

# Хост плагин ЭП «WebSigner» Диагностика и исправление неисправностей

ООО «ДБО Софт»

(версия 2.0)

# Оглавление

<b>1 Введение</b>	<b>2</b>
<b>2 ОС семейства Windows</b>	<b>3</b>
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 . . . . .	8
<b>3 ОС семейства Linux</b>	<b>9</b>
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
<b>4 ОС семейства macOS</b>	<b>12</b>
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
<b>5 Проверка настроек прокси-сервера</b>	<b>18</b>
Mozilla Firefox . . . . .	18
Chrome, Opera . . . . .	19
Internet Explorer . . . . .	20
Safari . . . . .	20
<b>6 Источники дополнительной информации</b>	<b>24</b>

# Раздел 1

## Введение

Настоящий документ содержит описание способов диагностики и решения неполадок, возникающих в процессе эксплуатации хост плагина ЭП WebSigner версии 5.1 (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](mailto: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 потребуются установка плагина для каждого пользователя компьютера, который работает в системе iBank 2 UA. По умолчанию плагин устанавливается в каталог

**C:\Users\<username>\AppData\Local\DBO Soft\WebSignerHost**, при этом доступен выбор каталога при установке.

#### **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.

#### **Внимание!**

Начиная с версии системы 2.0.26.7 добавлена поддержка фоновое обновление плагина, которое не требует повторное скачивание и установку дистрибутива плагина.

### 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:
  - (a) 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:
  - (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 появиться иконка плагина (см. [рис. 2.1](#)).

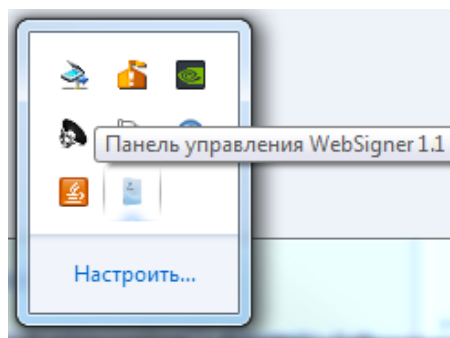


Рис. 2.1. Иконка плагина в системном трее

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 удастся 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**.

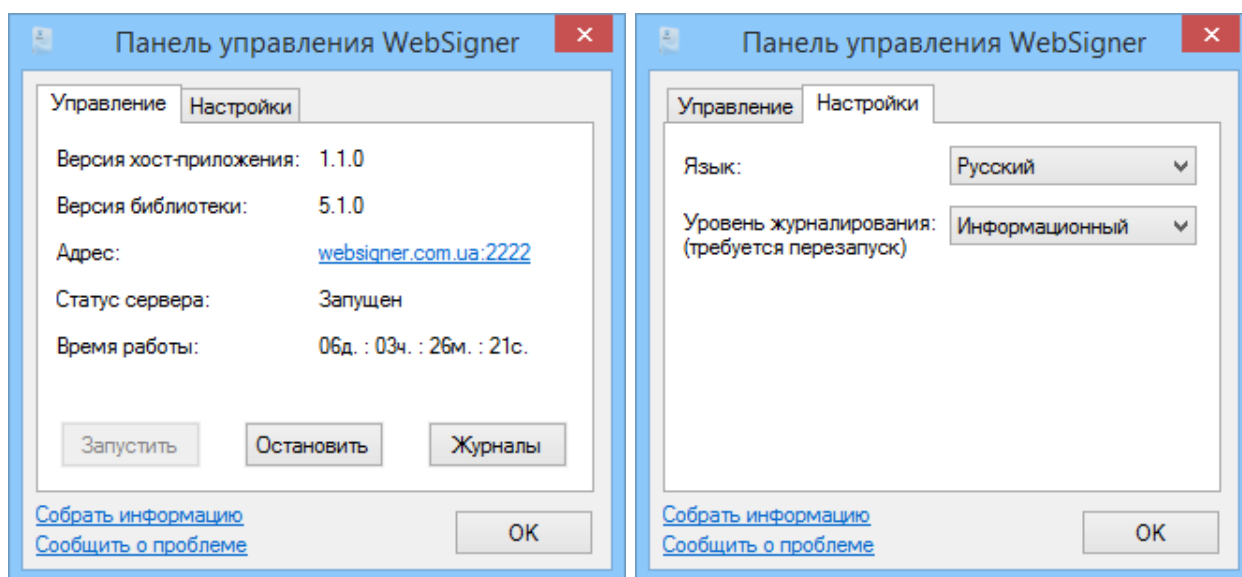
а) Вкладка **Управление**б) Вкладка **Настройки**

Рис. 2.2. Панель управления WebSigner

- Откройте каталог установленного плагина. При необходимости включите отображение скрытых файлов и каталогов.
- Запустите панель WebSigner с помощью файла **WSHControlPanel.exe**. Если запуск не выполняется, то запустите также файл **WebSignerHost.exe**, после чего выполните повторный запуск панели.

Если вручную запустить плагин также не удастся, то обращайтесь по электронному адресу [support@dbosoft.com.ua](mailto:support@dbosoft.com.ua), приложив журналы (нажмите на ссылку Собрать информацию на панели управления WebSigner, после чего откроется каталог, содержащий архив журналов info.zip). Если у вас настроен почтовый клиент, то обращение можно сформировать, нажав на ссылку Сообщить о проблеме.

### 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 нажмите на ссылку в поле **Адрес**. Если доступ есть, то в браузере откроется страница с текстом «Настройки для данного браузера выполнены корректно».

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

## 1. Проверьте настройки DNS.

(а) Запустите командную строку (см. [рис. 2.3](#)).

