

BIFIT Signer

Диагностика и устранение неисправностей

Введение	3
Интерфейс BIFIT Signer	4
1. ОС семейства Windows	7
1.1. Установка BIFIT Signer	7
1.1.1. Особенности установки	7
1.2. Диагностика и устранение неполадок	7
1.2.1. BIFIT Signer после установки не запустился автоматически	7
1.2.2. У браузера нет доступа к BIFIT Signer	8
1.3. Если ничего не помогло	12
2. ОС семейства MacOS X	13
2.1. Установка BIFIT Signer	13
2.1.1. Особенности установки	13
2.1.2. Возможные неполадки при установке	13
2.2. Диагностика и устранение неполадок	14
2.2.1. BIFIT Signer после установки не запустился автоматически	14
2.2.2. У браузера нет доступа к BIFIT Signer	15
2.3. Если ничего не помогло	18
Приложение. Проверка настроек прокси-сервера	19
Firefox	19
Google Chrome, Opera	21
Microsoft Edge	24
Safari 26	

Введение

Настоящий документ содержит описание интерфейса BIFIT Signer, способов диагностики и решения неполадок, возникающих в процессе эксплуатации программы.

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

- Для [Windows](#) см. стр. 7;
- Для [MacOS X](#) см. стр. 13.

BIFIT Signer предназначен для электронной подписи контента с использованием программных СКЗИ и аппаратных криптопровайдеров – USB-токенов.

Поддерживаемые программные СКЗИ:

- СКЗИ «КриптоПро CSP»;
- СКЗИ «ViPNet CSP»;
- СКЗИ «Message-PRO»;
- СКЗИ «Крипто-КОМ 3.4»;
- Криптопровайдер Signal-COM CSP.

BIFIT Signer обеспечивает поддержку следующих USB-устройств:

- Рутокен ЭЦП 2.0;
- Рутокен ЭЦП 2.0 2100;
- MS_KEY K – АНГАРА Исп.8.1.1;
- JaCarta-2 ГОСТ;
- MAC-токен BIFIT;

Поддержка BIFIT Signer обеспечена в следующих операционных системах и браузерах:

	Microsoft Edge	Google Chrome	Яндекс. Браузер	Firefox	Opera	Atom	Safari
Windows (7 и выше)	●	●	●	●	●	●	
Linux x64		●	●	●	●		
MacOS X (10.12 и выше)		●	●	●	●		●

Интерфейс BIFIT Signer

Для работы с BIFIT Signer необходимо открыть панель управления:

- В ОС семейства Windows в панели уведомлений нажмите на иконку  или выберите пункт **Панель управления** из списка действий контекстного меню BIFIT Signer;
- В ОС семейства MacOS X нажмите на иконку  в статусной панели или на иконку  в Launchpad.

Панель управления BIFIT Signer содержит:

Вкладки:

- **Управление** (см. стр. 4)
- **Настройки** (см. стр. 5)
- **Информация** (см. стр. 6)

Кнопки диагностических действий:

- **Собрать информацию** — формирует архив с диагностическими логами по всем процессам работы приложения;
- **Сообщить о проблеме** — открывает форму электронного письма в установленном по умолчанию почтовом клиенте системы с заполненными сведениями и вложенным архивом с диагностическими данными.

На вкладке **Управление** (см. [Рисунок 1](#)) отображается:

- **Версия приложения;**
- **Версия библиотеки;**
- **Адрес** — ссылка для проверки корректной работы BIFIT Signer в используемом браузере;
- **Статус сервера** — определяет состояние локального веб-сервера на компьютере. Возможные состояния сервера: **Запущен** или **Остановлен**;
- **Время работы** — время активности приложения с момента последнего запуска;
- Кнопка **Запустить** — запускает приложение;
- Кнопка **Остановить** — останавливает приложение;
- Кнопка **Журналы** — открывает директорию хранения логов.

