**Диагностика С-Терра Клиент**

Логин в S-Terra Client выполнен?

VPN-соединение установлено?

Что происходит при попытке подключиться к серверу по rdp?

1. Проверьте правильность установленного на компьютере времени.

2. Уточните, был ли подключён Рутокен к компьютеру во время попытки установления удалённого подключения: без Рутокена клиент не работает.

3. Использовать на одном компьютере 2 разных Рутокена невозможно!

На компьютере должен быть инсталлирован С-Терра Клиент с лицензией, указанной на Рутокене.

4. Проверьте, что у вас правильно установлены драйверы для Рутокен.

Запустите "Панель управления Рутокен":

Пуск => Рутокен => Панель управления Рутокен

вы должны увидеть в Панели подключенный к компьютеру Рутокен.

5. На флеш диске RuToken в папке Utils\VisualSyslog находится программа visualsyslog\_setup.exe, Ее необходимо установить на компьютер.  
После установки – запустить программу, попробовать установить соединение.  
  
Вставьте Рутокен в компьютер  
Запустите окно командной строки от имени Администратора и выполните команду:

cd "C:\Program Files (x86)\S-Terra Client"  
Затем выполните команду:  
ping 8.8.8.8  
Затем выполните команду:  
ping 10.11.0.148  
Затем выполните команду:  
cont\_mgr show  
Затем выполните команду:  
cert\_mgr show

Затем выполните команду:

cert\_mgr check  
Затем выполните команду:  
sa\_mgr show

Затем выполните команду:  
sc query vpnsvc

Затем выполните команду:

sc query upagentwd

Затем выполните команду:

echo %computername%  
Пришлите результат выполнения этих команд, а также вышлите нам файл syslog, создаваемый программой visualsyslog, его расположение можно посмотреть в настройках программы.

Затем выполните команду:  
ipconfig  
Затем выполните команду:  
ftp 109.73.43.12

[**http://support.atlas-kard.ru/jira/servicedesk/customer/portal/2/TI-24355**](http://support.atlas-kard.ru/jira/servicedesk/customer/portal/2/TI-24355)

Средствами диагностики тип ОС не определяется:

C:\Program Files (x86)\UPAgent\updates\00000008\data\extdata>"C:\Windows\System32\systeminfo.exe"  
Mon Aug 21 11:31:58 2023 INFO Ошибка: Недопустимый класс  
Mon Aug 21 11:31:58 2023 INFO C:\Program Files (x86)\UPAgent\updates\00000008\data\extdata>"C:\Windows\System32\wbem\wmic" logicaldisk where drivetype=2 get DeviceID, VolumeName, Description | "C:\Windows\System32\more.com"  
Mon Aug 21 11:31:58 2023 INFO logicaldisk - псевдоним не найден.

Обновить сертификат не возможно.

Сообщите имя компьютера. Например, в 10-ке это Настройка-Система-О системе-Имя устройства. Сделайте фото.  
Нажмите правой мышкой на ярлык Connect на рабочем столе, выберите Изменить, сделайте фото. Закройте окно.

Проверьте, что запущена служба upagentwd (CTRL Alt Del диспетчер задач и далее проверьте службы). Сделайте скриншот и пришлите его пожалуйста. Зайдите в папку, где установлена программа C:\Program Files (x86)\UPAgent  
Запустите файл run\_upagent