

ООО «АМИКОН»

УТВЕРЖДЕН

РОФ.ПЕРС.00120-01 32-ЛУ

**АМИКОННЕКТ
(для Windows)**

Руководство администратора

РОФ.ПЕРС.00120-01 32

Листов 77

Аннотация

Растоящее руководство предназначено для администратора программы Амиконнект, функционирующей в операционных системах семейства Windows. Амиконнект является компонентом системы защищенного удаленного доступа к корпоративной сети (клиентом). Сервером системы выступает комплекс ФПСУ. Руководство представляет собой документ, 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 и факс: +7-(495)797-64-12, +7-(495)797-64-13.

Сайт: <https://www.amicon.ru/>

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

Электронная почта: 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

1. Список определений и сокращений	4
2. Общие сведения	6
3. Установка Амиконнект	9
3.1. Установка ПО Амиконнект в тихом режиме через командную строку	14
4. Установка сертификатов	17
4.1. Установка корневого сертификата	17
4.2. Установка пользовательского сертификата	18
5. Запуск Амиконнект	21
5.1. Отображение в списках служб и реестрах	22
6. Настройки VPN-профиля	24
6.1. Адрес сервера	26
6.2. Имя туннельной группы	28
6.3. Способ двухфакторной аутентификации	30
6.4. Переключение языка	31
7. Установка VPN-соединения с ФПСУ	32
7.1. Соединение через значок приложения	32
7.2. Соединение через окно подключения	32
8. Деинсталляция ПО Амиконнект	34
8.1. Удаление через «Программы и компоненты»	34
8.2. Удаление через деинсталлятор	34
8.3. Удаление сертификатов	37
8.3.1. Удаление корневого сертификата	37
8.3.2. Удаление пользовательского сертификата	38
9. Дополнительные способы диагностики	39
9.1. Получение информации о сертификате пользователя	39
9.2. Экспорт логов	40
9.3. Сообщения об ошибках при соединении с ФПСУ и способы их исправления	41

1. Список определений и сокращений

НСД	несанкционированный доступ к информации;
ОС	операционная система;
ПО	программное обеспечение;
ПЭВМ	персональная электронная вычислительная машина;
ФПСУ	криптомаршрутизатор и межсетевой экран ФПСУ, программный или программно-аппаратный комплекс
OCSP	«Online Certificate Status Protocol», протокол состояния сетевого сертификата
PKI	«Public Key Infrastructure», инфраструктура открытых ключей
UDP	«User Datagram Protocol», протокол транспортного уровня, не требующий подтверждения доставки дейтаграмм
VPN	«Virtual Private Network», виртуальная частная сеть
Амиконнект (Клиент PKI)	программный клиент на устройстве пользователя. Обеспечивает инициацию защищённого VPN-соединения, передачу данных уровней L3–L7 модели OSI и взаимодействие с ФПСУ-IP для аутентификации

	и авторизации
МЭ	межсетевой экран
УЦ	удостоверяющий центр – доверенная третья сторона, ответственная за выдачу и отзыв сертификатов, издает сертификат открытого ключа пользователя на определенный срок и подтверждает, что конкретному пользователю принадлежит открытый ключ и соответствующий ему закрытый ключ
Хост	узел сети, не являющийся маршрутизатором, т.е. не передающий информацию из одной сети в другую
Сертификат	сертификат открытого ключа – электронный документ, содержащий открытый ключ, информацию о владельце ключа, области применения ключа, подписанный выдавшим его Удостоверяющим центром и подтверждающий принадлежность открытого ключа владельцу

2. Общие сведения

Амиконнект (Клиент РКИ) 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 Амиконнект частями организуется защищенное VPN-соединение, через которое могут передаваться данные L3-L7 уровня OSI.

Взаимная двухсторонняя аутентификация клиентов РКИ 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 РКИ алгоритмы RSA и ГОСТ.

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

Организация VPN-соединения между клиентом РКИ и ФПСУ-IP для доступа информационными ресурсами реализована с применением технологий, облегчающих конфигурирование и управление сетевыми настройками клиентов, на ФПСУ-IP устанавливаются минимальные настройки клиентов РКИ. Дополнительное (после первоначально аутентификации на ФПСУ-IP) решение по доступу клиента РКИ к защищаемой сети может быть принято с помощью внешних по отношению к ФПСУ-IP сервисами RADIUS, DHCP, OCSP, Compliance (интеграция с Комплексом информационной безопасности САКУРА разработки компании «ИТ-Экспертиза»).

Система использует клиент-серверную архитектуру, предусматривающую наличие:

- VPN-клиента;

- VPN-сервера;
- Compliance-клиента;
- Compliance-сервера.

Данное решение может быть внедрено как в действующую систему с инфраструктурой РКІ так и при развертывании новой.

Схема взаимодействия клиента РКІ и ФПСУ-IP определяет, что пользователь клиента РКІ получает от удостоверяющего центра сертификации (далее - УЦ) закрытый ключ и сертификат открытого ключа и устанавливает закрытый ключ и сертификат на рабочую станцию клиента РКІ. 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 РКІ. При подключении клиента РКІ к защищенной сети ФПСУ-IP проверяет сертификат, предъявленный клиентом РКІ, и отправляет на сервер OCSP запрос о статусе сертификата. Ответчик OCSP возвращает ответ со статусом сертификата. Если статус сертификата действующий, клиент РКІ авторизуется в защищенной сети.

Клиент РКІ для Windows использует штатные хранилище операционной системы при взаимодействии с локальными сертификатами.

При подключении клиента РКІ может быть включена дополнительная проверка устройства. Идентификация устройства клиента РКІ реализуется совместно с Compliance-модулем (Комплексом информационной безопасности САКУРА) по MAC-адресу сетевого адаптера, через который осуществляется подключение клиента РКІ к ФПСУ-IP.

В зависимости от настроек NAT клиент РКІ авторизуется с реальным IP адресом или IP адресом, полученным от настроенного DHCP-сервера.

Место хранения сертификатов при работе с клиентом РКІ в ОС Windows

реализовано с использованием штатного хранилища операционной системы.

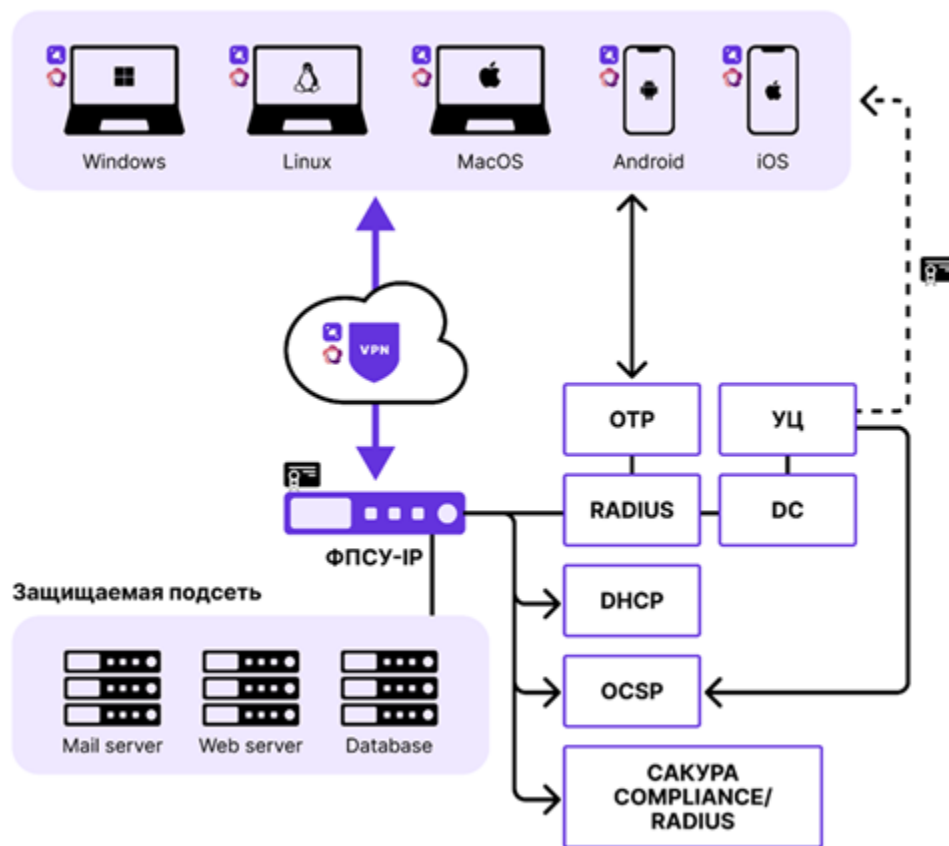


Рисунок 1 - Общая схема применения

3. Установка Амиконнект

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

- операционная система Windows 10, Windows 11;
- аппаратные требования: в соответствии с требованиями операционной системы.

Все скриншоты и примеры в данном документе приводятся для операционной системы Windows 10. При установке и использовании ПО в иных операционных системах во внешнем виде интерфейса, расположении иконок и пунктов меню могут наблюдаться отличия от приведенных скриншотов.

Для установки программного обеспечения Амиконнект на рабочую станцию необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить программу установки.

В качестве первого этапа установки будет предложено выбрать язык установки.

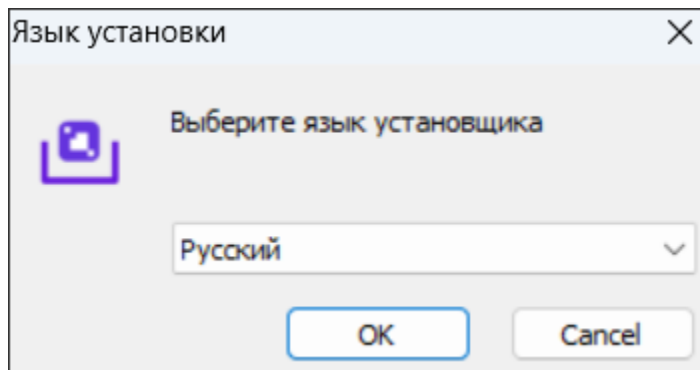


Рисунок 2 – Окно выбора языка

2. После выбора языка программа установки на экран будет выдано стартовое окно программы, в котором необходимо нажать «Далее».

