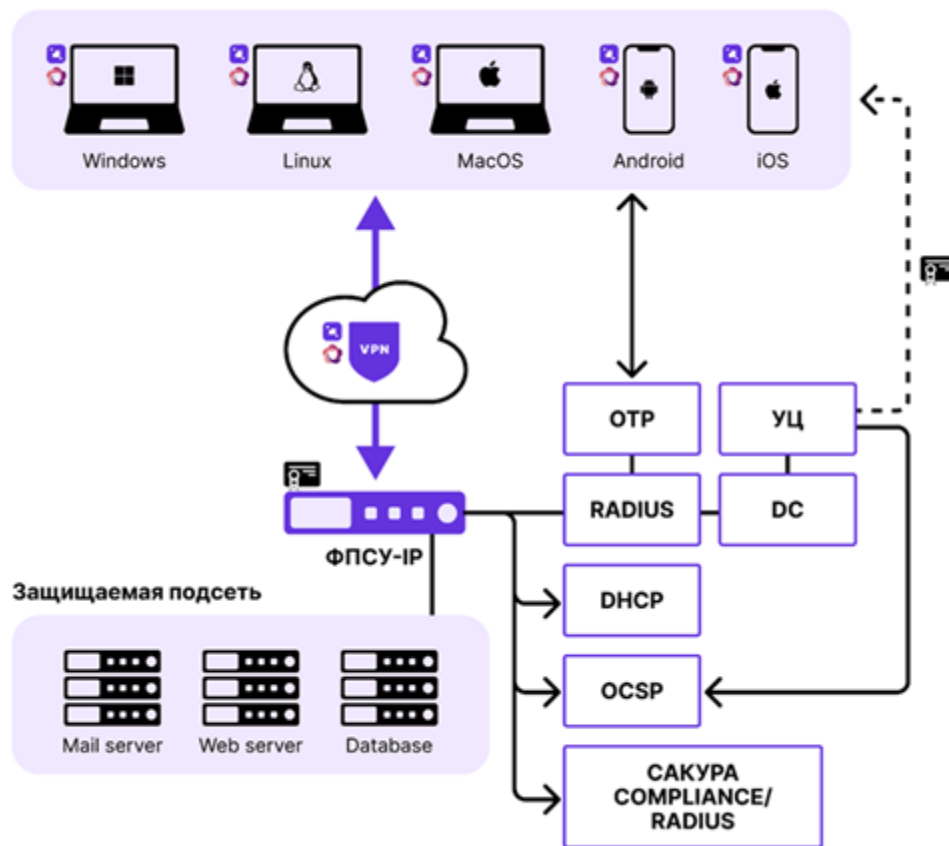
Организация VPN-соединения между клиентом PKI и ФПСУ-IP для доступа к информационным ресурсам реализована с применением технологий, облегчающих конфигурирование и управление сетевыми настройками клиентов, на ФПСУ-IP устанавливаются минимальные настройки клиентов PKI. Дополнительное (после первоначальной аутентификации на ФПСУ-IP) решение по доступу клиента PKI к защищаемой сети может быть принято с помощью внешних по отношению к ФПСУ-IP сервисов RADIUS, DHCP, OSCP, compliance (интеграция с комплексом информационной безопасности «САКУРА», разработанным компанией «ИТ-Экспертиза»).

Система использует клиент-серверную архитектуру, предусматривающую наличие следующих компонентов:

- VPN-клиент;
- VPN-сервер;
- compliance-клиент;
- compliance-сервер.

Данное решение может быть внедрено в действующую ИТ-инфраструктуру предприятия, включающую инфраструктуру PKI, либо использовано при развёртывании новой ИТ-инфраструктуры.

Схема взаимодействия клиента PKI и ФПСУ определяет, что пользователь клиента PKI получает от удостоверяющего центра сертификации (далее - УЦ) закрытый ключ и сертификат открытого ключа и устанавливает их на рабочую станцию клиента PKI. На ФПСУ-IP должны быть загружены ключевая пара — закрытый ключ и собственный сертификат самого ФПСУ-IP, а также сертификаты удостоверяющих центров, выдавших клиентские сертификаты клиентам PKI. При подключении клиента PKI к защищенной сети ФПСУ-IP проверяет сертификат, предъявленный клиентом PKI, и отправляет на сервер OCSP-запрос о статусе сертификата. Ответчик OCSP возвращает ответ со статусом сертификата. При действующем сертификате клиент PKI авторизуется в защищённой сети.



**Рисунок 1 — Схема взаимодействия компонентов системы удаленного доступа**

Примечание: все БЕТА-версии «Амиконнекта» имеют ограниченный срок действия — 90 дней с момента первого запуска.

### 3. Установка «Амиконнекта»

Установка и удаление клиентского приложения производится только пользователем с правами локального администратора.

Для установки программного обеспечения Амиконнект компьютер должен отвечать следующим программным и аппаратным требованиям:

- операционная система Debian 11 и выше, а также SberOS версия 3 и выше;
- аппаратные требования: в соответствии с требованиями операционной системы.

При возникновении ошибок при установке необходимо следовать инструкциям терминала, которые укажут на пакет настроек, необходимый для установки. Инструкция не описывает эти шаги, так как настройки системы в каждом конкретном случае разные.

#### 3.1. Процесс установки

Необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить терминал.
2. Установить набор компиляторов GCC 12, введя команду:

```
sudo apt update && sudo apt install gcc-12
```

На экран терминала будет выведено сообщение:

```
Installing dependencies:
  cpp-12 gcc-12-base libgcc-12-dev

Suggested packages:
  gcc-12-locales cpp-12-doc gcc-12-multilib gcc-12-doc

Summary:
  Upgrading: 0, Installing: 4, Removing: 0, Not Upgrading: 0
  1 not fully installed or removed.
  Download size: 32.0 MB
  Space needed: 121 MB / 1,659 MB available

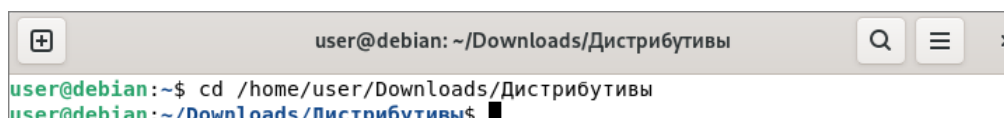
Continue? [Y/n] █
```

**Рисунок 2 - Сообщение о загрузке набора компиляторов**

Примечание: для скачивания набора компиляторов потребуется доступ в интернет. Без этого набора распаковка и установка amiconnect.service невозможна.

