

Хост плагін ЕП «WebSigner» Діагностика та усунення несправностей

ТОВ «ДБО Софт»

(версія 2.0)

Зміст

1	Передмова	2
2	ОС сімейства Windows	3
	Особливості встановлення	3
	Діагностика та усунення несправностей	3
	Встановлення плагіну завершується з помилкою	3
	Після встановлення не відбувся автоматичний запуск плагіну	4
	Помилка при запуску плагіну	5
	У браузера немає доступу до плагіну	5
	Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін при наявності доступу до нього	8
3	ОС сімейства Linux	10
	Особливості встановлення плагіну	10
	Діагностика та усунення несправностей	10
	Помилка під час встановлення плагіну	10
	Плагін після встановлення не запустився автоматично	10
	У браузера немає доступу до плагіну	11
	Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін за наявності доступу до нього	12
4	ОС сімейства macOS	13
	Особливості встановлення	13
	Діагностика та усунення несправностей	13
	Неприпустимі символи в імені користувача	13
	Залишкові файли від попередніх встановлень	14
	Неактивна кнопка «Продовжити»	14
	Плагін після встановлення не запустився автоматично	14
	У браузера немає доступу до плагіну	15
	Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін за наявності доступу до нього	18
5	Перевірка налаштувань проксі-сервера	19
	Mozilla Firefox	19
	Chrome, Opera	19
	Safari	19
6	Джерела додаткової інформації	26

Розділ 1

Передмова

Цей документ містить опис способів діагностики та вирішення несправностей, що виникають у процесі експлуатації хост плагіна ЕП WebSigner версії 5.9 (далі – плагін).

Методика діагностики та усунення несправностей відрізняється залежно від використовуваної операційної системи:

- ОС Windows 7, 8, 10, 11.
- ОС Linux.
- Mac OS X.

Якщо жодне з описаних у документі рішень не допомогло, звертайтеся до відділу технічної підтримки за електронною адресою support@dbosoft.com.ua. У листі опишіть проблему та додайте знімки екрану інструментів розробника на вкладках «Console» (Консоль) та «Network» (Мережа).

Розділ 2

ОС сімейства Windows

Особливості встановлення

Для встановлення плагіну не потрібні права адміністратора. З міркувань безпеки робота користувача з плагіном, встановленим від імені іншого користувача – заборонена. Тому потрібно встановлення плагіну для кожного користувача комп'ютера, який працює в системі Intesa Sanpaolo Bank Business. За замовчуванням плагін встановлюється в каталог **C:\Users\<username>\AppData\Local\DBO Soft\WebSignerHost**, при цьому доступний вибір каталогу під час встановлення.

Увага!

Під час встановлення плагін додає виняток для адреси **websigner.com.ua** у налаштуваннях проксі-сервера (якщо він використовується). Також для коректної роботи плагіну потрібно, щоб хост **websigner.com.ua** був дозволений для IP-адреси **127.0.0.1**. Це відбувається автоматично за умови коректної роботи DNS-сервера. Якщо DNS-сервер працює некоректно, то під час встановлення плагіну буде попередження, і інсталятор спробує змінити файл hosts таким чином, щоб хост websigner.com.ua був дозволений для IP-адреси 127.0.0.1.

Увага!

Починаючи з версії системи 2.0.26.7 додана підтримка фонових оновлень плагіну, яке не вимагає додаткового завантаження і встановлення дистрибутиву плагіну.

Діагностика та усунення несправностей

Встановлення плагіну завершується з помилкою

Якщо встановлення плагіну завершилося з помилкою **The installer has encountered an unexpected error installing this package. This may indicate a problem with this package.** та кодом помилки 2738, це може означати, що компонент VBScript неправильно зареєстрований на комп'ютері. Компонент VBScript можна зареєструвати, виконавши такі дії:

1. Запустіть командний рядок від імені адміністратора:
 - (а) Меню «Пуск» ► Усі програми ► Стандартні.
 - (б) Натисніть правою кнопкою миші на пункті **Командний рядок** та виберіть **Запуск від імені адміністратора**.
2. Перейдіть у каталог з файлом бібліотеки DLL:
 - У 32-розрядній версії Windows: у командному рядку введіть команду **cd %windir%\system32** та натисніть ENTER.
 - У 64-розрядній версії Windows: у командному рядку введіть команду **cd %windir%\syswow64** та натисніть ENTER.
3. Запустіть команду, яка відповідає за реєстрацію бібліотеки DLL: у командному рядку введіть команду **regsvr32 vbscript.dll** та натисніть ENTER.

Якщо помилка не зникне, це означає, що бібліотека DLL вже зареєстрована користувачем, який не має прав адміністратора. У цьому випадку необхідно спочатку увійти в систему під обліковим записом користувача, який раніше зареєстрував бібліотеку DLL, і скасувати цю реєстрацію. Для цього виконайте наступні дії:

1. Запустіть командний рядок:

- (а) Меню «Пуск» ► Усі програми ► Стандартні.
- (б) Двічі натисніть на пункт **Командний рядок**.

2. Перейдіть у папку з файлом бібліотеки DLL:

- У 32-розрядній версії Windows: у командному рядку введіть команду `cd %windir%\system32` та натисніть ENTER.
- У 64-розрядній версії Windows: у командному рядку введіть команду `cd %windir%\syswow64` та натисніть ENTER.

3. Запустіть команду, яка скасовує реєстрацію бібліотеки DLL: у командному рядку введіть команду `regsvr32 /u vbscript.dll` та натисніть ENTER.

Після цього повторно зареєструйте бібліотеку, запустивши командний рядок від імені адміністратора.

У деяких випадках ця помилка може бути викликана конфліктом із антивірусною програмою McAfee. Деякі антивірусні програми впливають на реєстрацію певних файлів DLL. Якщо раніше на комп'ютері був встановлений антивірус McAfee (навіть після його видалення на комп'ютері залишаються деякі компоненти), скористайтеся засобом для повного видалення програми McAfee (<http://us.mcafee.com/apps/supporttools/mcpr/mcpr.asp>).

Після встановлення не відбувся автоматичний запуск плагіну

Після коректного встановлення плагіну в області сповіщень панелі завдань (правий нижній кут робочого столу) повинна з'явитися іконка плагіну (див. [рис. 2.1](#)).

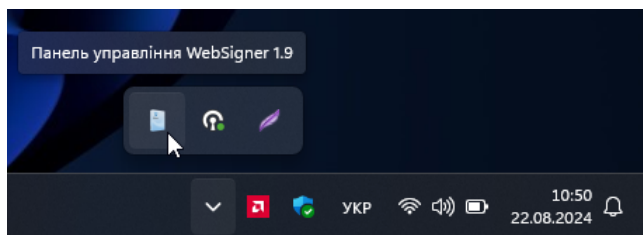


Рис. 2.1. Іконка плагіну в системному треї

При натисканні на іконку з'являється вікно панелі управління плагіном (див. [рис. 2.2](#)).

Статус сервера має бути «Запущений». Якщо статус сервера «Зупинено», спробуйте запустити його, натиснувши кнопку **Запустити**. Якщо запустити не вдається або відсутня іконка плагіну, виконайте запуск плагіну вручну:

1. Закрийте панель, якщо вона запущена: натисніть правою кнопкою миші на іконку плагіну та виберіть пункт **Вихід**.
2. Відкрийте каталог встановленого плагіну. При необхідності ввімкніть відображення прихованих файлів і каталогів.

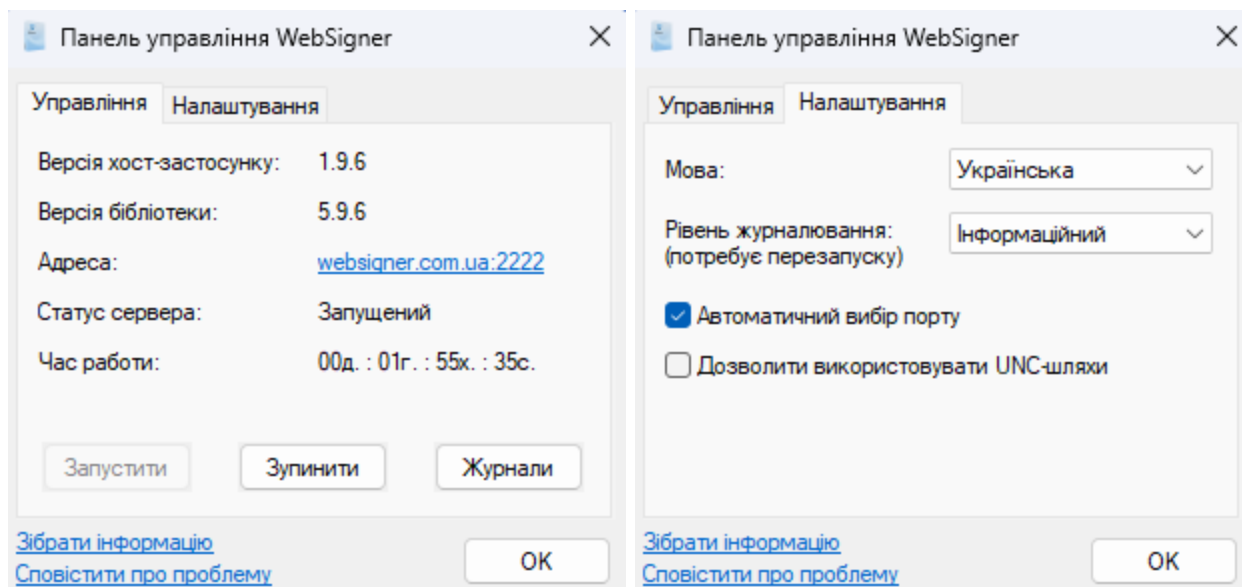
а) Вкладка **Управління**б) Вкладка **Налаштування**

Рис. 2.2. Панель управління WebSigner

3. Запустіть панель WebSigner за допомогою файлу **WSHControlPanel.exe**. Якщо запуск не відбувається, запустіть також файл **WebSignerHost.exe**, після чого повторно запустіть панель.

