Хост плагин ЭП «WebSigner» Диагностика и исправление неисправностей

ООО «ДБО Софт»

(версия 1.0)

Оглавление

1	Введение	2
2	ОС семейства Windows	3
	Особенности установки	3
	Диагностика и устранение неполадок	3
	Установка плагин завершается с ошибкой	3
	После установки не произошел автоматический запуск плагина	4
	Ошибка при запуске плагина	5
	У браузера нет доступа к плагину	5
	Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему	7
3	ОС семейства Linux	9
	Особенности установки	9
	Диагностика и устранение неполадок	9
	Ошибка во время установки плагина	9
	Плагин после установки не запустился автоматически	9
	У браузера нет доступа к плагину	10
	Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему	10
4	ОС семейства macOS	12
	Особенности установки	12
	Диагностика и устранение неполадок	12
	Недопустимые символы в имени пользователя	12
	Остаточные файлы от предыдущих установок	13
	Неактивна кнопка «Продолжить»	13
	Плагин после установки не запустился автоматически	13
	У браузера нет доступа к плагину	14
	Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему	17
5	Проверка настроек прокси-сервера	18
	Mozilla Firefox	18
	Chrome, Opera	19
	Internet Explorer	20
	Safari	20
6	Источники дополнительной информации	24

Введение

Настоящий документ содержит описание способов диагностики и решения неполадок, возникающих в процессе эксплуатации хост плагина ЭП WebSigner (далее – плагин).

Методика диагностики и устранения неполадок отличается в зависимости от используемой операционной системы:

- OC Windows XP, 7, 8, 10.
- OC Linux.
- Mac OS X.

Если ни одно из описанных решений в документе не помогло, то обращайтесь в отдел технической поддержки по электронному aдресу support@dbosoft.com.ua. В письме опишите проблему и приложите снимки экрана инструментов разработчика на вкладке «Console» (Консоль) и «Network» (Сеть).

OC семейства Windows

Особенности установки

Для установки плагина не требуются права администратора. Из соображений безопасности работа пользователя с плагином, установленным от имени другого пользователя, запрещена. Поэтому потребуется установка плагина для каждого пользователя компьютера, который работает в системе iBank 2 UA.

Внимание! _

При установке плагин добавляет исключение для адреса websigner.com.ua в настройках прокси сервера (если он используется). Также для корректной работы плагина нужно, чтобы хост websigner.com.ua разрешался в IP-адрес 127.0.0.1. Это происходит автоматически при корректной работе DNS-сервера. Если DNS-сервер работает некорректно, то во время установки плагина будет предупреждение и установщик сделает попытку изменить файл hosts таким образом, чтобы хост websigner.com.ua разрешался в IP-адрес 127.0.0.1.

Диагностика и устранение неполадок

Установка плагин завершается с ошибкой

Если установка плагина завершилась с ошибкой The installer has encountered an unexpected error installing this package. This may indicate a problem with this package. и кодом ошибкой 2738, то это может означать, что компонент VBScript неверно зарегистрирован в компьютере. Компонент VBScript можно зарегистрировать, выполнив следующие действия:

- 1. Запустите командную строку от имени администратора:
 - (а) Меню «Пуск» ► Все программы ► Стандартные.
 - (b) Правой кнопкой мыши щелкните пункт Командная строка и выберите Запуск от имени администратора.
- 2. Перейдите в папку с файлом библиотеки DLL:
 - В 32-разрядной версии Windows: в командной строке введите команду cd %windir%\system32 и нажмите ENTER.
 - В 64-разрядной версии Windows: в командной строке введите команду cd %windir%\syswow64 и нажмите ENTER.
- 3. Запустите команду, которая отвечает за регистрацию библиотеки DLL: в командной строке введите команду regsvr32 vbscript.dll и нажмите ENTER.

Если ошибка не исчезнет, значит библиотеки DLL уже зарегистрирована пользователем, не обладающим правами администратора. В этом случае необходимо сначала войти в компьютер от имени пользователя, зарегистрировавшего библиотеку DLL ранее, и отменить данную регистрацию. Для этого выполните следующие действия:

1. Запустите командную строку:

- (а) Меню «Пуск» ► Все программы ► Стандартные.
- (b) Дважды щелкните пункт Командная строка.
- 2. Перейдите в папку с файлом библиотеки DLL:
 - В 32-разрядной версии Windows: в командной строке введите команду cd %windir%\system32 и нажмите ENTER.
 - В 64-разрядной версии Windows: в командной строке введите команду cd %windir%\syswow64 и нажмите ENTER.
- 3. Запустите команду, которая отменяет регистрацию библиотеки DLL: в командной строке введите команду regsvr32 /u vbscript.dll и нажмите ENTER.

Затем повторно зарегистрируйте библиотеку, запустив командную строку от имени администратора.

