

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

Раздел 1

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:

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

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

Раздел 2

ОС 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 ошибки 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:
 - (a) Меню «Пуск» ► Все программы ► Стартовые.
 - (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:

- (a) 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](#)).

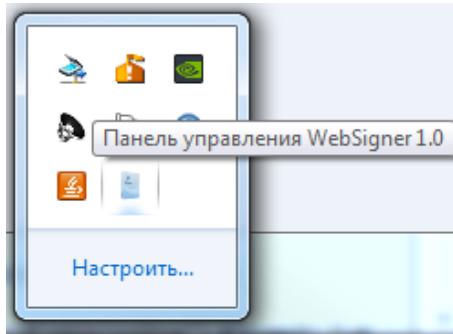


Рис. 2.1. Иконка плагина в системном трее

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\dboSoft\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.

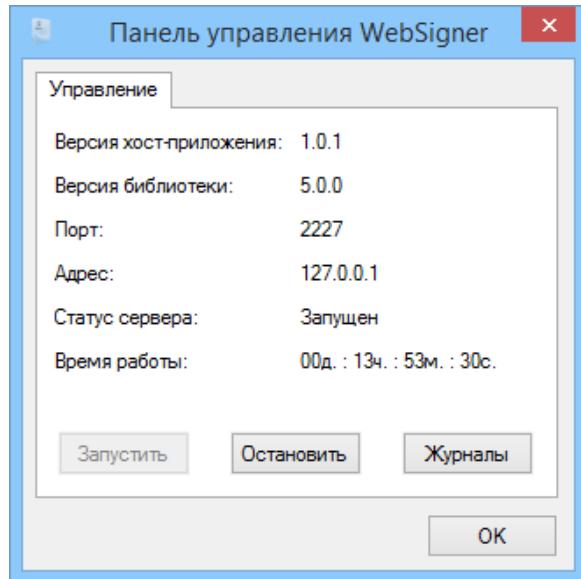


Рис. 2.2. Панель управления WebSigner

Если вручную запустить плагин также не удается, то обращайтесь по электронному адресу 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 связана 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:

- Проверьте настройки DNS.**

- Запустите командную строку (см. [рис. 2.4](#)).
- 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

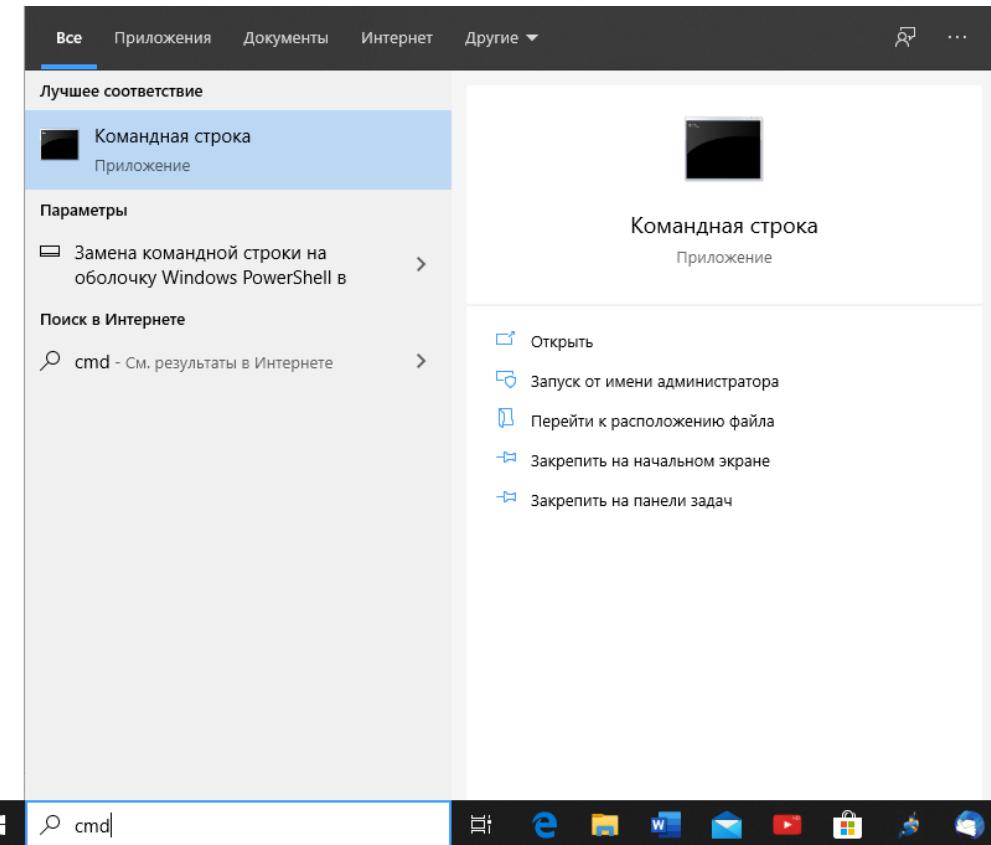


Рис. 2.4. Запуск командной строки под ОС семейства Windows

- 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. [рис. 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](#)).

```

Командная строка

Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2013. Все права защищены.

C:\Users\Admin>ping websigner.com.ua

Обмен пакетами с websigner.com.ua [127.0.0.1] с 32 байтами данных:
Ответ от 127.0.0.1: число байт=32 время<1мс TTL=128

Статистика Ping для 127.0.0.1:
    Пакетов: отправлено = 4, получено = 4, потеряно = 0
        (0% потеря)
Приблизительное время приема-передачи в мс:
    Минимальное = 0мсек, Максимальное = 0 мсек, Среднее = 0 мсек

C:\Users\Admin>_