Якщо вручну запустити плагін також не вдається, звертайтеся за електронною адресою support@dbosoft.com.ua, прикріпивши журнали (натисніть на посилання **Зібрати інформацію** на панелі керування WebSigner, після чого відкриється каталог, що містить архів журналів info.zip). Якщо у вас налаштований поштовий клієнт, то звернення можна сформулювати, натиснувши на посилання **Сповістити про проблему**.

Помилка при запуску плагіну

При запуску ОС в момент автозапуску сервера або спробі вручну запустити сервер через панель керування плагіном може виникнути помилка **BSCP-001001**. Ця помилка пов'язана з зовнішнім впливом на основний файл плагіну WebSignerHost.exe шляхом його видалення, пошкодження або поміщення в карантин антивірусу. Для вирішення цієї помилки перевірте розділ «карантин» антивірусу. Відновіть файл, якщо він там присутній, а також додайте його у винятки антивірусу для запобігання помилки. Якщо антивірус не впливав на цей файл, виконайте повторне встановлення плагіну.

У браузері немає доступу до плагіну

Якщо браузер не має доступу до плагіну, то Web-Банкінг не зможе його знайти і буде пропонувати його завантаження, навіть якщо плагін запущено.

Відкрийте панель керування WebSigner (див. [рис. 2.2](#)) і натисніть на посилання у полі **Адреса**. Якщо доступ є, то в браузері відкриється сторінка з текстом «Налаштування для цього браузера виконані коректно».

Якщо сторінка не з'явилася або вигляд відрізняється від наведеного, то виконайте наступні дії:

1. **Перевірте налаштування DNS.**

(а) Запустіть командний рядок (див. [рис. 2.3](#)).

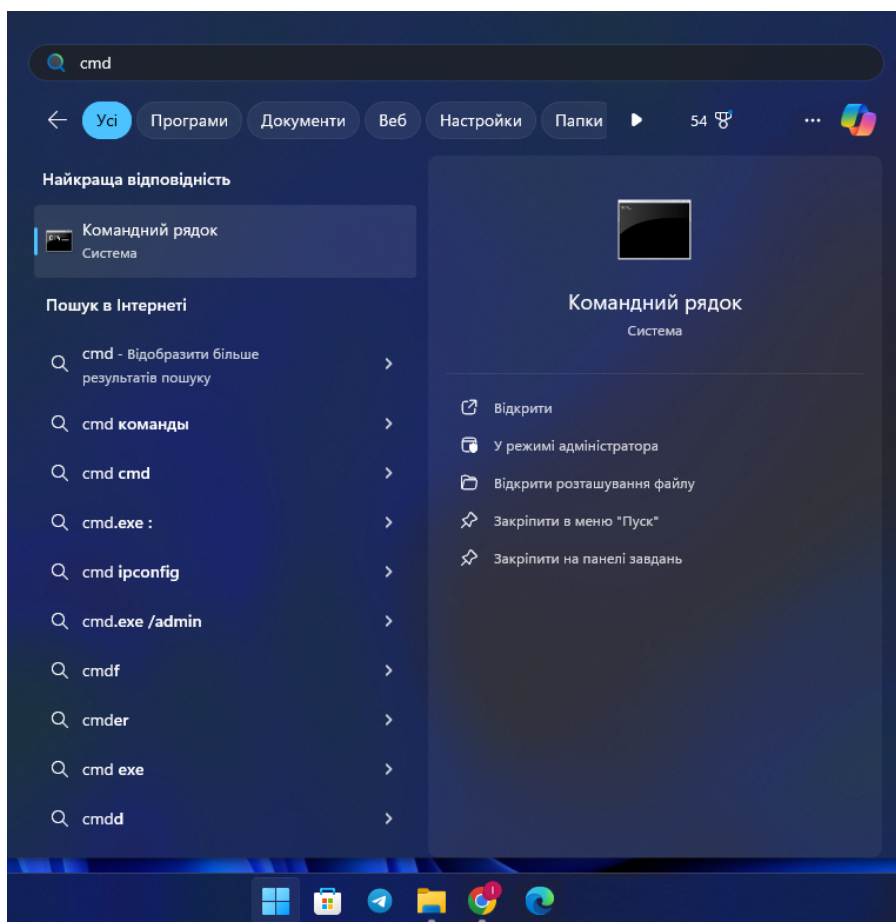


Рис. 2.3. Запуск командного рядка під ОС сімейства Windows

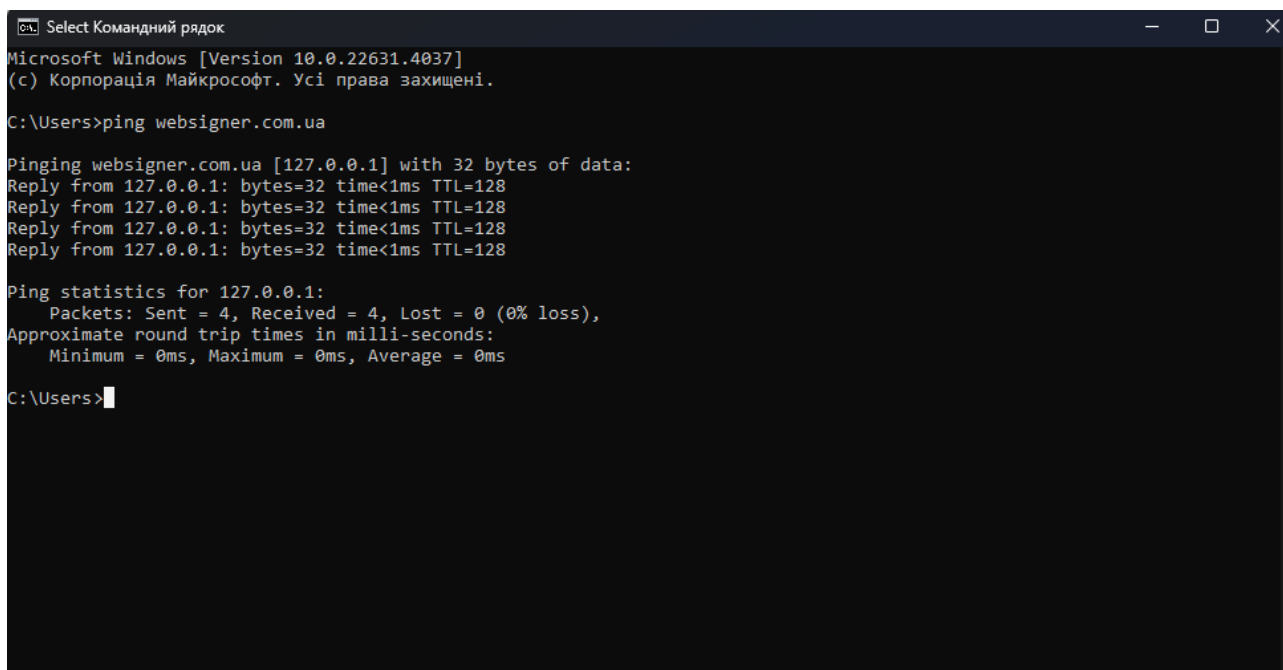
(б) Виконайте команду `ping websigner.com.ua` – наберіть на клавіатурі `ping websigner.com.ua` та натисніть клавішу **Enter**.

Якщо отримано відповідь виду **Обмін пакетами з websigner.com.ua [127.0.0.1] з 32 байтами даних:**, то налаштування DNS виконані коректно (див. [рис. 2.4](#)).

При отриманні іншої відповіді виконайте одну з наступних дій:

- Повторно встановіть плагін з вимкненим антивірусом.
- Відредагуйте файл **hosts**. Для цього:
 - Запустіть командний рядок (див. [рис. 2.3](#)).
 - Виконайте команду `notepad %windir%\system32\drivers\etc\hosts` (див. [рис. 2.5](#)).
В результаті відкриється додаток «Блокнот».
 - Після коментарів додайте першою в списку запис **127.0.0.1 websigner.com.ua** і збережіть файл (див. [рис. 2.6](#)).

2. **Перевірте налаштування проксі-сервера.** Переконайтесь, що адреса **websigner.com.ua** занесена у винятки проксі (детальніше див. у розділі [Перевірка налаштувань проксі-сервера](#)).



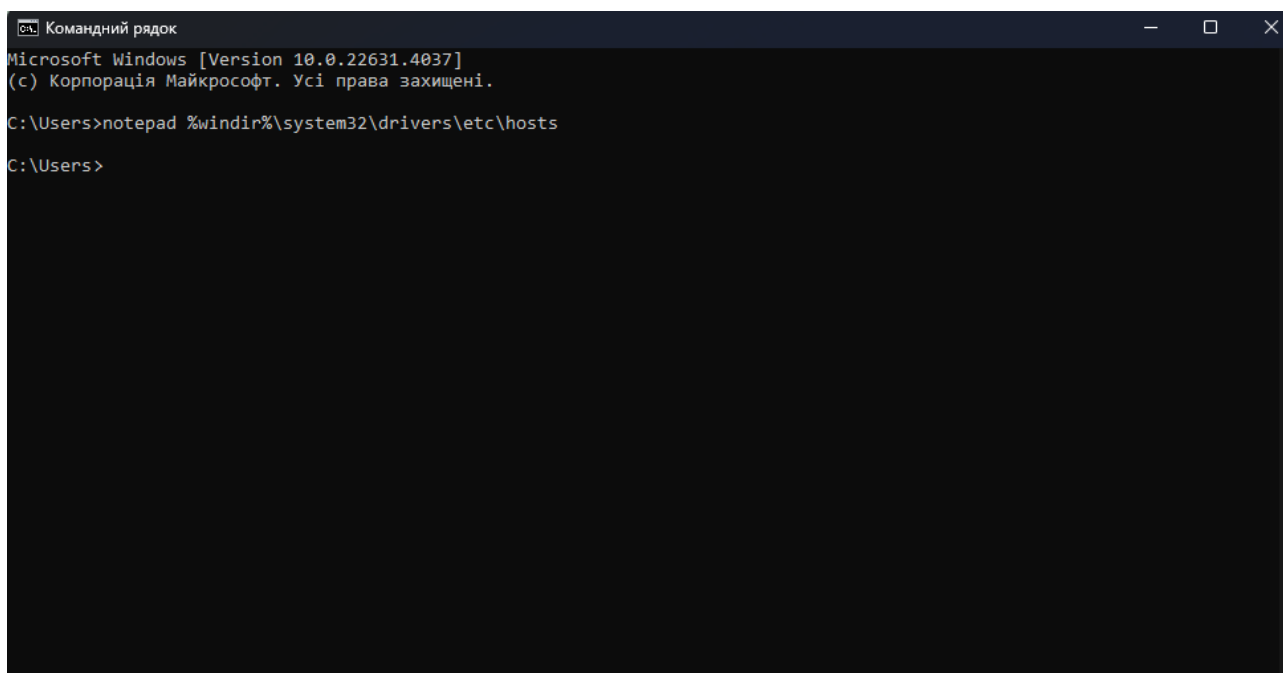
```
Microsoft Windows [Version 10.0.22631.4037]
(c) Корпорація Майкрософт. Усі права захищені.

C:\Users>ping websigner.com.ua

Pinging websigner.com.ua [127.0.0.1] with 32 bytes of data:
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128

Ping statistics for 127.0.0.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Average = 0ms

C:\Users>
```