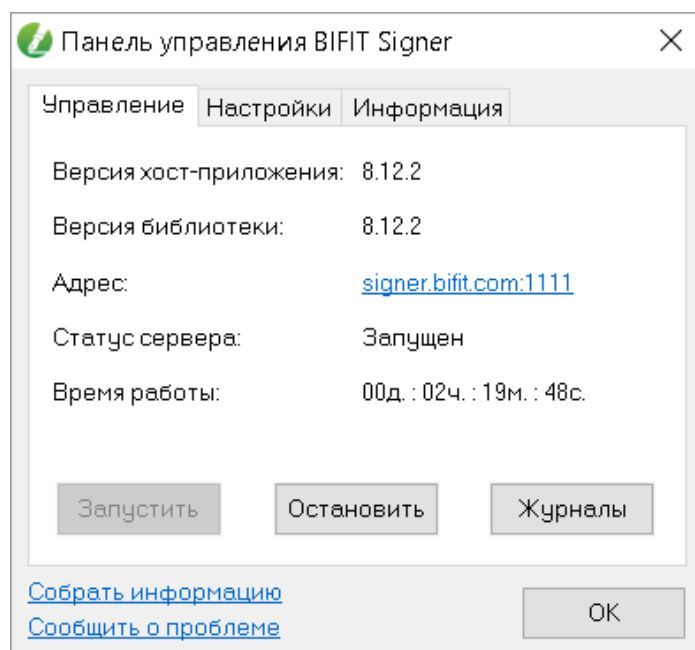


Рисунок 1. Панель управления BIFIT Signer. Вкладка «Управление»

На вкладке **Настройки** (см. [Рисунок 2](#)) отображается:

- **Язык** — язык интерфейса приложения. Для смены языка откройте список и выберите предпочтительный язык интерфейса;
- **Уровень журналирования** — для изменения уровня журналирования откройте список и выберите нужный уровень:
 - **Ошибочный**. Записываются только ошибки связанные с работой приложения;
 - **Информационный**. По умолчанию записывается полезная и краткая информация о работе приложения;
 - **Подробный**. Максимальный уровень журналирования, записываются все сведения о работе приложения, в том числе параметры и ответы на запросы.
- Кнопка **Очистить** — очищает кэш файла `.bifitsigner`;

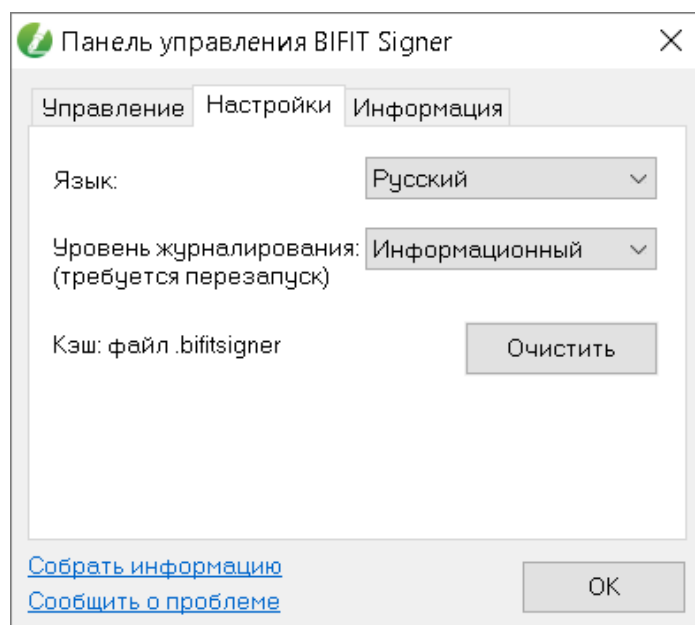


Рисунок 2. Панель управления BIFIT Signer. Вкладка «Настройки»

На вкладке **Информация** (см. [Рисунок 3](#)) отображаются сведения:

- **Ссылки:**
 - на страницу с документацией;
 - на официальный сайт АО «БИФИТ»;
 - на страницу с публичной офертой.
- **Идентификатор** — уникальное значение, которое присваивается пользователю приложения.

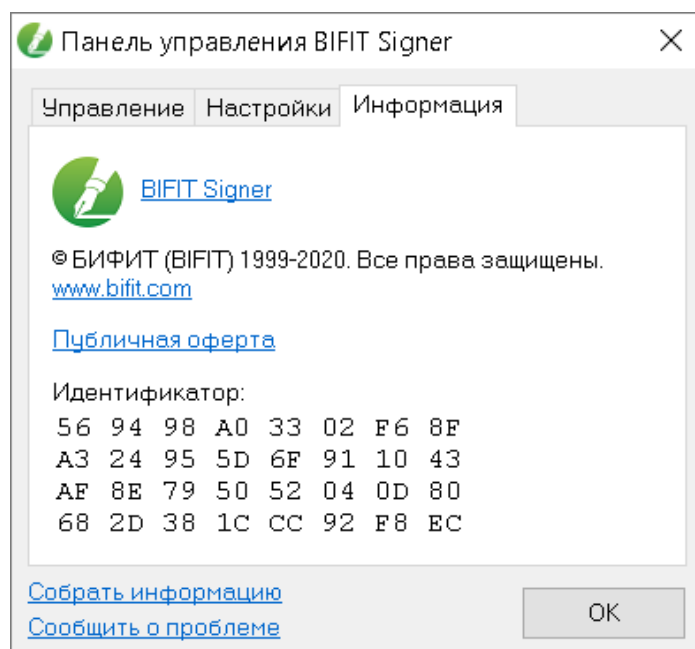


Рисунок 3. Панель управления BIFIT Signer. Вкладка «Информация»