3. Перейти в папку, в которой находится Debian-пакет – это архив, содержащий программу, указанные зависимости, скрипты установки и инструкции для системы:

```
cd /path/to/dir/
```

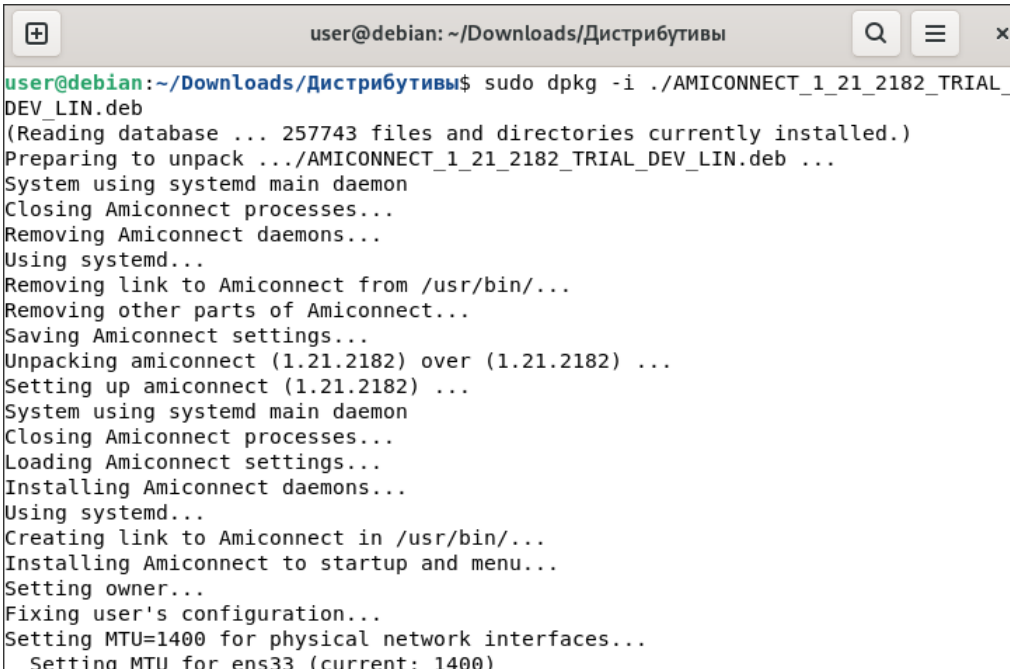


The screenshot shows a terminal window with the title 'user@debian: ~/Downloads/Дистрибутивы'. The terminal text shows the command 'cd /home/user/Downloads/Дистрибутивы' being entered and executed, resulting in the prompt 'user@debian:~/Downloads/Дистрибутивы\$'.

**Рисунок 3 - Сообщение об изменении директории**

4. Установить файл командой

```
sudo dpkg -i ./имя_файла
```



```
user@debian: ~/Downloads/Дистрибутивы
user@debian:~/Downloads/Дистрибутивы$ sudo dpkg -i ./AMICONNECT_1_21_2182_TRIAL_DEV_LIN.deb
(Reading database ... 257743 files and directories currently installed.)
Preparing to unpack .../AMICONNECT_1_21_2182_TRIAL_DEV_LIN.deb ...
System using systemd main daemon
Closing Amiconnect processes...
Removing Amiconnect daemons...
Using systemd...
Removing link to Amiconnect from /usr/bin/...
Removing other parts of Amiconnect...
Saving Amiconnect settings...
Unpacking amiconnect (1.21.2182) over (1.21.2182) ...
Setting up amiconnect (1.21.2182) ...
System using systemd main daemon
Closing Amiconnect processes...
Loading Amiconnect settings...
Installing Amiconnect daemons...
Using systemd...
Creating link to Amiconnect in /usr/bin/...
Installing Amiconnect to startup and menu...
Setting owner...
Fixing user's configuration...
Setting MTU=1400 for physical network interfaces...
Setting MTU for ens33 (current: 1400)
```

#### Рисунок 4 - Отображение информации об установке Амиконнект

После этих действий установка будет выполнена.

После установки приложения требуется в обязательном порядке перезагрузить систему.

## 4. Установка сертификатов

Даже если не требуется устанавливать сертификаты, всё равно необходимо убедиться, что корневой и пользовательский сертификаты были успешно установлены в соответствующие хранилища сертификатов и доступны для использования. Корневой и пользовательский сертификаты доступны в форматах .cer, .crt или .pfx.

Проверка осуществляется вводом в терминал команды:

```
certutil -d /$HOME/.pki/nssdb/ -A -t "TC,," -n "CA" -i  
"расположение_сертификата/имя_сертификата"
```

Перед тем, как устанавливать сертификаты в систему, необходимо скачать и установить утилиты. Для системы SberOS важно помнить, что обновление пакета можно сделать только один раз.

Команды для скачивания и установки:

- *apt update*
- *apt install libc6 gcc make libopengl0 libnss3 libnss3-tools*

### 4.1. Установка корневого сертификата

Для установки корневого сертификата необходимо:

- Вести в терминале команду для копирования сертификата:

```
certutil -d /$HOME/.pki/nssdb/ -A -t "TC,," -n "CA" -i  
"расположение_сертификата/имя_сертификата".
```

- Нажать Enter.

Сертификат будет скопирован.

#### 4. 2. Установка пользовательского сертификата

Для установки корневого сертификата необходимо:

- Ввести команду для копирования сертификата в одну строку:

```
sudo pk12util i расположение_сертификата/имя_сертификата.pfx -W  
пароль -d ~/.pki/nssdb/
```

- Далее следует нажать Enter.

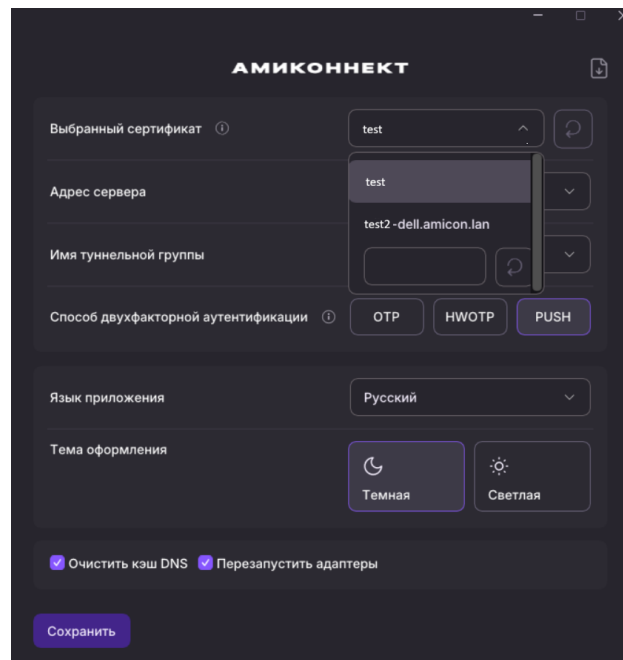
Сертификат будет скопирован.

Для проверки установки пользовательского сертификата следует убедиться в том, что сертификат отображается в списке сертификатов и проверить такие его данные как:

- Срок действия сертификата.
- Наличие закрытого ключа (если применимо).
- Соответствие имени и отпечатка сертификата.

Проверка установленного сертификата и просмотр его свойств осуществляется утилитами `certutil`, `openssl`.

После установки сертификатов необходимо убедиться, что все они отображаются в приложении Амиконнект. Запустив приложение, их можно найти в разделе настроек, связанном с сертификатами: «Профиль и адреса». Там же, на основе установленного пользовательского сертификата, отобразится профиль пользователя. В примере на изображении это «Пользователь 1» и «Пользователь 2».