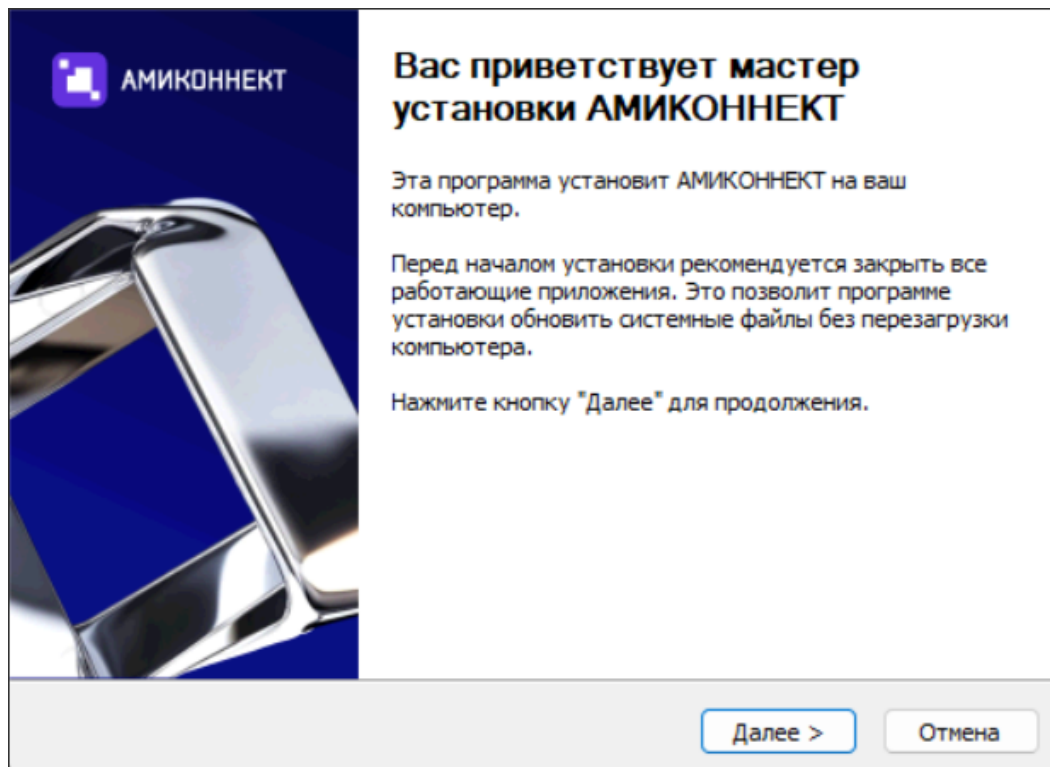


Рисунок 3 – Стартовое окно программы

Далее на экран будет выведено лицензионное соглашение на использование программного обеспечения. Для продолжения установки необходимо прочитать лицензионное соглашение и нажать кнопку «Принимаю» для согласия с условиями лицензионного соглашения, или отказаться от инсталляции при помощи кнопки «Отмена».

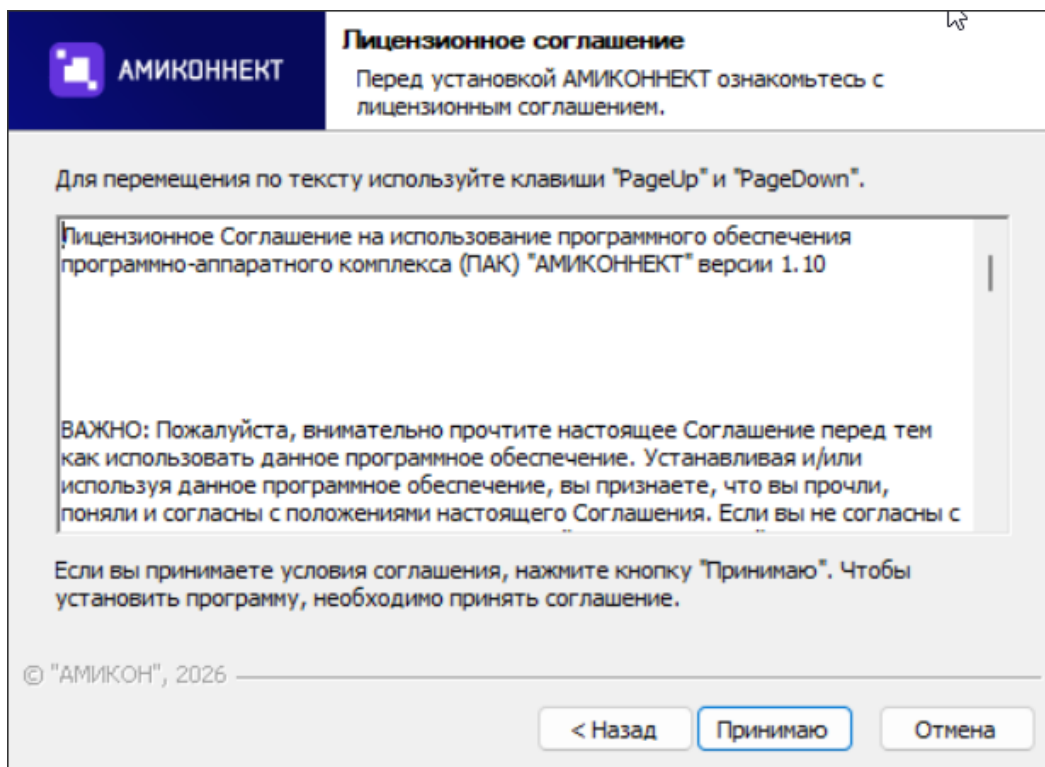


Рисунок 4 – Лицензионное соглашение

3. После принятия условий лицензионного соглашения откроется окно выбора компонентов программы, в котором следует оставить настройки по умолчанию и нажать кнопку «Далее».

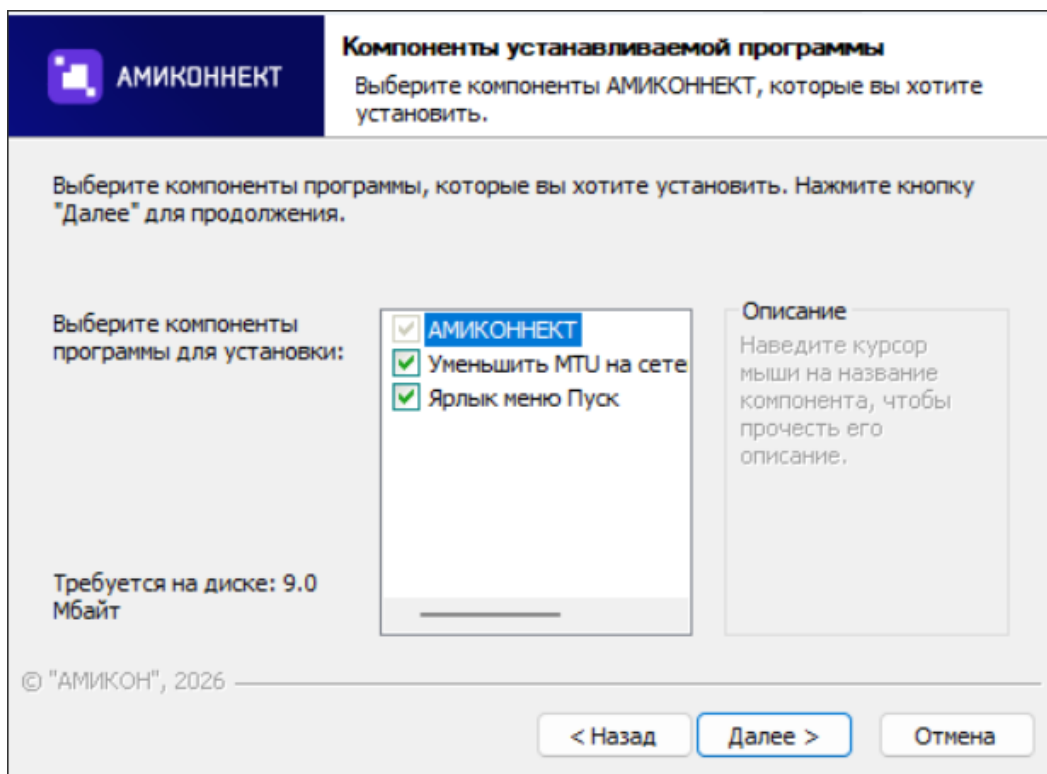


Рисунок 5– Опции установки

4. В следующем окне указывается каталог, в который программа будет установлена по умолчанию («C:\Program Files\AMICON\Client FPSU-IP»).

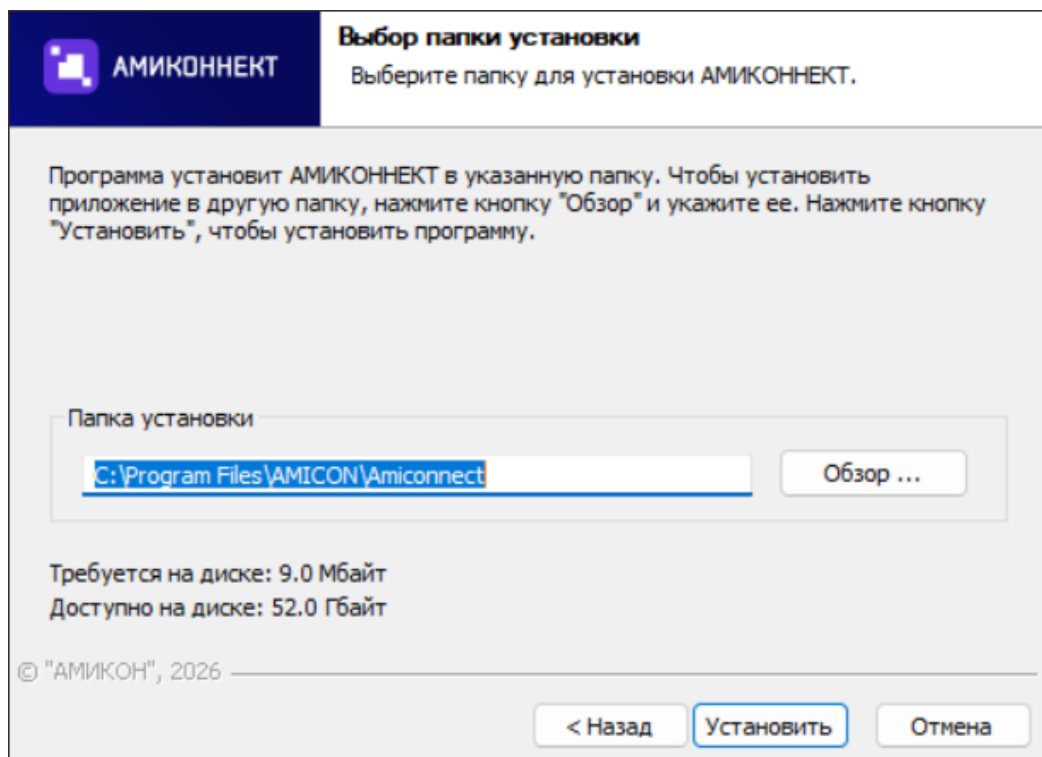


Рисунок 6 – Выбор каталога

Для продолжения установки следует нажать кнопку «Установить». Для изменения пути установки необходимо нажать кнопку «Обзор» и в стандартном окне выбора каталога указать необходимый. По окончании процесса в статусе мастера установки появится надпись о завершении установки.

5. Для перехода к завершению процесса установки следует нажать кнопку «Далее». В случае успешной установки программы на экран будет выведено сообщение о завершении работы инсталлятора.

