



<p>компьютера (когда можно отсоединять Rutoken от компьютера)?</p>	<p>контейнера и самого носителя.</p>
<p><b>В КристоПро 3.0. Rutoken нет в списке доступных для установки считывателей.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. При добавлении считывателя обратить внимание, что считыватель называется не Rutoken, а PC/SC.</li> <li>2. Проверить количество установленных считывателей. С установочного диска запустить файл <b>SetupDrvLt.exe</b> из архива <b>\Distrib\Rutoken\Drivers\Drivers.Lt</b>, нажать на кнопку <b>Установить количество ридеров</b>. Число должно быть больше нуля.</li> </ol>
<p>Как посмотреть объем доступной (свободной) памяти Rutoken?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Драйвера Rutoken на компьютере пользователя должны быть установлены.</li> <li>2. Запустить утилиту <b>rtAdmin.exe</b> (это утилита администрирования Rutoken, находится на установочном диске в папке <b>/Distrib/Rutoken/Util/</b>. Там же находится инструкция по работе с утилитой).</li> <li>3. Нажать на кнопку <b>Свойства</b>.</li> <li>4. Если кнопка <b>Свойства</b> неактивна, то необходимо из выпадающего списка выбрать текущий ридер с подключенным к нему Rutoken (ридеры в выпадающем списке отмечены пиктограммой с изображением Rutoken).</li> </ol>
<p>Как определить, сколько контейнеров можно поместить на Rutoken?</p>	<p>В зависимости от модели Rutoken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>на 8Кб - 1 контейнер</li> <li>на 16Кб - 3 контейнера</li> <li>на 32Кб - 7 контейнеров</li> <li>на 64кб - 15 контейнеров</li> <li>на 128кб - 31 контейнер</li> </ul> <p>Объем памяти можно посмотреть на самом Rutoken (информация нанесена с боковой стороны).</p>
<p>Как записать несколько ключевых контейнеров на один Rutoken?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Узнать вместимость Rutoken (в зависимости от размера, сколько контейнеров можно поместить).</li> <li>2. Модули, драйвера Rutoken должны быть установлены, Rutoken добавлен в считыватели.</li> <li>3. В КристоПро 3.0 существует возможность установки количества контейнеров на Rutoken: <b>Пуск/Настройка/Панель управления/Кристо Про CSP</b> вкладка <b>Оборудование</b> кнопка <b>Настроить носители</b>. В списке носителей выбрать Rutoken и нажать на кнопку <b>Свойства</b>. Во вкладке <b>Настройки</b> задать необходимое количество контейнеров.</li> <li>4. В КристоПро 2.0 количество контейнеров меняется путем внесения изменений в реестр. В меню <b>Пуск/Выполнить</b> набрать <b>regedit</b>, <b>ОК</b>. В ветке <b>HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Crypto Pro\Cryptography\CurrentVersion\KeyCarriers\SCard\Rutoken\Default</b> значение ключа «Folders» следует изменить с '0A00' на "0A00\0B00" для хранения двух сертификатов, на "0A00\0B00\0C00" - для трех и т.д.</li> <li>5. Скопировать контейнер с помощью <b>Пуск/Настройка/Панель управления/Кристо Про CSP</b> вкладка <b>Сервис</b> кнопка <b>Скопировать контейнер</b>.</li> </ol>
<p>При копировании контейнера на Rutoken появляется сообщение «Нет места на носителе», «Маркер безопасности не имеет доступного места для хранения дополнительного контейнера». При копировании контейнера на Rutoken система зависает на окне «Вставьте чистый ключевой носитель».</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить вместимость Rutoken (объем памяти указан на боку токена).</li> <li>2. Проверить, какое количество контейнеров можно записать на один Rutoken.(это кол-во 3 шт, если не было произведено дополнительных настроек)</li> <li>3. Для того, чтобы настроить нужное вам кол-во контейнеров смотрите вопрос - <b>Как записать несколько ключевых контейнеров на один Rutoken?</b></li> </ol>
<p>Набор ключей не существует.</p>	<p>Необходимо обновить драйверы Rutoken. Последние версии модуля подключения и драйвера можно взять здесь - <a href="http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/">http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/</a>.</p>
<p>Особенности работы</p>	<p>Rutoken на Windows 98/Me/NT 4.0 не работает из-за отсутствия в системе важного</p>