1. ОС семейства Windows

1.1. Установка BIFIT Signer

1.1.1. Особенности установки

Для установки BIFIT Signer не требуются права администратора.

Из соображений безопасности работа пользователя с BIFIT Signer, установленным от имени другого пользователя, запрещена.

Как следствие, BIFIT Signer нужно устанавливать для каждого пользователя компьютера, работающего с системой «iBank» (права администратора не требуются).

Внимание! Не рекомендуется устанавливать BIFIT Signer пользователям с правами администратора. В этом случае у браузеров, запущенных другими пользователями, доступ к BIFIT Signer может быть недоступен.

При установке BIFIT Signer прописывает исключения для signer.bifit.com в настройках прокси-сервера (если он используется).

Кроме того, для корректной работы BIFIT Signer необходимо чтобы хост signer.bifit.com разрешался в IP-адрес 127.0.0.1. Это происходит автоматически при корректной работе DNS-сервера. Если DNS-сервер работает некорректно, BIFIT Signer предупреждает об этом при установке и делает попытку изменить файл hosts таким образом, чтобы хост signer.bifit.com разрешался в IP-адрес 127.0.0.1.

Большинство неполадок связано с тем, что инсталлятор BIFIT Signer по тем или иным причинам не может выполнить эти действия.

1.2. Диагностика и устранение неполадок

1.2.1. BIFIT Signer после установки не запустился автоматически

После корректной установки BIFIT Signer в панели уведомлений (правый нижний угол рабочего стола) должна появиться иконка  (см. Рисунок 4).

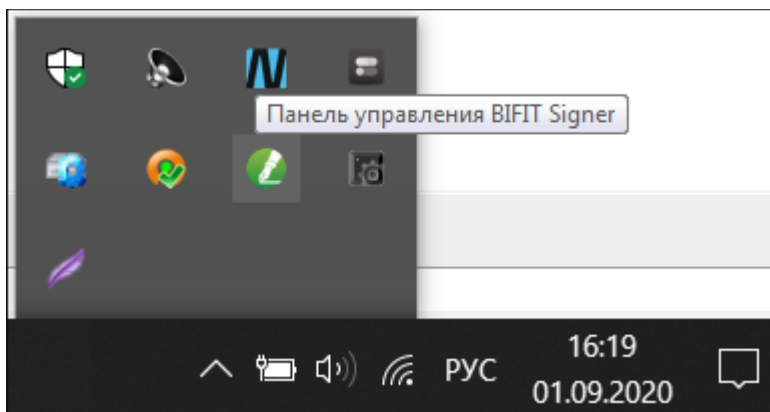


Рисунок 4. Панель уведомлений Windows

При нажатии на иконку отобразится окно панели управления BIFIT Signer (см. [Рисунок 5](#)).

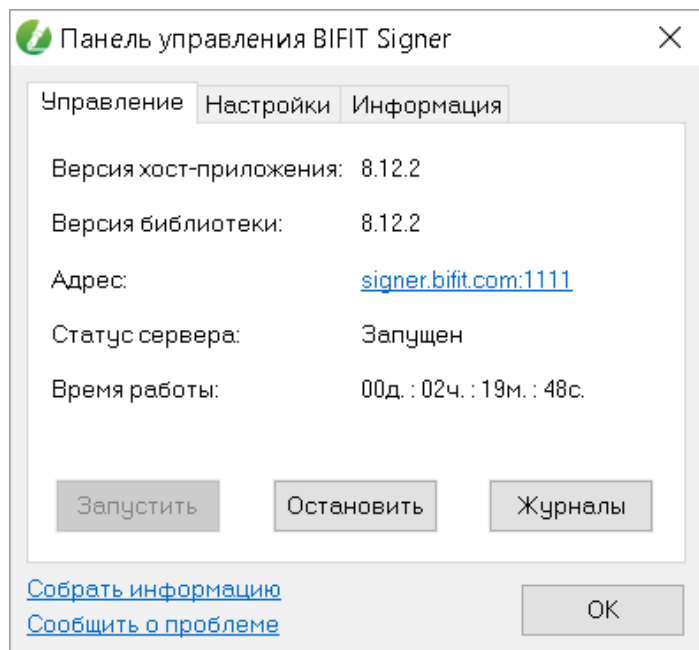
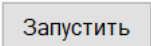