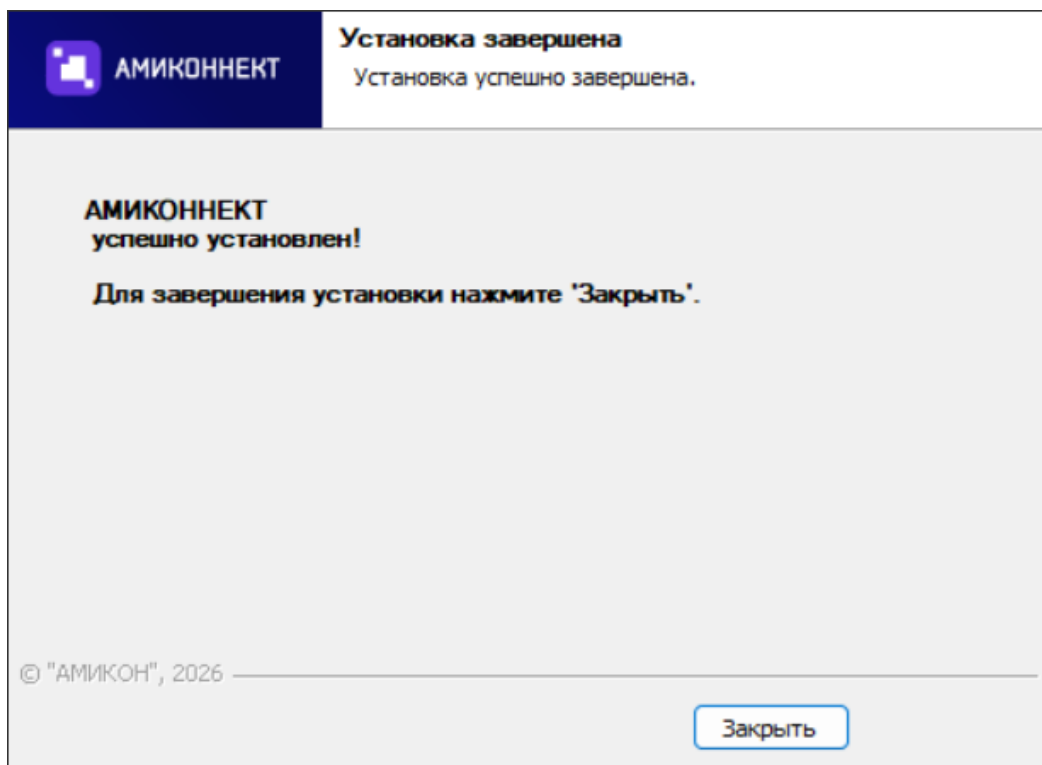


Рисунок 7 – Окончание процесса установки

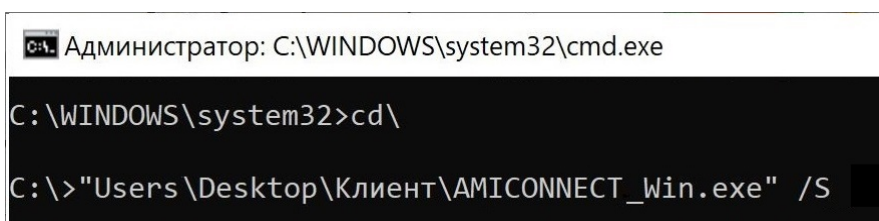
Для завершения процесса установки необходимо нажать кнопку «Заккрыть», после чего рекомендуется произвести перезагрузку операционной системы компьютера.

После регистрации и входа пользователя в операционную систему по завершению перезагрузки в трее отобразится значок установленного программного обеспечения.

3. 1. Установка ПО Амиконнект в тихом режиме через командную строку

Установочный файл .exe можно запустить из командной строки на локальной машине. При этом можно добавить различные параметры установки. Они могут быть полезны для автоматизации процедуры установки. Для запуска в «тихом» режиме необходимо:

1. Нажать клавишу Windows + R и в открывшемся окне вписать «cmd». Чтобы запустить командную строку с правами администратора, следует нажать Ctrl + Shift + Enter.
2. В командной строке вписать адрес расположения загрузочного файла *.exe, добавить команду « /S» и нажать Enter. По умолчанию программа будет установлена в папку C:\Program Files\AMION\Amiconnect.

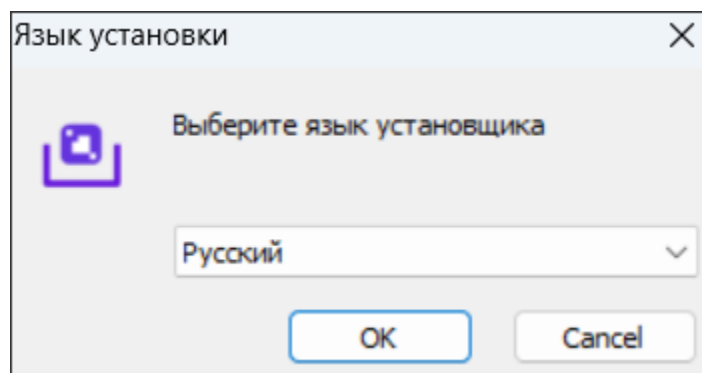


```
Администратор: C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\WINDOWS\system32>cd\
C:\>"Users\Desktop\Клиент\AMICONNECT_Win.exe" /S
```

Рисунок 8– Запуск «тихой» установки Клиента

Примечание: чтобы ознакомиться со всеми командами «тихой» установки, необходимо вписать адрес расположения загрузочного файла, добавьте команду « /?» и нажать Enter.

В качестве первого этапа инсталляции будет предложено выбрать язык установки.



2. После выбора языка на экран будет выдано меню консольных команд для «тихой» установки, в котором необходимо нажать «ОК».

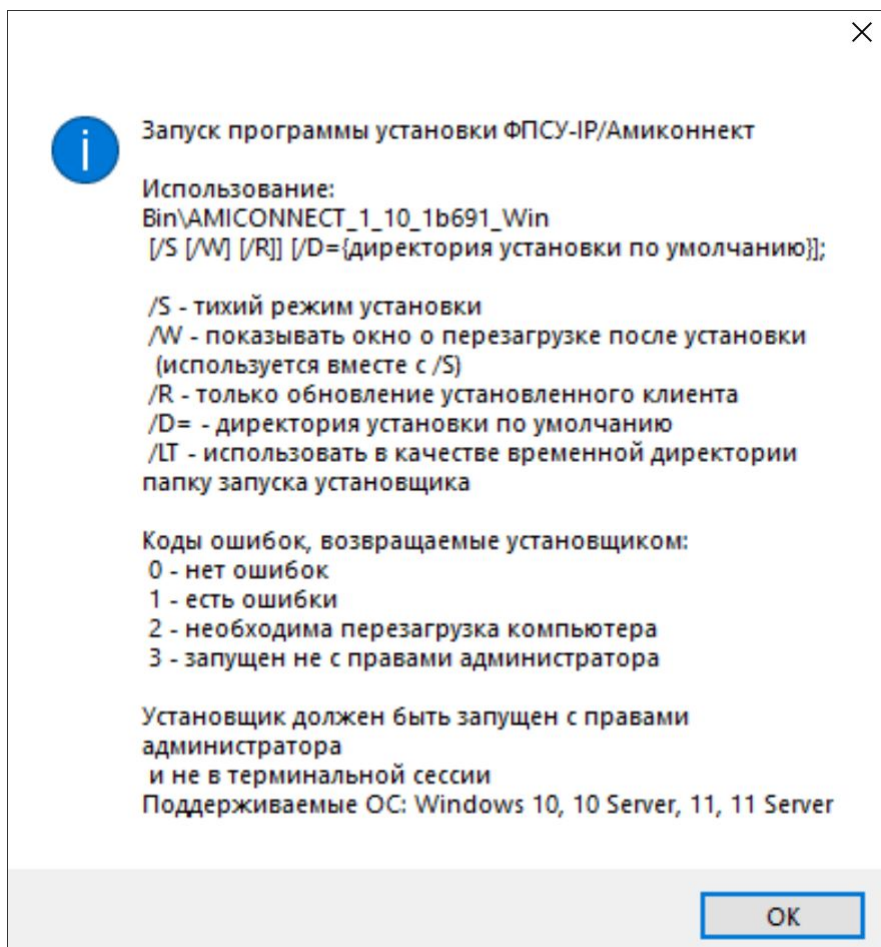


Рисунок – Окно консольных команд

Для изменения пути установки используйте команду « /D=», где после знака = необходимо указать директорию.

4. Установка сертификатов

Необходимо убедиться в том, что корневой и пользовательский сертификаты успешно установлены в соответствующие хранилища сертификатов Windows 10/11 и доступны для использования. Корневой и пользовательский сертификаты доступны в форматах .cer, .crt или .pfx.

4.1. Установка корневого сертификата

1. Откройте хранилище сертификатов:

- Нажмите Win + R, введите certlm.msc и нажмите Enter (для установки сертификата в хранилище локального компьютера). Или введите certmgr.msc (для установки сертификата в хранилище текущего пользователя).

2. Добавьте корневой сертификат:

- В левой панели откройте папку «Доверенные корневые центры сертификации» > «Сертификаты».
- В правой панели нажмите правой кнопкой мыши и выберите «Все задачи» > «Импорт».
- В мастере импорта нажмите «Далее».
- Выберите файл корневого сертификата (например, .cer или .crt) и нажмите «Далее».
- Убедитесь, что выбрано хранилище «Доверенные корневые центры сертификации».
- Завершите мастер, нажав «Готово».

3. Проверьте установку корневого сертификата:

- Убедитесь, что сертификат отображается в списке сертификатов в папке «Доверенные корневые центры сертификации» > «Сертификаты».
- Дважды нажмите левой клавишей мыши на нужном сертификате, чтобы открыть его свойства, и проверьте:
 - Срок действия сертификата.
 - Наличие закрытого ключа (если применимо).
 - Соответствие имени и отпечатка сертификата.

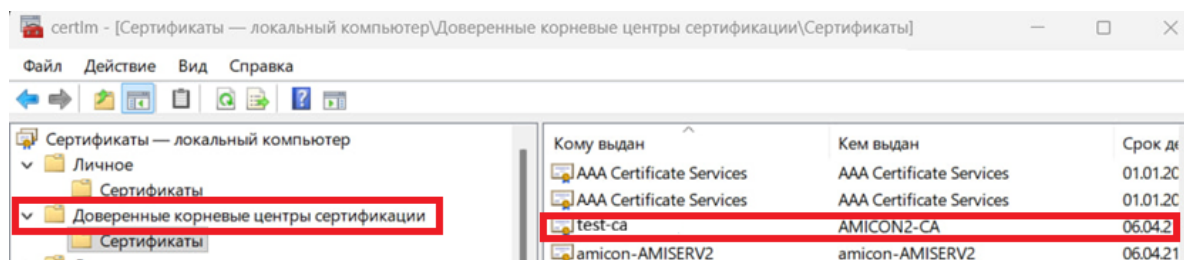


Рисунок 9 – Загруженный корневой сертификат

4. 2. Установка пользовательского сертификата

1. Откройте хранилище сертификатов:

- Нажмите Win + R, введите certmgr.msc и нажмите Enter (для установки сертификата текущего пользователя).

2. Добавьте пользовательский сертификат:

- В левой панели откройте папку «Личное» > «Сертификаты».

- В правой панели нажмите правой кнопкой мыши и выберите «Все задачи» > «Импорт».
- В мастере импорта нажмите «Далее».
- Выберите файл пользовательского сертификата (например, .pfx или .cer) и нажмите «Далее».

Если используется файл .pfx, введите пароль для доступа к закрытому ключу.

- Убедитесь, что выбрано хранилище «Личное».
- Завершите мастер, нажав «Готово».

3. Проверьте установку пользовательского сертификата:

- Убедитесь, что сертификат отображается в списке сертификатов в папке «Личное» > «Сертификаты».
- Дважды нажмите левой клавишей мыши на нужном сертификате, чтобы открыть его свойства, и проверьте:
 - Срок действия сертификата.
 - Наличие закрытого ключа (если применимо).
 - Соответствие имени и отпечатка сертификата.
- Убедитесь, что сертификаты отображаются в соответствующих хранилищах, а их свойства соответствуют ожидаемым.