Рис. 2.4. Коректний результат виконання команди **ping websigner.com.ua**

```
Microsoft Windows [Version 10.0.22631.4037]
(c) Корпорація Майкрософт. Усі права захищені.

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

C:\Users>
```

Рис. 2.5. Виклик команди редагування файлу hosts

Зверніться до адміністратора проксі-сервера, якщо використовується скрипт автоматичної конфігурації проксі.

3. **Перевірте, що плагін встановлено під поточним користувачем.** Якщо ви не впевнені, що плагін встановлено під поточним користувачем, повторно запустіть інсталятор самостійно, не виходячи з поточного облікового запису.

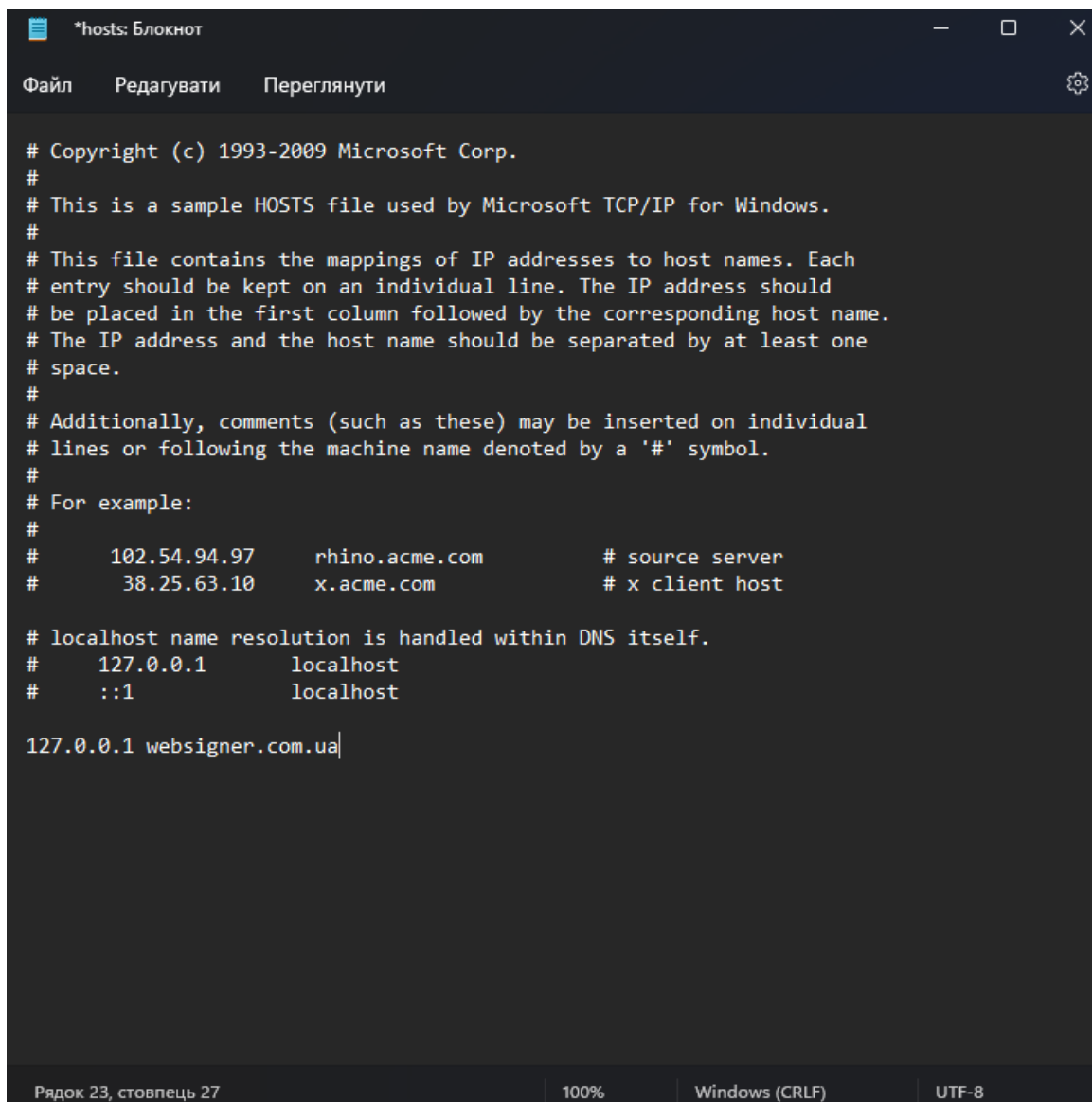


Рис. 2.6. Редагування файлу hosts

4. **Перевірте налаштування антивірусу.** Роботу плагіну може порушити наявність встановленого антивірусу з вбудованим міжмережевим екраном (firewall), якщо він аналізує вхідний трафік з порталу websigner.com.ua. У таких випадках додайте портал websigner.com.ua у винятки firewall, або вимкніть аналіз трафіку від захищених https-з'єднань.

Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін при наявності доступу до нього

Якщо у браузера є доступ до плагіну, але сторінка Web-Банкінгу все ще його не визначає, то причиною проблеми може бути наступне: діапазон портів, через які Web-Банкінг здійснює звернення до порталу websigner.com.ua, не включає порт, на якому запущено плагін.

Підключення до порталу websigner.com.ua виконується циклічно, починаючи з порту 2222. Кількість портів для перебору налаштовується на стороні банку. На сторінці Web-Банкінгу відкрийте інструменти розробника. На вкладці «Console» (Консоль) або «Network» (Мережа) будуть відображатися помилки підключення до порталу websigner.com.ua:XXXX, де XXXX – порт, починаючи з 2222. Якщо у списку відсутні записи про спроби підключення з використанням порту,

на якому запущено плагін, зверніться до обслуговуючого банку для збільшення діапазону портів для перебору.

Розділ 3

ОС сімейства Linux

Особливості встановлення плагіну

Встановлення плагіну підтримується на дистрибутивах Linux сімейств Debian, Red Hat і Arch. Залежно від сімейства дистрибутива, для встановлення плагіну будуть потрібні наступні пакети:

- **Debian:** zlib1g, libpcsc-lite1, libc6, libstdc++6, pcsclib, 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.

Встановлення повинне виконуватися **без використання команди sudo**. З міркувань безпеки робота користувача з плагіном, встановленим від імені іншого користувача, заборонена. Тому знадобиться встановлення плагіну для кожного користувача комп'ютера, який працює в системі Intesa Sanpaolo Bank Business.

Для встановлення плагіну виконайте в терміналі команду `bash websigner.run --install` з каталогу, в якому розташований установчий файл **websigner.run**.

Увага!

Під час встановлення плагін додає виняток для адреси **websigner.com.ua** у налаштуваннях проксі-сервера (якщо він використовується). Також для коректної роботи плагіну потрібно, щоб хост **websigner.com.ua** був дозволений для IP-адреси **127.0.0.1**. Це відбувається автоматично за умови коректної роботи DNS-сервера.

Увага!

Починаючи з версії системи 2.0.26.7 додана підтримка фонових оновлень плагіну, яке не вимагає додаткового завантаження і встановлення дистрибутиву плагіну

Діагностика та усунення несправностей

Помилка під час встановлення плагіну

Помилка виду **version '<назва бібліотеки>' not found (required by ./WebSignerHost)** вказує на те, що в системі відсутня бібліотека зазначеної версії. Для виправлення помилки встановіть пакет, який включає в себе цю бібліотеку.

Плагін після встановлення не запустився автоматично

Перевірити наявність запущеного плагіну можна, виконавши в терміналі команду:
`lsof -i -P | grep -i LISTEN`

Запущений плагін відображається в списку у вигляді служби **websigner**.

Якщо плагін не запущений або його потрібно перезапустити, виконайте в терміналі наступні команди:

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

У браузера немає доступу до плагіну

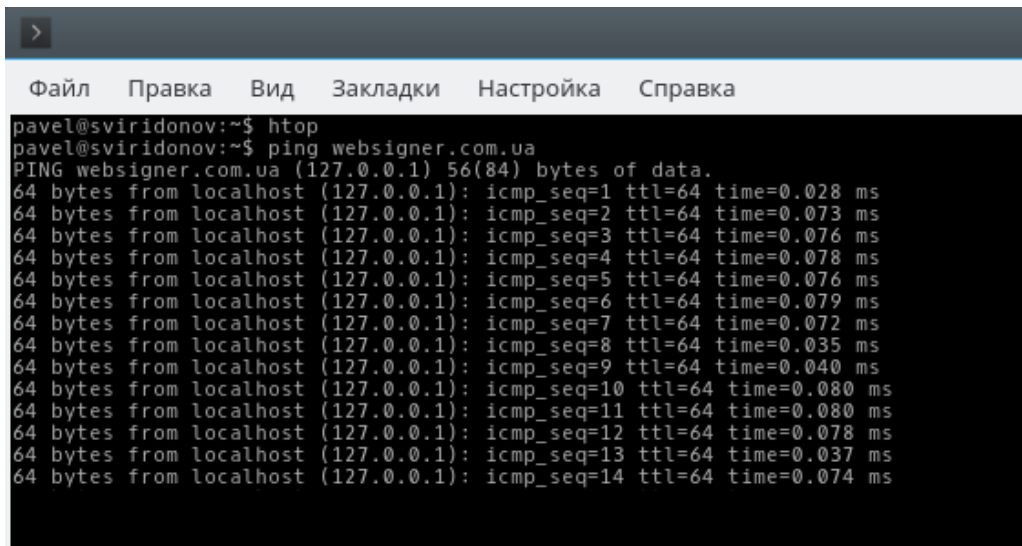
Якщо браузер не має доступу до плагіну, то Web-Банкінг не зможе його знайти і буде пропонувати його завантаження, навіть якщо плагін запущено.