Рисунок 5. Панель управления BIFIT Signer

Значение поля **Статус сервера** должно быть **Запущен**. Если окно отобразилось, но значение поля другое, то нажмите кнопку 

Если запустить не удастся, то напишите письмо на help@ibank2.ru, приложив диагностические журналы (файлы с расширением log), которые можно получить:

- Нажав кнопку **Собрать информацию** — откроется каталог с сформированным архивом с диагностическими логами по всем процессам работы приложения;
- Нажав кнопку **Сообщить о проблеме** — автоматически сформируется письмо с необходимой информацией, Вам остается только отправить его.

1.2.2. У браузера нет доступа к BIFIT Signer

Для версии приложения 8.11 и ниже

Откройте панель управления BIFIT Signer, запомните значение поля **Порт** на вкладке **Управление** (см. [Рисунок 7. Панель управления BIFIT Signer, версия 8.11](#)).

Откройте браузер и перейдите по ссылке <https://signer.bifit.com:XXXX>, где XXXX номер порта, по умолчанию: <https://signer.bifit.com:1111>

Если доступ возможен, на странице используемого браузера отобразится информация, приведенная на [Рисунок 6](#).



Рисунок 6. Страница браузера

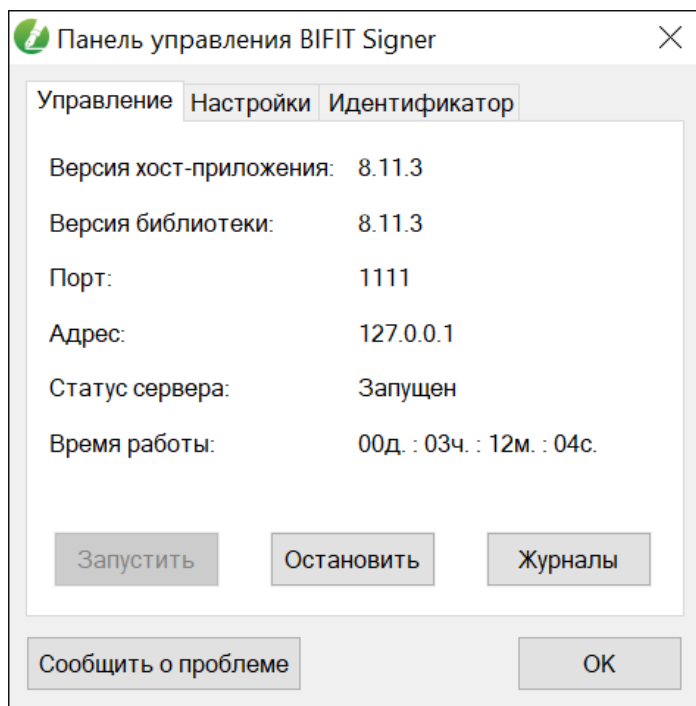


Рисунок 7. Панель управления BIFIT Signer, версия 8.11

Для версии приложения 8.12 и выше

Откройте панель управления BIFIT Signer и нажмите ссылку в поле **Адрес** на вкладке **Управление** (см. [Рисунок 5](#)).

На странице используемого браузера должно отобразиться сообщение *Настройки для данного браузера выполнены корректно*.

Если результат отличается от приведенных примеров выполните:

- [Проверку настроек DNS](#)
- [Проверку настроек прокси-сервера](#)
- [Проверку установки BIFIT Signer под текущим пользователем](#)

1.2.2.1. Проверка настроек DNS

Запустите командную строку, нажав на иконку  на панели задач и набрав в поле поиска команду **cmd** (см. [Рисунок 8](#)).

