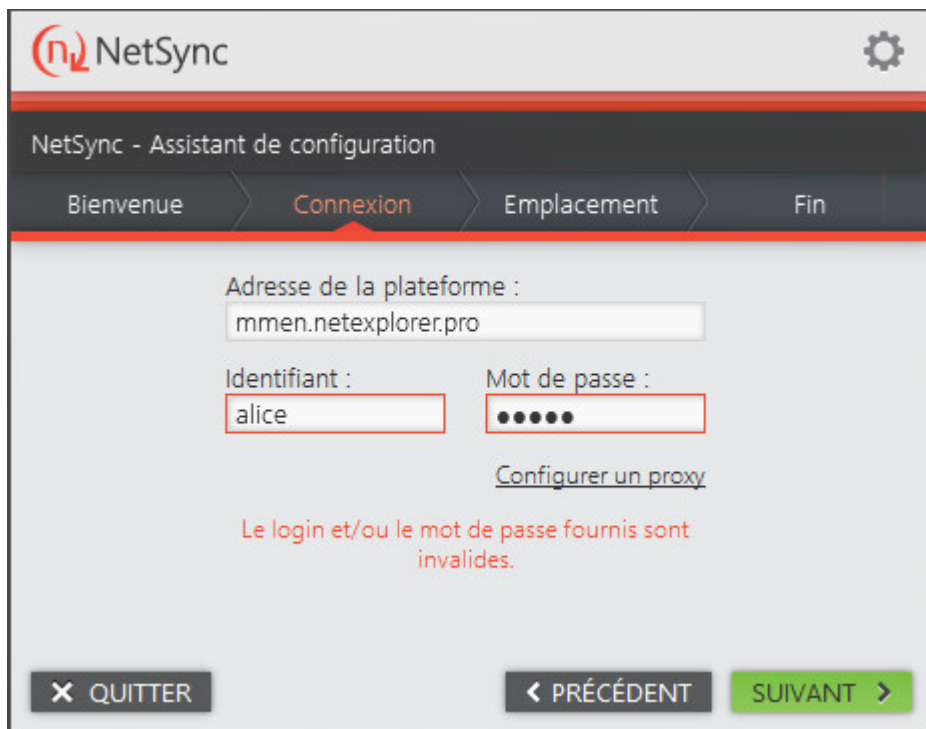


Impossible de se connecter à la plateforme distante

Nicolas ARBOUIN - 2023-12-27 - Messages d'erreur NetSync

Vous êtes en train d'installer NetSync et vous êtes bloqué à l'étape **Connexion** avec le message d'erreur suivant:



The screenshot shows the 'NetSync - Assistant de configuration' window. The 'Connexion' tab is selected. The 'Adresse de la plateforme' field contains 'mmen.netexplorer.pro'. The 'Identifiant' field contains 'alice' and the 'Mot de passe' field contains masked characters. A red error message states: 'Le login et/ou le mot de passe fournis sont invalides.' Below the error message is a link 'Configurer un proxy'. At the bottom, there are three buttons: 'X QUITTER', '< PRÉCÉDENT', and 'SUIVANT >'.

Tester vos identifiants de connexion.

> Ouvrez une page internet et essayez de vous connecter à votre plateforme.


Si vous arrivez à vous connecter et que NetSync refuse de se connecter, **contacter votre administrateur**.


Il pourra vérifier si dans l'onglet **Evenements** de la rubrique **Gestion de la plateforme**, il y a une action CONNECT Error associé à votre identifiant utilisateur, avec le message:


```
SUPPORT1 C_CONNECT_NETSYNC_FORBIDDEN
```

Dans ce cas, il faudra:

- Cliquez sur la rubrique **Gestion de la plateforme**.

- Dans l'onglet **Utilisateur**, recherchez votre fiche utilisateur et cliquez sur le symbole 
- Dans l'onglet **Options de connexion**, repérez l'option **Synchronisation avec NetSync**:

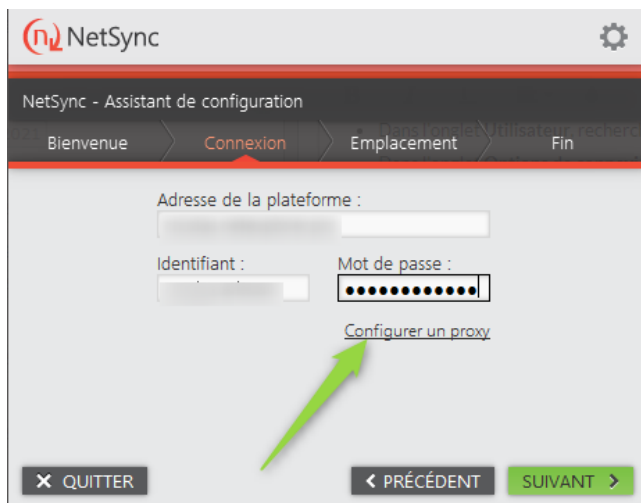
◦ Si vous avez  alors c'est pour cette raison que ce NetSync n'arrive pas à se connecter. Il faut activer cette option pour pouvoir se connecter.

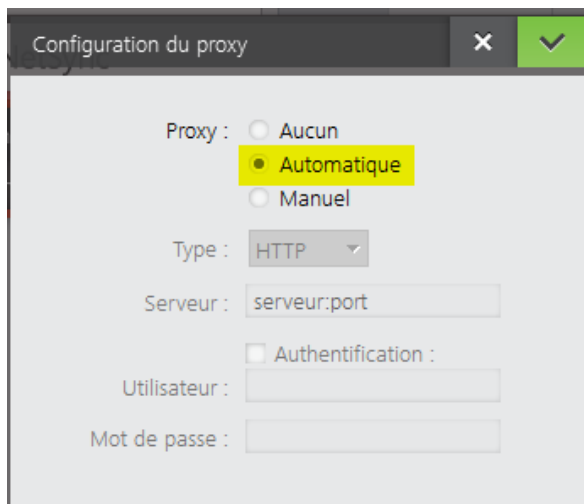
◦ Si vous avez  alors il n'y a pas de raison que ce NetSync ne veuille pas se connecter.

→ Une fois que votre administrateur a activé l'option Synchronisation avec NetSync, vous pouvez reprendre l'installation de NetSync.

Remarques

- Si vous avez un proxy en place, vous pouvez aussi rencontrer ce message d'erreur. Il vous faut cliquer sur **Configurer un proxy** et le mettre en **Automatique**.





- Si le message persiste, vérifiez **l'état de votre pare-feu** et de **votre anti-virus**. Vous pouvez les désactiver temporairement pour que l'application se connecte. Si besoin le port de NetSync est le 443.
- Enfin, en dernier recours vous pouvez désactiver **le filtrage SSL** de votre anti-virus (qui reste actif même si vous désactivez votre anti-virus) et retenter la connexion.