Виконайте в терміналі команду `lsof -i -P | grep -i LISTEN` і запам'ятайте номер порту, який використовується службою **websigner**. Скопіюйте посилання **https://websigner.com.ua:XXXX** в адресний рядок браузера і замініть XXXX на номер порту, наприклад, **https://websigner.com.ua:2222**.

Якщо доступ є, то в браузері відкриється сторінка з текстом «Налаштування для цього браузера виконані коректно».

Якщо сторінка не з'явилася або вигляд відрізняється від представленого, виконайте наступні дії:

1. **Перевірте налаштування DNS.** В терміналі виконайте команду `ping websigner.com.ua` – наберіть на клавіатурі `ping websigner.com.ua` і натисніть клавішу **Enter**. Якщо отримано відповідь виду **PING websigner.com.ua (127.0.0.1) 56(84) bytes of data**, то під час установки налаштування DNS виконані коректно (див. [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. Коректний результат виконання команди `ping websigner.com.ua`

При отриманні іншої відповіді відредагуйте файл `/etc/hosts`. Додайте першою в список запис **127.0.0.1 websigner.com.ua** і збережіть файл.

2. **Перевірте налаштування проксі-сервера.** Переконайтеся, що адреса `websigner.com.ua` занесена в виключення проксі (детальніше див. в розділі [Перевірка налаштувань проксі-сервера](#)).

Зверніться до адміністратора проксі-сервера, якщо використовується скрипт автоматичної конфігурації проксі.

3. **Перевірте, що плагін встановлений під поточним користувачем.** Якщо ви не впевнені, що плагін встановлений під поточним користувачем, повторно запустіть інсталятор самостійно, не виходячи з поточного облікового запису.

Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін за наявності доступу до нього

Якщо у браузера є доступ до плагіну, але сторінка Web-Банкінгу все ще його не визначає, то причиною проблеми може бути наступне: діапазон портів, через які Web-Банкінг здійснює звернення до порталу websigner.com.ua, не включає порт, на якому запущено плагін.

Підключення до порталу websigner.com.ua виконується циклічно, починаючи з порту 2222. Кількість портів для перебору налаштовується на стороні банку. На сторінці Web-Банкінгу відкрийте інструменти розробника. На вкладці «Console» (Консоль) або «Network» (Мережа) будуть відображатися помилки підключення до порталу websigner.com.ua:XXXX, де XXXX – порт, починаючи з 2222. Якщо у списку відсутні записи про спроби підключення з використанням порту, на якому запущено плагін, зверніться до обслуговуючого банку для збільшення діапазону портів для перебору.

Розділ 4

ОС сімейства macOS

Особливості встановлення

Для встановлення плагіну не потрібні права адміністратора. З міркувань безпеки робота користувача з плагіном, встановленим від імені іншого користувача, заборонена. Тому потрібно встановлювати плагін для кожного користувача комп'ютера, який працює в системі Intesa Sanpaolo Bank Business.

Увага!

Під час встановлення плагін додає виняток для адреси **websigner.com.ua** у налаштуваннях проксі-сервера (якщо він використовується). Також для коректної роботи плагіну потрібно, щоб хост **websigner.com.ua** був дозволений для IP-адреси **127.0.0.1**. Це відбувається автоматично за умови коректної роботи DNS-сервера. Якщо DNS-сервер працює некоректно, то під час встановлення плагіну буде попередження, і інсталятор спробує змінити файл hosts таким чином, щоб хост websigner.com.ua був дозволений для IP-адреси 127.0.0.1.

Діагностика та усунення несправностей

Неприпустимі символи в імені користувача

Ім'я користувача, від імені якого здійснюється встановлення плагіну, повинно містити лише літери. Якщо ім'я користувача містить пробіл або спецсимволи, необхідно перейменувати користувача та його папку:

Зміна імені каталогу користувача. Вийдіть з облікового запису, який потрібно перейменувати, та увійдіть в інший обліковий запис адміністратора (якщо іншого облікового запису з правами адміністратора немає, його можна створити у вікні налаштувань «Користувачі та групи»).

Відкрийте каталог «Користувачі» на завантажувальному диску. Він містить каталоги всіх користувачів. Щоб перейти до цього каталогу, необхідно вибрати в рядку меню «Перехід» пункт «Перейти до каталогу» та ввести **/Users**.

Перейменуйте каталог потрібного користувача, не використовуючи в новому імені пробіли та спецсимволи. Знадобиться ввести ім'я та пароль адміністратора, які використовувалися для входу. Якщо до каталогу користувача надано спільний доступ, перейменувати його буде неможливо до відключення спільного доступу.

Зміна імені облікового запису. Залишаючись в обліковому записі, відмінному від того, який потрібно перейменувати, виконайте наступні додаткові дії:

- У меню «Apple» перейдіть до пункту «Системні налаштування» і відкрийте вкладку **Користувачі та групи**.
- Натисніть на значок , потім введіть ім'я та пароль адміністратора, які використовувалися для входу.
- Утримуючи клавішу Control, натисніть у списку користувачів зліва на ім'я користувача, яке потрібно змінити. Потім виберіть «Додаткові параметри».

- Змініть значення в полі **Ім'я облікового запису** на таке, що збігається з новим іменем каталогу користувача. Воно не повинно містити пробіли та спецсимволи.
- Ім'я облікового запису також відображається в полі **Каталоги користувача**, після /Users/. Змініть це ім'я облікового запису на таке, що збігається з новим іменем каталогу користувача.
- Якщо потрібно змінити повне ім'я, пов'язане з обліковим записом, оновіть також значення в полі **Повне ім'я**.
- Натисніть кнопку **ОК**, потім перезавантажте комп'ютер Mac.

Увійдіть до перейменованого облікового запису та переконайтеся, що ваші старі файли та каталоги доступні, а обліковий запис працює коректно.

Залишкові файли від попередніх встановлень

Переконайтеся, що сервер та панель керування WebSigner не запущені. В області повідомлень панелі завдань повинна бути відсутня іконка WebSigner, також перевірте їх відсутність у процесах — перейдіть до **Launchpad ► Інші ► Моніторинг системи**. Якщо в списку процесів є **WebSignerHost** та **Панель керування WebSigner**, завершіть їх.

- У терміналі перейдіть до каталогу /Users/<username>/Applications. Виконайте команду видалення:
`rm -rf WebSigner.app`
- У терміналі перейдіть до каталогу /Users/<username>/Library/Application Support/DBO Soft. Виконайте команду видалення:
`rm -rf WebSignerHost`
- Якщо в цьому каталозі є підкаталог WebSignerHost.bundle, видаліть його командою:
`rm -rf WebSignerHost.bundle`
- Перевірте каталог /Library/Application Support/DBO Soft. Якщо в цьому каталозі є підкаталог WebSignerHost.bundle, видаліть його командою:
`Sudo rm -rf WebSignerHost.bundle`

Після очищення залишкових файлів виконайте встановлення плагіну за допомогою інсталяційного пакета плагіну.

Неактивна кнопка «Продовжити»

Якщо під час вибору місця встановлення плагіну кнопка **Продовжити** неактивна, необхідно повторно натиснути на виділене поле **Встановити тільки для мене**. Кнопка **Продовжити** стане активною, і можна буде продовжити встановлення плагіну.

Плагін після встановлення не запустився автоматично

Після коректного встановлення плагіну в області повідомлень панелі завдань має з'явитися іконка плагіну (див. [рис. 4.1](#)).

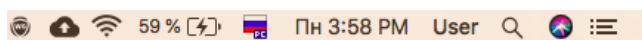


Рис. 4.1. Іконка плагіну в системному треї

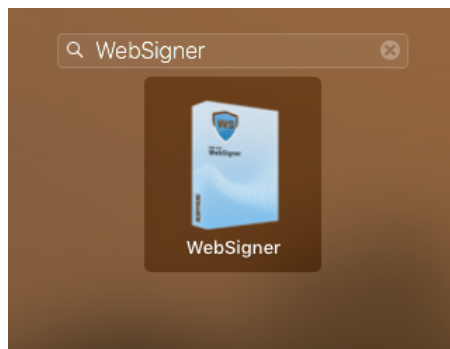


Рис. 4.2. Іконка плагіну в launchpad

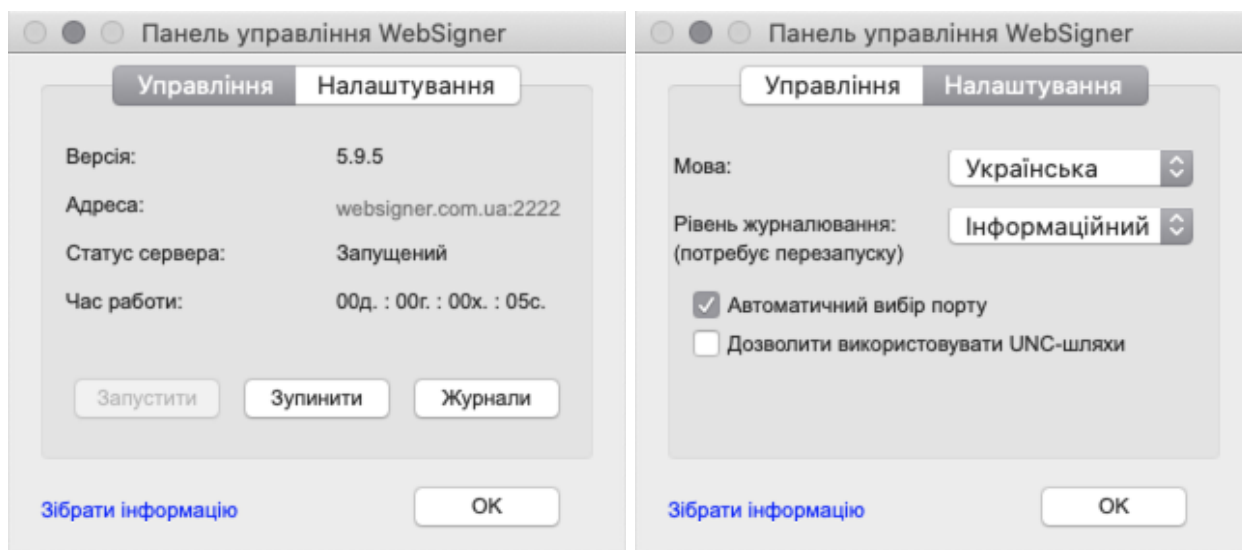
а) Вкладка **Управління**б) Вкладка **Налаштування**

Рис. 4.3. Панель управління WebSigner

Також іконка з'являється в launchpad (див. [рис. 4.2](#)).