<b>Rutoken на Windows 98/Me/NT 4.0</b>	<p>компонента для работы со смарт-картами - Resource Manager, доступного для свободной загрузки на сайте компании <a href="http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=ecbb6433-df44-44f8-a439-e4262d049c1c&amp;displaylang=en">Microsoft</a>:  <a href="http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=ecbb6433-df44-44f8-a439-e4262d049c1c&amp;displaylang=en">http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=ecbb6433-df44-44f8-a439-e4262d049c1c&amp;displaylang=en</a></p> <p>Находящийся по данному адресу Resource Manager предназначен для установки <b>только в ОС Windows 98/Me/NT 4.0!</b></p> <p><b>Попытка установить его в Windows 2000/XP/2003 может привести к нарушению работоспособности подсистемы смарт-карт.</b></p>
<b>Особенности работы Rutoken на Windows Vista.</b>	<p>Необходимо скачать драйвер под операционную систему Windows Vista:  <a href="http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/">http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/</a></p>
<b>Как сменить pin-код пользователя Rutoken?</b>	<p>По умолчанию pin-код пользователя может сменить только пользователь. При форматировании можно задать разрешение менять pin-код или пользователю, или администратору, или обоим сразу (рекомендуется).          Заводской pin-код пользователя на все Rutoken: 12345678          Длина pin -кода 1-15 символов. Pin -код пустым быть не может.          Сменить pin-код можно с помощью утилиты rtAdmin.</p>
<b>Что делать, если пользователь забыл (потерял) свой pin-код?</b>	<p>Первым делом нужно в утилите <b>rtAdmin</b> залогиниться с паролем <b>админа</b> (по умолчанию 87654321), нажать кнопку pin-код, завести новый pin-код пользователя, нажать <b>установить</b>.</p> <p>Если у админа есть право менять pin-код – будет сообщение <b>Pin-код успешно установлен</b>, в этом случае пользователь может работать с новым pin-кодом.</p> <p>Если у админа нет прав менять pin-код – будет сообщение <b>Права доступа неудовлетворительны для выполнения команды</b>. В этом случае нужно действовать по ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информация, содержащаяся на Rutoken, некритичная и/или может быть восстановлена из других источников. Необходимо отформатировать Rutoken (полностью почистить содержимое брелока). Для этого воспользоваться утилитой rtAdmin. В момент форматирования <b>ОБЯЗАТЕЛЬНО</b> назначить Администратору возможность менять pin-код пользователя!</li> <li>2. Информация, содержащаяся на Rutoken, критичная и не может быть восстановлена из других источников. Необходимо под пользователем подбирать пароль (pin-код). После 15 неверно введенных данных, Rutoken блокируется. Разблокировать его можно с помощью утилиты rtAdmin, введя пароль Администратора, и нажав кнопку Лечить.</li> <li>3. В случае утери pin-кода Администратора или его блокировки, Rutoken можно отформатировать в офисе компании «Актив» (с полной потерей всех содержащихся данных). Услуга платная.</li> </ol>
<b>Зачем нужна утилита rtAdmin?</b>	<p>Данная утилита позволяет сменить pin-код пользователя, просмотреть свойства Rutoken, количество свободной памяти, разблокировать Rutoken.          Утилита rtAdmin находится на установочном диске Контур-Экстерн, или на сайте <a href="http://www.rutoken.ru">www.rutoken.ru</a>.          Для работы с утилитой необходимо запустить файл rtAdmin.exe</p>
<b>Каковы возможности Администратора Rutoken?</b>	<p>Администратор не имеет доступа к пользовательским данным (как это бывает в компьютерных сетях) и по умолчанию не может менять pin-код (пароль) пользователя.          Введя pin-код Администратора (заводской pin-код: 87654321) можно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нажатием на кнопку <b>Лечить</b> в утилите rtAdmin разблокировать Rutoken пользователя. Rutoken блокируется в случае превышения пользователем допустимого количества неверных попыток ввода pin-кода (допускается 15 раз). После разблокирования Rutoken пользователь может еще 15 раз попытаться подобрать pin-код.</li> <li>2. Нажатием на кнопку <b>PIN-код</b> в утилите rtAdmin сменить pin-код администратора или пользователя Rutoken. <b>(!возможность менять pin-код пользователя у администратора отсутствует! и может быть назначена администратору только при форматировании токена!)</b> В случае утери pin-кода Администратора или его блокировки (после 15 раз ввода неправильного pin-кода Администратора), Rutoken можно отформатировать в офисе компании «Актив» (с полной потерей всех содержащихся данных). Услуга платная.</li> <li>3. Нажатием на кнопку <b>Формат</b> в утилите rtAdmin можно произвести инициализацию данного брелка (форматирование с полным удалением всей имеющейся информации).</li> </ol>