В некоторых случаях данная ошибка может быть вызвана конфликтом с антивирусной программой McAfee. Некоторые антивирусные программы влияют на регистрацию определенных файлов DLL. Если ранее в системе был установлен антивирус McAfee (даже после его удаления на компьютере остаются некоторые компоненты), используйте средство для полного удаления программы McAfee (http://us.mcafee.com/apps/supporttools/mcpr/mcpr.asp).

После установки не произошел автоматический запуск плагина

После корректной установки плагина в области уведомлений панели задач (правый нижний угол рабочего стола) должна появится иконка плагина (см. рис. 2.1).



Рис. 2.1. Иконка плагина в системном трее

При нажатии на иконку появляется окно панели управления плагина (см. рис. 2.2).

Статус сервера должен быть «Запущен». Если статус сервера «Остановлен», то попробуйте запустить его, нажав кнопку **Запустить**. Если запустить не удается либо отсутствует иконка плагина, то выполните запуск плагина вручную:

- 1. Закройте панель, если она запущена: щелкните правой кнопкой мыши на иконку плагина и выберите пункт **Выход**.
- 2. Откройте каталог установленного плагина: C:\Users\<username>\AppData\Local\DBO Soft\WebSignerHost. При необходимости включите отображение скрытых файлов и каталогов.
- 3. Запустите панель WebSigner с помощью файла **WSHControlPanel.exe**. Если запуск не выполняется, то запустите также файл **WebSignerHost.exe**, после чего выполните повторный запуск панели.

🚊 🔹 Панель управления WebSigner 🛛 🗙							
Управление							
Версия хост-приложения:	1.0.1						
Версия библиотеки:	5.0.0						
Порт:	2227						
Адрес:	127.0.0.1						
Статус сервера:	Запущен						
Время работы:	00д. : 13ч. : 53м. : 30с.						
Запустить Остан	новить Журналы						
	ОК						

Рис. 2.2. Панель управления WebSigner

Если вручную запустить плагин также не удается, то обращайтесь по электронному adpecy support@dbosoft.com.ua, приложив журналы (подкаталог logs в каталоге установленного плагина).

Ошибка при запуске плагина

При запуске ОС в момент автозапуска сервера или попытке вручную запустить сервер через панель управления плагина может возникнуть ошибка **BSCP-001001**. Данная ошибка связанна с внешним влиянием на основной файл в работе плагина WebSignerHost.exe путем его удаления, повреждения или помещения его в карантин антивируса. Для решения данной ошибки проверьте раздел «карантин» антивируса. Восстановите файл если он там присутствует, а так же добавьте его в исключения антивируса для предотвращения ошибки. Если антивирус не оказывал влияние на данный файл, то выполните повторную установку плагина.

У браузера нет доступа к плагину

Если при запущенном плагине Web-Банкинг не определяет его и предлагает его скачать, то возможная причина проблемы – у браузера нет доступа к плагину.

Откройте панель управления WebSigner (см. рис. 2.2) и запомните номер порта. Скопируйте ссылку https://websigner.com.ua:XXXX в адресную строку браузера и замените XXXX на номер порта из панели управления WebSigner, например https://websigner.com.ua:2222.

Если доступ есть, то откроется страница как на рис. 2.3.

Если страница не появилась или вид отличается от представленного, выполните действия:

1. Проверьте настройки DNS.

- (а) Запустите командную строку (см. рис. 2.4).
- (b) Выполните команду ping websigner.com.ua наберите на клавиатуре ping websigner.com.ua и нажмите клавишу Enter.

Если получен ответ вида Обмен пакетами с websigner.com.ua [127.0.0.1] с 32 байтами данных: то при установке настройки DNS выполнены корректно (см. рис. 2.5).

При получении другого ответа выполните одно из следующих действий:

405 Not Allowed

nginx/1.14.2

Рис. 2.3. Внешний вид страницы websigner.com.ua при наличии доступа

Все Приложения Документы	Интернет	другие 🕶 저 자 …
Лучшее соответствие Командная строка Приложение Параметры В Замена командной строки на оболочку Windows PowerShell в Поиск в Интернете	>	Командная строка Приложение С Открыть С Запуск от имени администратора Перейти к расположению файла Закрепить на начальном экране Закрепить на панели задач
₽ cmd		



- Переустановите плагин с отключенным антивирусом.
- Отредактируйте файл hosts. Для этого:
 - Запустите командную строку (см. рис. 2.4).
 - Выполните команду notepad %windir%\system32\drivers\etc\hosts (см. puc. 2.6).
 - В результате откроется приложение «Блокнот».
 - После комментариев добавьте первой в списке запись **127.0.0.1 websigner.com.ua** и сохраните файл (см. рис. 2.7).
- 2. **Проверьте настройки прокси-сервера.** Убедитесь, что адрес **websigner.com.ua** занесен в исключения прокси (подробнее см. в разделе **Проверка настроек прокси-сервера**).