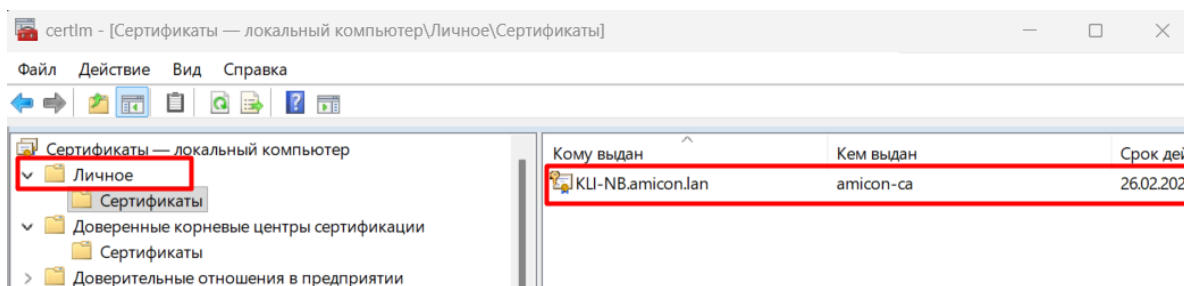



Рисунок 10 – Загруженный личный сертификат

После установки сертификатов убедитесь, 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.

5. Запуск Амиконнект

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

После авторизации пользователя в операционной системе, в области уведомлений в трее отобразится 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 клавишей мыши на значке программы. На экран будет выдано меню Амиконнект, содержащее следующие команды:

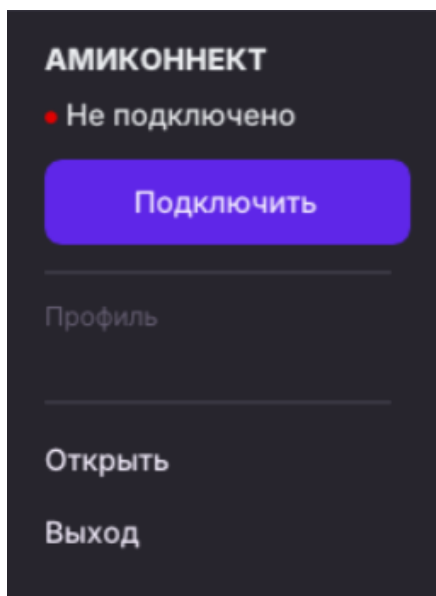


Рисунок 11 – Меню Амиконнект

5. 1. Отображение в списках служб и реестрах

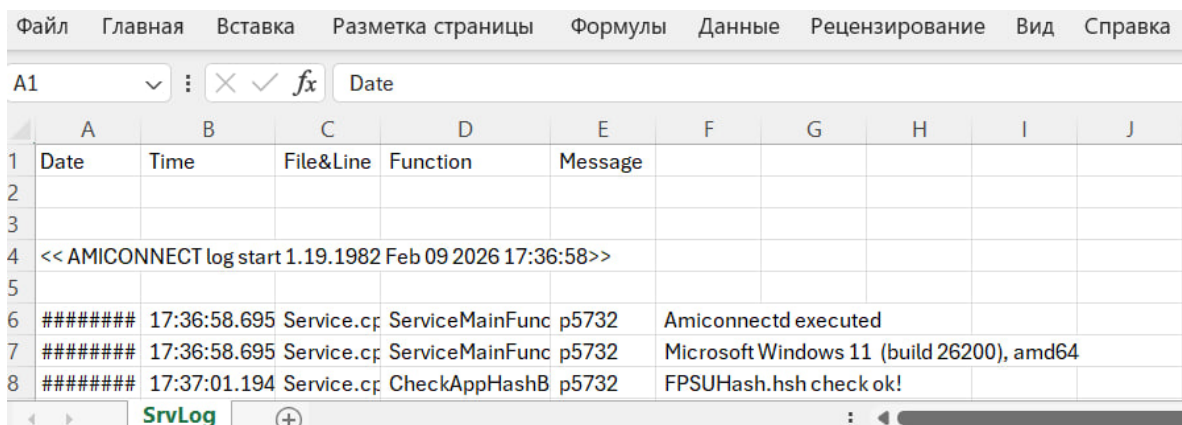
Папка установки клиента по умолчанию: C:\Program Files\AMICON\AMICONNECT

Папка настроек пользователя: C:\Users\{username}\AppData\Local\AMICONNECT

Файл настроек пользователя `cfg.ini` располагается в папке настроек пользователя.

Файл с параметрами сессии `status.json`, расположенный в папке установки («C:\Program Files\AMICON\Amiconnect\status.json») необходим для взаимодействия с Сакурой.

Журнал (лог) о происходящих в работе ФПСУ/Клиента событиях расположен в каталоге C:\Program Files\AMICON\Amiconnect\log\SrvLog.csv.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Date	Time	File&Line	Function	Message					
2										
3										
4	<< AMICONNECT log start 1.19.1982 Feb 09 2026 17:36:58>>									
5										
6	#####	17:36:58.695	Service.c	ServiceMainFunc	p5732	Amiconnectd	executed			
7	#####	17:36:58.695	Service.c	ServiceMainFunc	p5732	Microsoft Windows 11	(build 26200), amd64			
8	#####	17:37:01.194	Service.c	CheckAppHashB	p5732	FPSUHash.hsh	check ok!			

Рисунок 12 – Журнал (лог) событий

В открывшемся окне также можно указать максимальный размер файла журнала, место хранения. Кнопки «Очистить лог файл» и «Посмотреть лог файл» предназначены для очистки собранной программой информации и просмотра накопленных данных соответственно

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

6. 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, выбрать во всплывающем меню пункт «Открыть», после чего нажать на знак настроек в правом верхнем углу открывшегося окна:

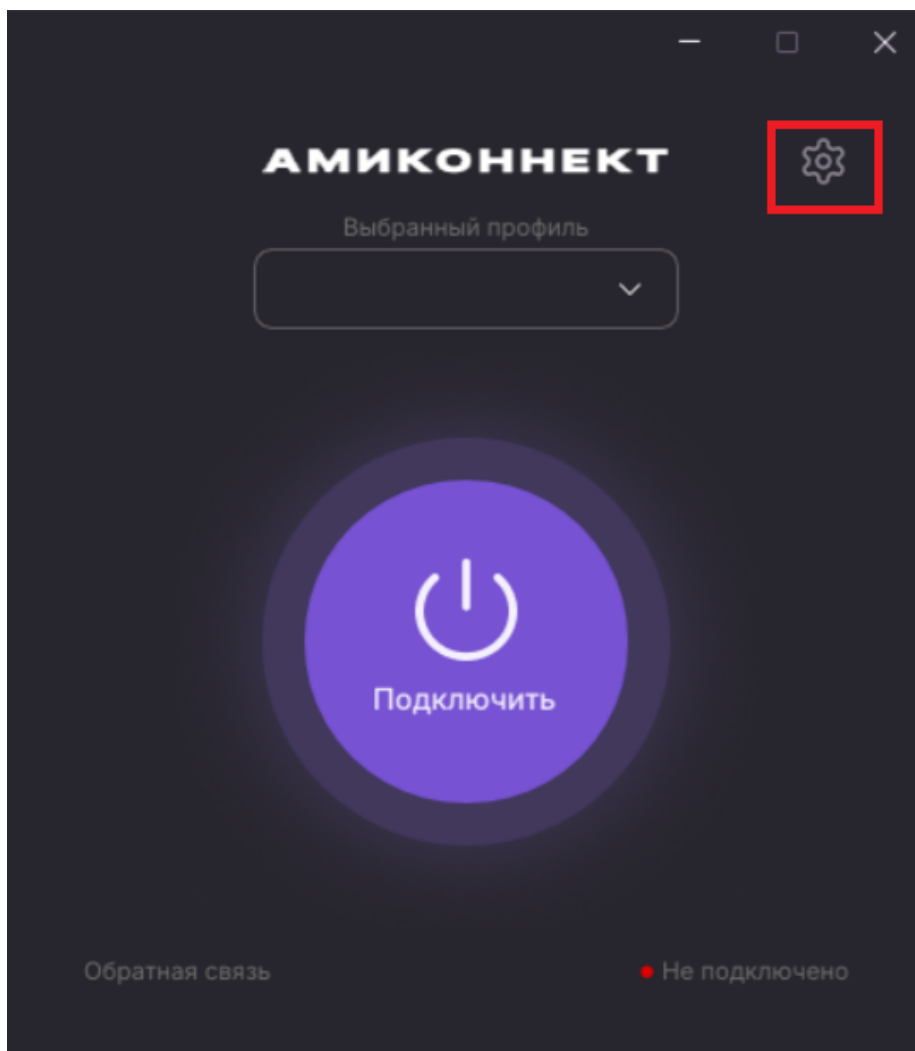


Рисунок 13 – Значок настроек

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.

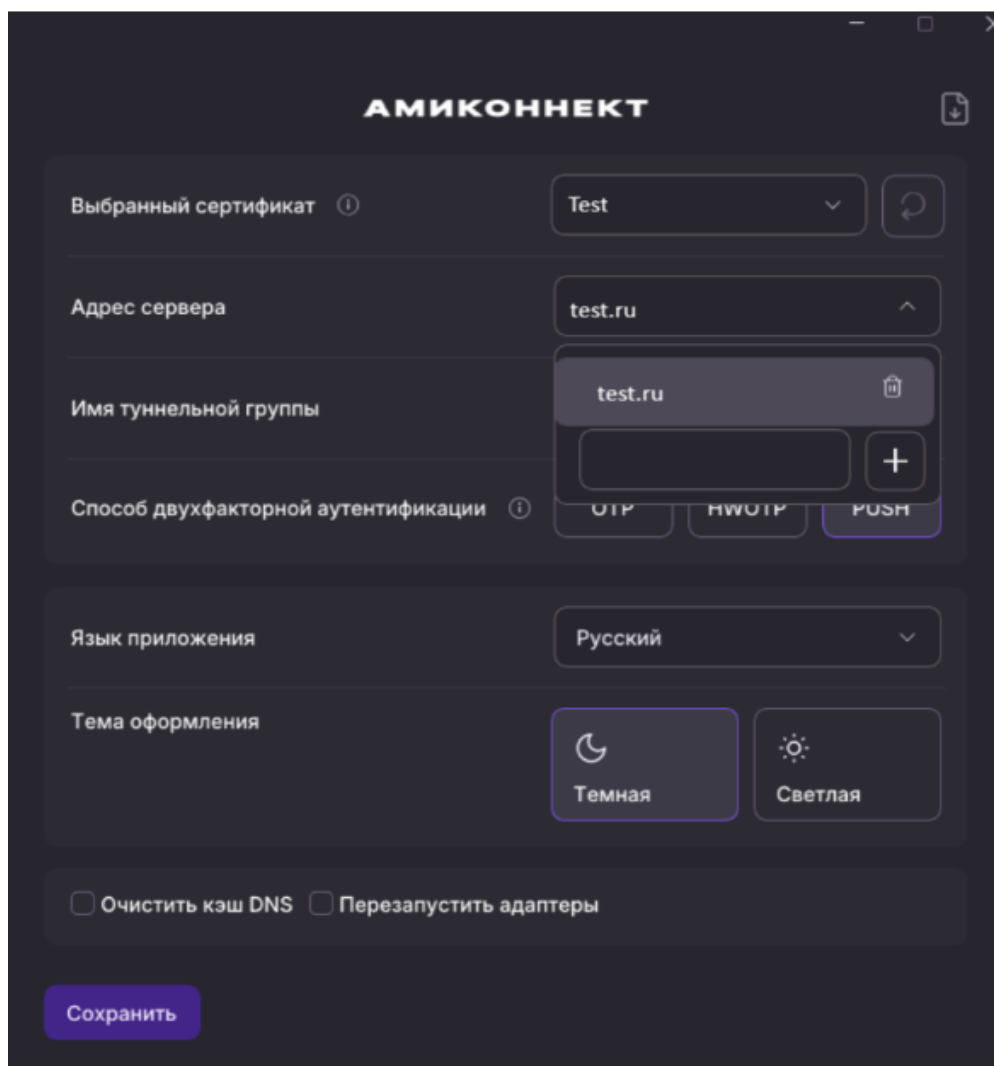


Рисунок 14 – Настройки Амиконнект

6. 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:

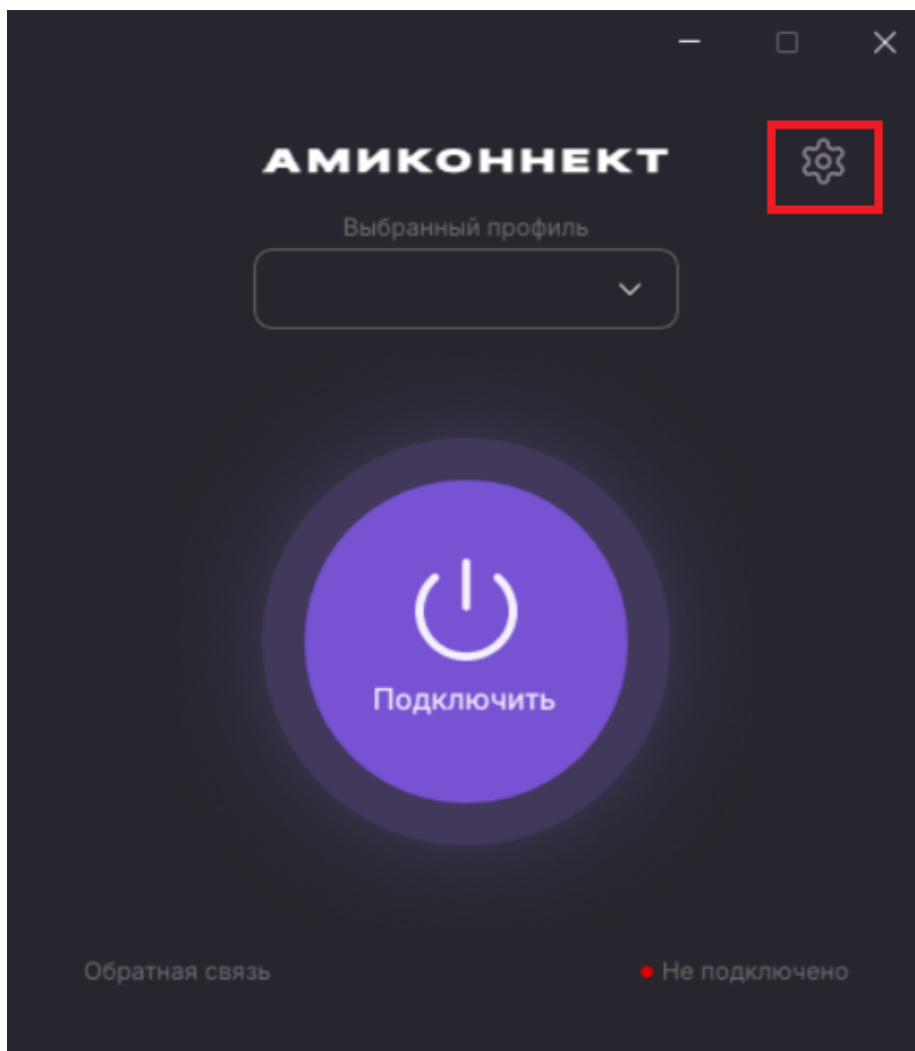


Рисунок 15 – Значок настроек

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.

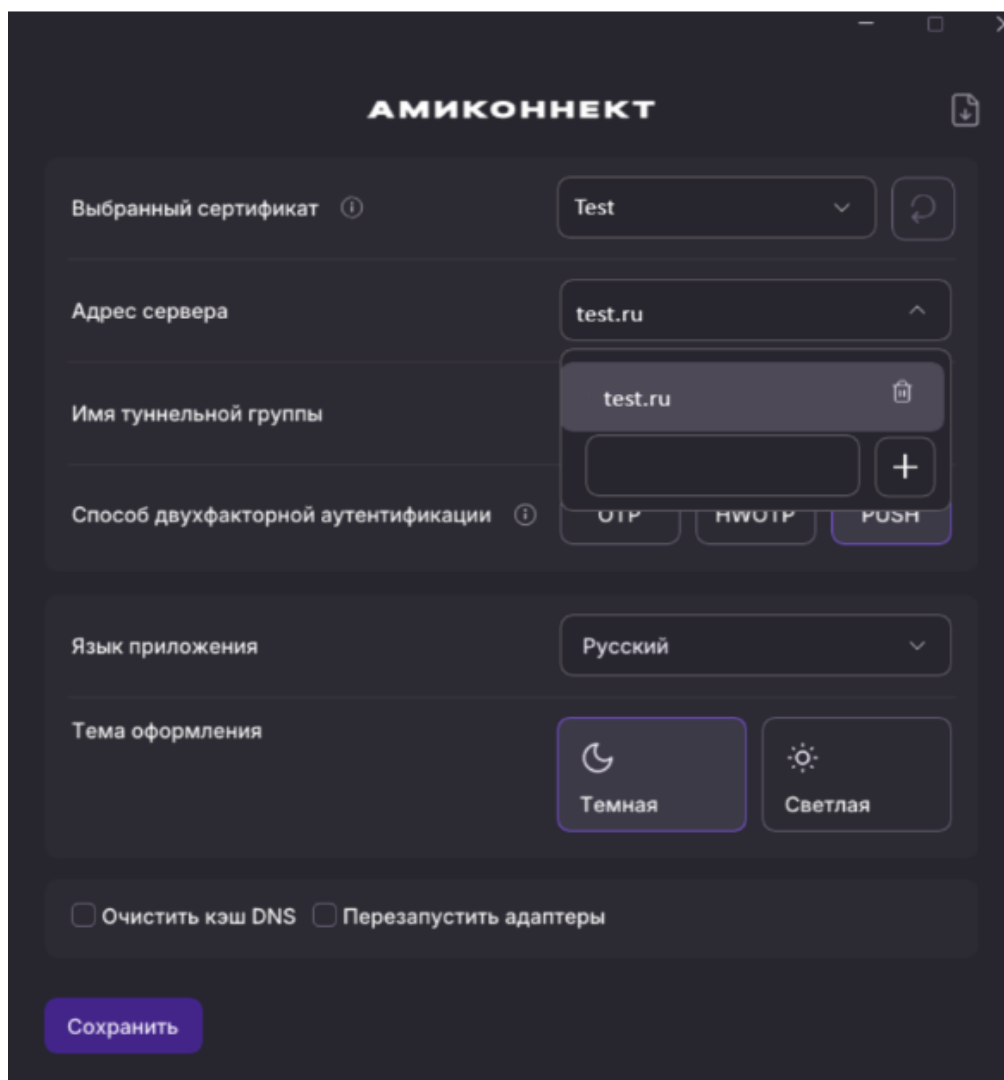


Рисунок 16 – Настройки Амиконнект

Удаление адреса возможно по кнопке удаления .

6. 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:

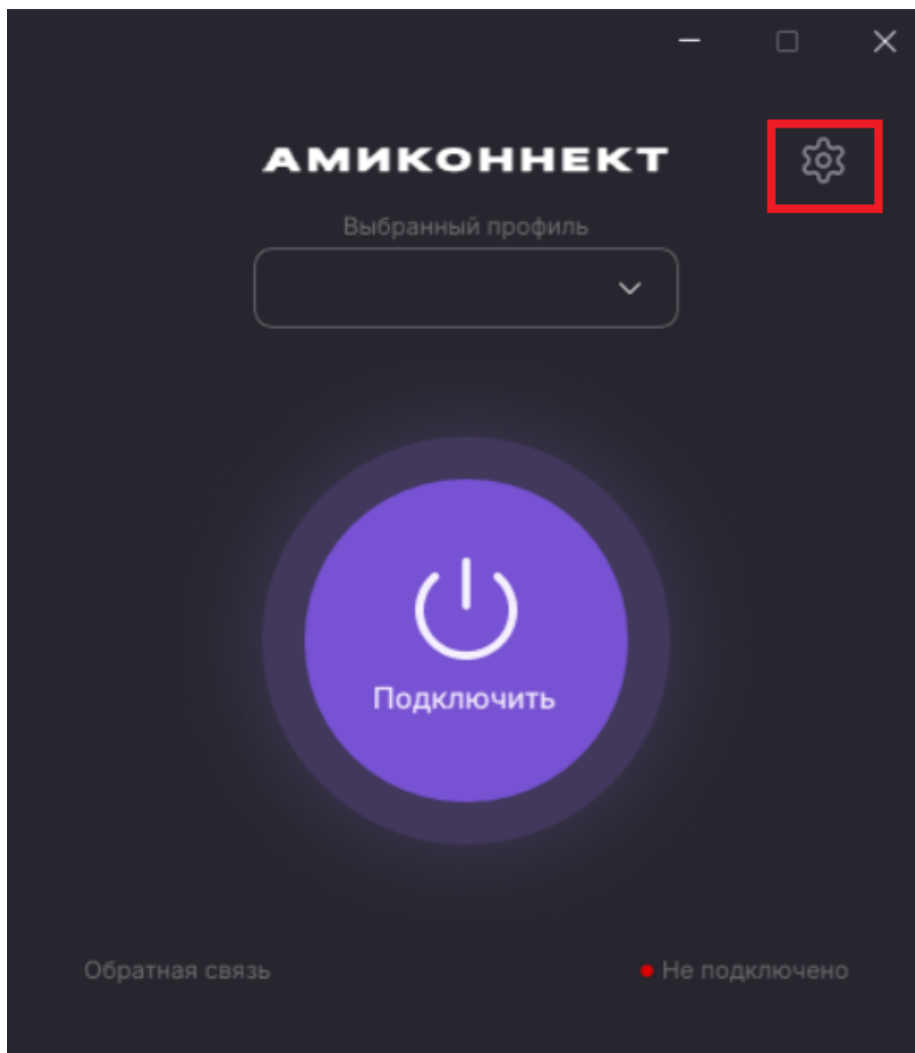


Рисунок 17 – Значок настроек

В открывшемся окне в поле «Имя туннельной группы» предоставляется возможность ввести имя туннельной группы и нажать кнопку «+» для добавления названия группы в настройки профиля.