При натисканні на іконку з'являється вікно панелі управління плагіну (див. [рис. 4.3](#)).

Статус сервера має бути «Запущено». Якщо статус сервера «Зупинено», спробуйте запустити його, натиснувши кнопку **Запустити**.

Якщо в області повідомлень панелі завдань іконка плагіну відсутня, виконайте запуск плагіну вручну: відкрийте каталог встановленого плагіну `/Users/<username>/Library/Application Support/DBO Soft` і запустіть файл `start.sh`.

Якщо вручну запустити плагін також не вдається, зверніться за електронною адресою support@dbosoft.com.ua, додавши журнали (натисніть на посилання **Зібрати інформацію** на панелі управління WebSigner, після чого відкриється каталог, що містить архів журналів `info.zip`).

У браузера немає доступу до плагіну

Відкрийте панель керування WebSigner (див. [рис. 4.3](#)) і натисніть на посилання в полі **Адреса**. Якщо доступ є, то в браузері відкриється сторінка з текстом «Налаштування для цього браузера виконані коректно».

Якщо сторінка не з'явилася або вигляд відрізняється від наданого, виконайте наступні дії:

1. *Перевірте налаштування DNS*

- (а) Запустіть Spotlight. Для цього натисніть на значок лупи в області для menulet або за допомогою комбінації клавіш <Ctrl> + <Пробіл> (див. [рис. 4.4](#)).

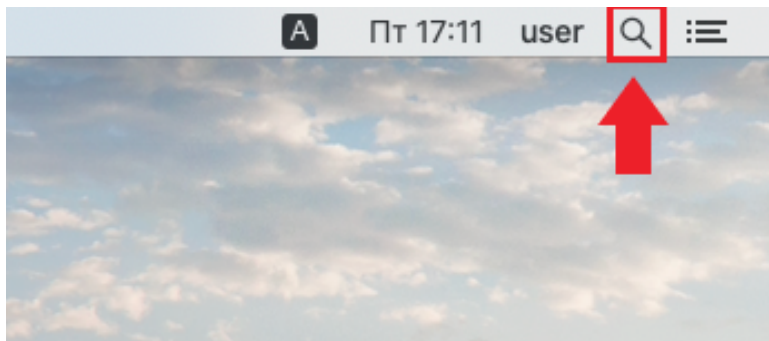


Рис. 4.4. Іконка Spotlight

- (б) У рядку пошуку Spotlight введіть слово **Термінал** і натисніть **Enter** (див. [рис. 4.5](#)).

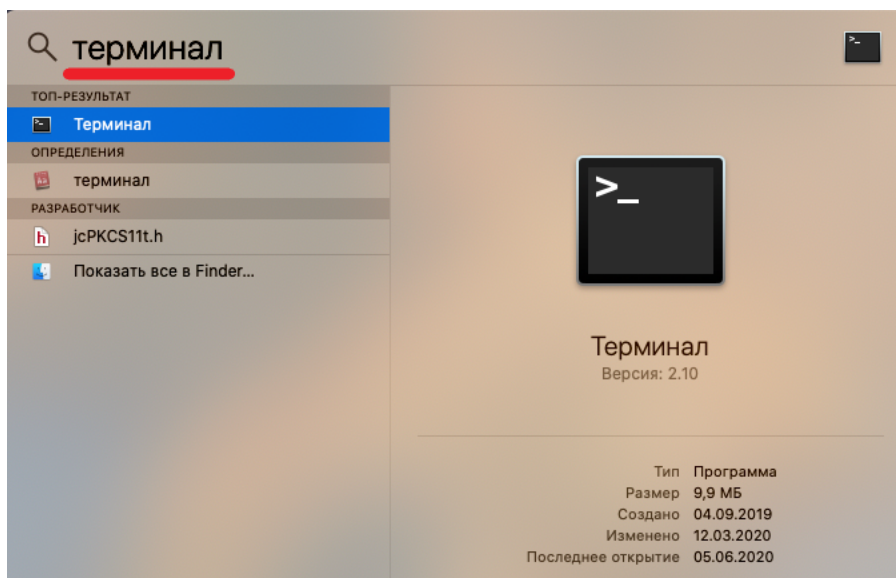


Рис. 4.5. Пошук терміналу в Spotlight

В результаті відкриється вікно Терміналу (див. [рис. 4.6](#)).

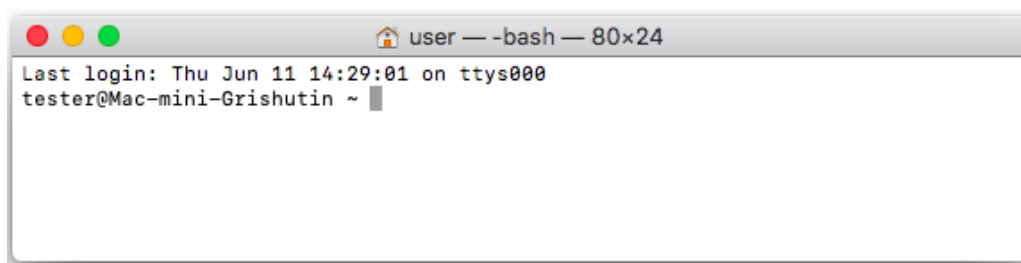
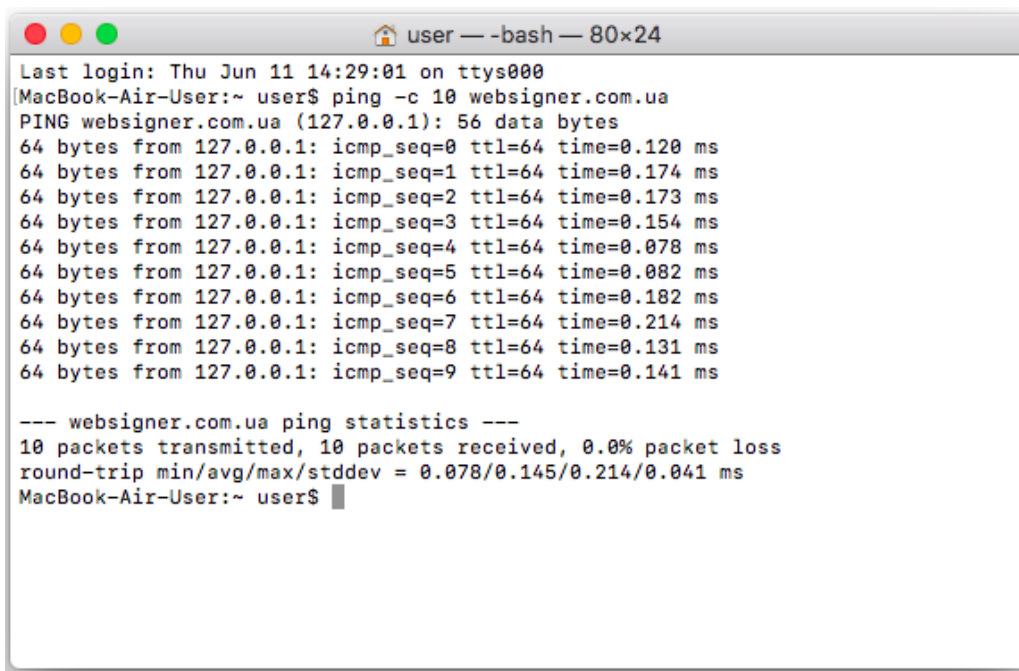


Рис. 4.6. Вікно Терміналу

- (в) Виконайте команду `ping -c10 websigner.com.ua` – наберіть на клавіатурі `ping -c10 websigner.com.ua` і натисніть клавішу **Enter**.

Якщо отримано відповідь виду **Обмін пакетами з websigner.com.ua [127.0.0.1] з 64 байтами даних:**, то при установці налаштування DNS виконані коректно (див. [рис. 4.7](#)).