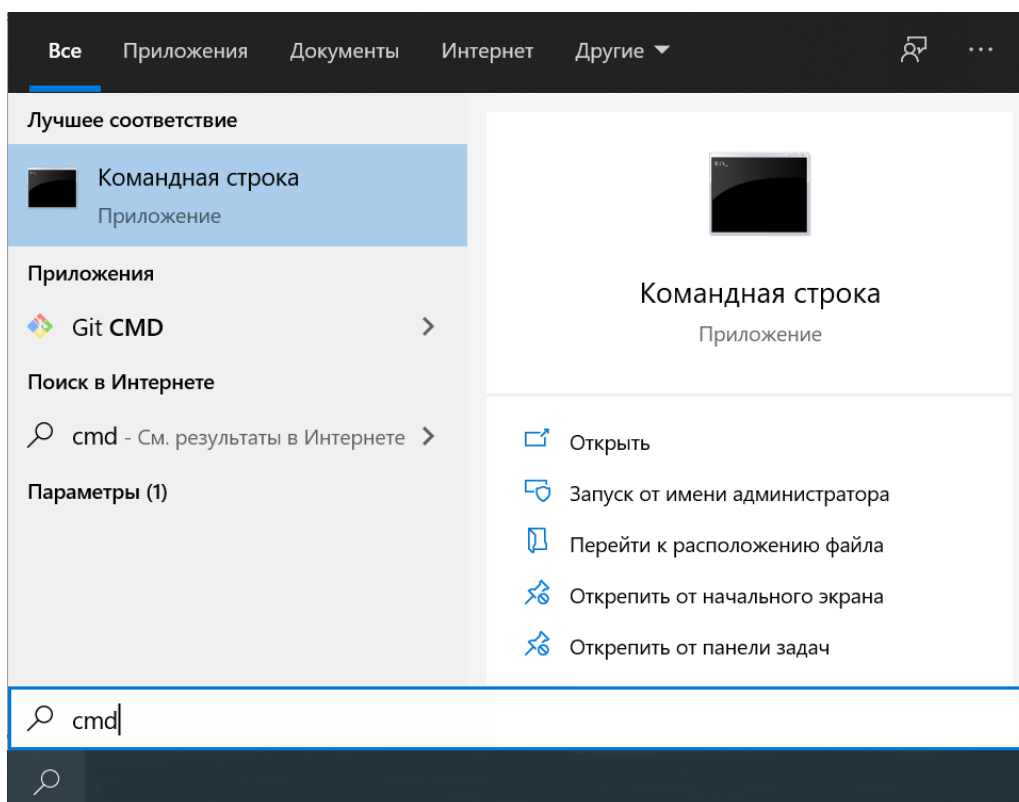


Рисунок 8. Вызов командной строки Windows 10

Выполните команду ***ping signer.bifit.com*** (наберите команду с клавиатуры и нажмите клавишу **Enter**) (см. [Рисунок 9](#)).

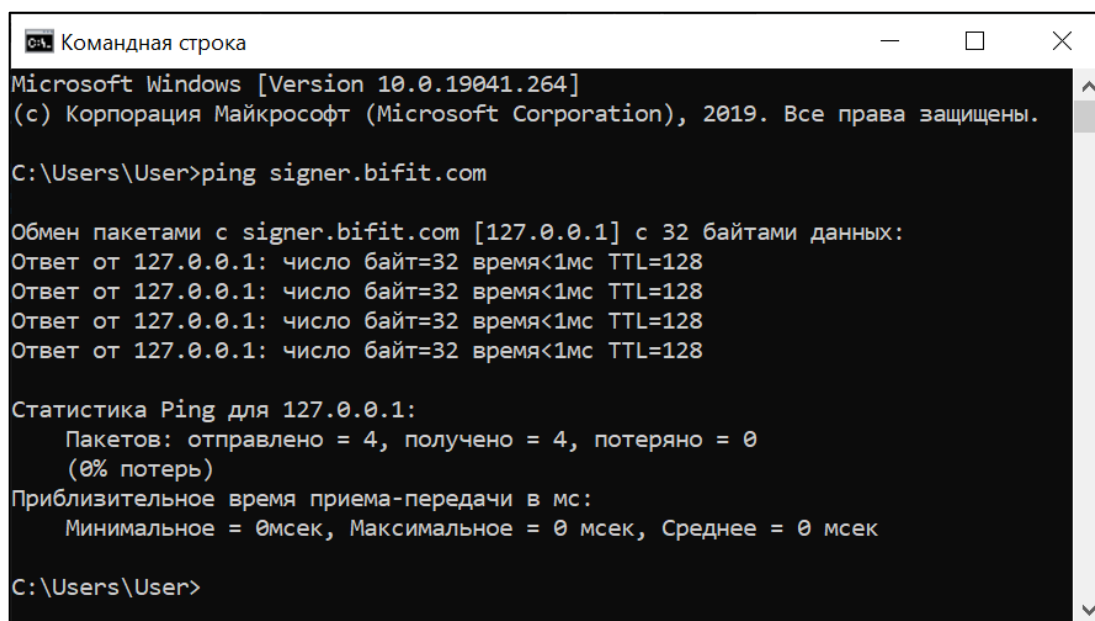


Рисунок 9. Командная строка

Если получен ответ вида **Обмен пакетами с signer.bifit.com [127.0.0.1] с 32 байтами данных:**, то при установке BIFIT Signer настройки DNS выполнены корректно.