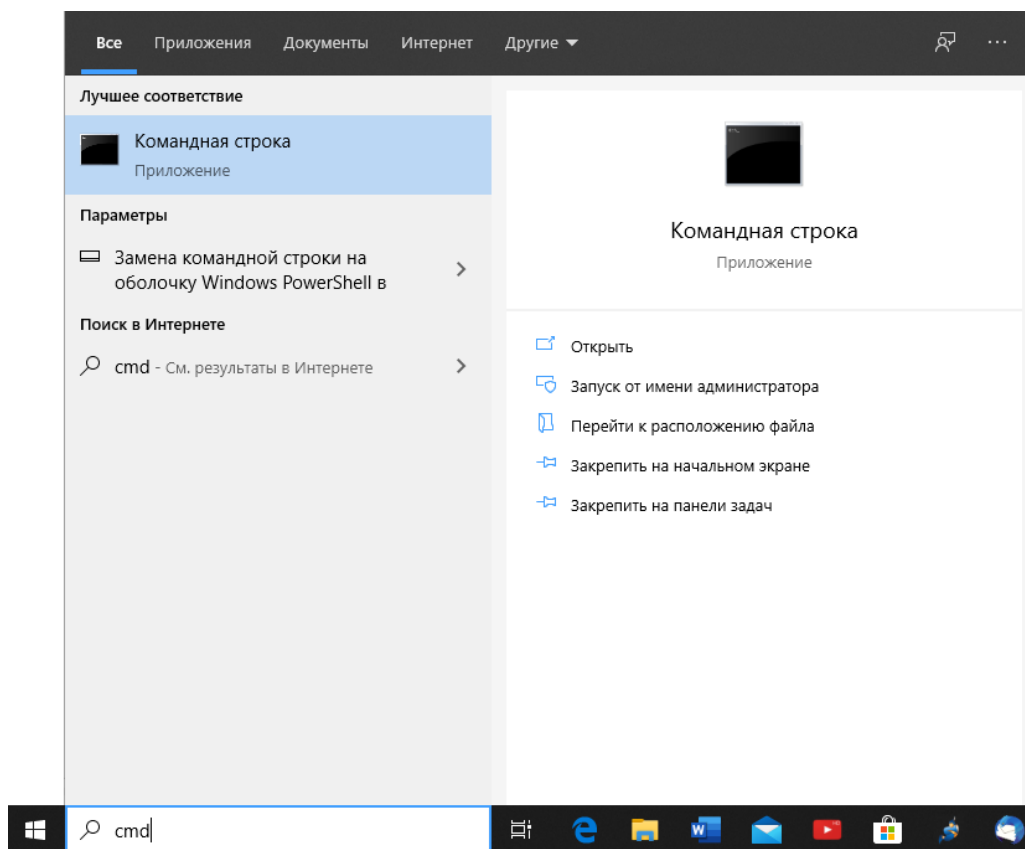


Рис. 2.3. Запуск командной строки под ОС семейства Windows

(b) Выполните команду `ping websigner.com.ua` – наберите на клавиатуре `ping websigner.com.ua` и нажмите клавишу **Enter**.

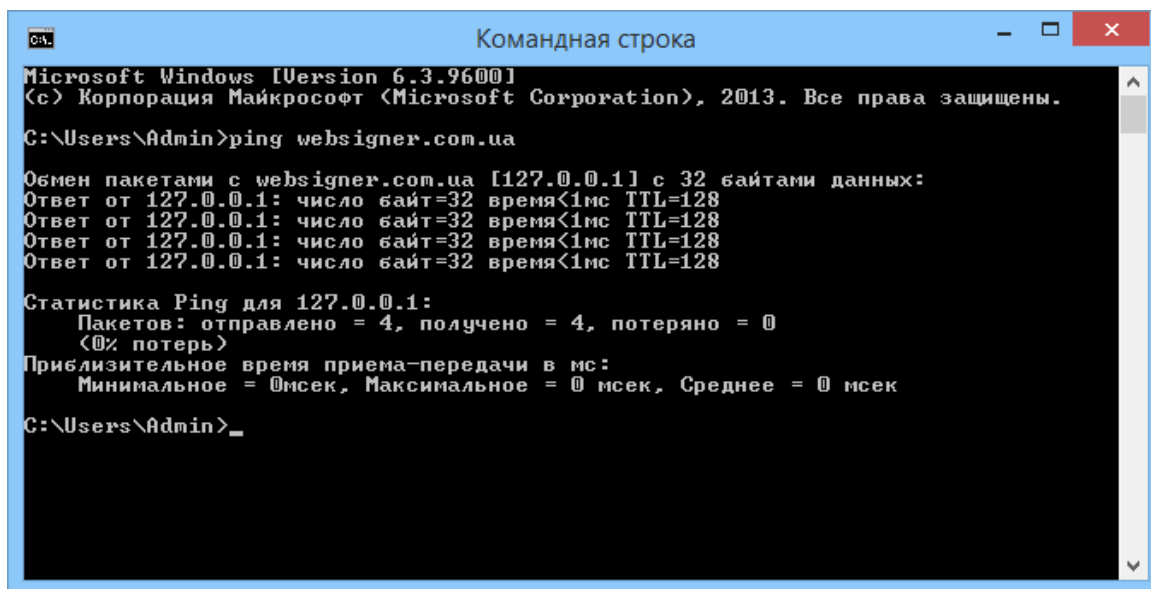
Если получен ответ вида **Обмен пакетами с websigner.com.ua [127.0.0.1] с 32 байтами данных:** то при установке настройки DNS выполнены корректно (см. [рис. 2.4](#)).

При получении другого ответа выполните одно из следующих действий:

- Переустановите плагин с отключенным антивирусом.
- Отредактируйте файл `hosts`. Для этого:
  - Запустите командную строку (см. [рис. 2.3](#)).
  - Выполните команду `notepad %windir%\system32\drivers\etc\hosts` (см. [рис. 2.5](#)).  
В результате откроется приложение «Блокнот».
  - После комментариев добавьте первой в списке запись `127.0.0.1 websigner.com.ua` и сохраните файл (см. [рис. 2.6](#)).

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.



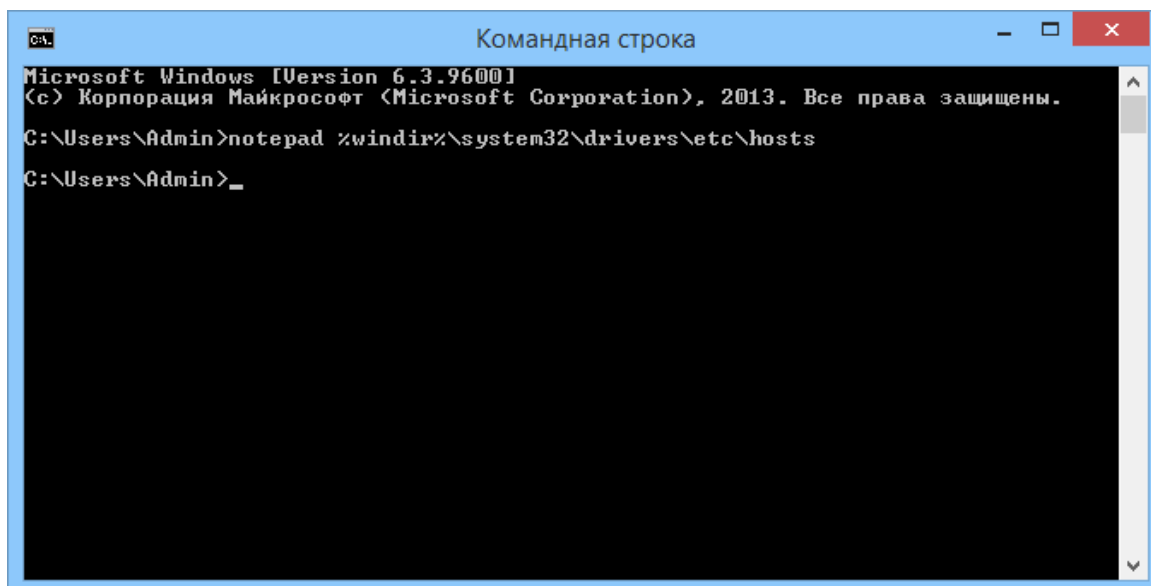
```
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2013. Все права защищены.

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
Ответ от 127.0.0.1: число байт=32 время<1мс TTL=128
Ответ от 127.0.0.1: число байт=32 время<1мс TTL=128
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% потерь)
    Приблизительное время приема-передачи в мс:
    Минимальное = 0мсек, Максимальное = 0 мсек, Среднее = 0 мсек

C:\Users\Admin>_
```