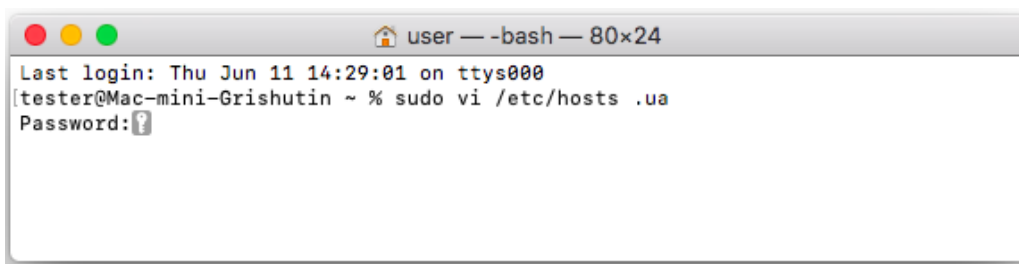
```
user — -bash — 80x24
Last login: Thu Jun 11 14:29:01 on ttys000
MacBook-Air-User:~ user$ ping -c 10 websigner.com.ua
PING websigner.com.ua (127.0.0.1): 56 data bytes
64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=0 ttl=64 time=0.120 ms
64 bytes from 127.0.0.1: icmp_seq=1 ttl=64 time=0.174 ms
64 bytes from 127.0.0.1: 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. Коректний результат виконання команди **ping -c10 websigner.com.ua**

Якщо отримано іншу відповідь, необхідно відредагувати файл `hosts`. Для цього:

- Відкрийте термінал (див. вище).
- Введіть команду **sudo vi /etc/hosts**. Після цього потрібно ввести пароль від облікового запису (див. [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. Виконання команди **sudo vi /etc/hosts**

- Натисніть клавішу **i**.
- Додайте на першу позицію списку запис **127.0.0.1 websigner.com.ua**.
- Натисніть клавішу **Esc**.
- Введіть команду **:w** (двокрапка w) і натисніть **Enter**.
- Закрийте термінал.

2. **Перевірте налаштування проксі-сервера.** Переконайтеся, що адреса `websigner.com.ua` внесена в виключення проксі (детальніше див. у розділі [Перевірка налаштувань проксі-сервера](#)).

Зверніться до адміністратора проксі-сервера, якщо використовується скрипт автоматичної конфігурації проксі.

3. **Перевірте, що плагін встановлений під поточним користувачем.** Якщо ви не впевнені, що плагін встановлено під поточним користувачем, повторно запустіть інсталятор самостійно, не виходячи з поточного облікового запису.

Сторінка Web-Банкінгу не визначає плагін за наявності доступу до нього

Якщо у браузера є доступ до плагіну, але сторінка Web-Банкінгу все ще його не визначає, то причиною проблеми може бути наступне: діапазон портів, через які Web-Банкінг здійснює звернення до порталу websigner.com.ua, не включає порт, на якому запущено плагін.

Підключення до порталу websigner.com.ua виконується циклічно, починаючи з порту 2222. Кількість портів для перебору налаштовується на стороні банку. На сторінці Web-Банкінгу відкрийте інструменти розробника. На вкладці «Console» (Консоль) або «Network» (Мережа) будуть відображатися помилки підключення до порталу websigner.com.ua:XXXX, де XXXX – порт, починаючи з 2222. Якщо у списку відсутні записи про спроби підключення з використанням порту, на якому запущено плагін, зверніться до обслуговуючого банку для збільшення діапазону портів для перебору.

