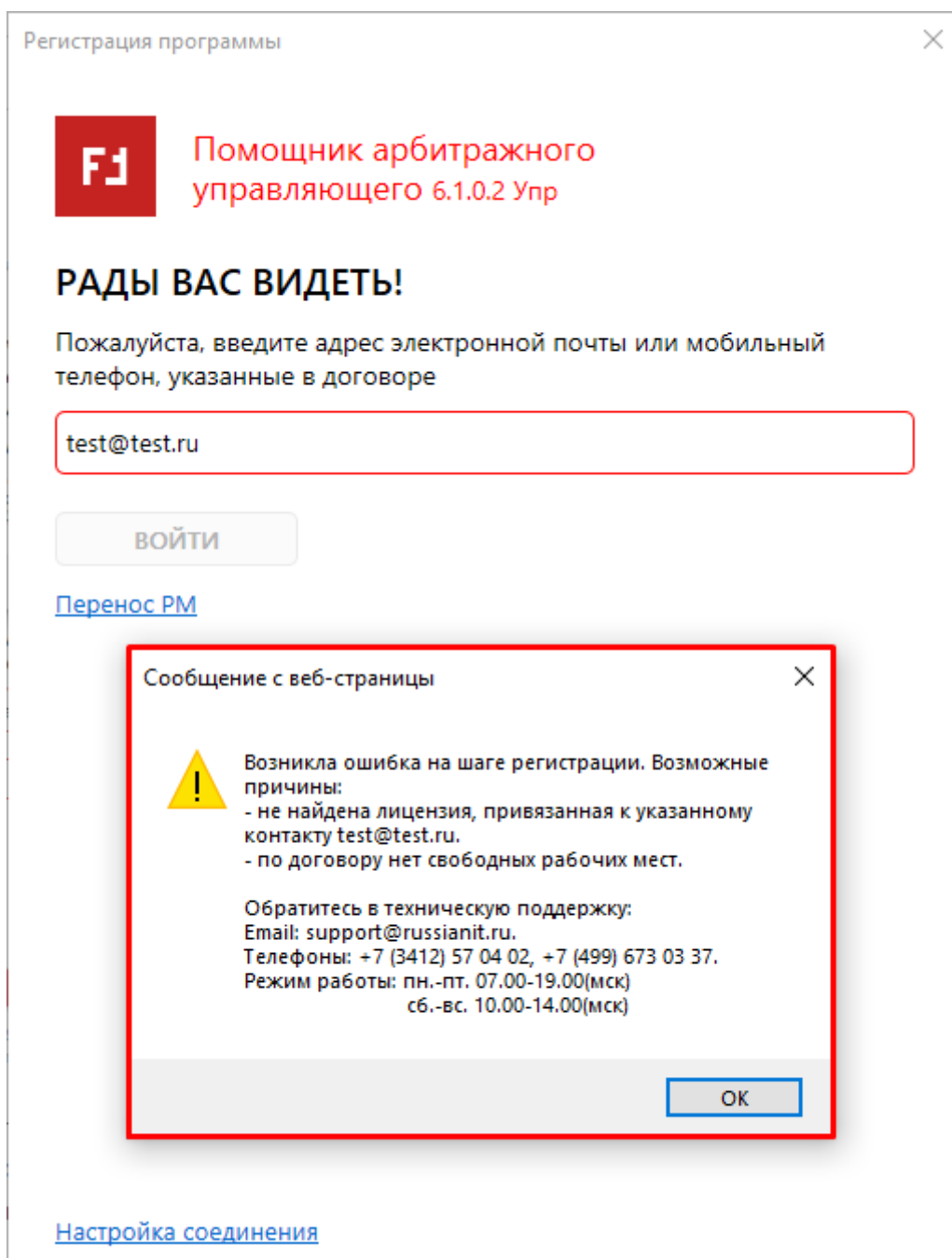


# Регистрация ПАУ не проходит (есть соединение с интернетом)

Обновлено 1 месяц назад

Если при входе в ПАУ появляется окно регистрации и ошибка «**Возникла ошибка на шаге регистрации**»



The screenshot shows a registration window titled "Регистрация программы" (Program Registration) with a close button (X) in the top right corner. On the left is a red square logo with the letters "FJ". To the right of the logo, the text reads "Помощник арбитражного управляющего 6.1.0.2 Упр" (Arbitrator Assistant 6.1.0.2 Upr). Below this, the heading "РАДЫ ВАС ВИДЕТЬ!" (WE ARE GLAD TO SEE YOU!) is displayed. The main text asks the user to enter their email or mobile phone number as specified in the contract. A text input field contains "test@test.ru". Below the input field is a button labeled "ВОЙТИ" (Log In). Underneath the button is a link "Перенос РМ" (Transfer RM). At the bottom left, there is a link "Настройка соединения" (Connection Settings).