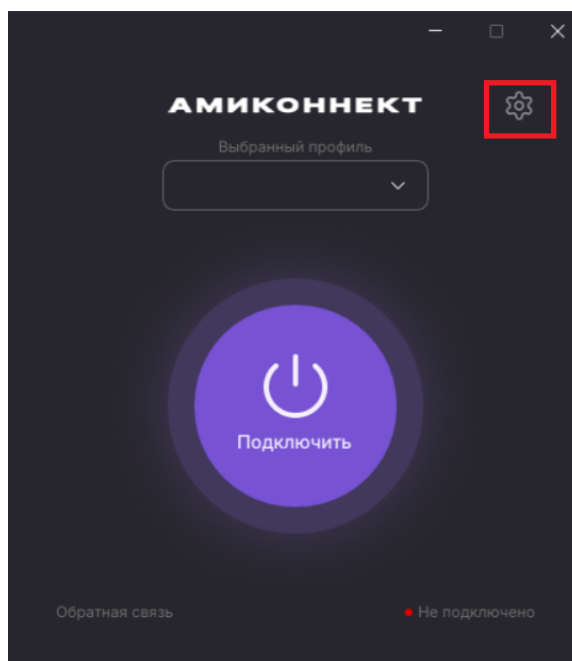


**Рисунок 5 -- Профиль и адреса**

## 5. Настройки VPN-профиля

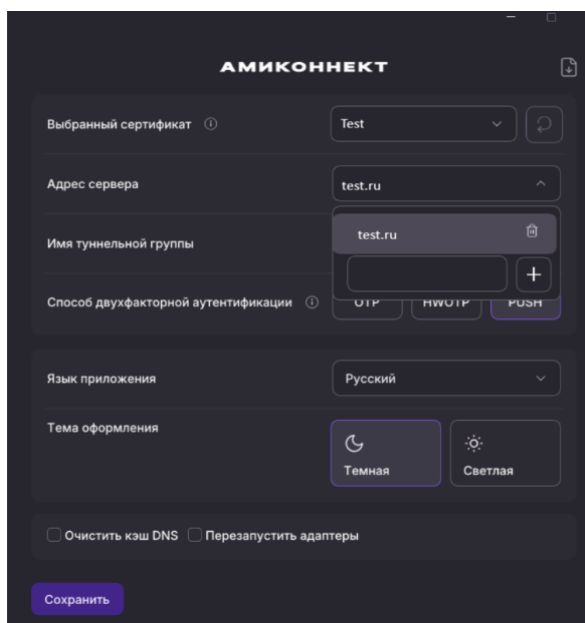
Для настроек соединения Амиконнект и ФПСУ необходимо в выпадающем меню выбрать пункт «Открыть». Далее следует выбрать профиль и перейти в настройку его данных. Профили отображаются в интерфейсе Амиконнект исходя из найденных в локальном хранилище операционной системы пользовательских сертификатов. Разные профили могут понадобиться в том случае, если сотруднику необходимо иметь доступ к разным защищённым средам, находящимся за разными ФПСУ, и эти среды требуют наличия разных сертификатов для аутентификации пользователя.

Для настроек выбранного профиля необходимо два раза нажать левой кнопкой мыши на иконке Амиконнект в статус-баре, после чего нажать на знак настроек в правом верхнем углу открывшегося окна:



**Рисунок 6 – Значок настроек**

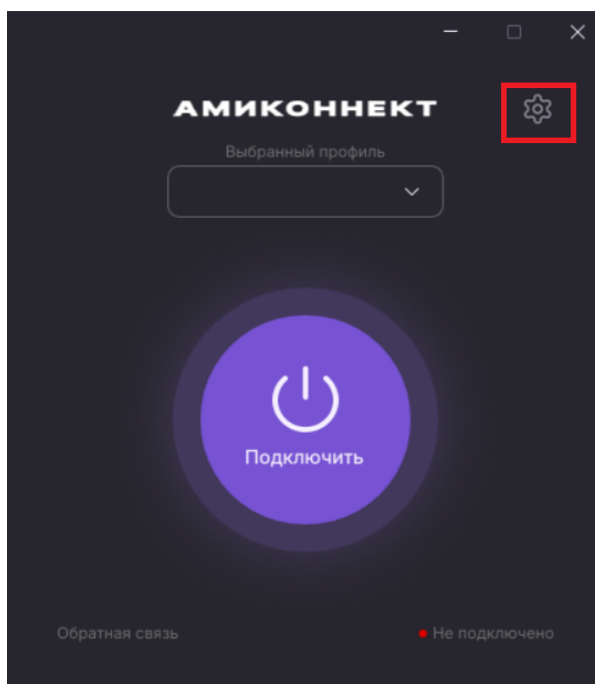
В открывшемся окне для выбранного профиля настраиваются такие параметры, как «Адрес сервера», «Имя туннельной группы», «Способ двухфакторной аутентификации». Также имеется возможность выбрать язык интерфейса и цвет темы: светлую или тёмную.



**Рисунок 7 – Настройки Амиконнект**

### 5. 1. Адрес сервера

Для настроек выбранного профиля необходимо два раза нажать левой кнопкой мыши на иконке Амиконнект в статус-баре, после чего нажать на знак настроек в правом верхнем углу открывшегося окна:



**Рисунок 8 – Значок настроек**

В открывшемся окне в поле «Используемый адрес» предоставляется возможность ввести IP-адрес ФПСУ-IP, через который будет осуществляться доступ Амиконнект к защищенным хостам, и нажать кнопку «+» для добавления адреса в настройки профиля.

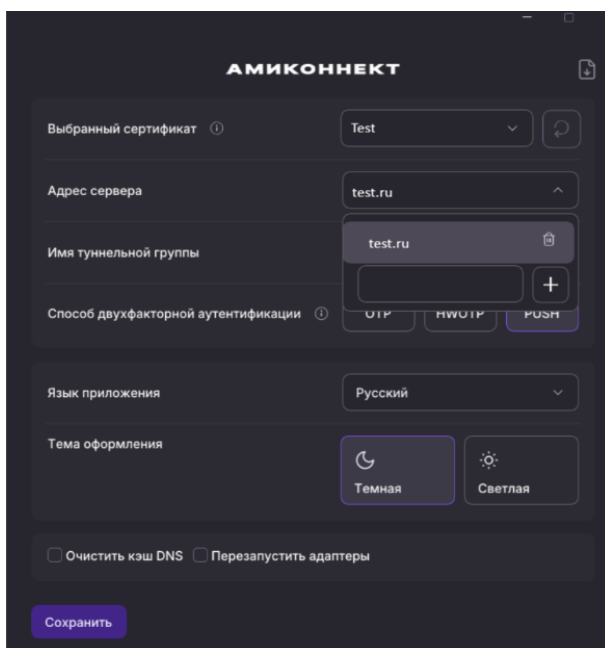


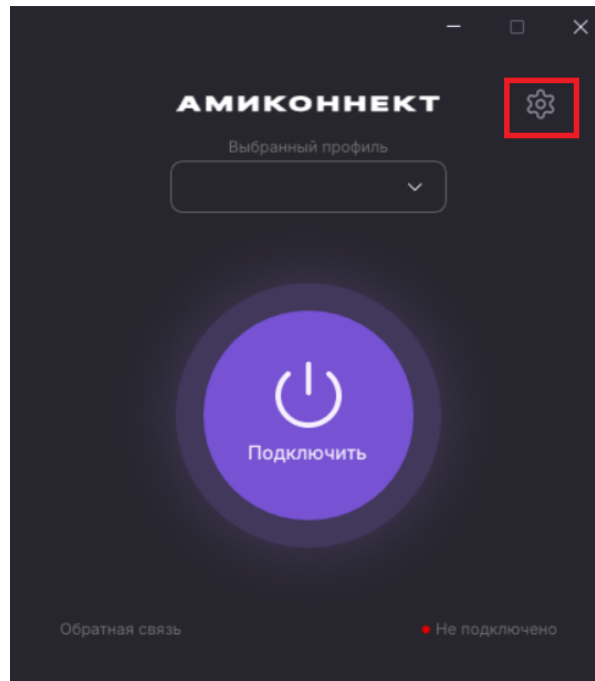
Рисунок 9 – Настройки Амиконнект

Удаление адреса возможно по кнопке удаления .