Рис. 2.5. Корректный результат выполнения команды ping websigner.com.ua



Рис. 2.6. Вызов команды редактирования файла hosts

Обратитесь к администратору прокси-сервера, если используется скрипт автоматической конфигурации прокси.

3. **Проверьте, что плагин установлен под текущим пользователем.** Если Вы не уверены, что плагин установлен под текущим пользователем, перезапустите установщик самостоятельно, не выходя из текущей учётной записи.

Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему

Если у браузера есть доступ к плагину, но страница Web-Банкинга все равно его не определяет, то возможная причина проблемы – диапазон портов, по которым происходит обращение к порталу websigner.com.ua не включает в себя порт, на котором запущен плагин.

hosts — Блокнот <u>Файл Правка Формат Вид Справка</u> # Copyright (c) 1993-2009 Microsoft Corp. # # This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows. # # This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each # entry should be kept on an individual line. The IP address should # be placed in the first column followed by the corresponding host name. # The IP address and the host name should be separated by at least one # space. # # Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual # lines or following the machine name denoted by a '#' symbol. # # For example: # # 102.54.94.97 # source server rhino.acme.com # 38.25.63.10 x.acme.com # x client host # localhost name resolution is handled within DNS itself. 127.0.0.1 localhost # localhost # ::1 127.0.0.1 websigner.com.ua

Рис. 2.7. Редактирование файла hosts

Подключение к порталу websigner.com.ua выполняется циклически начиная с порта 2222. Количество портов для перебора настраивается на стороне банка. На странице Web-Банкинга откройте инструменты разработчика. На вкладке «Console» (Консоль) или «Network» (Сеть) будут отображаться ошибки подключения к порталу websigner.com.ua:XXXX, где XXXX – порт начиная с 2222. Если в списке отсутствуют записи о попытках подключения с использованием порта, на котором запущен плагин, то обратитесь в обслуживающий банк для увеличения диапазона портов для перебора.

ОС семейства Linux

Особенности установки

Установка плагина поддерживается на дистрибутивах Linux семейств Debian, Red Hat и Arch. В зависимости от семейства дистрибутива, для установки плагина потребуется наличие следующих пакетов:

- **Debian:** zlib1g, libpcsclite1, libc6, libstdc++6, pcscd, libgtk-3-0, gcr, net-tools;
- *Red Hat:* zlib, pcsc-lite, glibc, libstdc++, gtk3, gcr, net-tools;
- Arch: zlib, pcsclite, glibc, libstdc++5, gtk3, gcr, net-tools, lsof.

Установка должна выполняться **без использования команды sudo**. Из соображений безопасности работа пользователя с плагином, установленным от имени другого пользователя, запрещена. Поэтому потребуется установка плагина для каждого пользователя компьютера, который работает в системе iBank 2 UA.

Для установки плагина выполните в терминале команду sh websigner.run --install из каталога, в котором расположен установочный файл websigner.run.

Внимание! _

При установке плагин добавляет исключение для адреса websigner.com.ua в настройках прокси сервера (если он используется). Также для корректной работы плагина нужно, чтобы хост websigner.com.ua разрешался в IP-адрес 127.0.0.1. Это происходит автоматически при корректной работе DNS-сервера.

Диагностика и устранение неполадок

Ошибка во время установки плагина

Ошибка вида version '<название библиотеки>' not found (required by ./WebSignerHost) указывает на то, что в системе отсутствует библиотека указанной версии. Для исправления ошибки установите пакет, который включает в себя данную библиотеку.

Плагин после установки не запустился автоматически

Проверить наличие запущенного плагина можно выполнив в терминале команду lsof -i -P | grep -i LISTEN

Запущенный плагин отображается в списке в виде службы websigner.

Если плагин не запущен или требуется его перезапуск, то выполните в терминале следующие команды:

/home/<username>/.local/share/DBO Soft/WebSignerHost
stop.sh
start.sh

У браузера нет доступа к плагину

Если при запущенном плагине Web-Баникнг не определяет его и предлагает скачать, то возможная причина проблемы – у браузера нет доступа к плагину.

Выполните в терминале команду lsof -i -P | grep -i LISTEN и запомните номер порта, который используется службой websigner. Скопируйте ссылку https://websigner.com.ua:XXXX в адресную строку браузера и замените XXXX на номер порта, например https://websigner.com.ua:2222.

Если доступ есть, то откроется страница как на рис. 2.3.

Если страница не появилась или вид отличается от представленного, выполните действие:

1. Проверьте настройки DNS. В терминале выполните команду ping websigner.com.ua – наберите на клавиатуре ping websigner.com.ua и нажмите клавишу Enter. Если получен ответ вида PING websigner.com.ua (127.0.0.1) 56(84) bytes of data, то при установке настройки DNS выполнены корректно (см. рис. 3.1).

