

# Содержание

## [Введение](#)

[Что означает то, когда программное средство дает ошибку, подобную `Our records indicate that your cisco.com userid '<userid>' is not permitted to download this publication using the code submitted?`](#)

[Если я предоставил свой идентификатор пользователя, но не могу помнить мой пароль, что происходит?](#)

[Почему я получаю Внутреннюю ошибку сервера во время попытки загрузить программное обеспечение?](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Документ является часто задаваемыми вопросами для программного средства Доступа к специальным файлам (SFA). Средство SFA используется для загрузки файлов, которые были опубликованы с помощью средства SFP (Публикация специальных файлов). Средство SFP позволяет внутренним сотрудникам Cisco публиковать временные файлы на Cisco.com (CDC), а также делать их доступными для клиентов, путем предоставления уникального кода, который связан с их идентификатором пользователя на Cisco.com. После опубликования образа, на электронный почтовый адрес клиента, указанный в профиле CDC, отсылается электронное сообщение. Электронное письмо содержит код и ссылку на загрузку ПО. Каждый код действителен в течение 72 часов.

В данном документе описываются аспекты загрузки средства SFA.

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

. , "Our records indicate that your cisco.com userid '<userid>' is not permitted to download this publication using the code submitted" ( , cisco.com "<\_>" )?

О. Если код был предоставлен до завершения файла, публикуют, можно получить эту ошибку. Но, если вы уже получили электронное письмо с кодом, возможно, что они были добавлены как CC вместо ID, который имеет доступ для загрузки программного обеспечения. Пользователи, которые добавлены как CC, не могут загрузить файлы поэтому, возможно, что этот идентификатор пользователя не авторизовался получить доступ к программному обеспечению с этим кодом. Если это произошло с вами, свяжитесь с издателем файла и уведомьте их, что у вас нет доступа к программному обеспечению.

**Вопрос. Что произойдет, если указан идентификатор пользователя, но пароль был забыт?**

**Ответ.** Средство SFA требует, чтобы все пользователи обладали идентификатором пользователя Cisco.com (CDC). При публикации файла он может быть связан с существующим на CDC идентификатором пользователя. Если вы имеете, забыл ваш пароль, пошлите электронное письмо по [cco-locksmith@cisco.com](mailto:cco-locksmith@cisco.com) для получения вашего пароля.

**Вопрос. Почему я получаю Внутреннюю ошибку сервера во время попытки загрузить программное обеспечение?**

О. Если программное обеспечение является образом Программного обеспечения для шифрования, у вас могут быть `Non English` в профиле Cisco.com под именем или городском поле или адресе. Измените их на английские символы. Если Внутренняя ошибка сервера все еще сохраняется, откройте случай. Дополнительные сведения о криптографических проблемах см. вопросы и ответы по часто задаваемым вопросам о криптографии.

## **Дополнительные сведения**

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)