## 5. 2. Имя туннельной группы

Туннельные группы формируются на основе информации об издателе сертификата. При этом вводится символьное имя туннельной группы, присвоенной пользователю. Предварительно необходимо обратиться к администратору ФПСУ для уточнения имени туннельной группы и необходимости заполнения параметра

Для ввода имени туннельной группы необходимо два раза нажать левой кнопкой мыши на иконке Амиконнект в статус-баре, после чего нажать на знак настроек в правом верхнем углу. открывшегося окна:



**Рисунок 10 – Значок настроек**

В открывшемся окне в поле «Имя туннельной группы» предоставляется возможность ввести имя туннельной группы, для разделения пользователей по разным туннельным группам и нажать кнопку «+» для добавления названия группы в настройки профиля.

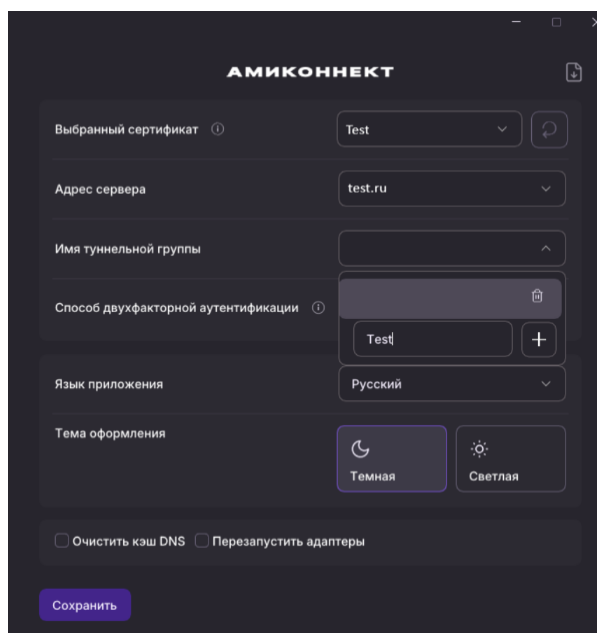


Рисунок 11 – Настройки Амиконнект

Удаление адреса возможно по кнопке удаления .

### 5. 3. Способ двухфакторной аутентификации

В строке выбора способа двухфакторной аутентификации есть возможность выбрать один из трех доступных и настроенных системой способов: OTP, HWOTP и PUSH:

- **OTP** – одноразовый пароль;
- **HWOTP** – пароль с внешнего носителя;
- **PUSH** – подтверждение через SberOTP.


То, какой именно способ необходим конкретному пользователю или группе пользователей, определяется специальным подразделением, ответственным за настройку уровней доступа интеграции **ПАК ФПСУ**. До пользователей доводится эта информация и каждый из них самостоятельно выбирает в настройке подходящий ему способ аутентификации.

#### **5. 4. Переключение языка**

Для выбора языка интерфейса необходимо перейти к пункту «Язык приложения» и выбрать «Русский» для отображения интерфейса Амиконнект на русском языке, или «English» для отображения интерфейса Амиконнект на английском языке.

## 6. Запуск «Амиконнекта»

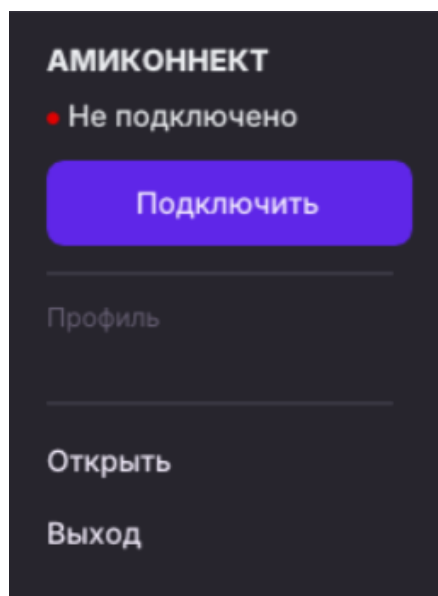
Программное обеспечение Амиконнект загружается автоматически, при старте операционной системы (до регистрации пользователя в операционной системе).

После авторизации пользователя в операционной системе, в области уведомлений на панели задач отображается значок Амиконнект:  .

Перед использованием Амиконнект необходимо выполнить предварительную настройку:

- добавить корневой сертификат сервера подключения;
- добавить личный сертификат пользователя;
- настроить используемый VPN-профиль.

Для вызова меню необходимо нажать левой или правой клавишей мыши на значке программы. На экран будет выдано меню Амиконнект, содержащее следующие команды:



**Рисунок 12 – Амиконнект**

Перед использованием Амиконнект необходимо выполнить предварительную настройку:

- добавить корневой сертификат сервера подключения;
- добавить личный сертификат пользователя;
- настроить используемый VPN-профиль.

### **6. 1. Папки и системные компоненты, затрагиваемые установкой**

Администраторам установки важно знать, какие файлы и каталоги создаются или изменяются в процессе установки приложения Амиконнект. Эта информация необходима для:

- Контроля корректности установки.
- Поиска и устранения возможных проблем.
- Резервного копирования или переноса данных.
- Обеспечения безопасности и контроля доступа к файлам.

Каталог установки:

- Папка установки клиента по умолчанию: `/lib/Amiconnect`
- Папка настроек пользователя: `~/amiconnect`
- Имя демона `amiconnectd`, расположен: `/lib/Amiconnect/amiconnectd`
- Файл настройки автоматического запуска фонового процесса: `/etc/systemd/system/amiconnect.service`
- Скрипт `amiconnectstartup`, непосредственно запускающий фоновый процесс, находится в папке установки клиента. В качестве драйвера-фильтра используется модуль `AmiNFFilterPKI`, собирается в папке `/lib/Amiconnect/Drivers`

Файл настроек пользователя **cfg.ini** (права на запись чтение имеет пользователь) располагается в папке настроек пользователя.

Логи каждого пользователя находятся в папке настроек пользователя в подпапке `log\ClientLog.csv`

Логи сервиса в папке установки в подпапке `log\SrvLog.csv`

Файл `status.json`, расположенный в папке установке необходим для взаимодействия с Сакурой (права на запись чтение имеет пользователь).

Фоновый процесс обладает правами root, без чего его работа невозможна.

GUI - обладает правами пользователя.

GUI приложение Amiconnect обладает правами пользователя, посылает команды сервису для взаимодействия с драйвером и подключения к серверу ФПСУ.

## 7. Установка VPN-соединения с ФПСУ

### 7.1. Соединение через значок приложения

Подключение к ФПСУ можно осуществить, вызвав меню нажатием курсором мыши на значок в трее или использовать специальное окно соединения. Для установки соединения пользователю необходимо выполнить несколько простых действий.