```

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

```

Командная строка

Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2013. Все права защищены.

C:\Users\Admin>notepad %windir%\system32\drivers\etc\hosts

C:\Users\Admin>_

```

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.

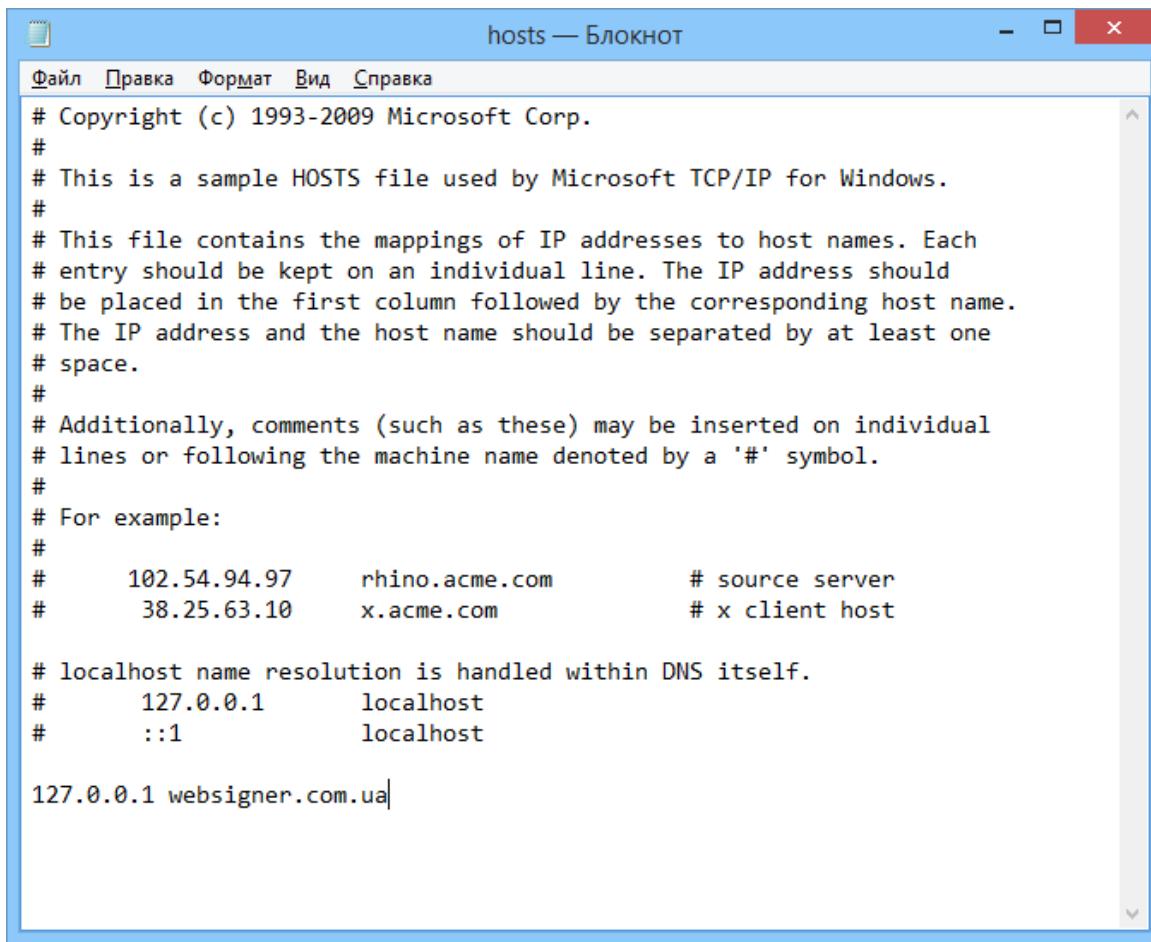


Рис. 2.7. Редактирование файла hosts

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.