Если получен другой ответ, необходимо выполнить одно из действий (любое):

1. Отключите антивирус и переустановите BIFIT Signer;
2. Отредактируйте файл **hosts**. Для этого выполните:
 1. Запустите командную строку (см. [Рисунок 8](#)).
 2. Выполните команду **notepad %windir%\system32\drivers\etc\hosts** (см. [Рисунок 10](#)).

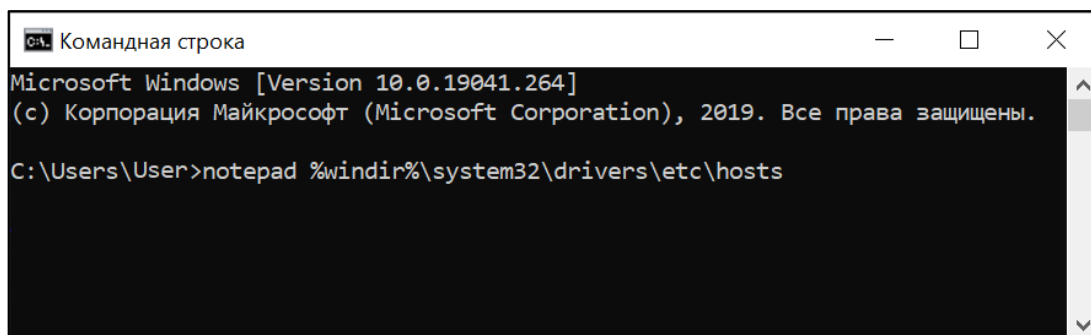


Рисунок 10. Командная строка

3. Откроется файл **hosts** в приложении «Блокнот» (см. [Рисунок 11](#)).

Добавьте запись **127.0.0.1 signer.bifit.com** так, чтобы она была первой в списке и сохраните файл.