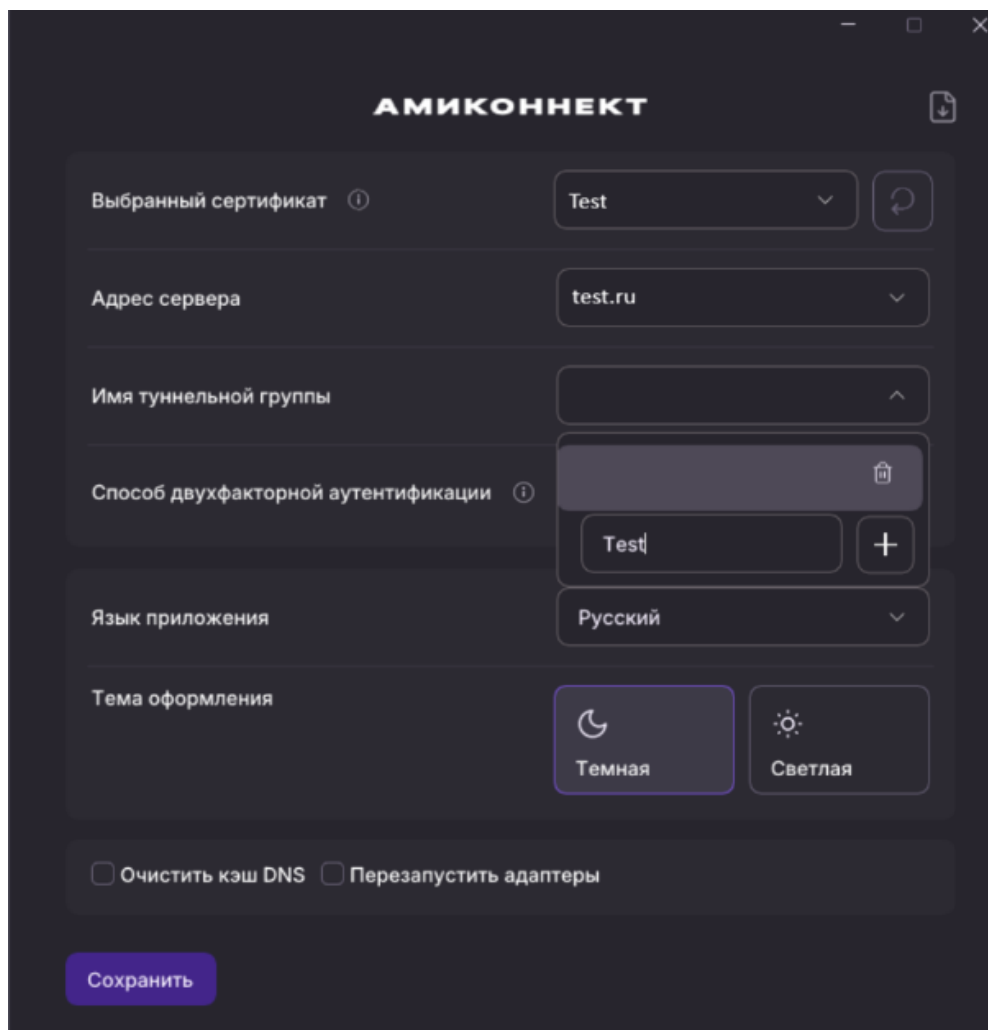


Рисунок 18 – Настройки Амиконнект

Удаление имени туннельной группы осуществляется по кнопке удаления



6.3. 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.

6. 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.

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. Чтобы вызвать окно подключения необходимо дважды нажать мышью значок 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. Деинсталляция ПО Амиконнект

Амиконнект полностью удаляется с устройства, включая все связанные файлы, настройки и записи в реестре. Удаление можно произвести двумя способами:

1. Через «Программы и компоненты».
2. С помощью деинсталлирующего файла amiconnect-uninst.exe, расположенного в C:\Program Files\AMICON\Amiconnect.

8. 1. Удаление через «Программы и компоненты»

1. Откройте «Панель управления» > «Программы» > «Программы и компоненты».
2. Найдите Амиконнект в списке.
3. Выберите приложение и нажмите кнопку «Удалить».
4. Следуйте инструкциям мастера удаления (подтвердите удаление, нажмите «Далее» и т.д.).
5. Дождитесь завершения процесса удаления.
6. Убедитесь, что приложение больше не отображается в списке установленных программ.

8. 2. Удаление через деинсталлятор

1. Откройте папку с компонентами приложения Амиконнект. По умолчанию она находится в C:\Program Files\AMICON\Amiconnect.
2. Запустите файл деинсталлятора amiconnect-uninst.exe.

3. Выберите язык и нажмите «ОК».

В появившемся окне обратите внимание на путь расположения компонентов программного обеспечения и убедитесь, что он верный. После этого нажмите «Далее >».

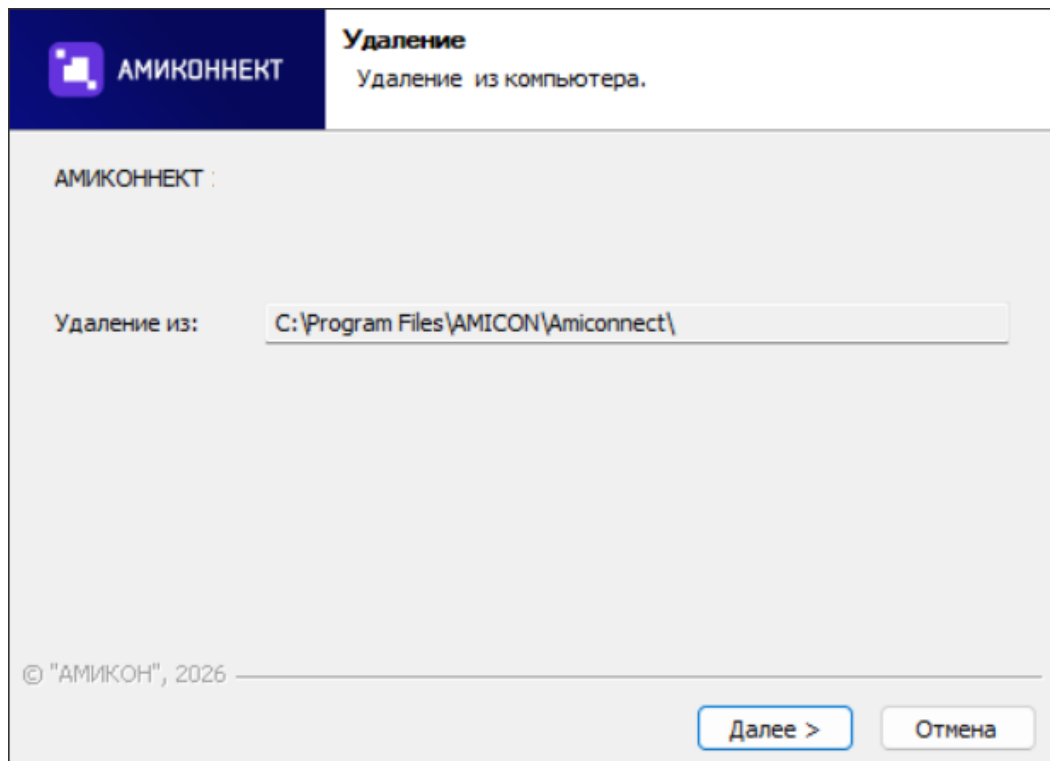


Рисунок 19– Окно выбора пути для удаления файлов

В открывшемся окне будет предложено выбрать компоненты приложения, которые будут удалены. Помимо самого приложения, можно также удалить конфигурации клиента:

- Настройка блокировки/разблокировки трафика.
- Конфигурация GUI.
- Настройки профилей.

После выбора нажмите на кнопку «Удалить».

Деинсталлятор начнёт удаление файлов на рабочей станции. Прогресс удаления будет отображаться в отдельном окне.

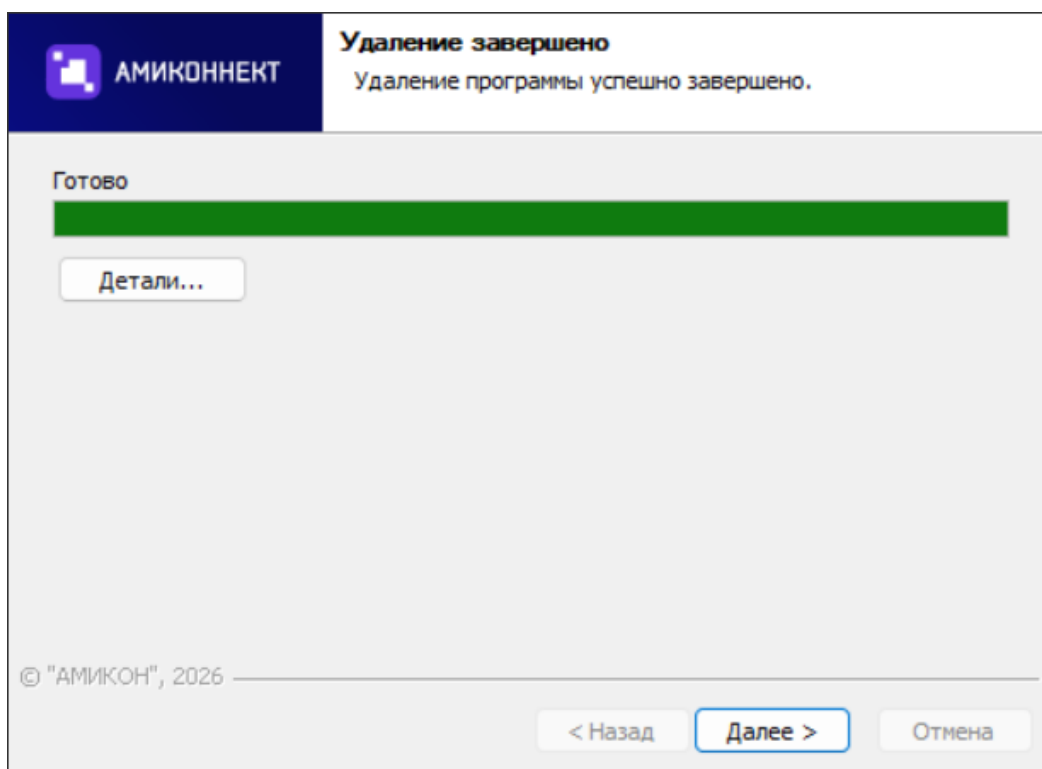


Рисунок 20 – Прогресс удаления ПО

Чтобы завершить деинсталляцию, нажмите кнопку «Далее >».

После удаления ПО на экране появится информационное окно об успешной деинсталляции приложения.

Для завершения удаления ПО нажмите кнопку «Закреть». На экране появится окно с предложением перезагрузить компьютер. Перезагрузите компьютер.

8. 3. Удаление сертификатов

В целях безопасности после удаления с рабочей станции приложения Амиконнект рекомендуем удалить корневые и пользовательские сертификаты из соответствующих хранилищ сертификатов.

8. 3. 1. Удаление корневого сертификата

- Нажмите Win + R, введите certmgr.msc и нажмите Enter.
- Перейдите в раздел корневых сертификатов
- В левой панели откройте папку «Доверенные корневые центры сертификации» > «Сертификаты».
- Найдите и удалите корневой сертификат
- В правой панели найдите корневой сертификат, который нужно удалить (например, по имени или отпечатку).
- Нажмите правой кнопкой мыши по сертификату и выберите «Удалить».
- Подтвердите удаление в диалоговом окне.
- Проверьте удаление корневого сертификата:
 - Убедитесь, что сертификат больше не отображается в списке сертификатов в папке «Доверенные корневые центры сертификации» > «Сертификаты».
- Попробуйте найти сертификат через поиск (если список большой).