٩	райл	Прав	ка Ви,	д Заклад	ки Нас	тройка	Справ	ка		
pa pa PI	vel@sv: vel@sv: NG webs	iridon iridon sianer	iov:∼\$h iov:∼\$p .com.ua	top ing websig (127.0.0.1	er.com.u) 56(84)	Ja) bytes d	of data.			
64 64	bytes bytes	from from	localho localho	st (127.0.0 st (127.0.0).1): icn).1): icn	np_seq=1 np_seq=2	ttl=64 ttl=64	time=0.028 time=0.073	ms ms	
64 64 64	bytes bytes	from from from	localho localho localho	st (127.0.0 st (127.0.0 st (127.0.0	1.1): icn 1.1): icn 1.1): icn	np_seq=3 np_seq=4 np_seq=5	ttl=64 ttl=64 ++1=64	time=0.076 time=0.078 time=0.076	ms ms ms	
64 64	bytes bytes	from from	localho	st (127.0.0 st (127.0.0).1): icn	np_seq=6 np_seq=7	ttl=64 ttl=64	time=0.079 time=0.072	ms ms	
64 64	bytes bytes	from from	localho localho	st (127.0.0 st (127.0.0).1): icn).1): icn	np_seq=8 np_seq=9	ttl=64 ttl=64	time=0.035 time=0.040	ms ms	
64 64	bytes bytes bytes	from from	localho	st (127.0.0 st (127.0.0 st (127.0.0).1): icn).1): icn).1): icn	np_seq=10 np_seq=11 np_seq=12	2 ttl=64	time=0.08 time=0.08	0 ms 0 ms 8 ms	
64 64	bytes bytes	from from	localho localho	st (127.0.0 st (127.0.0).1): icm).1): icm	np_seq=13 np_seq=14	3 ttl=64 4 ttl=64	time=0.03 time=0.07	7 ms 4 ms	

Рис. 3.1. Корректный результат выполнения команды ping websigner.com.ua

При получении другого ответа отредактируйте файл /etc/hosts. Добавьте первой в список запись **127.0.0.1 websigner.com.ua** и сохраните файл.

2. **Проверьте настройки прокси-сервера.** Убедитесь, что адрес websigner.com.ua занесен в исключения прокси (подробнее см. в разделе **Проверка настроек прокси-сервера**).

Обратитесь к администратору прокси-сервера, если используется скрипт автоматической конфигурации прокси.

3. **Проверьте, что плагин установлен под текущим пользователем.** Если Вы не уверены, что плагин установлен под текущим пользователем, перезапустите установщик самостоятельно, не выходя из текущей учётной записи.

Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему

Если у браузера есть доступ к плагину, но страница Web-Банкинга все равно его не определяет, то возможная причина проблемы – диапазон портов, по которым происходит обращение к порталу websigner.com.ua не включает в себя порт, на котором запущен плагин. Подключение к порталу websigner.com.ua выполняется циклически начиная с порта 2222. Количество портов для перебора настраивается на стороне банка. На странице Web-Банкинга откройте инструменты разработчика. На вкладке «Console» (Консоль) или «Network» (Сеть) будут отображаться ошибки подключения к порталу websigner.com.ua:XXXX, где XXXX – порт начиная с 2222. Если в списке отсутствуют записи о попытках подключения с использованием порта, на котором запущен плагин, то обратитесь в обслуживающий банк для увеличения диапазона портов для перебора.

ОС семейства macOS

Особенности установки

Для установки плагина не требуются права администратора. Из соображений безопасности работа пользователя с плагином, установленным от имени другого пользователя, запрещена. Поэтому потребуется установка плагина для каждого пользователя компьютера, который работает в системе iBank 2 UA.

Внимание! _

При установке плагин добавляет исключение для адреса websigner.com.ua в настройках прокси сервера (если он используется). Также для корректной работы плагина нужно, чтобы хост websigner.com.ua разрешался в IP-адрес 127.0.0.1. Это происходит автоматически при корректной работе DNS-сервера. Если DNS-сервер работает некорректно, то во время установки плагина будет предупреждение и установщик сделает попытку изменить файл hosts таким образом, чтобы хост websigner.com.ua разрешался в IP-адрес 127.0.0.1.

Диагностика и устранение неполадок

Недопустимые символы в имени пользователя

Имя пользователя, от имени которого осуществляется установка плагина, должно содержать только буквы. Если имя пользователя содержит пробел или спецсимволы, необходимо переименовать пользователя и его папку:

Смена имени папки пользователя. Выйдите из учетной записи, которую требуется переименовать, и выполните вход в другую учетную запись администратора. (Если другой учетной записи с правами администратора нет, ее можно создать в окне настроек «Пользователи и группы»).