Overlaid on the registration window is a smaller error message window titled "Сообщение с веб-страницы" (Message from web page) with a close button (X) in the top right corner. It features a yellow warning triangle icon. The text inside the error window states: "Возникла ошибка на шаге регистрации. Возможные причины: - не найдена лицензия, привязанная к указанному контакту test@test.ru. - по договору нет свободных рабочих мест." (An error occurred during registration. Possible causes: - license not found, linked to the specified contact test@test.ru. - according to the contract, there are no free working places). Below this, it provides contact information for technical support: "Обратитесь в техническую поддержку: Email: support@russianit.ru. Телефоны: +7 (3412) 57 04 02, +7 (499) 673 03 37. Режим работы: пн.-пт. 07.00-19.00(мск) сб.-вс. 10.00-14.00(мск)". An "ОК" button is located at the bottom right of the error window.

Такая ситуация возникает, когда программа не может связаться с сервером лицензий по каким-либо причинам. Вот полный перечень действий, которые помогут решить проблему:

## **1. Если ошибка на шаге регистрации возникает на новом рабочем месте:**

- Убедиться в корректности вводимых регистрационных данных (почта/телефон должны соответствовать данным указанным на которые заключался договор)
- Убедиться в наличии свободных рабочих мест по договору (информацию можно узнать у специалистов службы технической поддержки)
- Убедиться, что на рабочем месте ранее не была установлена программа ПАУ

## **2. Проверка наличия соединения с интернетом.**

Убедитесь, что программа «видит» соединение с нашим сервером: в окне регистрации программы нажмите на кнопку "**Настройка соединения**". При корректном соединении вы увидите **зеленый индикатор** и информацию о том, что соединения с интернетом есть. Если вы увидели **красный индикатор** и соединение с интернетом отсутствует - воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).



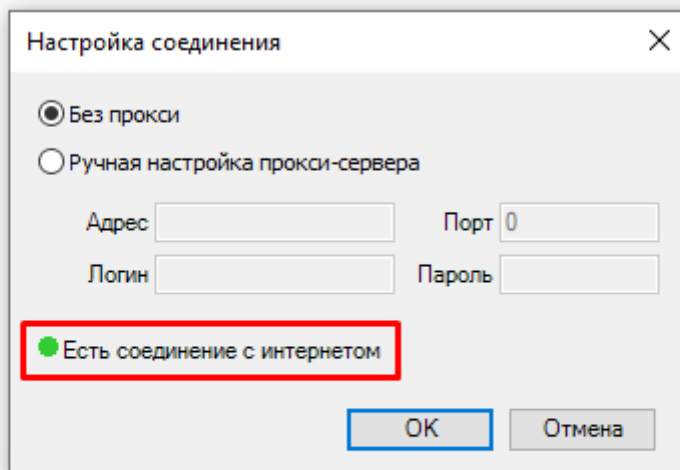
Помощник арбитражного  
управляющего 6.1.0.2 Упр

## РАДЫ ВАС ВИДЕТЬ!

Пожалуйста, введите адрес электронной почты или мобильный телефон, указанные в договоре

**ВОЙТИ**

[Перенос РМ](#)