Раздел 3

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, pscsd, libgtk-3-0, gcr, net-tools;
- **Red Hat:** zlib, pcsc-lite, glibc, libstdc++, gtk3, gcr, net-tools;
- **Arch:** zlib, pcselite, 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-Банинг 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:

- 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](#)).

```
pavel@sviridov:~$ htop
pavel@sviridov:~$ ping websigner.com.ua
PING websigner.com.ua (127.0.0.1) 56(84) bytes of data.
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=1 ttl=64 time=0.028 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=2 ttl=64 time=0.073 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=3 ttl=64 time=0.076 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=4 ttl=64 time=0.078 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=5 ttl=64 time=0.076 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=6 ttl=64 time=0.079 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=7 ttl=64 time=0.072 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=8 ttl=64 time=0.035 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=9 ttl=64 time=0.040 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=10 ttl=64 time=0.080 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=11 ttl=64 time=0.080 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=12 ttl=64 time=0.078 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=13 ttl=64 time=0.037 ms
64 bytes from localhost (127.0.0.1): icmp_seq=14 ttl=64 time=0.074 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.

- 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.
- 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.

Раздел 4

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 **OK**, затем перезапустите компьютер Mac.

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](#)).

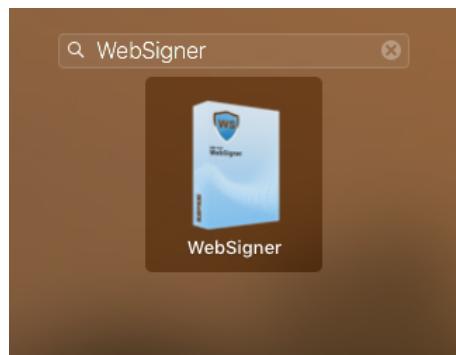


Рис. 4.2. Иконка плагина в launchpad

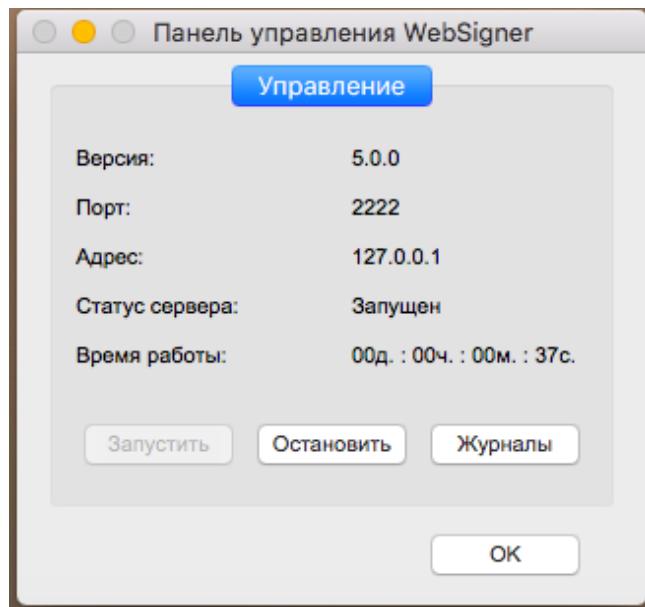


Рис. 4.3. Панель управления WebSigner

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](#)).

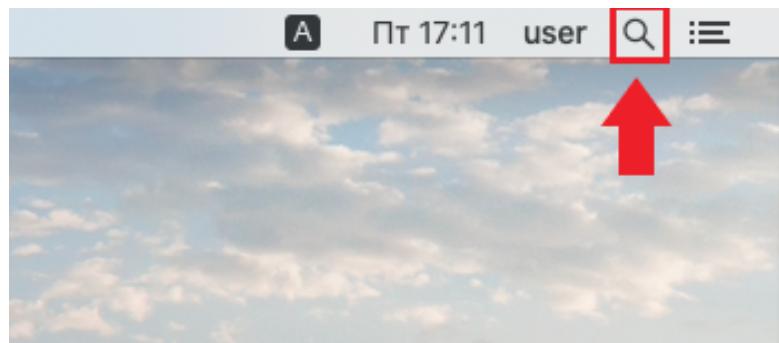


Рис. 4.4. Иконка Spotlight

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

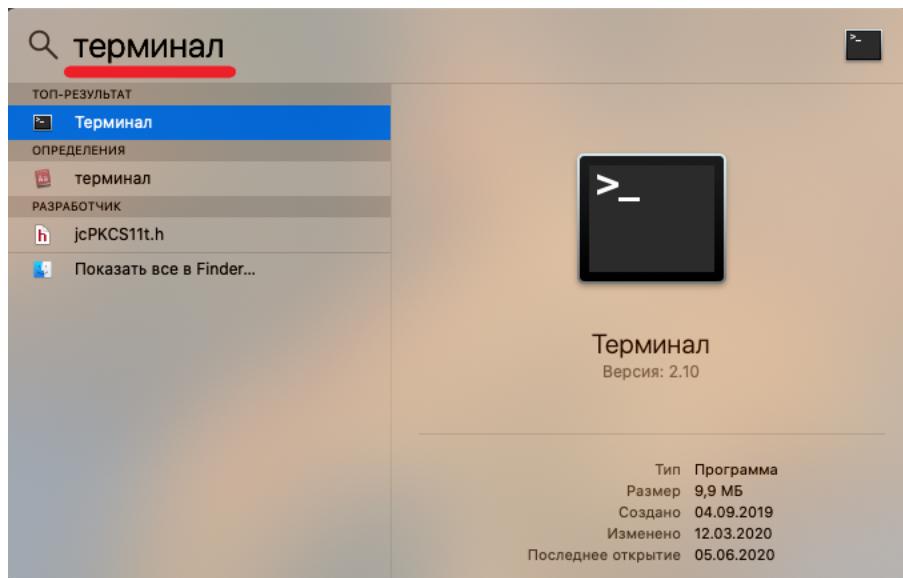


Рис. 4.5. Поиск терминала в Spotlight

В результате откроется окно Терминала (см. [рис. 4.6](#)).

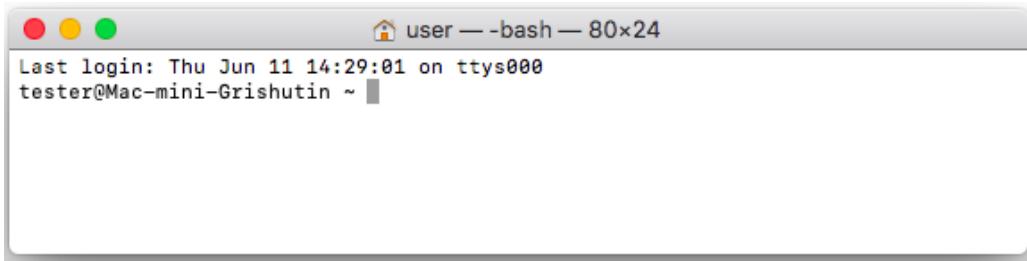


Рис. 4.6. Окно Терминала

- (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](#)).