Откройте папку «Пользователи» на загрузочном диске. В ней содержатся папки всех пользователей. Для перехода в эту папку можно выбрать в строке меню «Переход» пункт «Переход к папке» и ввести /Users.

Переименуйте папку нужного пользователя, не используя в новом имени пробелы и спецсимволы. Потребуется ввести имя и пароль администратора, которые использовались для входа. Если к папке пользователя предоставлен общий доступ, переименовать ее будет невозможно до отключения общего доступа.

Смена имени учетной записи. Оставаясь в учетной записи, отличной от той, которую требуется переименовать, выполните следующие дополнительные действия:

- В меню «Apple» перейдите в пункт «Системные настройки» и откройте вкладку Пользователи и группы.
- Щелкните по значку , затем введите имя и пароль администратора, которые использовались для входа.
- Удерживая нажатой клавишу Control щелкните в списке пользователей слева по имени пользователя, которое требуется изменить. Затем выберите «Дополнительные параметры».

- Измените значение в поле **Имя учетной записи** на совпадающее с новым именем папки пользователя. Оно не должно содержать пробелы и спецсимволы.
- Имя учетной записи также отображается в поле **Папка пользователя**, после /Users/. Измените это имя учетной записи на совпадающее с новым именем папки пользователя.
- Если требуется изменить полное имя, связанное с учетной записью, обновите также значение в поле Полное имя.
- Нажмите кнопку ОК, затем перезапустите компьютер Мас.

Выполните вход в переименованную учетную запись и убедитесь, что ваши старые файлы и папки видны, а учетная запись работает корректно.

Остаточные файлы от предыдущих установок

Убедитесь, что не запущены сервер и панель управления WebSigner. В области уведомлений панели задач должна отсутствовать иконка WebSigner, также проверить их отсутствие в процессах – перейти в Launchpad ► Другие ► Мониторинг системы. Если в списке процессов есть WebSignerHost и Панель управления WebSigner, то завершите их.

• В терминале перейти в каталог /Users/<username>/Applications. Выполнить команду удаления:

rm -rf WebSigner.app

- В терминале перейти в каталог /Users/<username>/Library/Application Support/DBO Soft. Выполнить команду удаления: rm -rf WebSignerHost
- Если в этой директории присутствует папка WebSignerHost.bundle, удалить командой: rm -rf WebSignerHost.bundle
- Проверить директорию /Library/Application Support/DBO Soft. Если в этой директории присутствует папка WebSignerHost.bundle, удалить командой: Sudo rm -rf WebSignerHost.bundle

После очистки остаточных файлов произвести установку плагина через пакет установщика плагина.

Неактивна кнопка «Продолжить»

Если при выборе места установки плагина кнопка **Продолжить** неактивна, необходимо повторно нажать на выделенное поле **Установить только для меня**. Кнопка **Продолжить** станет активной и можно будет продолжить установку плагина.

Плагин после установки не запустился автоматически

После корректной установки плагина в области уведомлений панели задач должна появится иконка плагина (см. рис. 4.1).



Рис. 4.1. Иконка плагина в системном трее

Также иконка появляется в launchpad (см. рис. 4.2).

При нажатии на иконку появляется окно панели управления плагина (см. рис. 4.3).



Рис. 4.2. Иконка плагина в launchpad

💿 😑 🔘 Панель управления WebSigner							
	Управление						
версия:	5.0.0						
Порт:	2222						
Адрес:	127.0.0.1						
Статус сервера:	Запущен						
Время работы:	00д. : 00ч. : 00м. : 37с.						
Запустить	Остановить Журналы						
	ОК						

Рис. 4.3. Панель управления WebSigner

Статус сервера должен быть «Запущен». Если статус сервера «Остановлен», то попробуйте запустить его, нажав кнопку Запустить.

Если в области уведомлений панели задач иконка плагина отсутствует, то выполните запуск плагина вручную: откройте каталог установленного плагина /Users/<username>/Library/ApplicationSupport/DBO Soft и запустите файл start.sh.

Если вручную запустить плагин также не удается, то обращайтесь по электронному адресу support@dbosoft.com.ua, приложив журналы (подкаталог logs в каталоге установленного плагина).

У браузера нет доступа к плагину

Откройте панель управления WebSigner (см. рис. 2.2) и запомните номер порта. Скопируйте ссылку https://websigner.com.ua:XXXX в адресную строку браузера и замените XXXX на номер порта из панели управления WebSigner, например https://websigner.com.ua:2222.

Если доступ есть, то откроется страница как на рис. 2.3.

Если страница не появилась или вид отличается от представленного, выполните действия:

1. Проверьте настройки DNS

(a) Запустите Spotlight. Для этого нажмите на значок лупы в области для menulet или с помощью сочетания клавиш <Ctrl> + <Пробел> (см. рис. 4.4).