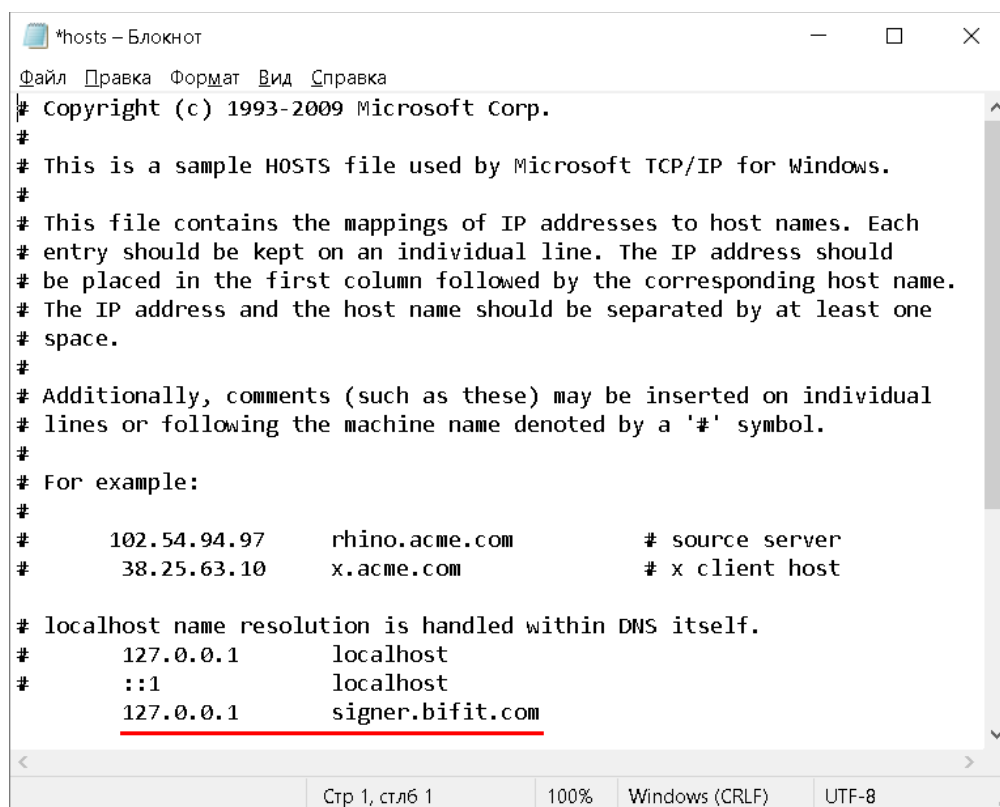


Рисунок 11. Блокнот. Файл *hosts

1.2.2.2. Проверка настроек прокси-сервера

Убедитесь, что адрес **signer.bifit.com** занесен в исключения прокси-сервера (см. [Приложение. Проверка настроек прокси-сервера](#)).

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

1.2.2.3. Проверка, что BIFIT Signer установлен под текущим пользователем

Для проверки нажмите ссылку в поле **Адрес** в **Панели управления** BIFIT Signer.

Если BIFIT Signer установлен под другим пользователем, то на странице используемого браузера отобразится сообщение *«BIFIT Signer» запущен от имени пользователя, отличного от того, кто запустил браузер. Переустановите плагин от имени пользователя, запускающего браузер.*

Перезапустите инсталлятор самостоятельно, не выходя из текущей учётной записи.

1.3. Если ничего не помогло

Если ничего не помогло, то напишите письмо на help@ibank2.ru, приложив диагностические журналы (файлы с расширением log), которые можно получить:

- Нажав кнопку **Собрать информацию** — откроется каталог с сформированным архивом с диагностическими логами по всем процессам работы приложения;
- Нажав кнопку **Сообщить о проблеме** — автоматически сформируется письмо с необходимой информацией, Вам остается только отправить его.

2. ОС семейства MacOS X

2.1. Установка BIFIT Signer

2.1.1. Особенности установки

Для установки BIFIT Signer не требуются права администратора.

Из соображений безопасности работа пользователя с BIFIT Signer, установленным от имени другого пользователя, запрещена.

Как следствие, BIFIT Signer нужно устанавливать для каждого пользователя компьютера, работающего с системой «iBank» (права администратора не требуются).

Внимание! Не рекомендуется устанавливать BIFIT Signer пользователям с правами администратора. В этом случае у браузеров, запущенных другими пользователями, доступ к BIFIT Signer может быть недоступен.

При установке BIFIT Signer прописывает исключения для signer.bifit.com в настройках прокси-сервера (если он используется).

Кроме того, для корректной работы BIFIT Signer необходимо чтобы хост signer.bifit.com разрешался в IP-адрес 127.0.0.1. Это происходит автоматически при корректной работе DNS-сервера. Если DNS-сервер работает некорректно, BIFIT Signer предупреждает об этом при установке и делает попытку изменить файл hosts таким образом, чтобы хост signer.bifit.com разрешался в IP-адрес 127.0.0.1.

Большинство неполадок связано с тем, что инсталлятор BIFIT Signer по тем или иным причинам не может выполнить эти действия.

2.1.2. Возможные неполадки при установке

Если при выборе размещения отображается сообщение о невозможности установки BIFIT Signer, явно выберите пункт **Установить только для меня** (см. [Рисунок 12](#)).

Кнопка **Продолжить** станет активной и можно будет продолжить установку.