Рис. 2.4. Корректный результат выполнения команды `ping websigner.com.ua`

```
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. 2.5. Вызов команды редактирования файла hosts

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.
4. **Проверьте настройки антивируса.** Работу плагина может нарушить наличие установленного антивируса с встроенным межсетевым экраном (firewall), если он анализирует входящий трафик с портала websigner.com.ua. В таких случаях добавьте портал websigner.com.ua в исключения firewall, либо выключите анализ трафика от защищенных https-соединений.



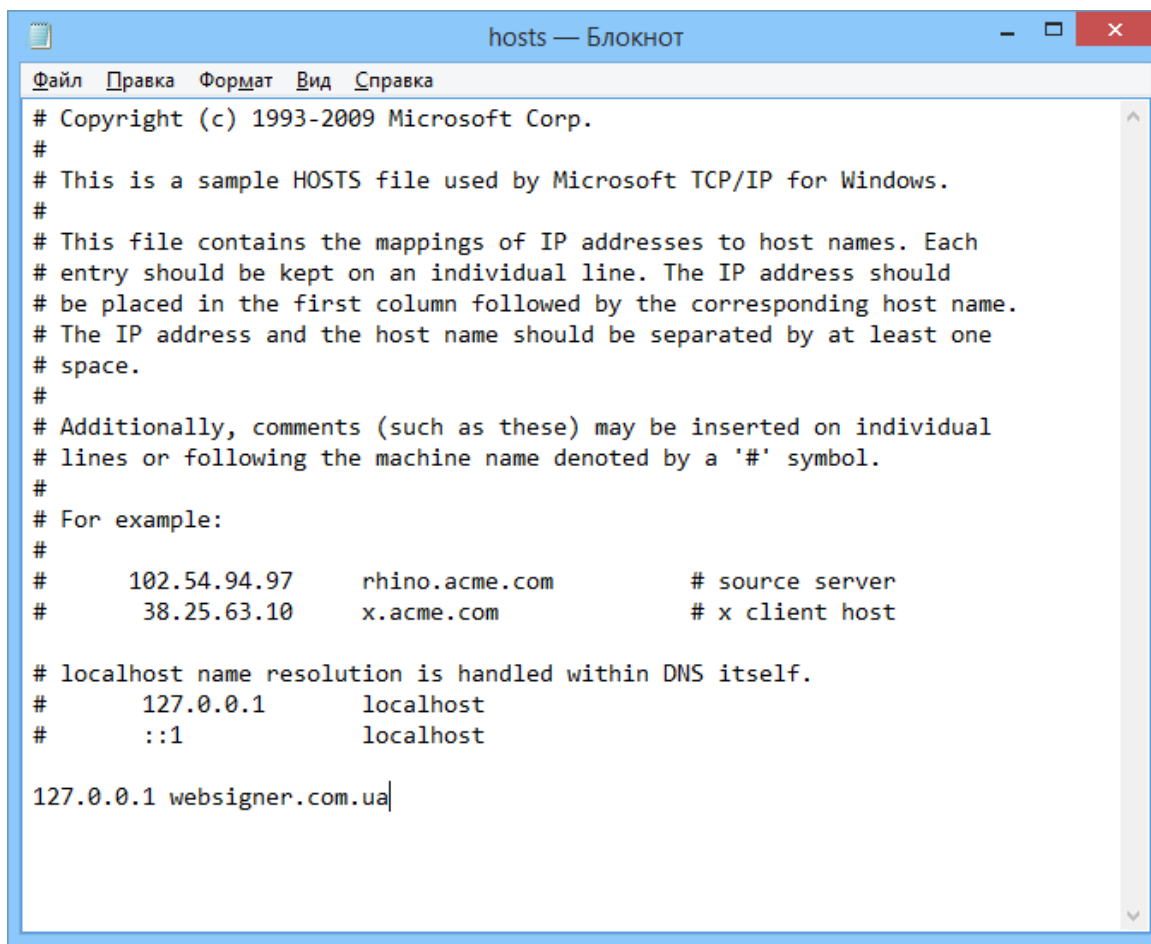


Рис. 2.6. Редактирование файла hosts

### 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 portalу websigner.com.ua не включает в себя порт, на котором запущен плагин.

Подключение к portalу 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 portalу 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, libpcsc-lite1, libc6, libstdc++6, pcscd, libgtk-3-0, gcr, net-tools;
- **Red Hat:** zlib, pcsc-lite, glibc, libstdc++, gtk3, gcr, net-tools;
- **Arch:** zlib, pcsc-lite, 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 `bash 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.

#### **Внимание!**

Начиная с версии системы 2.0.26.7 добавлена поддержка фоновое обновление плагина, которое не требует повторное скачивание и установку дистрибутива плагина.

### 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

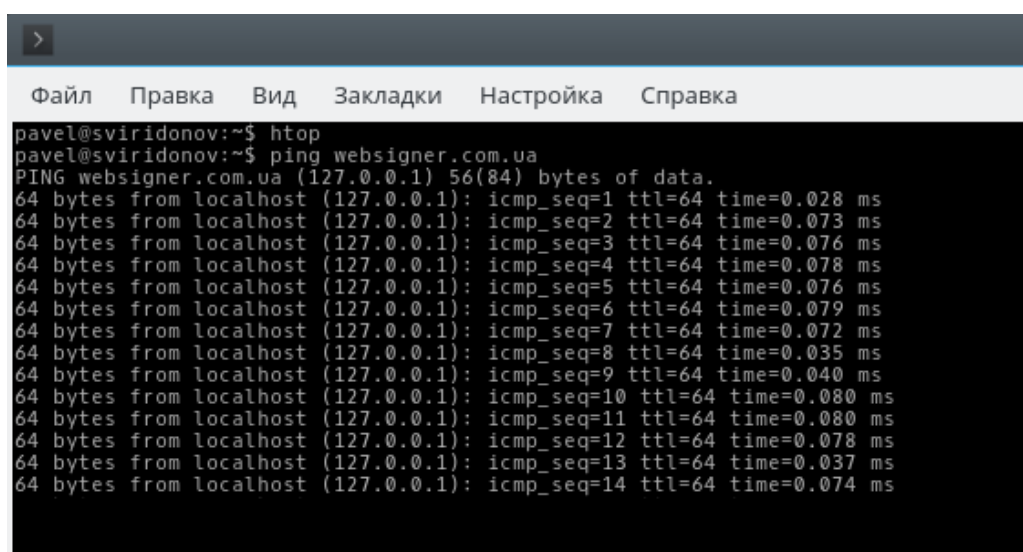
Если при запущенном плагине Web-Банкинг не определяет его и предлагает скачать, то возможная причина проблемы – у браузера нет доступа к плагину.

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 в браузере откроется страница с текстом «Настройки для данного браузера выполнены корректно».

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](#)).