Рис. 4.4. Иконка Spotlight

(b) В строке поиска Spotlight введите слово **Терминал** и нажмите **Enter** (см. рис. 4.5).

🤍 терминал	
ТОП-РЕЗУЛЬТАТ	
🞦 Терминал	
ОПРЕДЕЛЕНИЯ	
📴 терминал	>
РАЗРАБОТЧИК	
h jcPKCS11t.h	
👔 Показать все в Finder	Терминал Версия: 2.10
	Тип Программа Размер 9,9 МБ Создано 04.09.2019 Изменено 12.03.2020 Последнее открытие 05.06.2020

Рис. 4.5. Поиск терминала в Spotlight

В результате откроется окно Терминала (см. рис. 4.6).



Рис. 4.6. Окно Терминала

(c) Выполните команду ping -c10 websigner.com.ua – наберите на клавиатуры ping -c10 websigner.com.ua и нажмите клавишу Enter.

Если получен ответ вида Обмен пакетами с websigner.com.ua [127.0.0.1] с 64 байтами данных: то при установке настройки DNS выполнены корректно (см. рис. 4.7).

😑 😑 😭 user — -bash — 80×24	
Last login: Thu Jun 11 14:29:01 on ttys000 [MacBook-Air-User:~ user\$ ping -c 10 websigner.com.ua PING websigner.com.ua (127.0.0.1): 56 data bytes 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=0 ttl=64 time=0.120 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=1 ttl=64 time=0.174 ms]
64 bytes from 127.0.0.1: 1cmp_seq=2 ttl=64 time=0.173 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=3 ttl=64 time=0.154 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=4 ttl=64 time=0.078 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=5 ttl=64 time=0.082 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=6 ttl=64 time=0.182 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=7 ttl=64 time=0.131 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=8 ttl=64 time=0.131 ms 64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=9 ttl=64 time=0.131 ms	
websigner.com.ua ping statistics 10 packets transmitted, 10 packets received, 0.0% packet loss round-trip min/avg/max/stddev = 0.078/0.145/0.214/0.041 ms MacBook-Air-User:~ user\$	

Рис. 4.7. Корректный результат выполнения команды ping -c10 websigner.com.ua

При получении другого ответа нужно отредактировать файл hosts. Для этого:

- Вызовите терминал (см. выше).
- Введите команду sudo vi /etc/hosts. После этого потребуется ввести пароль от учетной записи (см. рис. 4.8).



Рис. 4.8. Выполнение команды sudo vi /etc/hosts

- Нажмите клавишу і
- Добавьте на первую позицию списка запись 127.0.0.1 websigner.com.ua
- Нажмите клавишу Еsc
- Введите команду :w (двоеточие w) и нажмите Enter
- Закройте терминал.
- 2. **Проверьте настройки прокси-сервера.** Убедитесь, что адрес websigner.com.ua занесен в исключения прокси (подробнее см. в разделе **Проверка настроек прокси-сервера**).

Обратитесь к администратору прокси-сервера, если используется скрипт автоматической конфигурации прокси.

3. **Проверьте, что плагин установлен под текущим пользователем.** Если Вы не уверены, что плагин установлен под текущим пользователем, перезапустите установщик самостоятельно, не выходя из текущей учётной записи.

Страница Web-Банкинга не определяет плагин при наличии доступа к нему

Если у браузера есть доступ к плагину, но страница Web-Банкинга все равно его не определяет, то возможная причина проблемы – диапазон портов, по которым происходит обращение к порталу websigner.com.ua не включает в себя порт, на котором запущен плагин.

Подключение к порталу websigner.com.ua выполняется циклически начиная с порта 2222. Количество портов для перебора настраивается на стороне банка. На странице Web-Банкинга откройте инструменты разработчика. На вкладке «Console» (Консоль) или «Network» (Сеть) будут отображаться ошибки подключения к порталу websigner.com.ua:XXXX, где XXXX – порт начиная с 2222. Если в списке отсутствуют записи о попытках подключения с использованием порта, на котором запущен плагин, то обратитесь в обслуживающий банк для увеличения диапазона портов для перебора.

Проверка настроек прокси-сервера

Mozilla Firefox

1. Нажмите кнопку **Открыть меню** в правом верхнем углу, после чего выберите пункт **Настройки** (см. рис. 5.1).

