

## ИНСТРУКЦИЯ

Данная инструкция предназначена для сотрудников, преподавателей и студентов, столкнувшихся с проблемой входа в университетские системы из-за многофакторной аутентификации Microsoft (MFA).

### 1. В каких случаях может понадобиться эта инструкция

- вы сменили телефон и не можете подтвердить вход через Microsoft Authenticator;
- вы удалили приложение Microsoft Authenticator;
- у вас изменился номер телефона, и код подтверждения приходит на старый номер;
- вы не получаете push-уведомления в Microsoft Authenticator;
- у вас отсутствует доступ к ранее настроенным резервным способам подтверждения.
- Если приложение Microsoft Authenticator требует ввести текущий пароль;

### 2. Что необходимо сделать в первую очередь

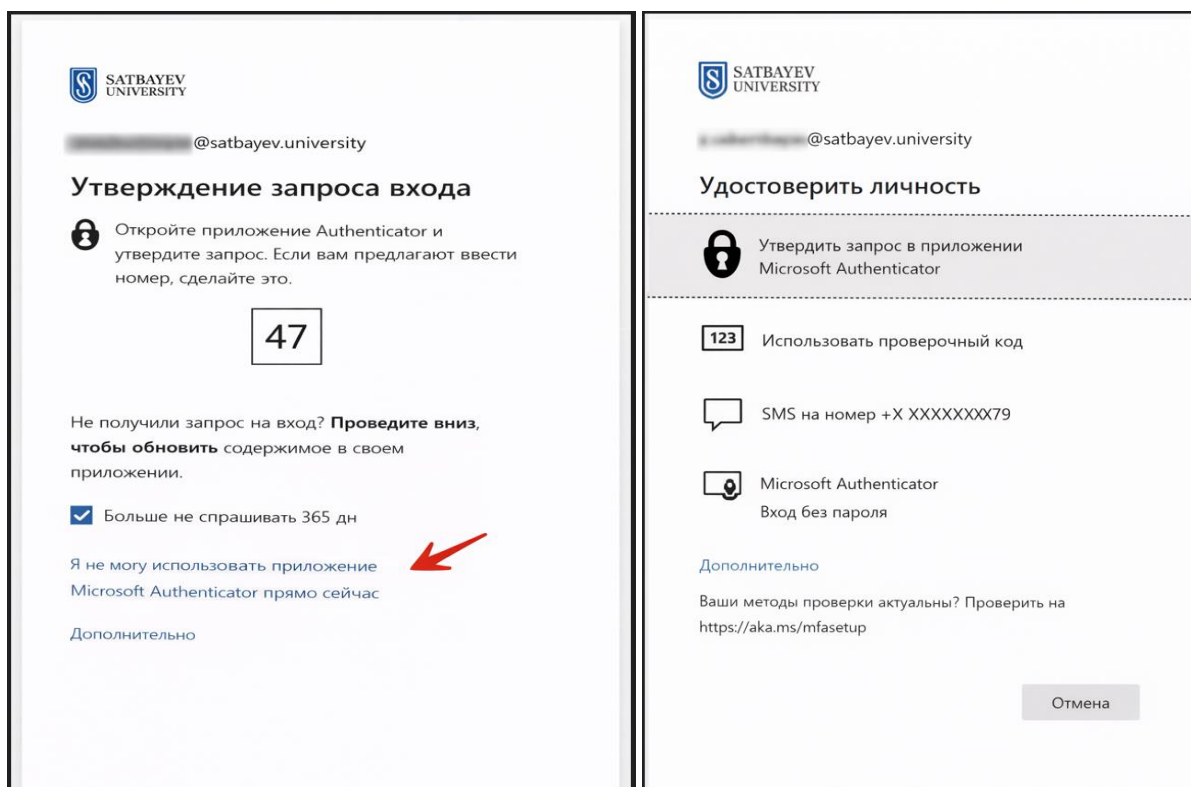
#### Шаг 1. Попробуйте войти альтернативным способом

Если при входе в систему отображается окно подтверждения входа в Microsoft Authenticator и у вас нет доступа для подтверждения, нажмите **«Я не могу использовать приложение Microsoft Authenticator прямо сейчас»**.

После этого выберите один из **доступных способов подтверждения личности**, если они были настроены ранее:

- подтвердить запрос в приложении **Microsoft Authenticator**;
- **использовать проверочный код**;
- получить **SMS-код на указанный номер телефона**.