```
pavel@sviridonov:~$ htop
pavel@sviridonov:~$ 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.

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 portalу `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 начинающая 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 потребуются 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 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 появиться иконка плагина (см. [рис. 4.1](#)).

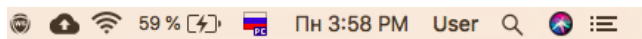


Рис. 4.1. Иконка плагина в системном трее

Также иконка появляется в launchpad (см. [рис. 4.2](#)).

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

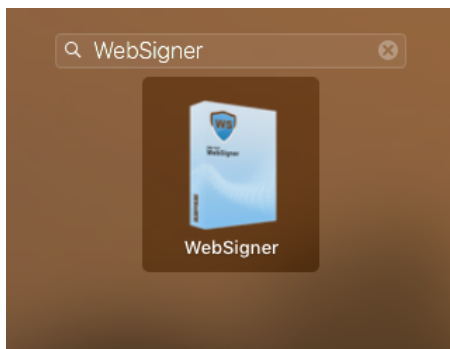


Рис. 4.2. Иконка плагина в launchpad

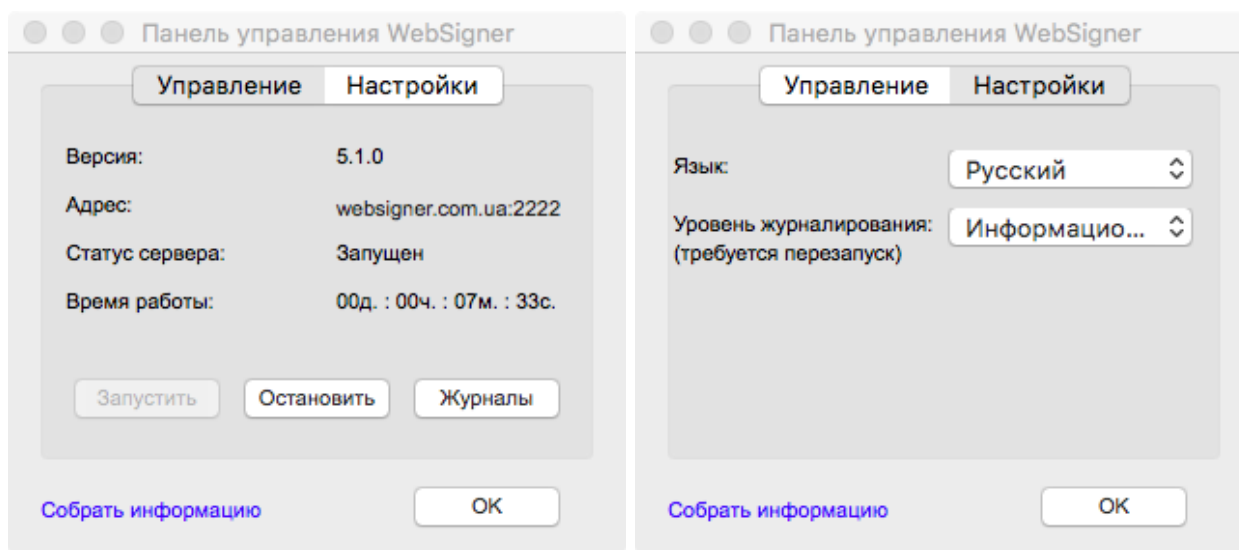
а) Вкладка **Управление**б) Вкладка **Настройки**

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](mailto:support@dbosoft.com.ua), приложив журналы (нажмите на ссылку **Собрать информацию** на панели управления WebSigner, после чего откроется каталог, содержащий архив журналов info.zip).

### **У браузера нет доступа к плагину**

Откройте панель управления WebSigner (см. [рис. 4.3](#)) и нажмите на ссылку в поле **Адрес**. Если доступ есть, то в браузере откроется страница с текстом «Настройки для данного браузера выполнены корректно».

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](#)).