транени	я не 🗙	+		_		٥	×
		111	▣	7		۲	E
API 🕲	Войти в	Firefox	[>
են թեր	Защита	прива	тности	1			
¢	Новое	окно				c	trl+N
∞	Новое г	приватн	ное ок	но	C	Ctrl+Sł	nift+P
Ģ	Восстан	ювить	преды	дущун	o cec	сию	
	Масшта	аб	_	100	%	+	د م
	Правка			x		ዔ	Ê
١IN	Библио	тека					>
-0	Логинь	і и паро	оли				
	Дополн	ения			C	trl+Sh	nift+A
°` ☆	Настро	йки					
	Персон	ализац	ия				
R	Открыт	ь файл				C	trl+0
	Сохран	ить как				C	Ctrl+S
-	Печать.						
۹	Найти н	на этой	стран	ице		C	Ctrl+F
	Ещё						>
	Веб-раз	работк	a				>
Ů.	Что нов	ого					>
?	Справк	a					>
Ċ	Выход				c	trl+Sh	ift+O

Рис. 5.1. Главное меню браузера Mozilla Firefox

2. На вкладке **Основные** прокрутить страницу до раздела **Параметры сети**. Нажать кнопку **Настроить** (см. рис. 5.2).

		Параметры сети	
æ	Расширения и темы	Настроить, как Firefox соединяется с Интернетом. Подробнее	На <u>с</u> троить
?	Поддержка Firefox		
?	Поддержка Firefox		

Рис. 5.2. Раздел Параметры сети основных настроек

3. В окне Параметры соединения поле Не использовать прокси для должно содержать значение websigner.com.ua (прочие настройки менять не нужно). При отсутствии значение его нужно добавить (см. рис. 5.3).

Параметры соединения		2
Настройка прокси для доступа в Интернет Без прокси Автоматически определять настройки прокси для этой сети		
 Ручная настройка прокси 		
	Порт	0
Также использовать этот прокси дл <u>я</u> FTP и HTTPS		
<u>Н</u> ТТРЅ прокси	По <u>р</u> т	0
FTP прокс <u>и</u>	Порт	0
У <u>з</u> ел SOCKS	Порт	0
○ SOCKS <u>4</u> ● SOCKS <u>5</u>		
URL автоматической настройки прокси		
	О <u>б</u> новить	5
Не использовать прокси для		
websigner.com.ua		

Рис. 5.3. Настройка исключения портала websigner.com.ua в браузере Mozilla Firefox

Chrome, Opera

1. Нажмите кнопку **Настройка и управление Google Chrome** в правом верхнем углу или **Меню** в левом верхнем углу для браузера Opera. Выберите пункт **Настройки**.

- 2. Раскройте дополнительные настройки.
- 3. В разделе Система нажмите Открыть настройки прокси-сервера для компьютера (Chrome) или Настройки прокси-сервера (Opera) (см. рис. 5.4).



Рис. 5.4. Раздел Система дополнительных настроек

- Windows 10: в окне Параметры перейти на вкладку Прокси-сервер. Поле Не использовать прокси-сервер... должно содержать значение websigner.com.ua (прочие настройки менять не нужно). При отсутствии значение его нужно добавить (см. рис. 5.5).
- Windows 7,8: откроется диалог из описания настройки для браузера Internet Explorer (подробнее см. в подразделе Internet Explorer).
- *Linux:* в окне **Параметры** перейти на вкладку **Прокси-сервер**. Поле **Искоючение** должно содержать значение **websigner.com.ua** (прочие настройки менять не нужно). При отсутствии значение его нужно добавить (см. рис. 5.6).
- *macOS X:* откроется диалог из описания настройки для браузера Safari (подробнее см. в подразделе Safari).

Internet Explorer

- 1. Нажать кнопку **Сервис** в правом верхнем углу, после чего выбрать пункт **Свойства бра**узера.
- 2. В окне **Свойства браузера** перейдите на вкладку **Подключение**. Нажмите кнопку **Настройка сети** (см. рис. 5.7(а)).
- 3. В окне **Настройка параметров локальной сети** нажмите кнопку **Дополнительно** (см. рис. 5.7(б)).
- 4. В окне Параметры прокси-сервера поле Исключения должно содержать значение websigner.com.ua (прочие настройки менять не нужно). При отсутствии значение его нужно добавить (см. рис. 5.7(в)).

Safari

- 1. Выберите пункт Safari в главном меню, после чего выберите в нем пункт Настройки.
- 2. На вкладке Дополнения нажмите кнопку Изменить настройки (см. рис. 5.8).

Параметры	
🟠 Главная	Прокси-сервер
Найти параметр 🔎	или сетям Wi-Fi. Эти параметры не применяются для VPN- подключений.
Сеть и Интернет	Определять параметры автоматически
🗇 Состояние	Вкл.
í Wi-Fi	Использовать сценарий настройки Откл.
ி Набор номера	Адрес сценария
% VPN	
г ₂ Режим «в самолете»	Сохранить
^(ср) Мобильный хот-спот	Настройка прокси вручную
🕒 Использование данных	Использование прокси-сервера для подключений к Ethernet или сетям Wi-Fi. Эти параметры не применяются для VPN-
Прокси-сервер	подключений.
	Использовать прокси-сервер
	Вкл.
	Адрес Порт
	Не использовать прокси-сервер для адресов, которые начинаются с указанных ниже записей. Для разделения записей используйте точку с запятой (;).
	websigner.com.ua
	Не использовать прокси-сервер для локальных (внутрисетевых) адресов
	Сохранить

Рис. 5.5. Настройка исключения портала websigner.com.ua в браузере Chrome в Windows 10

3. Откроется системное окно настройки прокси-сервера. Поле **Не использовать прокси...** должно содержать значение **websigner.com.ua** (прочие настройки менять не нужно). При отсутствии значение его нужно добавить (см. рис. 5.9).