Если хотя бы один из указанных способов доступен, вы сможете войти в учётную запись, выбрав соответствующий вариант.



Если вход в учётную запись выполнен успешно, **обязательно проверьте и обновите способы подтверждения личности.**

- Откройте страницу управления методами безопасности:  
**<https://mysignins.microsoft.com/security-info>**
- На странице «Сведения для защиты (Security info)» вы можете:
- подключить **Microsoft Authenticator** на новом устройстве;
- добавить **новый способ подтверждения входа**;
- изменить существующий способ подтверждения;
- удалить **устаревшие или недоступные** методы входа.
- Метод входа, когда наиболее рекомендуемый вариант недоступен

**⚠ Важно:**






Сначала **добавьте и проверьте новый способ подтверждения входа**, убедитесь, что он работает, **и только после этого удаляйте старый способ.**

## Сведения для защиты

Это методы, которые используются для входа в учетную запись или сброса пароля.

Вы используете наиболее рекомендуемый способ входа в систему там, где это применимо.

Метод входа, когда наиболее рекомендуемый вариант недоступен: Microsoft Authenticator – [Изменение](#)

+ Добавить метод входа				
 Телефон		<a href="#">Изменение</a>	<a href="#">Удалить</a>	▼
 Пароль	Последнее обновление: 4 дня назад	<a href="#">Изменение</a>		
 Microsoft Authenticator Многофакторная проверка подлинности (MFA) с push-уведомлениями	RMX2020	<a href="#">Изменение</a>	<a href="#">Удалить</a>	
 Microsoft Authenticator Вход без пароля	realmeRMX2020	<a href="#">Удалить</a>	<a href="#">Удалить</a>	

Потеряли устройство? [Выполнить выход на всех устройствах](#)

### 3. Если приложение Microsoft Authenticator требует ввести текущий пароль



⚠ **Важно:** при появлении окна «Введите текущий пароль» приложение Microsoft Authenticator запрашивает **пароль от устройства (PIN или биометрию)**.  
**Пароль от учетной записи Microsoft вводить не нужно.**

#### **4. Если вы не можете войти и у вас нет резервного способа подтверждения**

Если вы полностью утратили доступ к MFA и не можете воспользоваться приложением Microsoft Authenticator, SMS-подтверждением или телефонным звонком, необходимо обратиться в IT-отдел / службу технической поддержки университета.

##### **Вариант 1. Личное обращение**

При наличии возможности рекомендуется лично обратиться в IT-отдел / службу технической поддержки университета.

##### **Вариант 2. Обращение по электронной почте**

Если личное обращение невозможно, пожалуйста, направьте письмо на адрес:

**[dis-help@satbayev.university](mailto:dis-help@satbayev.university)**

#### **5. Рекомендуемый текст обращения в техническую поддержку**

Тема: Потеря доступа к Microsoft MFA

Прошу помочь восстановить доступ к учётной записи и сбросить/обновить настройки MFA.

ФИО: [указать]

Логин: [указать]

Причина: [сменил(а) телефон / изменился номер / удалено приложение Microsoft Authenticator ( потерял доступ) ] .

Отправьте документ, подтверждающий вашу личность (студенческий билет, удостоверение личности или паспорт — фото первой страницы).

#### **6. Если проблема связана не с потерей доступа, а с работой приложения Microsoft Authenticator**

Если доступ к телефону и приложению у вас есть, но подтверждение входа не работает, проверьте следующее:

- включены ли уведомления для Microsoft Authenticator;
- есть ли стабильное подключение к интернету (Wi-Fi или мобильная сеть);
- корректно ли установлены дата и время на телефоне;
- обновлено ли приложение Microsoft Authenticator до актуальной версии;
- не включён ли режим «Не беспокоить»;
- не используется ли VPN;

- не ограничена ли фоновая работа приложения настройками телефона.

Если после выполнения указанных действий проблема сохраняется, обратитесь в техническую поддержку университета.

## **7. Важные рекомендации**

- не удаляйте старый способ входа, пока новый способ не будет полностью настроен;
- после смены телефона сразу обновляйте MFA;
- по возможности храните как минимум один резервный способ подтверждения входа;
- своевременно проверяйте актуальность номера телефона и настроек приложения Microsoft Authenticator.