Чтобы подключиться через значок в панели задач необходимо вызвать меню нажатием курсором на значке приложения. В появившемся меню выбрать пункт «Подключить». Пользователю будет предложено пройти аутентификацию одним из трех способов аутентификации. После прохождения проверки подключение будет установлено.

При выполненном подключении значок приложения Амиконнект в панели задач изменит свой цвет на фиолетовый. Также в меню значка в панели задач, в первой строке появится надпись подключено с индикатором зелёного цвета.

Разрыв соединения можно осуществить путём нажатия на кнопку «Отключить» в меню значка приложения в панели задач.

**ВАЖНО:** В случае незапланированного разрыва соединения значок приложения в панели задач изменит цвет на красный. Пользователь получит уведомление о вероятных причинах разрыва соединения.

### 7.2. Соединение через окно подключения

Соединение с ФПСУ также можно осуществить через специальное окно подключения (см. изображение ниже). Чтобы вызвать окно подключения необходимо дважды щелкнуть по значку приложения Амиконнект левой кнопкой мыши.

В появившемся окне подключения можно увидеть круглую кнопку с надписью «Подключить». Нажав на кнопку, можно инициировать соединение

приложения с ФПСУ. При корректных настройках пользователю будет предложено пройти аутентификацию одним из трех способов аутентификации. После прохождения проверки подключение будет установлено. Цвет обводки кнопки подключения изменится (см. изображение ниже). В правой части окна подключение появится надпись «Подключено», а индикатор рядом с надписью будет окрашен в зелёный цвет.

## 8. Удаление «Амиконнекта»

Амиконнект полностью удаляется с устройства, включая все связанные файлы, настройки и записи в реестре. Удаление можно осуществить через терминал, для чего необходимо:

- Открыть терминал.

- Ввести команду:

```
sudo apt remove amiconnect.
```

- Нажать Enter.

После выполнения всех описанных шагов необходимо убедиться, что приложение Амиконнект, а также связанные с ним сертификаты и настройки полностью удалены с вашей рабочей станции. Это обеспечит чистоту системы и предотвратит возможные конфликты при повторной установке или использовании других программ.

## 9. Дополнительные способы настройки

### 9.1. Получение информации о сертификате пользователя

В приложении Амиконнект реализована возможность получения информации об имени сертификата и сроке его действия прямо из приложения.

Для получения этой информации достаточно навести курсор на значок «i» (см. изображение ниже). Информация о сертификате активного профиля появится в небольшом информационном окне.

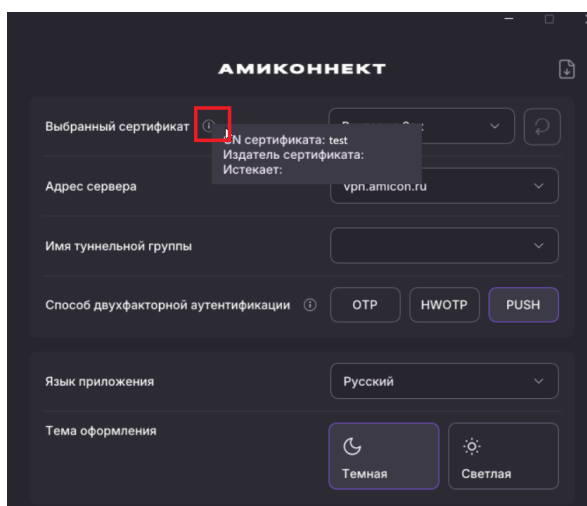


Рисунок 13 – Выбранный сертификат

## 9. 2. Экспорт логов

В приложении Амиконнект имеется функция выгрузки логов. Для формирования файла с записями необходимо нажать на соответствующую кнопку (см. изображение ниже). После нажатия откроется системная папка, в которой можно будет увидеть архив с записями.

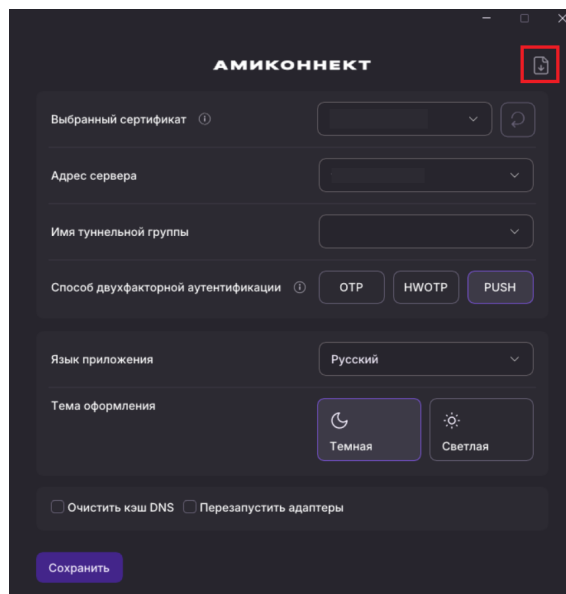


Рисунок 14 – Кнопка выгрузки логов

## 9. 3. Сообщения об ошибках при соединении с ФПСУ

При ошибках соединения «Амиконнекта» с ФПСУ могут быть выданы указанные в таблице ниже сообщения.

| N  | Ошибка | Текст ошибки и необходимые действия в случае её возникновения | Действия первой линии поддержки | Действия второй линии поддержки | Причины возникновения ошибки | Пути решения |
|--|--------|---|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------|
| Описание ошибок установки соединения, в том числе, возвращаемых ФПСУ |        |   |                                 |                                 |                              |              |

|   |  |  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|
| 1 | Необходимо принудительное пересоединение | Ошибка: Амиконнект. Необходимо принудительное пересоединение.<br>Необходимо выполнить переподключение, а именно:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей. | ФПСУ прислал команду на пересоединение  | Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение |   |
| 2 | Подсистема РКІ-клиентов недоступна       | Ошибка: Амиконнект. Подсистема РКІ-клиентов недоступна. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | На ФПСУ не установлен модуль работы с «Амиконнект том»                       | Необходимо обратиться в техподдержку ООО «АМИКОН» |
| 3 | Неверное состояние сессии                | Ошибка: Амиконнект. Неверное состояние сессии.<br>Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей.                          | Нарушена работа сессии ФПСУ (очередность пакетов, сбита сессия)   | Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение |   |
| 4 | Неизвестный клиент                       | Ошибка: Амиконнект. Неизвестный клиент.<br>Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в   | ФПСУ получил пакет от ПО «Амиконнект», которым не имеет установленн вого  | Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
|   |  | службу поддержки пользователей, указав название ошибки.  | соединения   |  |  |
| 5 | Превышение числа подключенных клиентов | Ошибка: Амиконнект. Превышение числа подключенных клиентов. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Закончились свободные лицензии одновременно подключены к ФПСУ-IP.  | Обратитесь в службу поддержки ООО «АМИКОН» |
| 6 | Дублирование NAT адреса                | Ошибка: Амиконнект. Дублирование NAT адреса. Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | ПО «Амиконнект» был выдан от ДНСР повторяющийся NAT  | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической |  |