8. 3. 2. Удаление пользовательского сертификата

Откройте хранилище сертификатов для текущего пользователя:

- Нажмите Win + R, введите certmgr.msc и нажмите Enter.
- Перейдите в раздел личных сертификатов:
- В левой панели откройте папку «Личное» > «Сертификаты».
- Найдите и удалите пользовательский сертификат:
- В правой панели найдите пользовательский сертификат, который нужно удалить (например, по имени или отпечатку).
- Щёлкните правой кнопкой мыши по сертификату и выберите «Удалить».
- Подтвердите удаление в диалоговом окне.
- Проверьте удаление пользовательского сертификата:
- Убедитесь, что сертификат больше не отображается в списке сертификатов в папке «Личное» > «Сертификаты».
- Попробуйте найти сертификат через поиск (если список большой).

9. Дополнительные способы диагностики

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.

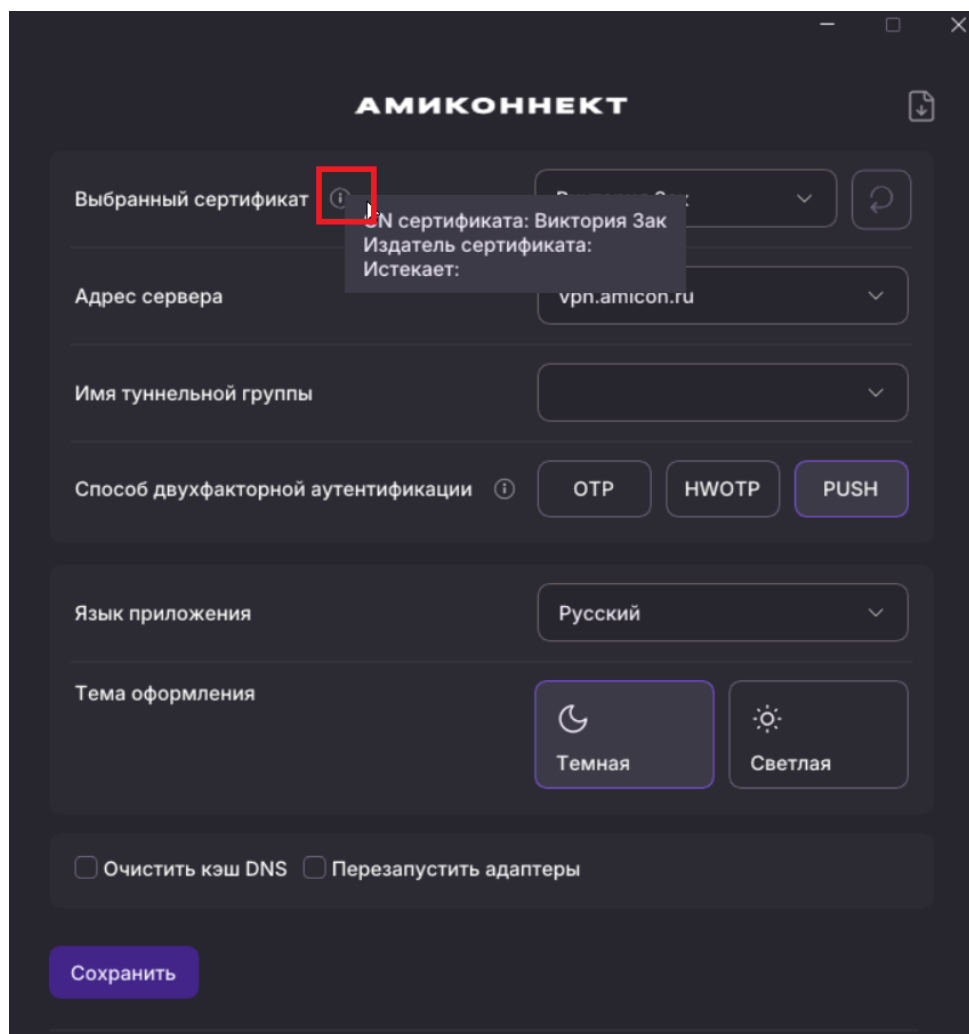


Рисунок 21 – Выбранный сертификат

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.

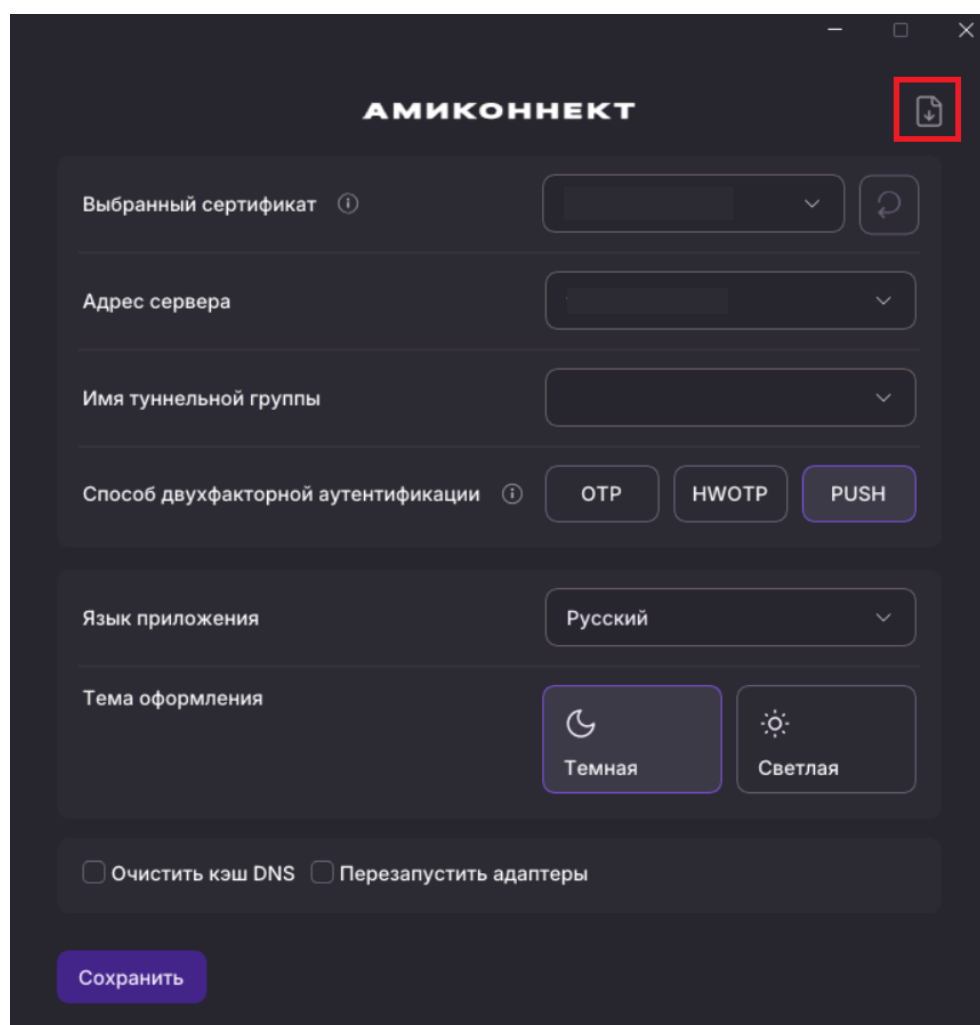


Рисунок 22 – Выбор экспорта логов

9. 3. Сообщения об ошибках при соединении с ФПСУ и способы их исправления

При ошибках соединения Амиконнект с ФПСУ могут быть выданы указанные в файле со списком ошибок 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	<p>Ошибка: Необходимо пересоединение.</p> <p>Необходимо переподключение, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей.</p>	Амиконнект. принудительное	выполнить	ФПСУ прислал команду на пересоединение	Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение

2	Подсистема РКІ-клиентов недоступна	<p>Ошибка: Амиконнект. Подсистема РКІ-клиентов недоступна.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	На ФПСУ не установлен модуль работы с ПО Амиконнект	Необходимо обратиться в техподдержку ООО «АМИКОН»
3	Неверное состояние сессии	<p>Ошибка: Амиконнект. Неверное состояние сессии.</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</p>	Нарушена работа сессии с ФПСУ (очередность пакетов, сбита сессия)	Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение	

		обратитесь в службу поддержки пользователей.			
4	Неизвестный клиент	<p>Ошибка: Амиконнект. Неизвестный клиент.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	Амиконнект.	ФПСУ получил пакет от ПО Амиконнект, с которым не имеет установленного соединения	Необходимо выполнить разъединение, после чего выполнить повторное соединение
5	Превышение числа подключенных клиентов	<p>Ошибка: Амиконнект. Превышение числа подключенных клиентов.</p>	<p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Текст ошибки. 	Закончился свободные лицензии на одновреме	Обратитесь в техподдержку ООО «АМИК

		Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	<p>2) Версия ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	нное подключение к ФПСУ-IP.	ОН»
6	Дублирование NAT адреса	<p>Ошибка: Амиконнект. Дублирование NAT адреса.</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>	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	

				ся в службу технической поддержки.
7	Неверный сессионный ключ	<p>Ошибка: Амиконнект. Неверный сессионный ключ.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	ФПСУ и ПО Амиконнект не выработал и общий сессионный ключ	Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением.
8	Внутренняя ошибка	<p>Ошибка: Амиконнект. Внутренняя ошибка.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p>	ФПСУ не смог обработать пакет, при этом отдельно кода ошибки	Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от

		<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>	для ПО Амиконнект нет	ФПСУ с последующим повторным подключением.
9	Отсутствие критичных атрибутов	<p>Ошибка: Амиконнект. Отсутствие критичных атрибутов.</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>	В синхропакете отсутствуют необходимые атрибуты	Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением.