```
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: icmp_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=0.214 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=0.141 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](#)).

```
Last login: Thu Jun 11 14:29:01 on ttys000
[tester@Mac-mini-Grishutin ~ % sudo vi /etc/hosts .ua
Password: ?
```

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

- Нажмите клавишу **i**
- Добавьте на первую позицию списка запись **127.0.0.1 websigner.com.ua**
- Нажмите клавишу **Esc**
- 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.

Раздел 5

Проверка настроек прокси-сервера

Mozilla Firefox

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

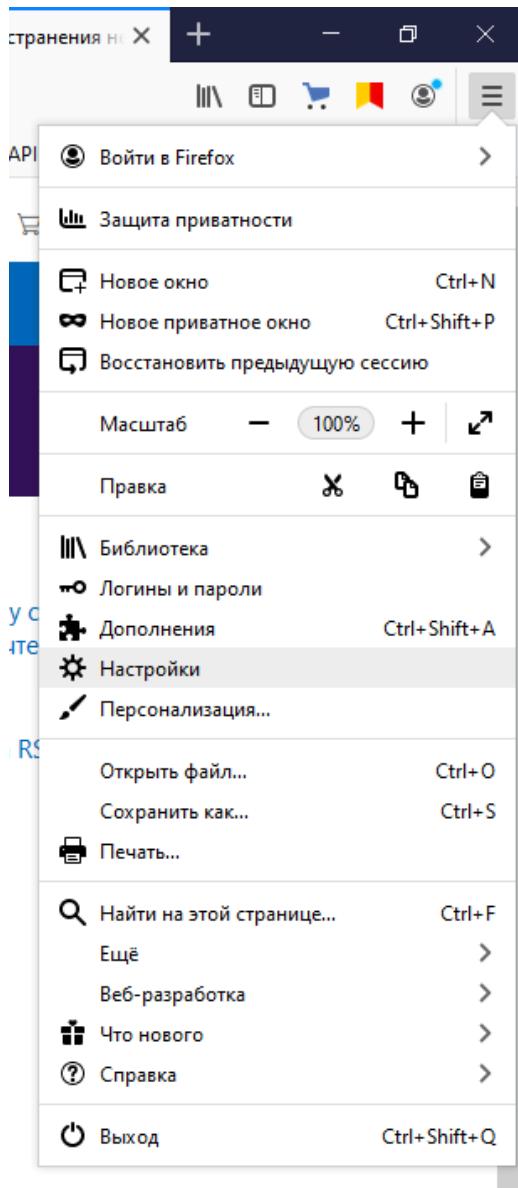


Рис. 5.1. Главное меню браузера Mozilla Firefox

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

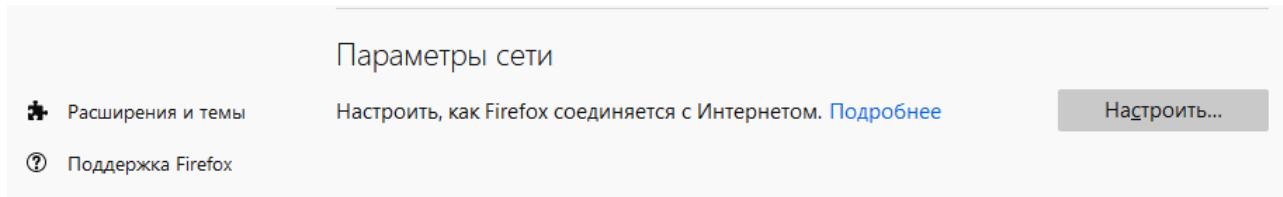
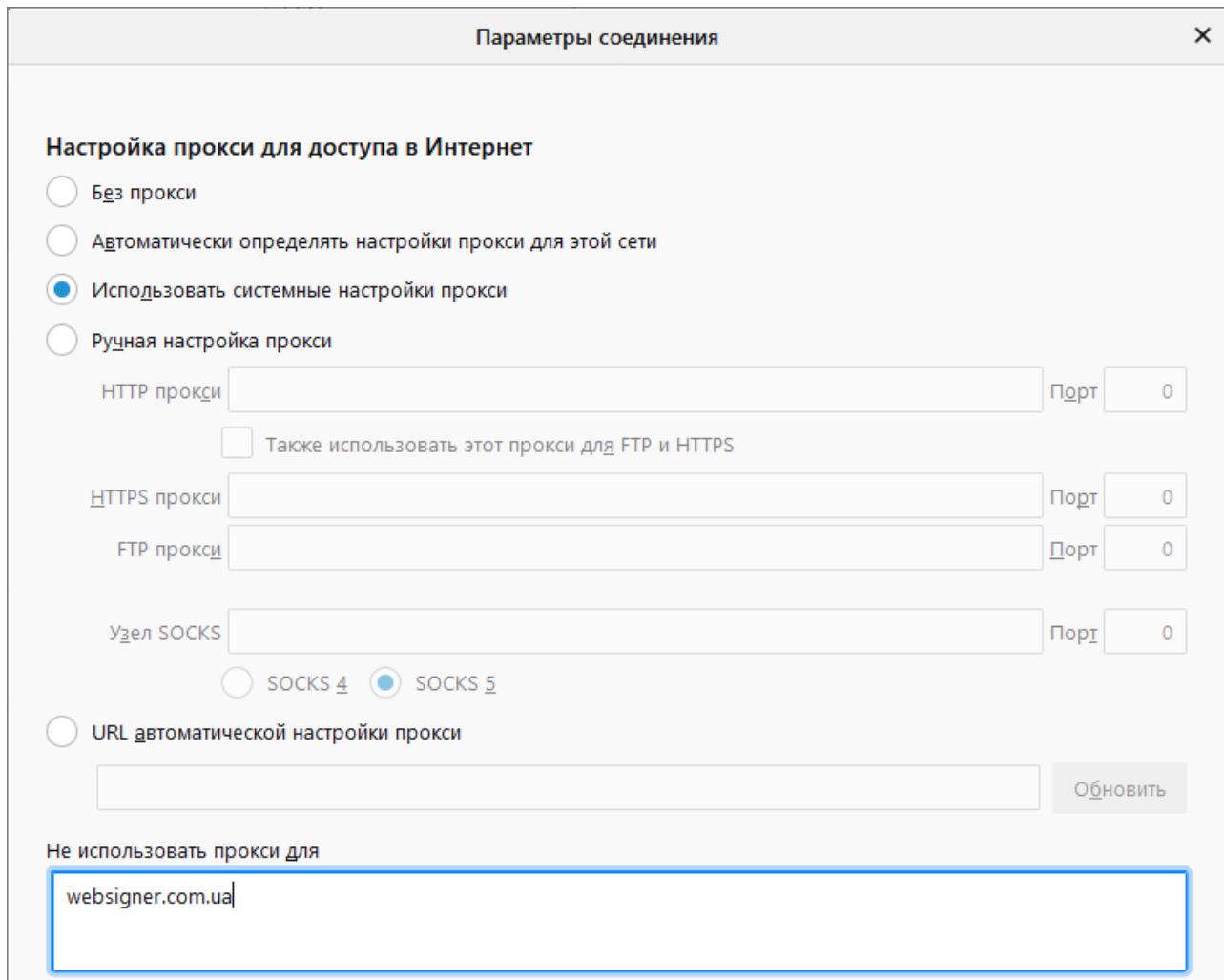


Рис. 5.2. Раздел Параметры сети основных настроек

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](#)).

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](#)).

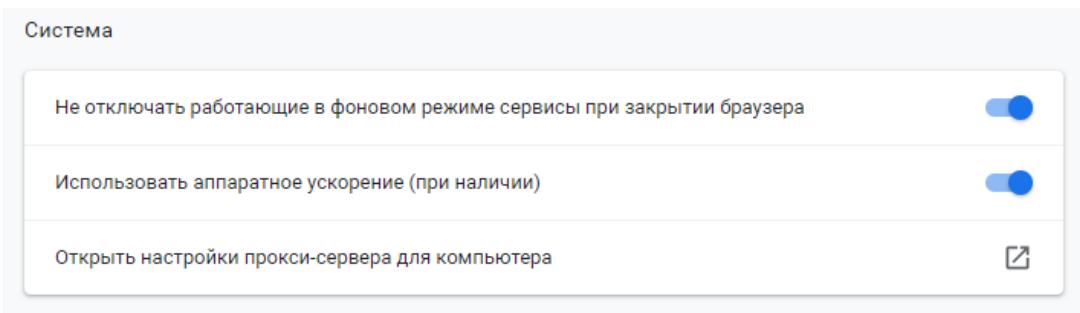


Рис. 5.4. Раздел **Система** дополнительных настроек

- **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 **Исключение** 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 браузера**.
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](#)).