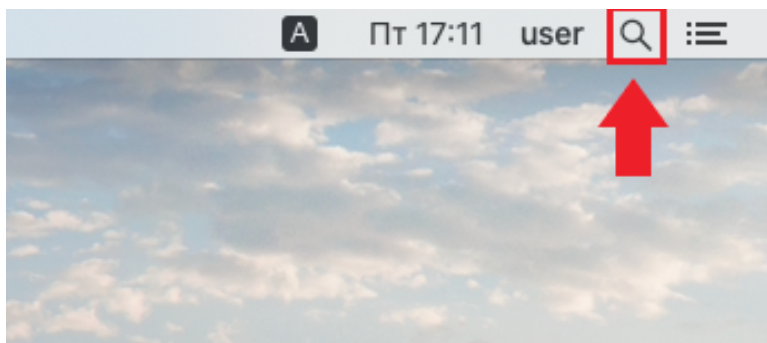


Рис. 4.4. Иконка Spotlight

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

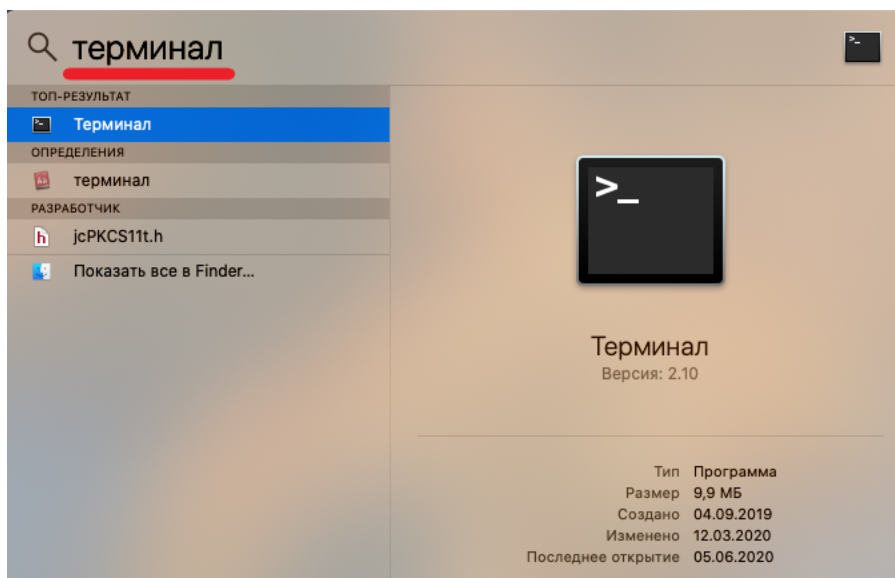


Рис. 4.5. Поиск терминала в Spotlight

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

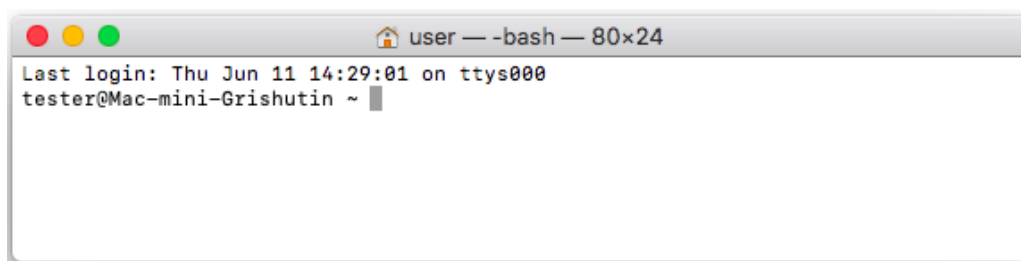
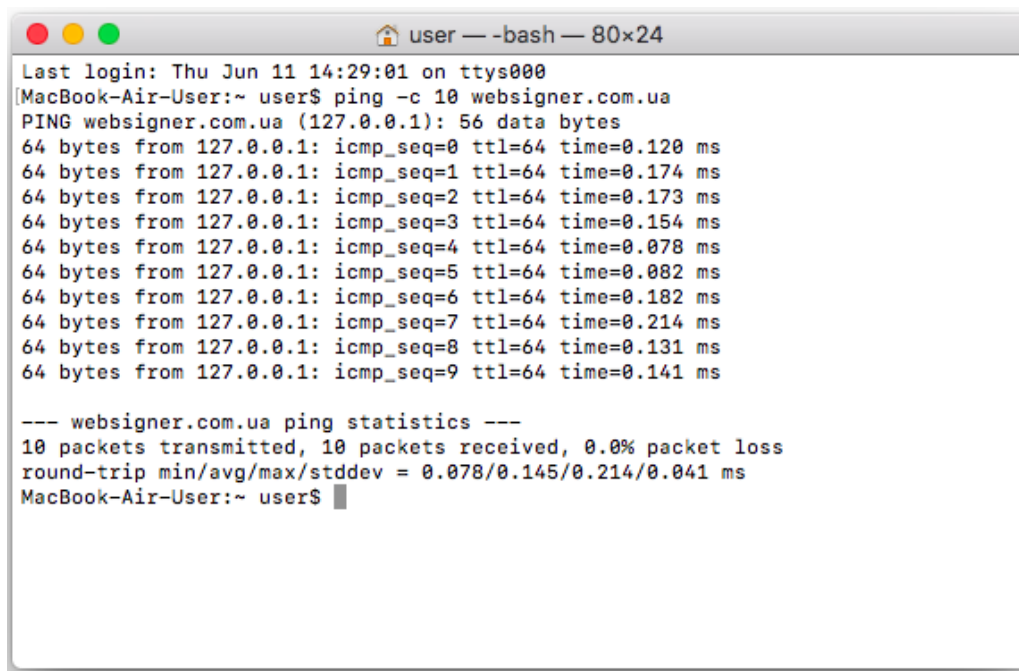


Рис. 4.6. Окно Терминала

- (c) Выполните команду `ping -c10 websigner.com.ua` – наберите на клавиатуре `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](#)).



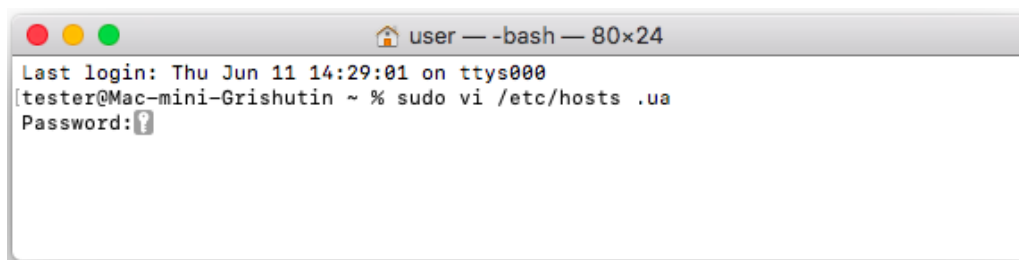
```
user — -bash — 80x24
Last login: Thu Jun 11 14:29:01 on ttys000
MacBook-Air-User:~ user$ ping -c 10 websigner.com.ua
PING websigner.com.ua (127.0.0.1): 56 data bytes
64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=0 ttl=64 time=0.120 ms
64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=1 ttl=64 time=0.174 ms
64 bytes from 127.0.0.1: 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](#)).



```
user — -bash — 80x24
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](#)).