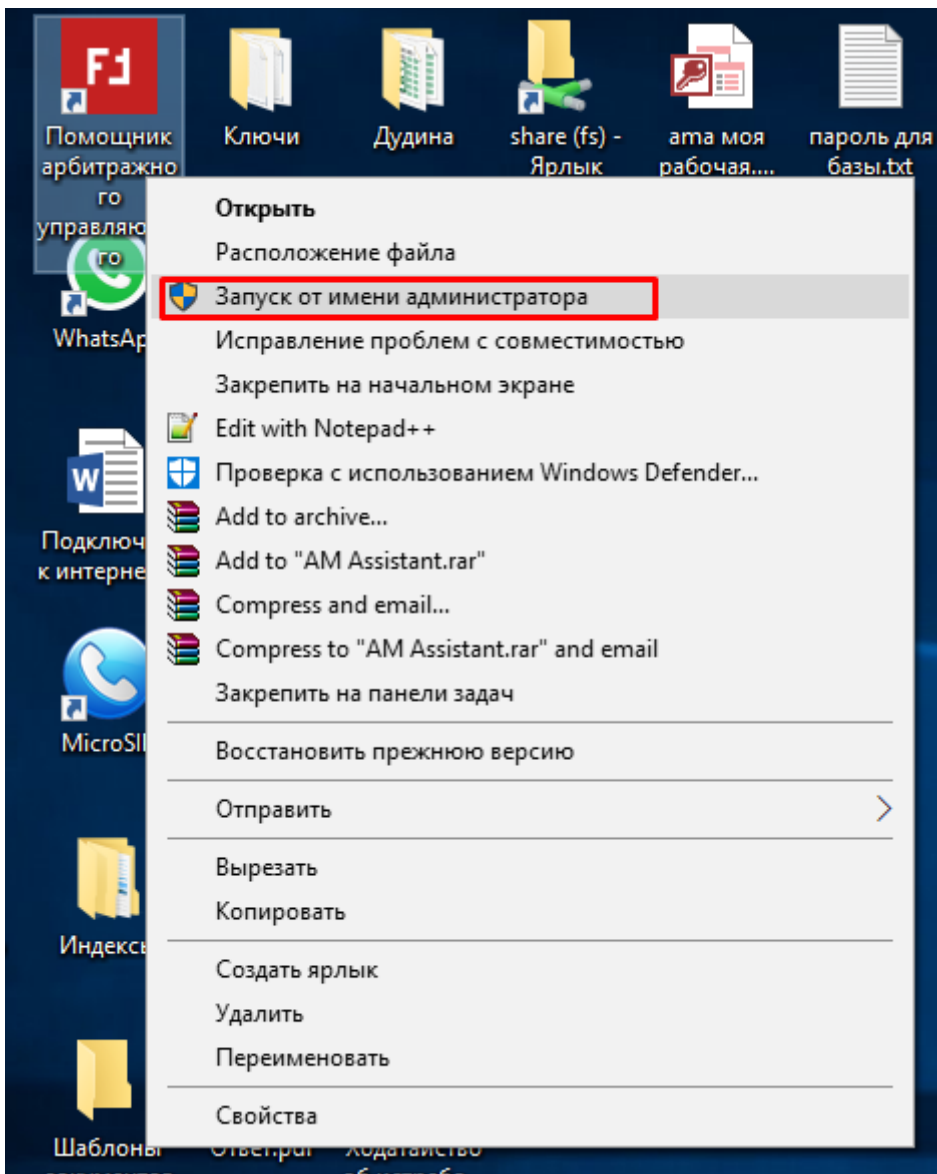


[Настройка соединения](#)

### 3. Запустите программу от имени администратора

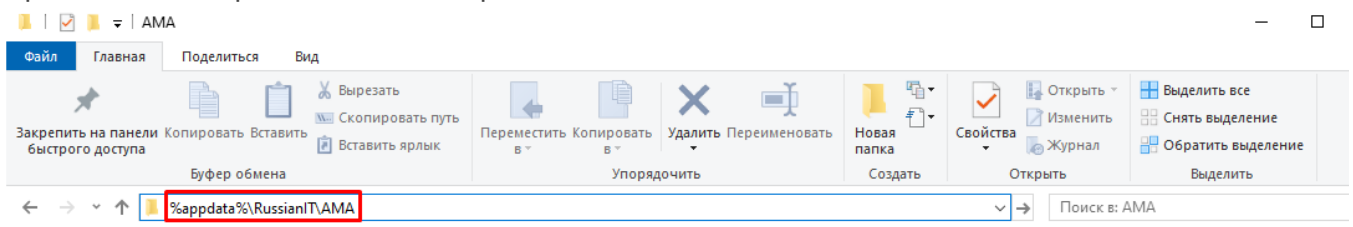
Закройте программу, затем снова откройте её, но с повышенными правами:

- Нажмите на ярлык программы правой кнопкой мыши.
- Выберите пункт "**Запуск от имени администратора**"



#### 4. Проверка протокола работы программы

- Откройте "**Проводник Windows**" или **любую папку** на компьютере
- В открывшейся папке введите путь **%appdata%\RussianIT\AMA** в адресную строку проводника (строка слева от строки поиска)



- В папке АМА будет расположен файл **ama.log** - это файл протокола работы программы, содержащий в себе информацию о процессе работы программе. Для решения данной ситуации необходимо направить файл **ama.log** в службу технической поддержки на почту [support@russianit.ru](mailto:support@russianit.ru) для диагностики с описанием возникшей ситуации.

---

Версия #8

Виктория Дудина создал 28 May 2020 10:33:34

Максим Мошкин обновил 22 April 2026 06:57:09