|   |                                |  |  |  |
|---|--------------------------------|--|--|--|
|   |                                |  |  | й<br>поддержки<br>.  |
| 7 | Неверный<br>сессионный<br>ключ | Ошибка: Амиконнект. Неверный сессионный ключ.<br>Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Неверный<br>ФПСУ и ПО<br>«Амиконнект»<br>не<br>выполнили<br>выработали<br>общий<br>сессионный<br>ключ                        | Необходим<br>о<br>невыполнить<br>отключени<br>е ПО<br>«Амиконне<br>кт» от<br>ФПСУ с<br>последую<br>щим<br>повторным<br>подключен<br>ием. |
| 8 | Внутренняя<br>ошибка           | Ошибка: Амиконнект. Внутренняя ошибка.<br>Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.        | Внутренняя<br>ФПСУ не<br>смог<br>обработать<br>пакет, при<br>этом<br>отдельного<br>кода ошибки<br>для ПО<br>«Амиконнект» нет | Необходим<br>о<br>выполнить<br>отключени<br>е ПО<br>«Амиконне<br>кт» от<br>ФПСУ с<br>последую<br>щим<br>повторным<br>подключен<br>ием.   |

|    |  |  |  |   |   |
|----|--|--|--|---|---|
| 9  | Отсутствие критических атрибутов       | Ошибка: Амиконнект. Отсутствие критических атрибутов.<br><br>Необходимо выполнить переподключение:<br>1) Отключить VPN.<br>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».<br>3) Повторно подключитесь к VPN.<br>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Отсутствие атрибутов.  | В синхропакете отсутствуют необходимые атрибуты                                       | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. |
| 10 | Нет цепочки доверия к сертификату ФПСУ | Ошибка: Амиконнект. Нет цепочки доверия сертификату ФПСУ.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.  | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин,<br>«Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | В ПО «Амиконнект» нет цепочки для проверки сертификатов установленной на ФПСУ         | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ   |
| 11 | Срок действия сертификата истек        | Ошибка: Амиконнект. Срок действия сертификата истек.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин,<br>«Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Сертификат отозван или недействителен или по какой-либо причине его нельзя проверить. | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ   |

|        |                                   |   |  |   |   |
|--------|-----------------------------------|---|--|---|---|
| 1<br>2 | Неверное назначение ключа         | Ошибка: Амиконнект. Неверное назначение ключа. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.         | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Лог «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Сертификат ПО «Амиконнект» соответствует критериям работы с ПО «Амиконнект» (неверное назначение сертификата и ключа)       | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                                     |
| 1<br>3 | Статус сертификата не подтвержден | Ошибка: Амиконнект. Статус сертификата не подтвержден. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Лог «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Сервис проверки статуса сертификата не смог подтвердить актуальность сертификата ПО «Амиконнект»                            | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                                     |
| 1<br>4 | Неверный формат сертификата       | Ошибка: Амиконнект. Неверный формат сертификата. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.       | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Лог «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Сертификат ПО «Амиконнект» соответствует критериям работы с ПО «Амиконнект» (не может быть обработан операционной системой) | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН» |

|        |   |  |   |   |   |
|--------|---|--|---|---|---|
| 1<br>5 | Неверный формат ЭП                          | Ошибка: Амиконнект. Неверный формат ЭП.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.                          | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | ЭП, сформированная ПО «Амиконнект» не может быть обработана на ФПСУ | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН» |
| 1<br>6 | Неверная подпись ЭП                         | Ошибка: Амиконнект. Неверная подпись ЭП.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.                         | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | ЭП, сформированная ПО «Амиконнект» имеет неверную подпись           | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                                     |
| 1<br>7 | Ошибка связи сервисом проверки сертификатов | Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи сервисом проверки сертификатов.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Сервис проверки сертификатов недоступен                             | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                                     |
| 1<br>8 | Данные аутентификации введены               | Ошибка: Данные аутентификации введены неверно.<br><br>Введите корректный пароль ОТР  |   | На ФПСУ-РКІ задействована   | Необходимо повторно ввести пароль   |

|    |                                      |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------|---|---|---|---|
|    | неверно                              |   |   | дополнительная аутентификация с некорректным вводом пароля.   |   |
| 19 | Ошибка связи сервером аутентификации | Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи сервером аутентификации.<br><br>Обратитесь службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | На ФПСУ-РКІ задействована дополнительная аутентификация с использованием сервера аутентификации. Сервер отказал в аутентификации с указанными пользователем ПО «Амиконнект» учетными данными. | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |
| 20 | Ошибка связи ДНСР сервером           | Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи ДНСР сервером.<br><br>Обратитесь службу поддержки пользователей, указав название ошибки.           | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | ФПСУ не удалось запросить ДНСР Сервера ПО «Амиконнект»  | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |

|        |  |  |  |   |   |
|--------|--|--|--|---|---|
| 2<br>1 | Ошибочные данные от сервиса проверки сертификатов    | Ошибка: Амиконнект. Ошибочные данные от сервиса проверки сертификатов.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект» | ФПСУ получил невалидный ответ от сервиса проверки сертификатов в при проверке сертификата ПО «Амиконнект» | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |
| 2<br>2 | Ошибка. ФПСУ не удалось проверить сертификат клиента | Ошибка: Амиконнект. Не удалось проверить сертификат клиента.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.           | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект» | OSCP прислал ответ невозможно сти проверки сертификата ПО «Амиконнект»                                    | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |
| 2<br>3 | Ошибка проверки подписи на клиенте                   | Ошибка: Амиконнект. Ошибка проверки подписи на клиенте.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.                | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект» | ПО «Амиконнект» удостоверил к ЭП администратора ФПСУ  | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |

|        |                                    |  |   |   |  |
|--------|------------------------------------|--|---|---|--|
| 2<br>4 | Ошибка создания подписи на клиенте | Ошибка: Амиконнект. Ошибка создания подписи на клиенте.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.  | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | ПО «Амиконнект» не удалось подписать данные для установки в связи                 | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН»  |
| 2<br>5 | Неизвестная туннельная группа      | Ошибка: Амиконнект. Неизвестная туннельная группа.<br><br>Неверно указана туннельная группа. Проверьте корректность указанной туннельной группы. Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить обновление «Амиконнект».  | В настройках профиля ПО «Амиконнект» была указана некорректная туннельная группа. | Необходимо выполнить обновление ПО «Амиконнект». Если отсутствует более новая версия, следует обратиться к администратору ФПСУ |

|    |   |   |  |   |
|----|---|---|--|---|
| 26 | Запрещенная туннельная группа                     | <p>Ошибка: Амиконнект. Запрещенная туннельная группа.</p> <p>Неверно указана туннельная группа. Проверьте корректность указанной туннельной группы.</p> <p>Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>            | <p>В настройках профиля ПО «Амиконнект» была указана запрещенная туннельная группа.</p>  | <p>Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ, указать верную туннельную группу и подключиться повторно.</p> |
| 27 | Не совпал издатель для туннельной группы          | <p>Ошибка: Амиконнект. Не совпал издатель для туннельной группы.</p> <p>Неверно указана туннельная группа. Проверьте корректность указанной туннельной группы.</p> <p>Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | <p>Подключению туннельной группе запрещено сертификатом ПО «Амиконнект», выданным УЦ</p> | <p>Необходимо проверить настройки профиля ПО «Амиконнект» — имя туннельной группы, собственный сертификат.</p>            |
| 28 | Неподдерживаемый тип двухфакторной аутентификации | <p>Ошибка: Амиконнект. Неподдерживаемый тип двухфакторной аутентификации.</p> <p>Измените метод аутентификации в настройках ПО и повторите подключение к VPN.</p> <p>Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>  | <p>В настройках ПО «Амиконнект» выбран тип аутентификации, поддерживаемый модулем</p>    | <p>Проверить настройки профиля ПО «Амиконнект», метод аутентификации</p>  |