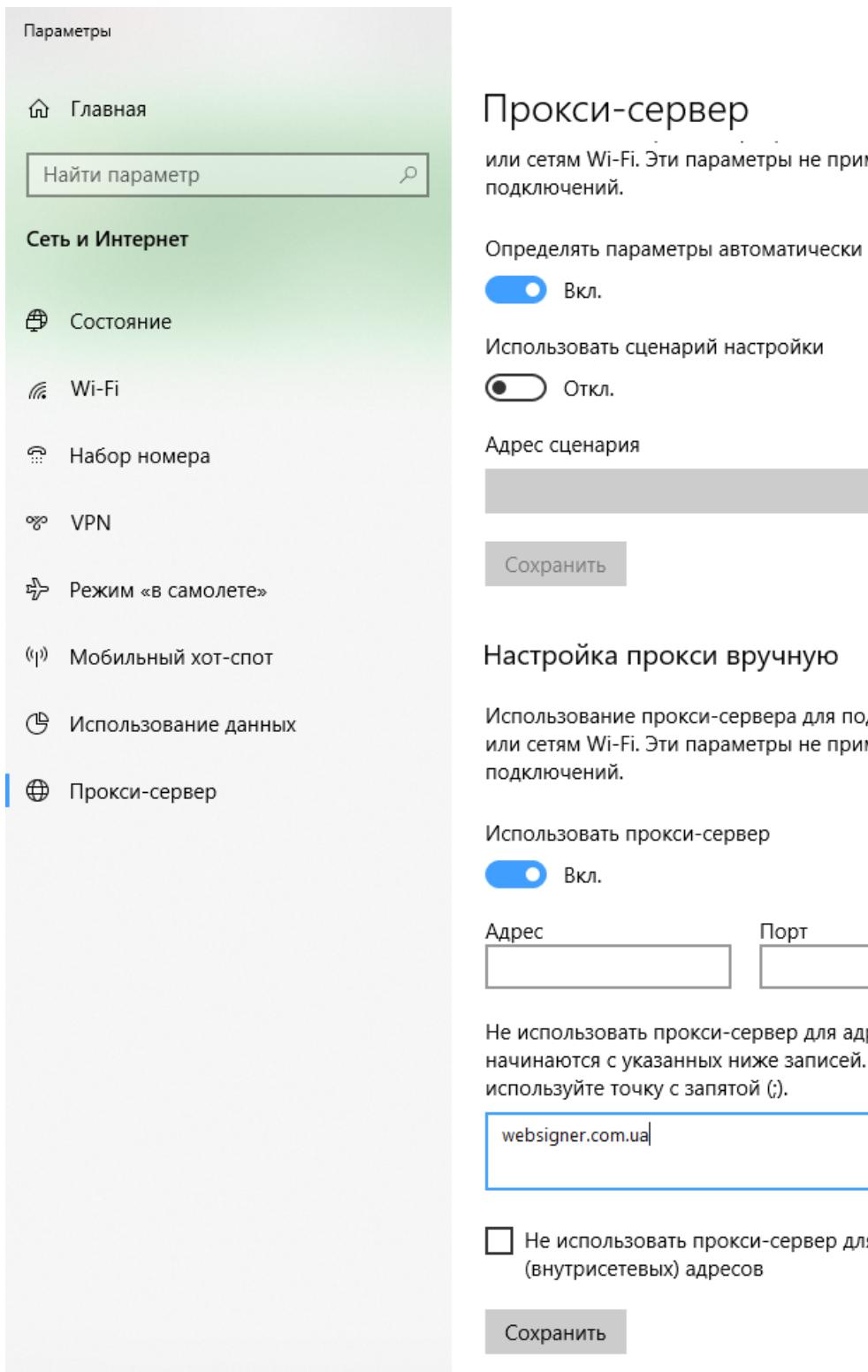
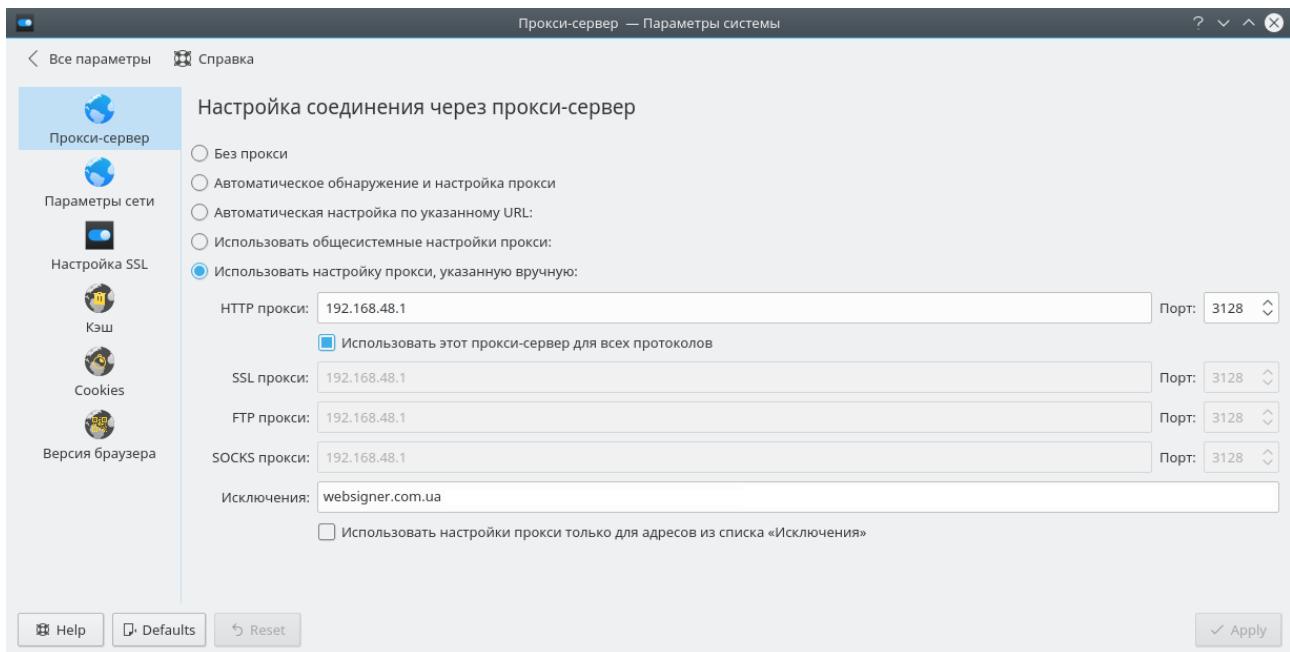