10	Нет цепочки доверия к сертификату ФПСУ	<p>Ошибка: Амиконнект. Нет цепочки доверия к сертификату ФПСУ.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	В ПО Амиконнект нет цепочки для проверки сертификатов, установленных на ФПСУ	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
11	Срок действия сертификата истек	<p>Ошибка: Амиконнект Срок действия сертификата истек.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p>	Сертификат отозван или недействителен или по каким-либо причинам нельзя его проверить.	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

			Отправка данных во вторую линию поддержки.		
12	Неверное назначение ключа	<p>Ошибка: Амиконнект. Неверное назначение ключа.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	Сертификат ПО Амиконнект не соответствует критериям работы с ПО Амиконнект (неверное назначение сертификата и ключа)	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
13	Статус сертификата не подтвержден	<p>Ошибка: Амиконнект. Статус сертификата не подтвержден.</p> <p>Обратитесь</p>	<p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <p>1) Текст ошибки.</p> <p>2) Версия ПО Амиконнект.</p>	Сервис проверки статуса сертификата не смог подтвердить актуально	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

		в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	сть сертификата ПО Амиконнект	
14	Неверный формат сертификата	Ошибка: Амиконнект. Неверный формат сертификата. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	Сертификат ПО Амиконнект не соответствует критериям работы с ПО Амиконнект(не может быть обработан операционной системой)	Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН»

15	Неверный формат ЭП	<p>Ошибка: Амиконнект. Неверный формат ЭП.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	<p>ЭП, сформированная ПО Амиконнект не может быть обработана на ФПСУ</p>	<p>Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН»</p>
16	Неверная подпись ЭП	<p>Ошибка: Амиконнект. Неверная подпись ЭП.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p>	<p>ЭП, сформированная ПО Амиконнект имеет неверную подпись</p>	<p>Необходимо обратиться к администратору ФПСУ</p>

			Отправка данных во вторую линию поддержки.		
17	Ошибка связи с сервисом проверки сертификатов	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи с сервисом проверки сертификатов</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	Сервис проверки сертификатов не доступен	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
18	Данные аутентификации введены неверно	<p>Ошибка: Данные аутентификации введены неверно.</p> <p>Введите корректный пароль ОТР</p>		На ФПСУ-РКІ задействована дополнительная	Необходимо повторно ввести пароль

				льная аутентификация с некорректным вводом пароля.	
19	Ошибка связи с сервером аутентификации	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи с сервером аутентификации.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	<p>На ФПСУ-РКІ задействие вана дополнительная аутентификация с использованием сервера аутентификации. Сервер отказал в аутентификации с указанным и пользователем ПО Амиконнект учетными данными.</p>	<p>Необходимо обратиться к администратору ФПСУ</p>

20	Ошибка связи с ДНСР сервером	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка связи с ДНСР сервером.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	ФПСУ не удалось запросить у ДНСР Сервера IP для ПО Амиконнект	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
21	Ошибочные данные от сервиса проверки сертификатов	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибочные данные от сервиса проверки сертификатов.</p> <p>Обратитесь</p>	<p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <p>1) Текст ошибки.</p> <p>2) Версия ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p>	ФПСУ получил невалидный ответ от сервиса проверки сертификатов при проверке сертификата ПО Амиконне	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

		в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	кт	
22	Ошибка ФПСУ не удалось проверить сертификат клиента	Ошибка: Амиконнект. Не удалось проверить сертификат клиента. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	OSCP прислал ответ о невозможности проверки сертификата ПО Амиконнект	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

23	Ошибка проверки подписи на клиенте	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка проверки подписи на клиенте.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	ПО Амиконнект не удостоверено ЭП, сформированную на ФПСУ	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
24	Ошибка создания подписи на клиенте	<p>Ошибка: Амиконнект. Ошибка создания подписи на клиенте.</p> <p>Обратитесь в службу поддержки</p>	<p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <p>1) Текст ошибки.</p> <p>2) Версия ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p>	ПО Амиконнект не удалось подписать данные для установления связи	Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО

		пользователей, указав название ошибки.	4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.		«АМИКОН»
25	Неизвестная туннельная группа	Ошибка: Амиконнект. Неизвестная туннельная группа. Неверно указана туннельная группа. Проверьте корректность указанной туннельной группы. Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей	Выполнить обновление Амиконнект. ПО	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

		, указав название ошибки.			
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>	В настройках профиля ПО Амиконнект была указана запрещенная туннельная группа.	Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ, указать верную туннельную группу и подключиться повторно.	
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>	Подключение к туннельной группе запрещено с сертификатом ПО Амиконне	Необходимо проверить настройки профиля ПО Амикон	

		Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	кт, выданным УЦ	нект— имя туннельной группы, собственный сертификат.	
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>	В настройках ПО Амиконнект выбран тип аутентификации, не поддерживаемый модулем	Проверить настройки профиля ПО Амиконнект, метод аутентификации	
29	Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата	Ошибка: Амиконнект. Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект.	Нет доступа к ключевому контейнеру сертификата	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

		<p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	<p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>		
30	Неизвестная ошибка ФПСУ-IP	<p>Ошибка: Амиконнект. Неизвестная ошибка ФПСУ-IP.</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>		<p>ФПСУ не смог обработать пакет, отдельно о коде ошибки для ПО Амиконнект нет</p>	<p>Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в</p>

					службу технической поддержки.
31	Не указаны доменные идентификационные данные	Ошибка: Амиконнект. Не указаны доменные идентификационные данные. Обратитесь в службу поддержки пользователей , указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	Не выводится пользователь. На ФПСУ- РКІ задействована дополнительная аутентификация с использованием LDAP. ФПСУ отказал в аутентификации без учетных данных	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ

32	Не указаны идентификационные данные ОТР	<p>Ошибка: Амиконнект. Не указаны идентификационные данные ОТР.</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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи ПО Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	ФПСУ отказал в аутентификации без учетных данных	Необходимо обратиться к администратору ФПСУ
33	Неподдерживаемый криптопротокол	<p>Ошибка: Амиконнект. Неподдерживаемый криптопротокол.</p> <p>Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав</p>	<p>Выполнить сбор следующих данных:</p> <p>1) Текст ошибки.</p> <p>2) Версия ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p>	Несовместимые криптопротоколы на ФПСУ и ПО Амиконнект	Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО

		название ошибки.	4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.		«АМИКОН»
34	Не указана идентификационная информация	Ошибка: Амиконнект. Не указана идентификационная информация. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	Отсутствует обязательная идентификационная информация на основании сертификата пользователя	Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН»
35	Неправильный размер идентификационной информации	Ошибка: Амиконнект. Неправильный размер идентификационной информации.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО	Неверный размер обязательной идентификационной информации	Необходимо обратиться в службу технической

	ции	Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	ии	поддержки пользователей ООО «АМИКОН»
36	Идентификационная информация искажена	Ошибка: Амиконнект. Идентификационная информация искажена. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.	Обязательная идентификационная информация искажена	Необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей ООО «АМИКОН»

37	Лицензия не установлена	<p>Ошибка: Амиконнект. Лицензия не установлена.</p> <p>Необходимо выполнить обновление ПО Амиконнект.</p> <p>При возникновении проблем обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки</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

		пользователей, указав название ошибки.		обратиться в службу технической поддержки.
39	Неправильное значение имитовставки в данных от ФПСУ-IP Нарушена целостность данных от ФПСУ	Ошибка: Амиконнект. Нарушена целостность данных от ФПСУ. Необходимо выполнить переподключение: 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	В данных от ФПСУ нарушена целостность	Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.

40	<p>Запрошено действие в несоответствующем состоянии фильтра</p> <p>Несоответствующее состояние фильтра</p>	<p>Ошибка: Несоответствующее состояние фильтра.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	<p>Амиконнект.</p> <p>При соединении произошел сбой состояния фильтра</p> <p>выполнить</p>	<p>Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>
41	<p>Нет памяти для инициализации данных</p>	<p>Ошибка: Амиконнект. Нет памяти для инициализации данных.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 	<p>Общая ошибка, говорящая о внутренних проблемах ПО Амиконнект</p>	<p>Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим</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>щим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>
42	<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> <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</p>	<p>Драйвер не может получить доступ к сетевому адаптеру</p>	<p>Необходимо выполнить подключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует</p>

		пользователей, указав название ошибки.		обратиться в службу технической поддержки.
43	Пакет не может быть декодирован	<p>Ошибка: Амиконнект. Пакет не может быть декодирован.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	<p>Ошибка разбора пакета ФПСУ</p> <p>Необходимо выполнить</p>	<p>Необходимо отключить ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>

44	<p>Пакет игнорируется в текущем состоянии</p>	<p>Ошибка: Амиконнект. Пакет игнорируется в текущем состоянии.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <p>Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.</p>	<p>Произошел сбой при обработке пакетов ФПСУ</p>	<p>Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>
45	<p>Размер не соответствует типу пакета</p>	<p>Ошибка: Амиконнект. Размер не соответствует типу пакета.</p> <p>Необходимо выполнить переподключение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отключить VPN. 	<p>Произошел сбой при обработке пакетов ФПСУ</p>	<p>Необходимо выполнить отключение ПО Амиконнект от ФПСУ с последующим</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>щим повторным подключением. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>
46	<p>ФПСУ-IP недоступен. Проверьте настройки межсетевого экрана и IP-адрес ФПСУ-IP</p>	<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</p>	<p>Не удается установить IP соединение с ФПСУ</p>	<p>Необходимо проверить соединение кабеля и доступность сети на ПК. В случае сохранения проблемы следует проверить доступность порта 87 UDP.</p>

		помогли устранить ошибку обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	
47	<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"> 1) Отключить VPN. 2) Перезагрузить ПО Амиконнект. 3) Повторно подключитесь к VPN. <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 поддержки.</p>

48	Некорректный OTP	Некорректный пароль. Введите корректный пароль OTP.		Введен некорректный OTP	
49	Переданный OTP был использован в течение последних 30 секунд Срок действия OTP истёк	Срок действия OTP истёк. Введите обновлённый код из мобильного приложения OTP.			
50	Необходимо повторно сгенерировать OTP снова	Необходимо повторно сгенерировать OTP. Введите обновлённый код из мобильного приложения OTP			
51	Учетная запись пользователя отсутствует в домене	Ошибка: Учетная запись пользователя отсутствует в домене. Обратитесь в	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект		

		службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Отправка данных во вторую линию поддержки.
52	В домене более одной действующей учётной записи	Ошибка: В домене более одной действующей учётной записи. Обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Выполнить сбор следующих данных: 1) Текст ошибки. 2) Версия ПО Амиконнект. 3) Версия ПО Сакура 4) Логи ПО Амиконнект Отправка данных во вторую линию поддержки.
Проблемы с сетью			
53	Ошибка: нет подсистемы Winsock2	Ошибка: Амиконнект. Нет подсистемы Winsock2. Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу	Системная проблема ПК пользователя Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки

		поддержки пользователей, указав название ошибки.		следует обратиться в службу технической поддержки.
54	Ошибка работы сокетов	Ошибка: Амиконнект. Ошибка работы с сокетом. Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.	Ошибка работы сетевой подсистемой на ПК пользователя.	Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.
55	Проблема с подключением. Убедитесь, что сеть работает и повторите попытку	Ошибка: Амиконнект. Проблема с подключением. 1) Выполните перезагрузку устройства, после перезагрузки подождите 3 минуты. 2) Удостоверьтесь в наличии	Отсутствует сетевое соединение	Необходимо перезагрузить компьютер. Убедитесь в наличии сетевого подключения

		<p>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>		<p>ия к ПК.</p> <p>В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>	
ПРОЧЕЕ					
56	<p>Ошибка чтения файла конфигурации.</p>	<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 ПО Амиконнект.</p> <p>3) Версия ПО Сакура</p> <p>4) Логи Амиконнект</p> <p>Отправка данных во вторую линию поддержки.</p>	<p>Ошибка чтения файла конфигурации (проблема с доступом).</p>	<p>Необходимо обратиться к администратору ФПСУ</p>

57	<p>Неустранимая ошибка. Необходимо переустановить программу. Если ошибка будет повторяться, обратитесь к разработчикам</p>	<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. Выполните обновление Амиконнекта до текущих версий. В случае повторения ошибки следует обратиться в службу технической поддержки.</p>
58	<p>Проблемы с подключением к сервисной части Амиконнекта</p>	<p>Ошибка: Амиконнект. Проблемы с подключением к сервисной части.</p> <p>Выполните перезагрузку устройства, после перезагрузки подождите 3 минуты и выполните подключение к VPN. Если предпринятые меры не помогли устранить ошибку</p>	<p>Проблемы с подключением к сервисной части Амиконнекта</p>	<p>Необходимо перезагрузить компьютер. В случае повторения ошибки следует обратиться</p>

		обратитесь в службу поддержки пользователей, указав название ошибки.		в службу технической поддержки.
59	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 **«Ссылка на файл со списком ошибок»**.