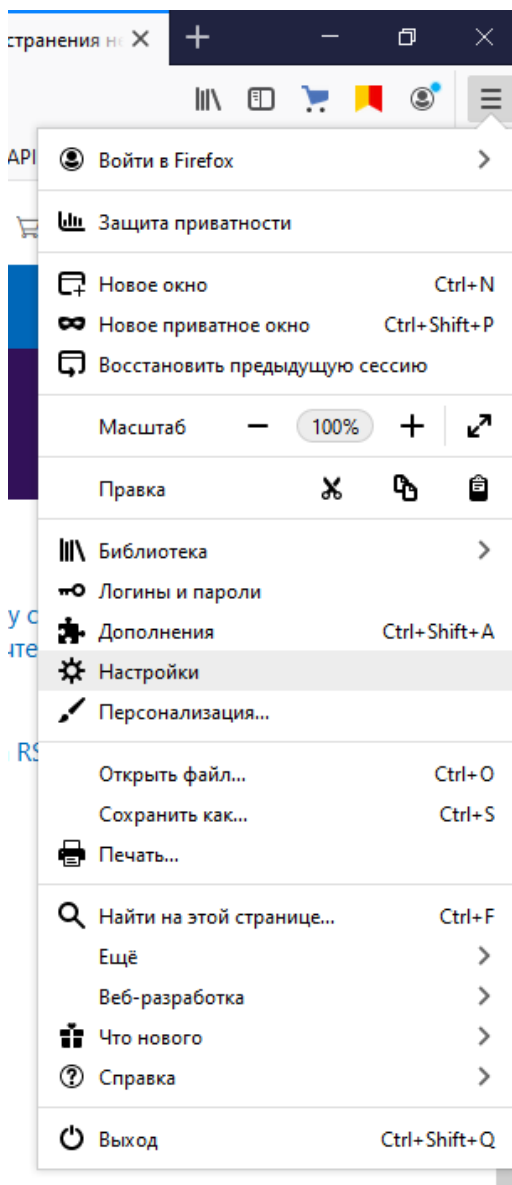
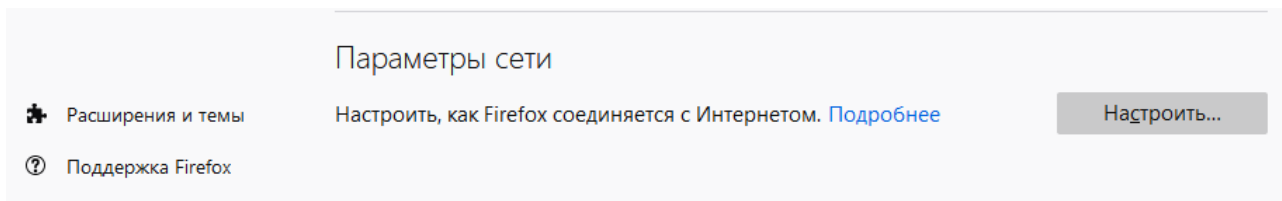
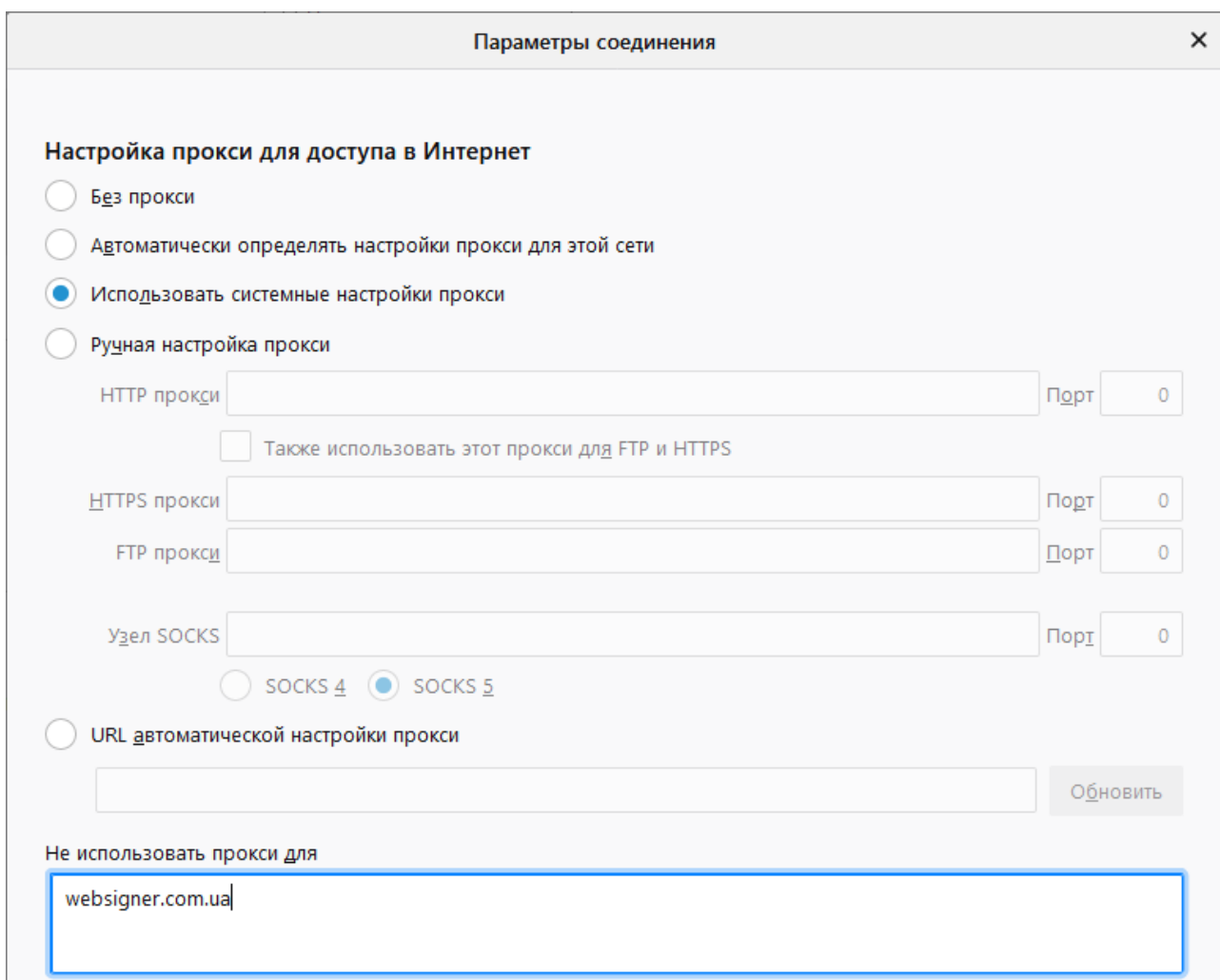


Рис. 5.1. Главное меню браузера Mozilla Firefox

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](#)).

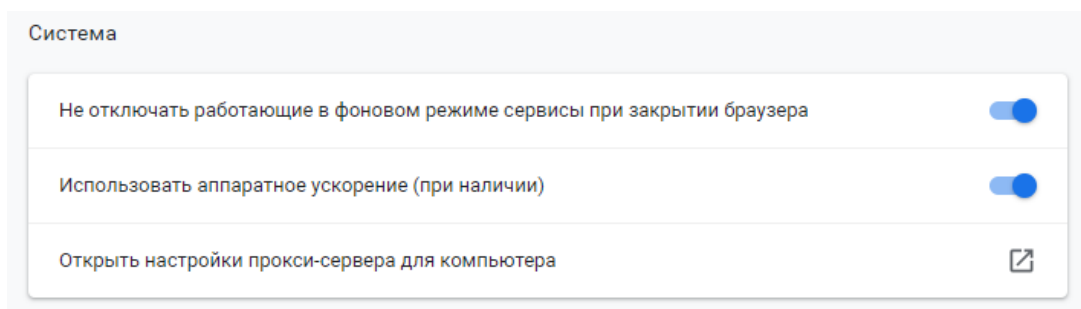


Рис. 5.4. Раздел **Система** дополнительных настроек

- **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 значения 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 значения 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\(a\)](#)).
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 значения 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](#)).