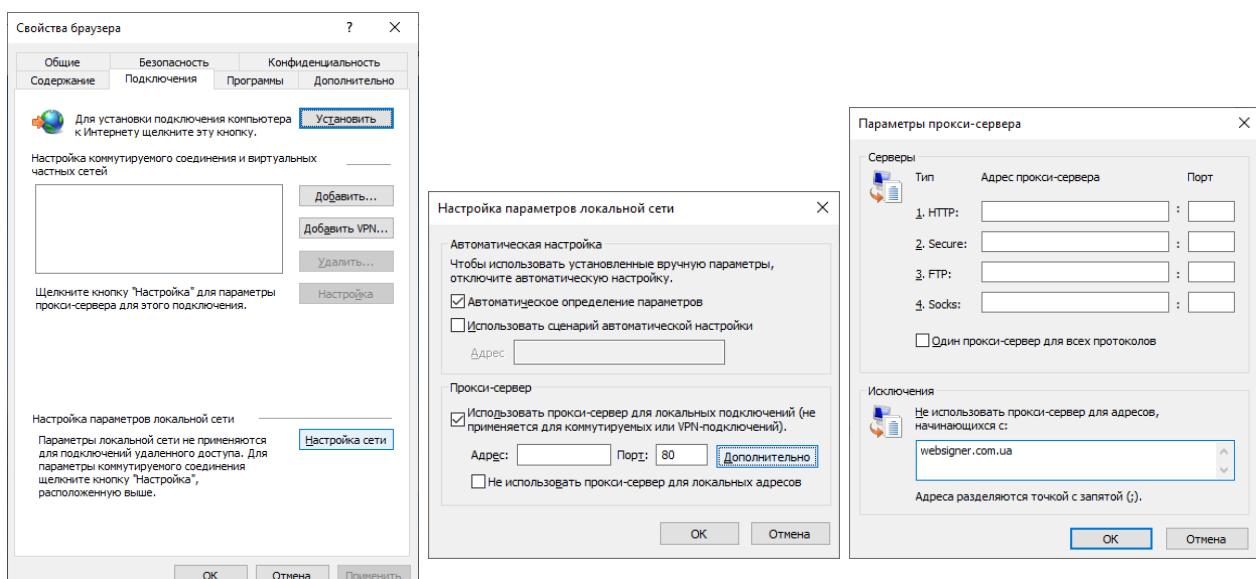