|    |  |  |   |  |   |
|----|--|--|---|--|---|
| 29 | Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата | <p>Ошибка: Амиконнект. Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата.</p> <p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>   | <p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Текст ошибки.</li> <li>2) Версия «Амиконнект».</li> <li>3) Версия «САКУРА»</li> <li>4) Логи «Амиконнект»</li> </ol> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p> | Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата                             | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ   |
| 30 | Неизвестная ошибка ФПСУ-IP                     | <p>Ошибка: Амиконнект. Неизвестная ошибка ФПСУ-IP.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отключить VPN.</li> <li>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</li> <li>3) Повторно подключитесь к VPN.</li> </ol> <p>Если предпринятые меры не помогут устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | <p>Неизвестная ошибка ФПСУ не смог обработать пакет, отдельного кода ошибки для «Амиконнект» нет</p>  | ФПСУ не смог обработать пакет, отдельного кода ошибки для «Амиконнект» нет | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки. |

|        |  |   |   |  |   |
|--------|--|---|---|--|---|
| 3<br>1 | Не указаны доменные идентификационные данные | Ошибка: Амиконнект. Не указаны доменные идентификационные данные.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Не выводится пользователь. На ФПСУ-РКИ задействована дополнительная аутентификация с использованием LDAP. ФПСУ отказал в аутентификации без учетных данных | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                         |
| 3<br>2 | Не указаны идентификационные данные ОТР      | Ошибка: Амиконнект. Не указаны идентификационные данные ОТР.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.      | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | ФПСУ отказал в аутентификации без учетных данных   | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ                         |
| 3<br>3 | Неподдерживаемый криптопротокол              | Ошибка: Амиконнект. Неподдерживаемый криптопротокол.<br><br>Обратитесь в службу   | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»   | Несовместимые криптопротоколы на ФПСУ и ПО «Амиконнект»  | Необходимо обратиться на службу технической поддержки пользователей |

|        |  |   |  |   |   |
|--------|--|---|--|---|---|
|        |  | поддержки пользователей, указав название ошибки.  | Отправка данных во вторую линию поддержки.   |   | лей ООО «АМИКОН»  |
| 3<br>4 | Не указана идентификационная информация          | Ошибка: Амиконнект. Не указана идентификационная информация.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.          | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Отсутствует обязательная идентификационная информация на основании сертификата пользователя | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН» |
| 3<br>5 | Неправильный размер идентификационной информации | Ошибка: Амиконнект. Неправильный размер идентификационной информации.<br><br>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логин «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Неверный размер обязательно идентификационной информации                                    | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН» |

|        |                                       |  |   |  |   |
|--------|---------------------------------------|--|---|--|---|
| 3<br>6 | Идентификационная информация искажена | Ошибка: Амиконнект. Идентификационная информация искажена. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.  | Выполнить сбор следующих данных:<br>1) Текст ошибки.<br>2) Версия «Амиконнект».<br>3) Версия «САКУРА»<br>4) Логи «Амиконнект»<br>Отправка данных во вторую линию поддержки. | Обязательная идентификационная информация искажена   | Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН» |
| 3<br>7 | Лицензия не установлена               | Ошибка: Амиконнект. Лицензия не установлена.<br><br>Необходимо выполнить обновление ПО «Амиконнект».<br><br>При возникновении проблем обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | ПО клиента не удовлетворяет ограничениям лицензии ФПСУ  | Необходимо обновить ПО «Амиконнект». В случае отсутствия обновлений следует обратиться к администратору ФПСУ |   |

|    |  |   |  |   |
|----|--|---|--|---|
| 38 | Неправильный размер данных                             | <p>Ошибка: Амиконнект. Неправильный размер данных.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <p>1) Отключить VPN.</p> <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Общая ошибка, говорящая о внутренних проблемах ПО «Амиконнект» | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки. |
| 39 | Неправильное значение имитовставки в данных от ФПСУ-IP | <p>Ошибка: Амиконнект. Нарушена целостность данных от ФПСУ.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <p>1) Отключить VPN.</p>   | В данных от ФПСУ нарушена целостность                          | Необходимо выполнить отключение ПО «Амикон  |

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
|    | Нарушена целостность данных от ФПСУ   | <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>        |   | нект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки. |
| 40 | Запрошено действие в несоответствующем состоянии и фильтра<br><br>Несоответствующее | <p>Ошибка: Амиконнект. Несоответствующее состоянии фильтра.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <p>1) Отключить VPN.</p> <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p> | При соединении и произошел сбой состояния фильтра | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключ   |

|        |                                     |   |  |   |
|--------|-------------------------------------|---|--|---|
|        | состоянии и фильтра                 | Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   |  | ением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.  |
| 4<br>1 | Нет памяти для инициализации данных | <p>Ошибка: Амиконнект. Нет памяти для инициализации данных.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отключить VPN.</li> <li>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</li> <li>3) Повторно подключитесь к VPN.</li> </ol> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Общая ошибка, говорящая о внутренних проблемах ПО «Амиконнект» | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться |

|        |  |   |   |  |
|--------|--|---|---|--|
|        |  |   |   | ся В службу технической поддержки.   |
| 4<br>2 | <p>Драйвер не может получить доступ к сетевому адаптеру</p> <p>Нет доступа к сетевому адаптеру</p> | <p>Ошибка: Амиконнект. Нет доступа к сетевому адаптеру.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отключить VPN.</li> <li>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</li> <li>3) Повторно подключитесь к VPN.</li> </ol> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | <p>Драйвер не может получить доступ к сетевому адаптеру</p> | <p>Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p> |

|        |  |  |  |   |
|--------|--|--|--|---|
| 4<br>3 | Пакет не может быть декодирован        | <p>Ошибка: Амиконнект. Пакет не может быть декодирован.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <p>1) Отключить VPN.</p> <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Ошибка разбора пакета от ФПСУ                | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки. |
| 4<br>4 | Пакет игнорируется в текущем состоянии | <p>Ошибка: Амиконнект. Пакет игнорируется в текущем состоянии.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p>  | Произошел сбой при обработке пакетов от ФПСУ | Необходимо выполнить отключение ПО «Амикон  |

|        |                                     |   |  |  |
|--------|-------------------------------------|---|--|--|
|        |                                     | <p>1) Отключить VPN.</p> <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> |  | <p>нект» от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p> |
| 4<br>5 | Размер не соответствует типу пакета | <p>Ошибка: Амиконнект. Размер не соответствует типу пакета.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <p>1) Отключить VPN.</p> <p>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</p> <p>3) Повторно подключитесь к VPN.</p>                   | Произошел сбой при обработке пакетов от ФПСУ | Необходимо выполнить отключение ПО «Амиконнект» от ФПСУ с последующим повторным подключением   |