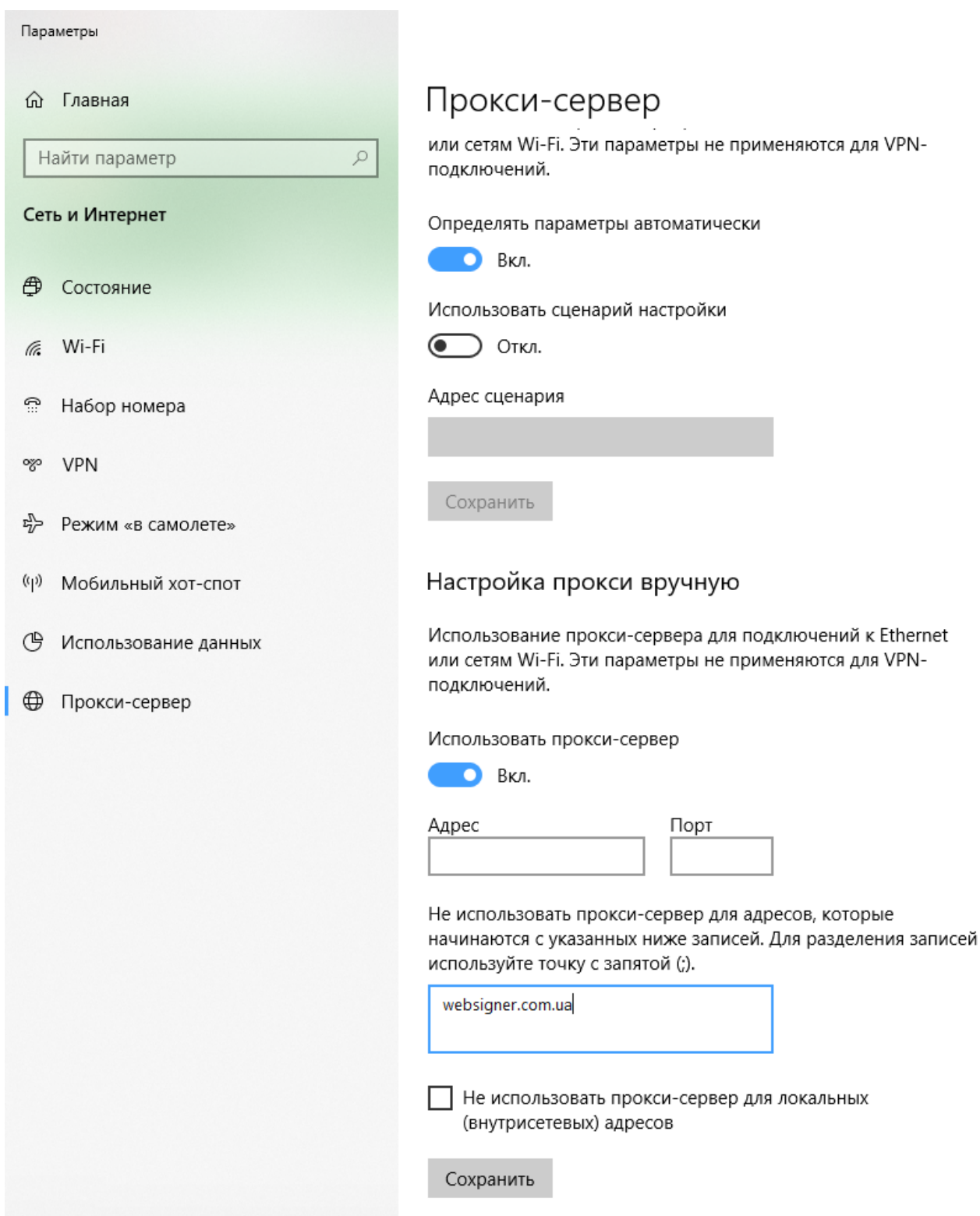


Рис. 5.5. Настройка исключения портала **websigner.com.ua** в браузере Chrome в Windows 10

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

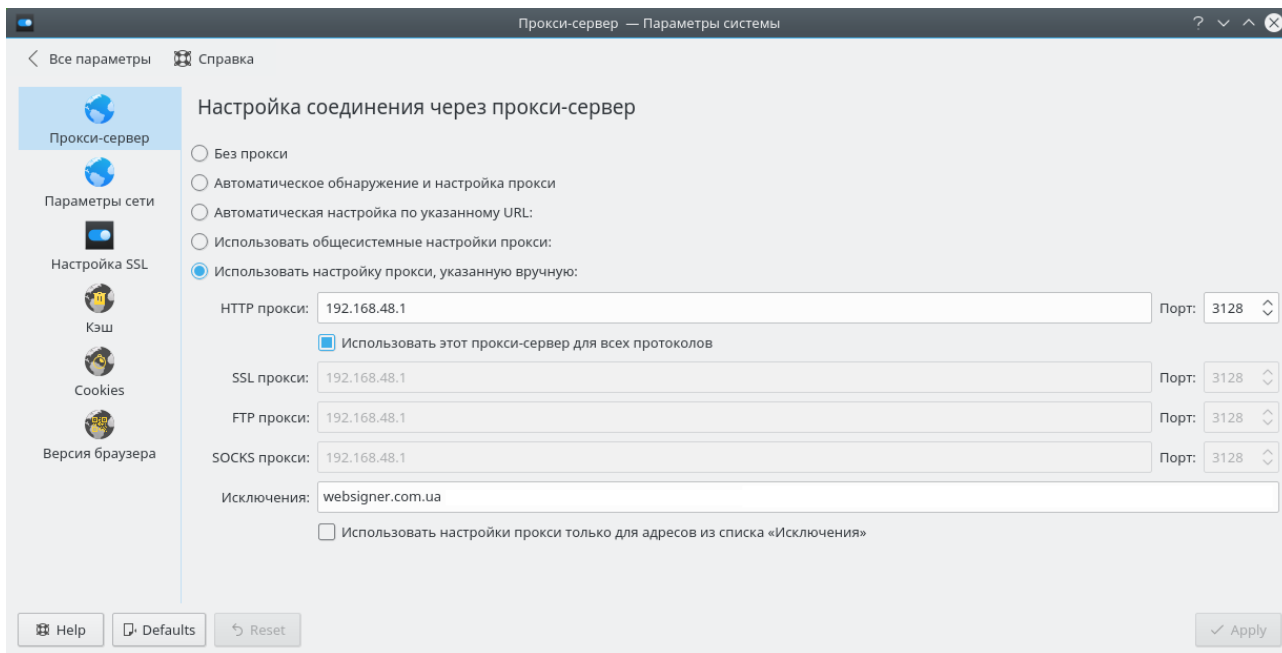
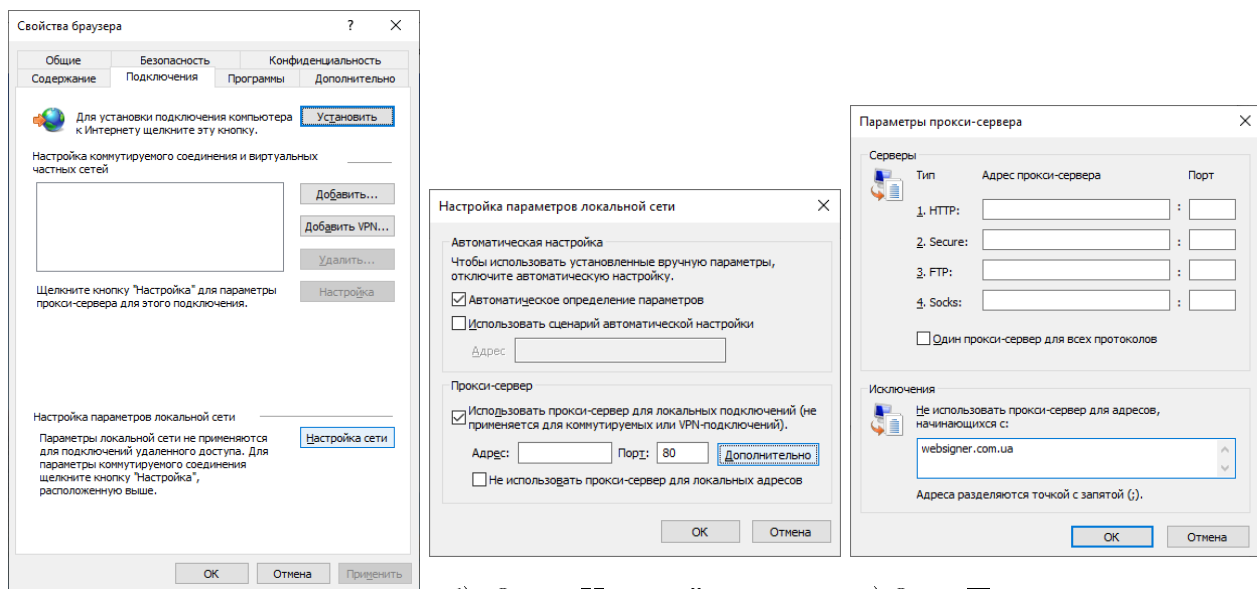


