



JaCarta SecurBIO

Возможные проблемы и способы их устранения

Версия	1.2
Статус	Публичный
Дата	29.05.2024
Номер	АЛДЕ.467669.024

Возможные проблемы и способы их устранения

В настоящем документе приведены возможные проблемы, которые могут возникнуть при эксплуатации ключевого носителя информации (USB-токен) со встроенным сканером отпечатков пальцев “JaCarta SecurBIO” (далее биотокен), а также способы их устранения.

Если проблему не удастся устранить указанными методами, обратитесь в техподдержку Производителя/Поставщика биотокена.

Таблица 1 – Возможные проблемы и способы их устранения

Описание проблемы	Возможные причины	Решение
1 При подключении биотокена к USB-порту ПК не загорается зелёный индикатор на корпусе устройства	Неисправен USB-порт ПК/отсутствует питание	1 Проверьте подачу электропитания на ПК 2 Повторно подключите биотокен в USB-порт ПК 3 Перезагрузите ПК 4 Проверьте работоспособность USB-порта, подключив заведомо исправное USB - устройство (клавиатура, мышь, flash-накопитель) 5 Обратитесь в техподдержку Производителя/Поставщика ПК
	Неисправен светодиодный индикатор зеленого цвета	Если биотокен распознаётся в операционной системе ПК и функционирует в штатном режиме, то обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта биотокена
	Физически неисправна розетка Type-C на корпусе биотокена	Обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта биотокена
	Использование USB-кабеля неподходящего класса	Необходимо использовать USB-кабель класса DATA CABLE, а не POWER CABLE
2 Светодиодный индикатор постоянно горит зелёным цветом, биотокен в операционной системе не определяется	Использование устаревших версий операционной системы	1 Пропишите параметры USB VID = 0x24DC и USB PID = 0x0101 в файл Info.plist (для GNU/Linux). Данную операцию выполните с правами администратора. 2 Обратитесь в техподдержку Производителя /Поставщика операционной системы или ПК
	Не установлен CCID-драйвер и PC/SC	Проверьте наличие CCID-драйвера и PC/SC в операционной системе и, при необходимости, установите их Примечание – У Astra Linux SE версии 1.6 PC/SC и CCID-драйвер не установлен по умолчанию. Для этой операционной системы установите PC/SC и CCID-драйвер на ПК, согласно инструкциям по установке и настройке
3 При работе биотокен функционирует нестабильно	USB-порт не обеспечивает качественного напряжения 5 В ± 0,25 В при токе не более 150 мА	1 Подключите биотокен к другому USB-порту ПК (используйте USB Hub с внешним источником питания) 2 Проверьте работу биотокена на другом ПК

Описание проблемы	Возможные причины	Решение
	Некачественный USB-удлинитель (при подключении биотокена через USB-удлинитель)	Подключите биотокен непосредственно к USB-порту или к USB-разветвителю с внешним источником питания
4 Во время операций с биометрией не горит красный индикатор	Неисправен биотокен/ светодиод/ сканер отпечатка пальцев	1 Перезагрузите ПК 2 Повторно подключите биотокен к USB-порту ПК 3 Обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта биотокена
5 При регистрации отпечатка пальца пользователя/администратора долго не формируется эталонный шаблон ¹	В настройках BIO Manager выбран «Усиленный режим» биометрической идентификации	1 Обратитесь к Администратору 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager вводит PIN-код 3 Измените режим биометрической идентификации на «Стандартный» 4 Переподключите биотокен
6 После нескольких попыток биометрической идентификации нет доступа к ключевой информации (отпечаток пальца прикладывался верный)	Биотокен заблокирован после многократного отрицательного результата идентификации	1 Обратитесь к Администратору 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager выбирает «Разблокировать биометрическую идентификацию», вводит PIN-код 3 Переподключите биотокен и выполните биометрическую идентификацию.
	В настройках BIO Manager выбран «Усиленный режим» биометрической идентификации	1 Обратитесь к Администратору для альтернативного запуска 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager вводит PIN-код 3 Измените режим биометрической идентификации на «Стандартный» 4 Переподключите биотокен и выполните биометрическую идентификацию
	Неисправен сканер отпечатков пальцев	1 Обратитесь к Администратору 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager вводит PIN-код 3 Отключите режим биометрической идентификации для альтернативного использования устройства 4 Переподключите биотокен
7 Заблокирован PIN-код от апплета BIO Manager	Превышено количество попыток ввода значения PIN-кода от апплета BIO Manager	1 Обратитесь к Администратору 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager выбирает «Сброс к заводским настройкам» 3 Введите PIN-код сброса (данная информация передается совместно с документами JaCarta SecurBIO) и подтвердите сброс к заводским настройкам

¹ Эталонный шаблон – это один или более хранимых биометрических шаблонов, относящихся к субъекту биометрических данных и используемых в качестве объекта сравнения.

Описание проблемы	Возможные причины	Решение
8 После верной биометрической идентификации биотокен не отображается в ОС и повторно запрашивает приложить отпечаток пальца к сканеру	Активно значение таймера отсутствия взаимодействия с JaCarta SecurBIO	1 Обратитесь к Администратору 2 Администратор в ПК «Единый Клиент JaCarta» в настройках BIO Manager вводит PIN-код 3 Измените значение таймера бездействия 4 Переподключите биотокен и выполните биометрическую идентификацию

Контакты техподдержки Производителя:

Перед обращением в техподдержку изучите разделы Базы Знаний, возможно там Вы найдёте ответы на свои вопросы.

- База знаний – <https://kbp.aladdin.ru>

Запросы на техническую поддержку оформляются в письменном виде через систему регистрации заявок на сайте и/или по электронной почте.

- Web: <https://www.aladdin-rd.ru/support>
- Система регистрации заявок: <https://www.aladdin-rd.ru/support/tickets/create>
- E-mail: techsup@aladdin.ru