Розділ 5

Перевірка налаштувань проксі-сервера

Mozilla Firefox

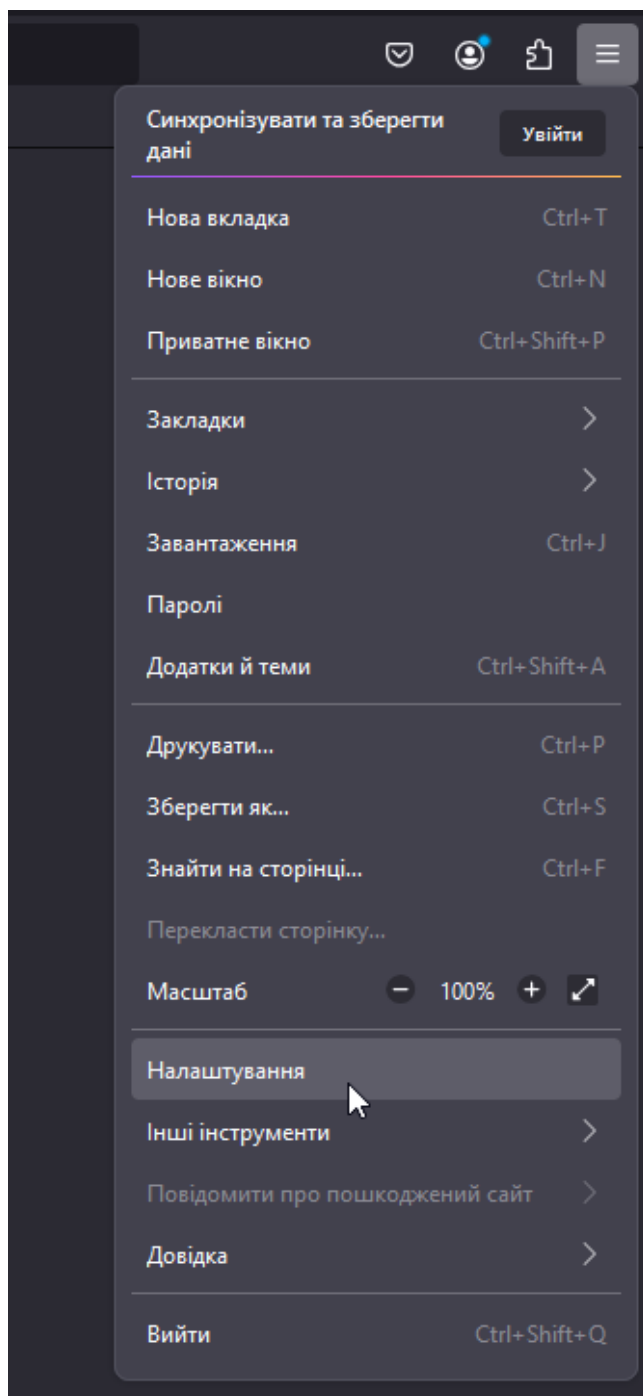
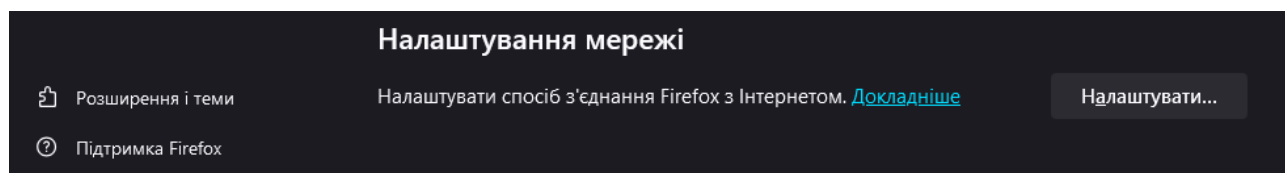
1. Натисніть кнопку **Відкрити меню** у верхньому правому куті, після чого виберіть пункт **Налаштування** (див. [рис. 5.1](#)).
2. На вкладці **Основні** прокрутіть сторінку до розділу **Параметри мережі**. Натисніть кнопку **Налаштувати** (див. [рис. 5.2](#)).
3. У вікні **Параметри з'єднання** поле **Не використовувати проксі для** повинно містити значення **websigner.com.ua** (інші налаштування змінювати не потрібно). Якщо значення відсутнє, його потрібно додати (див. [рис. 5.3](#)).

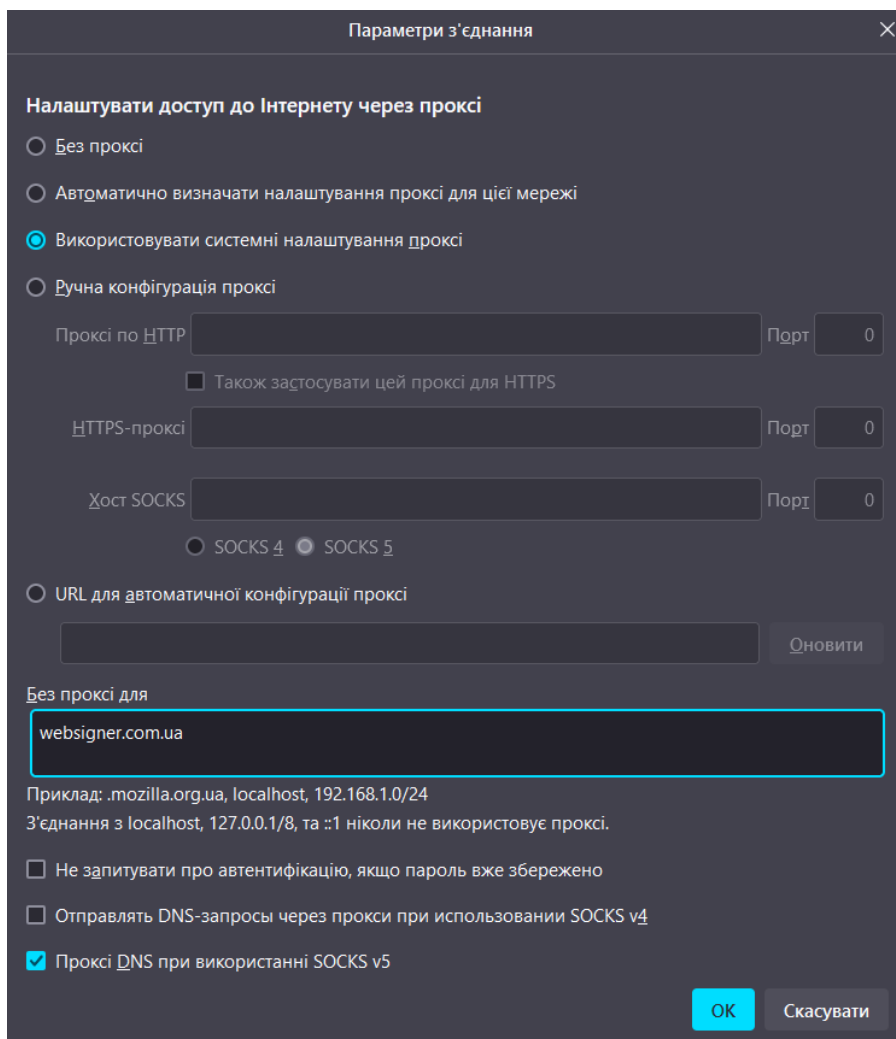
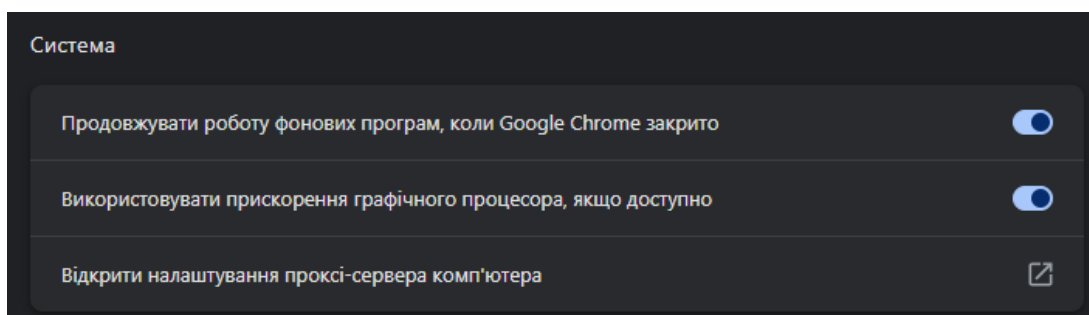
Chrome, Opera

1. Натисніть кнопку **Налаштування та керування Google Chrome** у верхньому правому куті або **Меню** у лівому верхньому куті для браузера Opera. Виберіть пункт **Налаштування**.
 2. Розкрийте додаткові налаштування.
 3. У розділі **Система** натисніть **Відкрити налаштування проксі-сервера для комп'ютера** (Chrome) або **Налаштування проксі-сервера** (Opera) (див. [рис. 5.4](#)).
- **Windows 11:** у вікні **Налаштування** перейдіть на вкладку **Мережа та інтернет** та оберіть пункт **Проксі-сервер**. На сторінці **Проксі-сервер** натисніть **Налаштувати проксі-сервер вручну** (див. [рис. 5.5](#)). Поле **Не використовувати проксі-сервер...** повинно містити значення **websigner.com.ua** (інші налаштування змінювати не потрібно). Якщо значення відсутнє, його потрібно додати (див. [рис. 5.6](#)).
 - **Windows 10:** у вікні **Налаштування** перейдіть на вкладку **Проксі-сервер**. Поле **Не використовувати проксі-сервер...** повинно містити значення **websigner.com.ua** (інші налаштування змінювати не потрібно). Якщо значення відсутнє, його потрібно додати (див. [рис. 5.7](#)).
 - **Windows 7,8:** відкриється діалог з опису налаштування для браузера Chrome (докладніше див. у підрозділі [Chrome, Opera](#)).