	После инициализации назначить Администратору функциональность смены пин-кода пользователя.
При работе в утилите: «Права доступа неудовлетворительны для выполнения команды».	Такое сообщение появляется, если pin-код пользователя пытается сменить Администратор, а эта возможность у него не настроена! Заводские настройки позволяют менять pin-код только пользователю. Однако при форматировании токена можно назначить возможность менять pin-код и пользователю и администратору.
Ошибка в КристоПро после 3х попыток ввести pin-код неправильно: <b>Нет доступа к карте. Введен неправильный pin-код.</b>	Несмотря на то, что можно 15 раз ввести pin-код неправильно – программа КристоПро дает это сделать только 3 раза, после чего выдает такое сообщение. Необходимо закрыть окно с сообщением и попробовать выполнить действия снова, подобрав пароль. Счетчик неудачных попыток ввода pin-кода обнуляется после первой успешной попытки. После 15-ти кратного введения неправильного pin-кода Rutoken блокируется. И криптоПро выдаст сообщение <b>Нет доступа к карте. Число попыток ввести правильный pin-код исчерпано.</b> Разблокировать сможет только Администратор с помощью утилиты rtAdmin (находится на установочном диске). Также администратор при определенных настройках, заданных при форматировании брелка, сможет изменить pin-код пользователя, не зная предыдущий pin-код.
DO заблокирован.	Данное сообщение информирует о блокировке Rutoken (После 15-ти кратного введения неправильного pin-кода). Разблокировать сможет только Администратор с помощью утилиты rtAdmin (находится на установочном диске). После разблокирования брелока у пользователя появляется возможность еще 15 раз подбирать правильный пароль пользователя.
Ошибка «некорректный тип носителя».	Необходимо обновить драйверы Rutoken. Последние версии модуля подключения и драйвера можно взять здесь - <a href="http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/">http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/</a> .
«Файл DEOL не найден» Ошибка «File/DO not found».	Данное сообщение означает, что память Rutoken повреждена. Это происходит, если пользователь отключил Rutoken в процессе работы (когда лампочка мигала). Такой Rutoken прошивают заново в офисе компании «Актив» с полной потерей всей содержащейся на брелоке информации. Услуга бесплатная.
На компьютере под управлением Windows XP Home Edition не работает Rutoken. Что делать?	Проверить, присутствует ли в системе сервис «Смарт-карты» (по ярлыку <b>Мой компьютер</b> щелкнуть правой кнопкой мыши, выбрать <b>Управление</b> , открыть <b>Службы и приложения/Службы</b> , в появившемся списке найти сервис «Смарт-карты»): 1. Если сервис присутствует, то его следует запустить, параметр <b>Тип запуска</b> установить как <b>Авто</b> . 2. Если сервис отсутствует, то следует установить пакет обновлений Service Pack 3. Есть утилиты, позволяющие решить проблему (для получения утилиты следует обратиться в техподдержку компании «Актив», г. Москва, ул.Красина, 3,(495) 105-77-90, <a href="mailto:hotline@Rutoken.ru">hotline@Rutoken.ru</a> ).
Каков гарантийный срок для идентификаторов Rutoken?	Гарантийный срок для всех моделей электронных идентификаторов Rutoken составляет 1 год.
Что делать, если пользователь <b>подключил Rutoken до установки драйверов и модулей?</b>	В этом случае Windows начнет самостоятельный поиск драйвера для них. Если же это произошло, следует отказаться от поиска драйвера мастером Windows, нажав кнопку <b>Отмена</b> , и отсоединить Rutoken от компьютера, поскольку в данном случае установки брелок будет работать некорректно.
В этом случае скорее всего при подсоединении токена <b>лампочка не загорится!</b>	Если устройство было установлено мастером Windows, необходимо зайти по ярлыку «Мой компьютер» щелкнуть правой кнопкой мыши, выбрать «Управление». Найти <b>Диспетчер устройств</b> и удалить неопознанное устройство (Rutoken) из системы. После этого установить необходимые драйверы и только потом подсоединить руТокен.  Если и это не помогло. В <b>Диспетчере устройств</b> найти неопознанное устройство (Rutoken). Нажать на нем правой кнопкой мыши и выбрать <b>Обновить драйвер</b> . В окне мастера обновления оборудования выбрать <b>Установка из указанного места</b> . Указываем путь <b>C:\WINDOWS\system32\Aktiv Co\rtUSB</b> нажимаем <b>Далее</b> . Ждем, когда мастер найдет нужные драйверы. После этого может появиться сообщение, что <b>Устройство не</b>