•		Прокси-сервер — Параметры системы	?	· ~ ^ &	5		
< Все параметры	🛱 Справка						
٠	Настройка соединения через прокси-сервер						
Прокси-сервер	🔘 Без прокси						
S	О Автоматическо	е обнаружение и настройка прокси					
Параметры сети	О Автоматическа	я настройка по указанному URL:					
	О Использовать с	общесистемные настройки прокси:					
Настройка SSL	🔘 Использовать н	астройку прокси, указанную вручную:					
(НТТР прокси:	192.168.48.1	Порт:	3128 🗘			
Кэш		Использовать этот прокси-сервер для всех протоколов					
Cookies	SSL прокси:	192.168.48.1	Порт:	3128 🗘			
(FTP прокси:	192.168.48.1	Порт:	3128 🗘			
Версия браузера	SOCKS прокси:	192.168.48.1	Порт:	3128 🗘			
	Исключения:	websigner.com.ua					
		🗌 Использовать настройки прокси только для адресов из списка «Исключения»					
🛱 Help 🛛 🖓 Defau	ults 5 Reset			✓ Apply			

Рис. 5.6. Настройка исключения портала websigner.com.ua в браузере Chrome в Linux

Свойства браузера	? ×			
Общие Безопасность Содержание Подключения г	Конфиденциальность Программы Дополнительно			
Для установки подключения компьютера Установить к Интернету щелкните эту кнопку.			Параметры прокси-сервера	×
Настройка коммутируемого соединени частных сетей	я и виртуальных		Серверы	
	До <u>б</u> авить	Настройка параметров локальной сети Х		
Щелюните кнопку "Настройка" для па прокси-сервера для этого подключен	Добавить VPN Удалить раметры Настроўка ия.	Автоматичеокая настройка Чтобы использовать установленные вручную паранетры, отключите автоматическую настройку. Автоматическое определение параметров	2. Secure: : 3. FTP: : 4. Socks: :	
		Депользовать сценарий автонатической настройки <u>Адрес</u> Прокси-сервер	Один прокон-сервер для всех протоколов	
Настройка параметров локальной сети		Исподъзовать прокси-сервер для локальных подключений (не применяется для коммутируемых или VPN-подключений).	Не использовать прокси-сервер для адресов, начинающихся с:	
паралетры комплосить по ститие прине для подключений удаленного достуг параметры коммутируемого соединен щелкните кнопку "Настройка", расположенную выше.	а. Для яя	Адрес: Порт: 80 Дополнительно Не истользовать прокси-сервер для локальных адресов	websigner.com.ua	
		ОК Отмена	ОК Отмена	
OK	Отмена Применить			

б) Окно **Настройка пара-** в) Окно **Параметры прокси**а) Окно **Свойства браузера метров локальной сети** сервера

Рис. 5.7. Настройка прокси-сервера в браузере Internet Explorer

🔴 🔿 🔿 Дополнения				
	k 🔜 🕘 🌚 🐼			
Основные Вкладки Автозаполнение Пароли Поис	ск Безопасность Конфиденциальность Веб-сайты Расширения Дополнения			
Поле смарт-поиска: 🗌 Показывать полный адрес веб-сайта				
Универсальный доступ: 🗌 Размер шрифта всегда не менее 9 🗸				
При нажатии Таb объекты страницы выделяются последовательно				
	Сочетание клавиш Option-Tab выделяет объекты последовательно.			
Список для чтения:	ПАвтоматически сохранять статьи для чтения в режиме офлайн			
Интернет-плагины: 🗹 Останавливать плагины в целях экономии энергии				
Таблица стилей:	Не выбрана			
Кодировка по умолчанию: Кириллическая (Windows)				
Прокси:	Изменить настройки			
	Открыть «Системные настройки» > «Сеть», чтобы изменить настройки прокси-сервера			

Рис. 5.8. Окно настроек браузера Safari



Рис. 5.9. Настройка исключения портала websigner.com.ua в браузере Safari

Источники дополнительной информации

С дополнительной информацией по данной тематике можно ознакомиться в документах:

• Система iBank 2 UA. Web-Банкинг для корпоративных клиентов. Руководство пользователя

Примечание: __

Со всеми предложениями и пожеланиями по документации обращайтесь по электронному adpecy support@dbosoft.com.ua