Рис. 5.5. Настройка исключения портала **websigner.com.ua** в браузере Chrome в Windows 10

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](#)).

Рис. 5.6. Настройка исключения портала **websigner.com.ua** в браузере Chrome в Linuxa) Окно Свойства браузера
б) Окно Настройка параметров локальной сети

в) Окно Параметры прокси-сервера

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

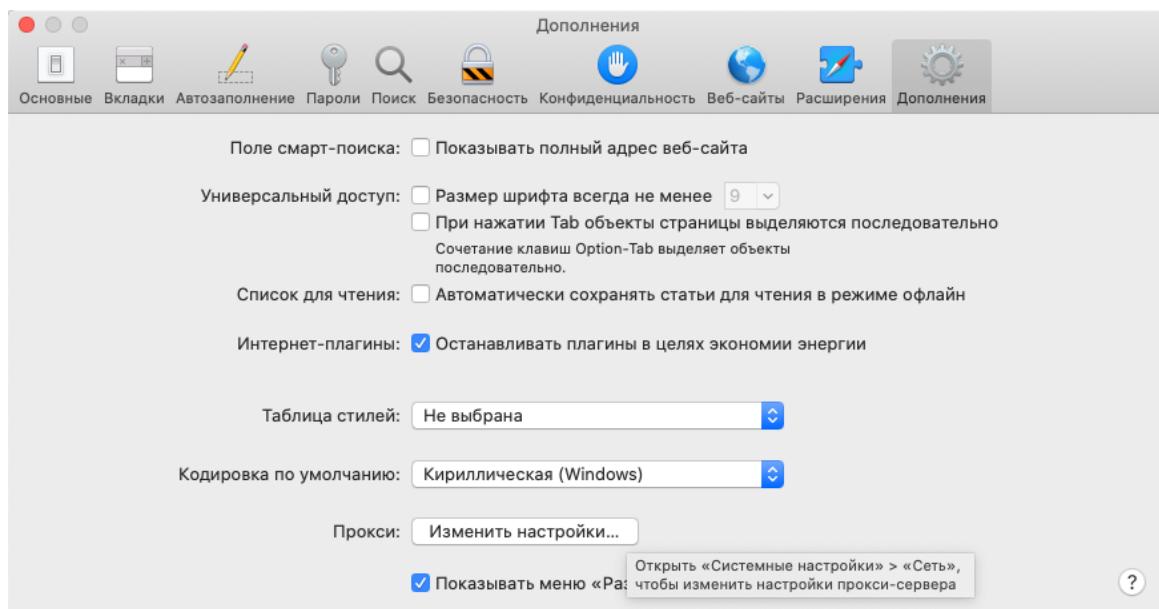
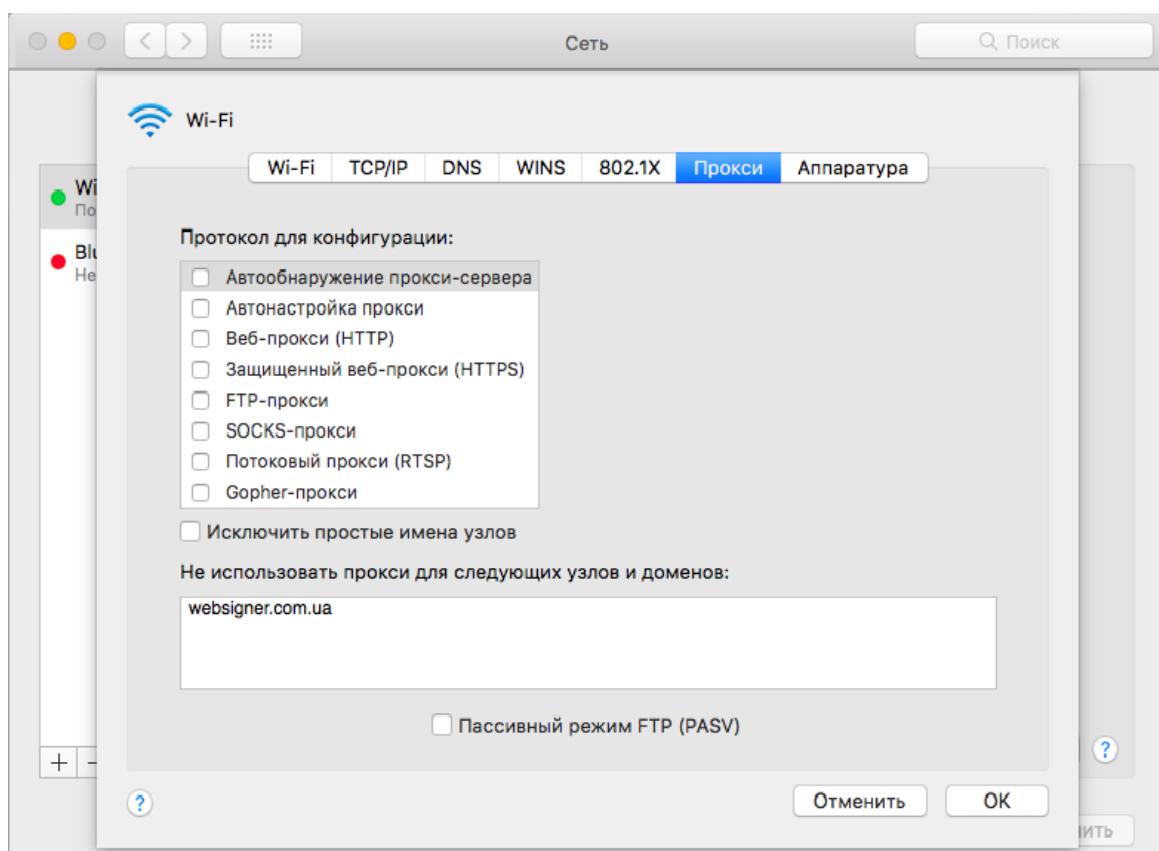


Рис. 5.8. Окно настроек браузера Safari

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

Раздел 6

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 адресу **support@dbosoft.com.ua**