	<p>было подключено, нажмите <b>Готово</b>, чтобы выполнить диагностику. В процессе диагностики появится надпись, <b>Устройство было успешно подключено</b>. После этого на рутокене загорается лампочка, и в диспетчере устройство отображается правильно.</p>
<p>Зачем нужна утилита <b>Cert2Cont?</b></p>	<p>Утилита предназначена для импорта сертификатов формата X.509 в ключевые контейнеры. Используется в случае, когда на ключевом носителе создан контейнер с ключевой парой, а сертификат выдан отдельно, то есть в тех случаях, когда сертификат не записан в контейнер с закрытым ключом. Взять утилиту можно здесь - <a href="http://www.rutoken.ru/hotline/download/drivers/">http://www.rutoken.ru/hotline/download/drivers/</a>.</p>
<p>При копировании контейнеров на Rutoken появляется сообщение: <b>«Вставьте одну из следующих смарт-карт: GemSafe Smart Card(4K), GemSafe Smart Card(8K)»</b>. Кнопка "ОК" в данном окне не активна.</p>	<p>Во вкладке "Оборудование" Кристо-ПроCSP считыватель ActivCo Rutoken 0 добавлен.</p> <p>Данное сообщение возникает, когда Rutoken был вставлен в usb-порт до установки драйвера и модулей. Необходимо зайти по ярлыку <b>Мой компьютер</b> щелкнуть правой кнопкой мыши, выбрать <b>Управление</b>. Найти <b>Диспетчер устройств</b> и удалить неопознанное устройство (Rutoken) из системы. После этого установить драйвера и модули Rutoken заново.</p>
<p>Необходимо устанавливать драйверы Rutoken в автоматическом режиме на несколько компьютеров.</p>	<p>Наиболее простой способ сделать это - воспользоваться функционалом установки msi-пакетов с помощью групповых политик. Подробно весь процесс описан в инструкции (<a href="http://www.rutoken.ru/hotline/download/manual/">http://www.rutoken.ru/hotline/download/manual/</a>)</p>
<p>При установке драйверов Rutoken появляется сообщение об ошибке: <b>"Error code 82: не удается создать файл или папку"</b>.</p>	<p>Такая ошибка может возникать в связи с отсутствием прав на доступ к ветвям реестра: <b>HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE</b> <b>HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion</b> Для исправления ситуации нужно дать полный доступ группам «Система» и «Администраторы».</p>
<p>При установке драйвера Rutoken возникает ошибка: <b>1603</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ошибка 1603 сопровождается следующим сообщением: <b>"Обнаружена проблема при установке оборудования Active Co. IFD Handler. Недопустимая запись установщика класса в реестре"</b>.</li> <li>Необходимо: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По возможности, удалить ранее установленные драйвера Rutoken, через настройку "Установка/Удаление программ" Панели управления.</li> <li>2. Попробовать восстановить подсистему смарт-карт с помощью команды <b>sfc /scannow</b> (для выполнения данной команды понадобится установочный диск <i>Windows XP</i>).</li> <li>3. Если предыдущий шаг не исправил ситуацию, то необходимо заново установить Service Pack 2 для Windows XP.</li> <li>4. Необходимо обновить драйверы Rutoken</li> </ol> </li> <li>• В остальных случаях: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Удалить ранее установленные драйвера Rutoken, через настройку "Установка/Удаление программ" Панели управления.</li> <li>2. Удалить из реестра информацию о драйверах Rutoken, а именно необходимо удалить параметры, а в некоторых случаях и ключи, содержащие значение "Rutoken Drivers" и "rtService.exe" (если ранее были установлены драйвера младше версии 2.15).</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Внимание!</b> Перед правкой системного реестра рекомендуется полностью его сохранить.</p>

**Значение "Rutoken Drivers" содержится в следующих ключах:**

HKEY\_CLASSES\_ROOT\Installer\Products\GUID  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Classes\Installer\Products\GUID  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Installer\UserData\S-x-y-z\Products\GUID  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\GUID

**Значение "rtService.exe" содержится в следующих ключах:**

HKEY\_CLASSES\_ROOT\AppID\rtService.EXE  
HKEY\_CLASSES\_ROOT\TypeLib\  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Installer\UserData\S-x-y-z\Components\InstGUID  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\SharedDlls  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\ControlSet001\Services\ruToken Service  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\ControlSet002\Services\ruToken Service

3. Необходимо обновить драйверы Rutoken. Последние версии драйвера Rutoken можно взять здесь - <http://www.Rutoken.ru/hotline/download/drivers/>.