Рис. 5.6. Настройка исключения портала **websigner.com.ua** в браузере Chrome в Linux



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

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

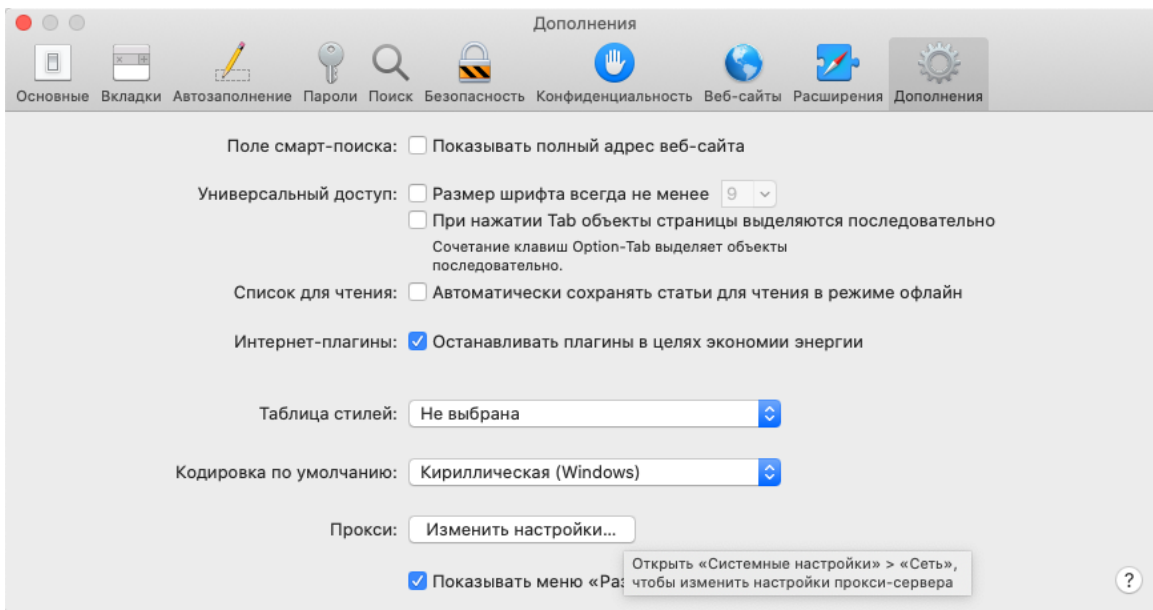


Рис. 5.8. Окно настроек браузера Safari

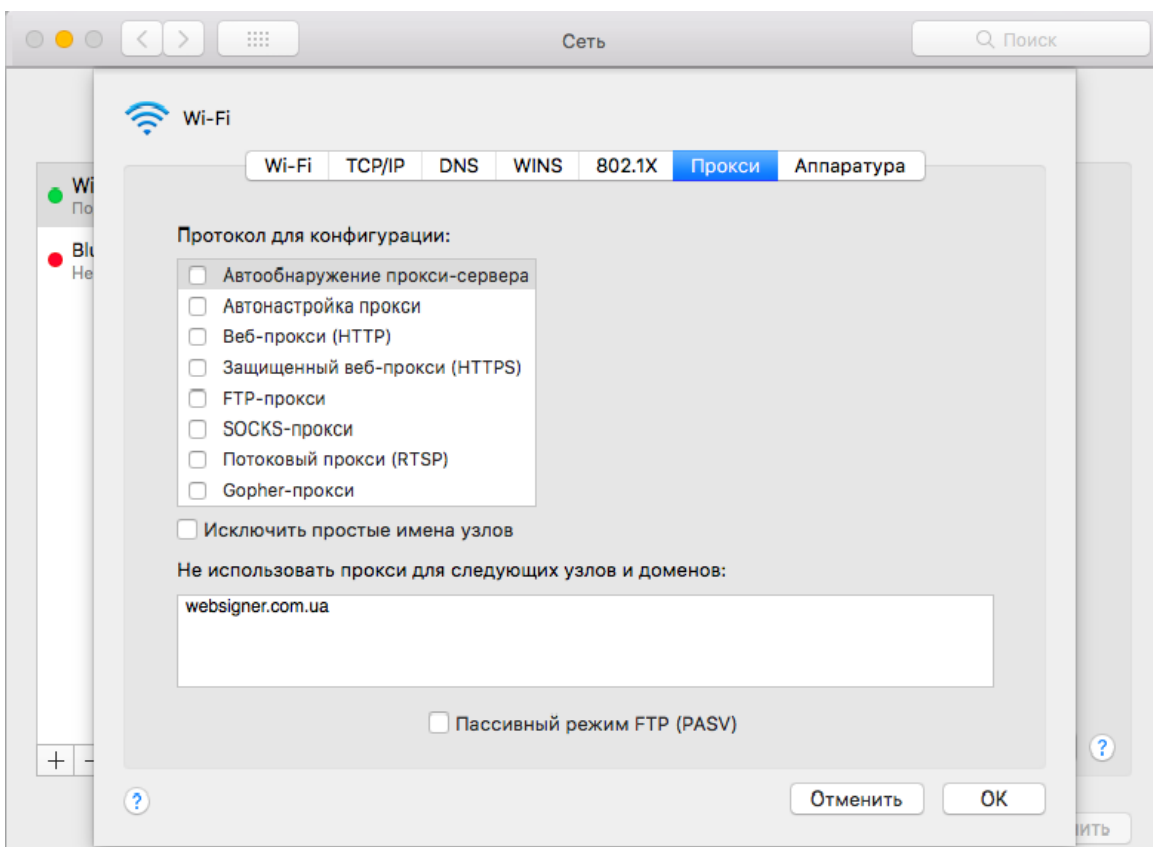


Рис. 5.9. Настройка исключения портала **websigner.com.ua** в браузере Safari



## 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](mailto:support@dbosoft.com.ua)

---