 - **Linux:** у вікні **Параметри** перейдіть на вкладку **Проксі-сервер**. Поле **Виняток** повинно містити значення **websigner.com.ua** (інші налаштування змінювати не потрібно). Якщо значення відсутнє, його потрібно додати (див. [рис. 5.8](#)).
 - **macOS X:** відкриється діалог з опису налаштування для браузера Safari (докладніше див. у підрозділі [Safari](#)).

Safari

1. Виберіть пункт **Safari** у головному меню, після чого виберіть у ньому пункт **Налаштування**.

Рис. 5.1. Головне меню браузера **Mozilla Firefox**Рис. 5.2. Розділ **Параметри мережі** основних налаштувань

Рис. 5.3. Налаштування виключення **websigner.com.ua** в браузері Mozilla FirefoxРис. 5.4. Розділ **Система** додаткових налаштувань

2. На вкладці **Розширення** натисніть кнопку **Змінити налаштування** (див. [рис. 5.9](#)).
3. Відкриється системне вікно налаштування проксі-сервера. Поле **Не використовувати проксі...** повинно містити значення **websigner.com.ua** (інші налаштування змінювати не потрібно). Якщо значення відсутнє, його потрібно додати (див. [рис. 5.10](#)).

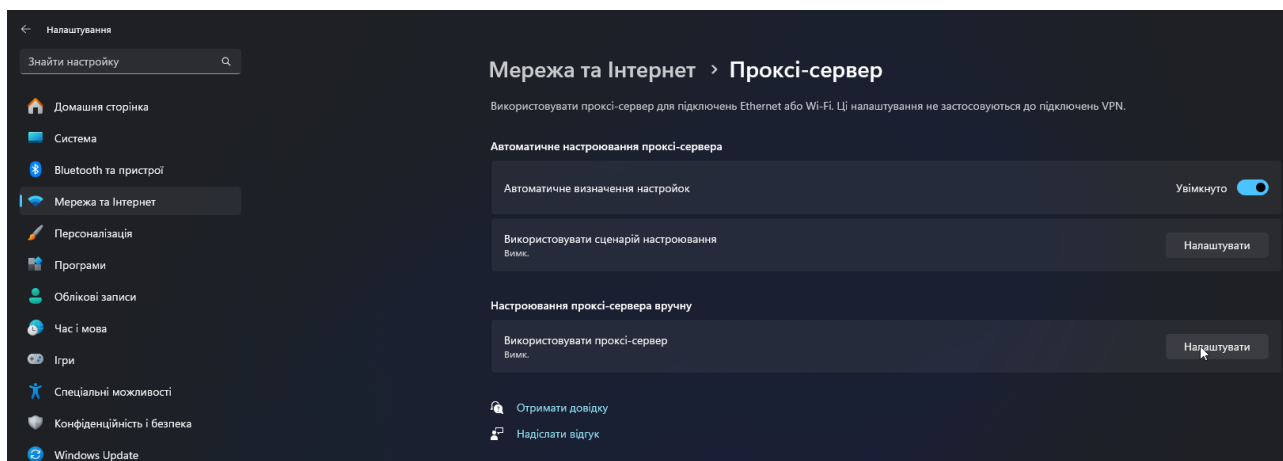
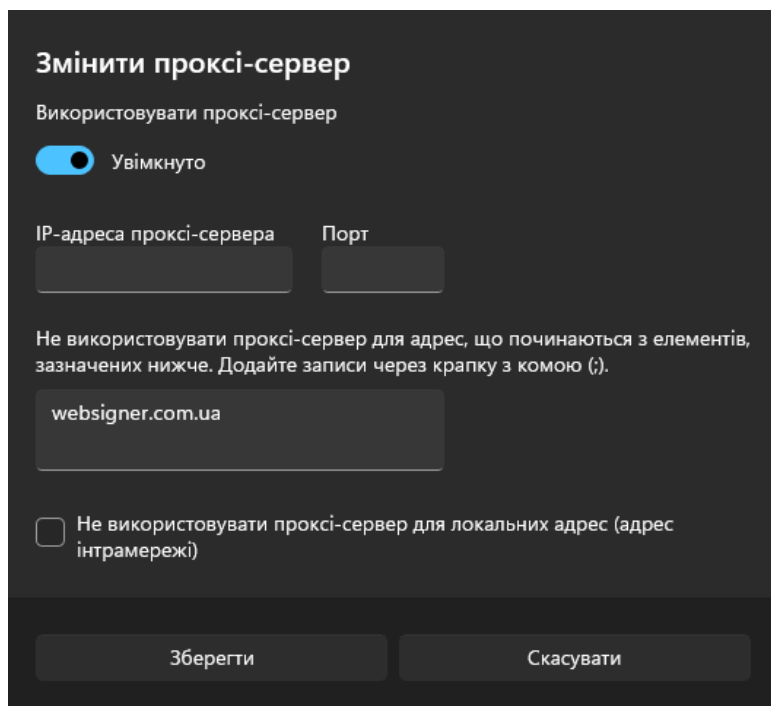


Рис. 5.5. Налаштування проксі-сервера в браузері Chrome у Windows 11

Рис. 5.6. Налаштування виключення **websigner.com.ua** в браузері Chrome у Windows 11

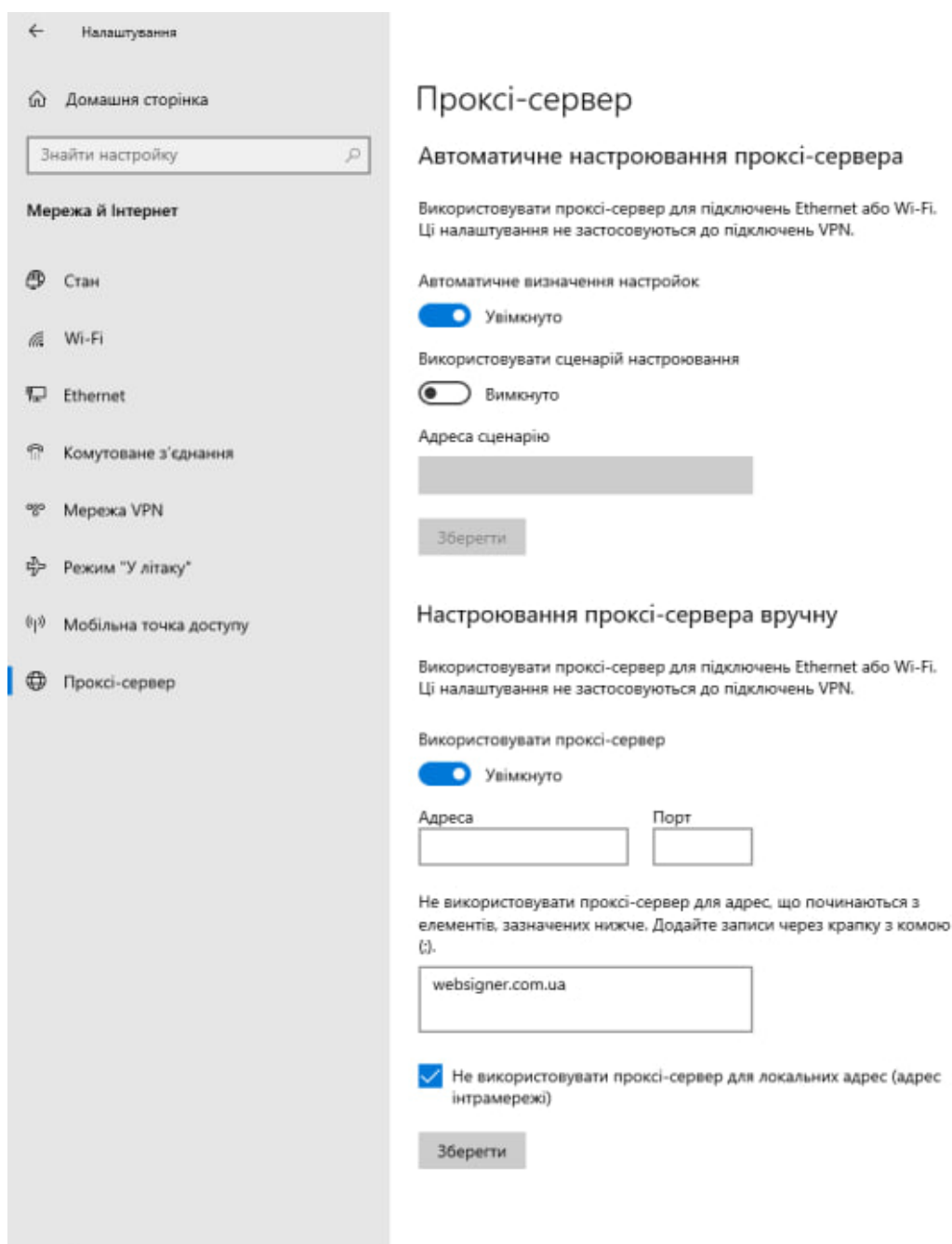


Рис. 5.7. Налаштування виключення **websigner.com.ua** в браузері Chrome у Windows 10

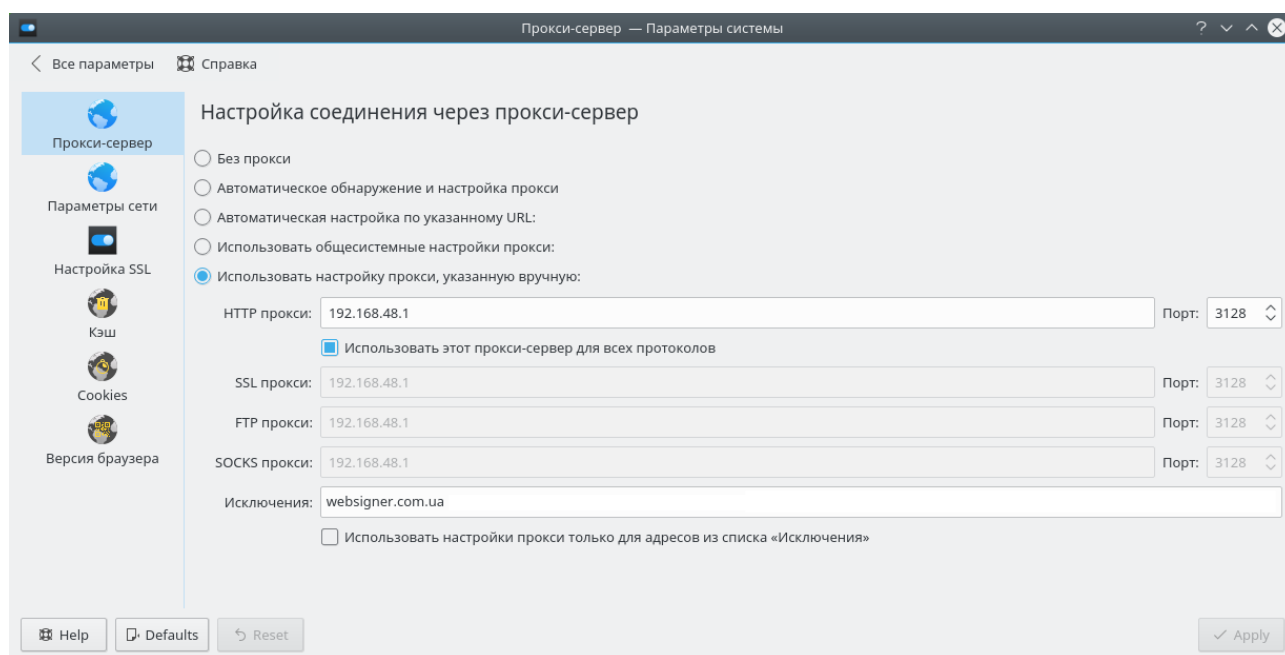
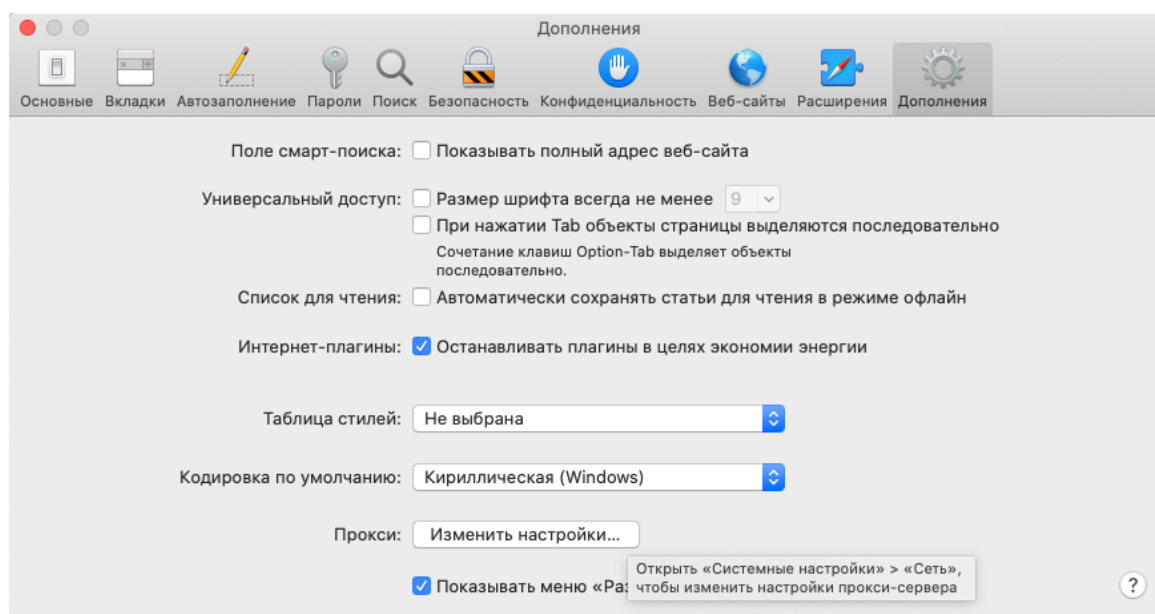
Рис. 5.8. Налаштування виключення **websigner.com.ua** в браузері Chrome у Linux

Рис. 5.9. Вікно налаштувань браузера Safari

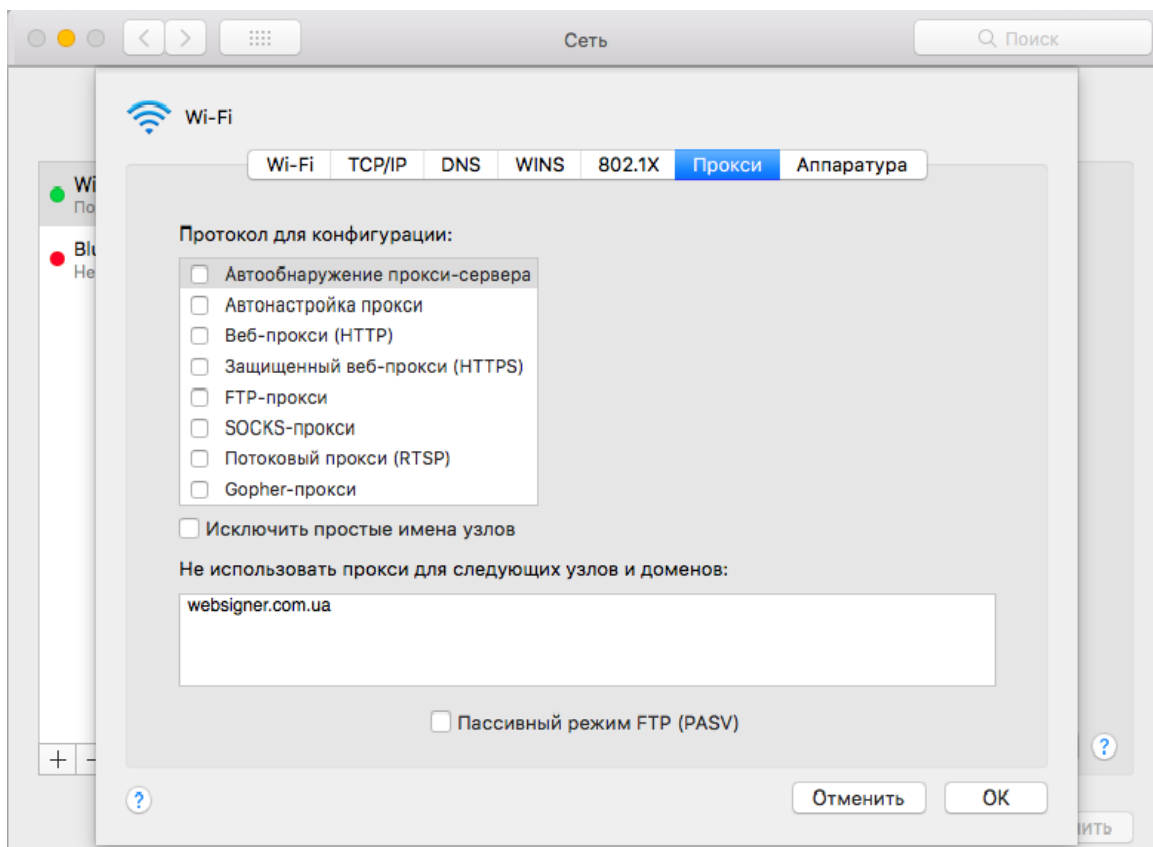


Рис. 5.10. Налаштування виключення **websigner.com.ua** в браузері Safari

Розділ 6

Джерела додаткової інформації

З додатковою інформацією з даної теми можна ознайомитися в документах:

- Intesa Sanpaolo Bank Business. *Web-Банкінг для корпоративних клієнтів. Загальний опис*
- Intesa Sanpaolo Bank Business. *Web-Банкінг для Центрів Фінансового Контролю. Загальний опис*

Примітка: _____

З усіма пропозиціями та побажаннями щодо документації звертайтеся на електронну адресу support@dbosoft.com.ua