|        |   |   |  |  |
|--------|---|---|--|--|
|        |   | Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   |  | ением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.   |
| 4<br>6 | ФПСУ-IP недоступен. Проверьте настройки межсетевого экрана и IP-адрес ФПСУ-IP | <p>Ошибка: Амиконнект. ФПСУ-IP недоступен. Проверьте IP-адрес ФПСУ-IP.</p> <p>1) Удостоверьтесь, что интернет-подключение стабильно функционирует.</p> <p>2) Проверьте правильность веденного адреса сервера в Настройках ПО «Амиконнект»</p> <p>3) Выполните подключение к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Не удастся установить IP соединение с ФПСУ | Необходимо проверить соединение кабеля и доступность сети на ПК. В случае сохранения проблемы следует проверить доступность порта 87 |

|        |   |  |  |   |
|--------|---|--|--|---|
|        |   |  |  | UDP.  |
| 4<br>7 | <p>Драйвер не может получить доступ к сетевому адаптеру</p> <p>Нет доступа Амиконнект к сетевому адаптеру</p> | <p>Ошибка: Амиконнект. Нет доступа Амиконнект к сетевому адаптеру.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отключить VPN.</li> <li>2) Перезагрузить ПО «Амиконнект».</li> <li>3) Повторно подключитесь к VPN.</li> </ol> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> |  | <p>Необходимо перезагрузить компьютер и выполнить обновление ПО «Амиконнект» до актуальной рабочей версии. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической</p> |

|    |   |  |  |                         |            |
|----|---|--|--|-------------------------|------------|
|    |   |  |  |                         | поддержки. |
| 48 | Некорректный ОТР  | Некорректный пароль.<br>Введите корректный пароль ОТР.   |  | Введен некорректный ОТР |            |
| 49 | Переданный ОТР был использован в течение последних 30 секунд<br>Срок действия ОТР истёк | Срок действия ОТР истёк.<br>Введите обновлённый код из мобильного приложения ОТР.              |  |                         |            |
| 50 | Необходимо повторно сгенерировать ОТР снова   | Необходимо повторно сгенерировать ОТР.<br>Введите обновлённый код из мобильного приложения ОТР |  |                         |            |

|        |  |  |   |
|--------|--|--|---|
| 5<br>1 | Учетная запись пользователя отсутствует в домене | <p>Ошибка: Учетная запись пользователя отсутствует в домене.</p> <p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | <p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Текст ошибки.</li> <li>2) Версия «Амиконнект».</li> <li>3) Версия «САКУРА»</li> <li>4) Логи «Амиконнект»</li> </ol> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p> |
| 5<br>2 | В домене более одной действующей учётной записи  | <p>Ошибка: В домене более одной действующей учётной записи.</p> <p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>  | <p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Текст ошибки.</li> <li>2) Версия «Амиконнект».</li> <li>3) Версия «САКУРА»</li> <li>4) Логи «Амиконнект»</li> </ol> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p> |

| Проблемы с сетью |  |  |        |  |   |
|------------------|--|--|--------|--|---|
| 5<br>3           | Ошибка:<br>нет<br>подсисте<br>мы<br>Winsock2 | Ошибка: Амиконнект.<br>подсистемы Winsock2.<br><br>Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Нет    | Системная<br>проблема<br>с ПК<br>пользовате<br>ля                          | Необход<br>имо<br>перезагр<br>узить<br>компьют<br>ер. В<br>случае<br>повторен<br>ия<br>ошибки<br>следует<br>обратить<br>ся в<br>службу<br>техничес<br>кой<br>поддерж<br>ки. |
| 5<br>4           | Ошибка<br>работы с<br>сокетами               | Ошибка: Амиконнект.<br>работы с сокетами.<br><br>Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.   | Ошибка | Ошибка<br>работы с<br>сетевой<br>подсистем<br>ой на ПК<br>пользовате<br>ля | Необход<br>имо<br>перезагр<br>узить<br>компьют<br>ер. В<br>случае<br>повторен<br>ия<br>ошибки<br>следует<br>обратить<br>ся в<br>службу                                      |

|        |   |  |                                |  |
|--------|---|--|--------------------------------|--|
|        |   |  |                                | технической поддержки.   |
| 5<br>5 | Проблема с подключением. Убедитесь, что сеть работает и повторите попытку | <p>Ошибка: Амиконнект. Проблема с подключением.</p> <p>1) Выполните перезагрузку устройства, после перезагрузки подождите 3 минуты.</p> <p>2) Удостоверьтесь в наличии интернет-подключения и его стабильной работы.</p> <p>3) Выполните подключение к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Отсутствует сетевое соединение | <p>Необходимо перезагрузить компьютер. Убедиться в наличии сетевого подключения к ПК.</p> <p>В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p> |
| ПРОЧЕЕ |   |  |                                |  |

|        |   |   |  |   |   |
|--------|---|---|--|---|---|
| 5<br>6 | Ошибка чтения файла конфигурации.   | <p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка чтения файла конфигурации .</p> <p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>   | <p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <p>1) Текст ошибки.</p> <p>2) Версия «Амиконнект».</p> <p>3) Версия «САКУРА»</p> <p>4) Логи «Амиконнект»</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p> | Ошибка чтения файла конфигурации (проблема с доступом). | Необходимо обратиться к администратору ФПСУ |
| 5<br>7 | Неустранимая ошибка. Необходимо переустановить программу. Если ошибка будет повторяться, обратитесь к разработч | <p>Ошибка: Амиконнект. Неустранимая ошибка.</p> <p>Необходимо выполнить обновление ПО «Амиконнект».</p> <p>При возникновении проблем обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | <p>Необходимо перезагрузить компьютер. Выполнить обновление Амиконнекта до текущих версий. В случае повторен</p>   |   |   |

|        |  |   |   |   |
|--------|--|---|---|---|
|        | икам   |   |   | ия<br>ошибки<br>следует<br>обратить<br>ся в<br>службу<br>техничес<br>кой<br>поддерж<br>ки.                        |
| 5<br>8 | Проблем<br>ы с<br>подключе<br>нием к<br>сервисно<br>й части<br>Амиконне<br>кта | Ошибка: Амиконнект. Проблемы с подключением к сервисной части.<br><br>Выполните перезагрузку устройства, после перезагрузки подождите 3 минуты и выполните подключение к VPN. Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки. | Проблемы с подключением к сервисной части ПО «Амиконнект» | Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки. |

|        |                                   |  |   |  |
|--------|-----------------------------------|--|---|--|
| 5<br>9 | Не указан адрес ФПСУ в настройках | <p>Ошибка: Амиконнект. Не указан адрес ФПСУ в настройках.</p> <p>1) Удостоверьтесь, что интернет-подключение стабильно функционирует.</p> <p>2) Проверьте правильность веденного адреса сервера в настройках ПО «Амиконнект»</p> <p>3) Выполните подключение к VPN.</p> <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p> | Не указан адрес ФПСУ в настройках ПО «Амиконнект» | Следует указать адрес ФПСУ в настройках ПО «Амиконнект». Если адрес неизвестен - необходимо обратиться к администратору ФПСУ |
|--------|-----------------------------------|--|---|--|

В таблице отображен базовый список основных ошибок. С полным списком ошибок и способами их исправления можно ознакомиться в документе, выложенном на сайте [ООО «АМИКОН»](#).