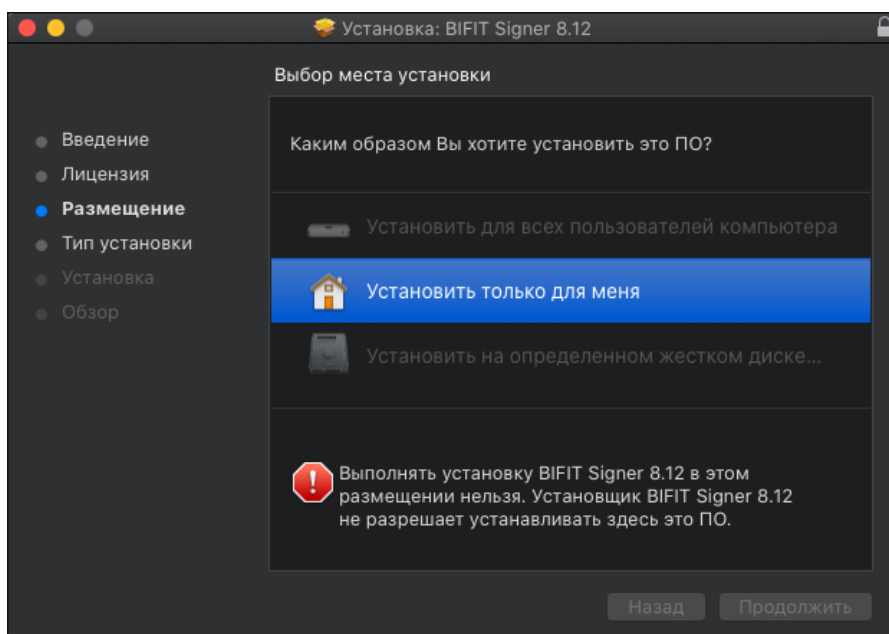


Рисунок 12. Ошибка при выборе места установки

2.2. Диагностика и устранение неполадок

2.2.1. BIFIT Signer после установки не запустился автоматически

После корректной установки BIFIT Signer в статусной панели (правый верхний угол рабочего стола) появится иконка  (см. [Рисунок 13](#)).

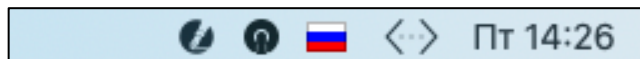


Рисунок 13. Статусная панель Mac OS

Также в Launchpad появляется иконка  (см. [Рисунок 14](#)).

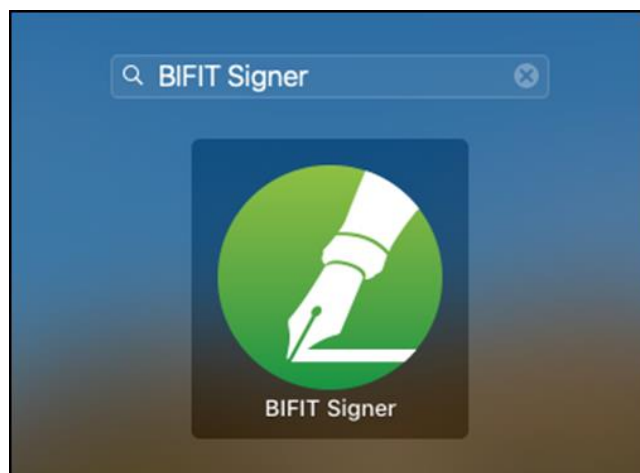


Рисунок 14. Строка поиска программ Launchpad

При нажатии на иконку отобразится окно панели управления BIFIT Signer (см. [Рисунок 15](#)).

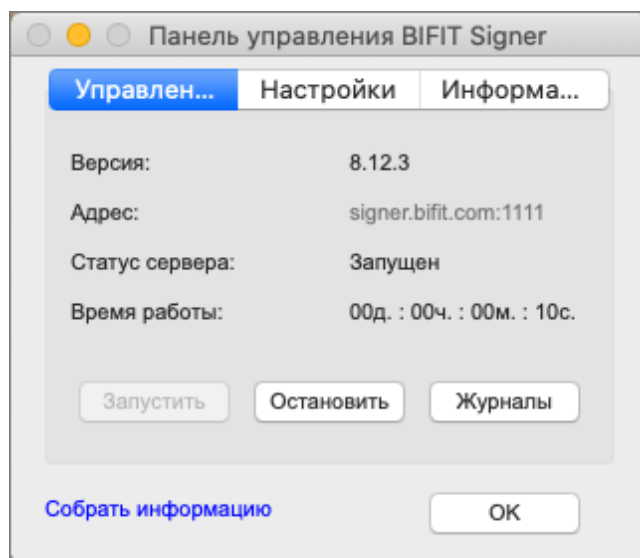
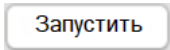


Рисунок 15. Панель управления BIFIT Signer

Значение поля **Статус сервера** должно быть **Запущен**. Если окно отобразилось, но значение поля другое, то нажмите кнопку 

Также для запуска можно использовать команду:

```
$ cd "$HOME/Library/Application Support/BIFIT/BIFIT Signer Host" &&
./start.sh
```

Если запустить не удастся, напишите письмо на help@ibank2.ru, приложив диагностические журналы, которые можно получить нажав на кнопку **Собрать информацию** — откроется каталог с сформированным архивом с диагностическими логами по всем процессам работы приложения.

2.2.2. У браузера нет доступа к BIFIT Signer

Для версии приложения 8.11 и ниже

Откройте панель управления BIFIT Signer, запомните значение поля **Порт** (см. [Рисунок 16](#)).

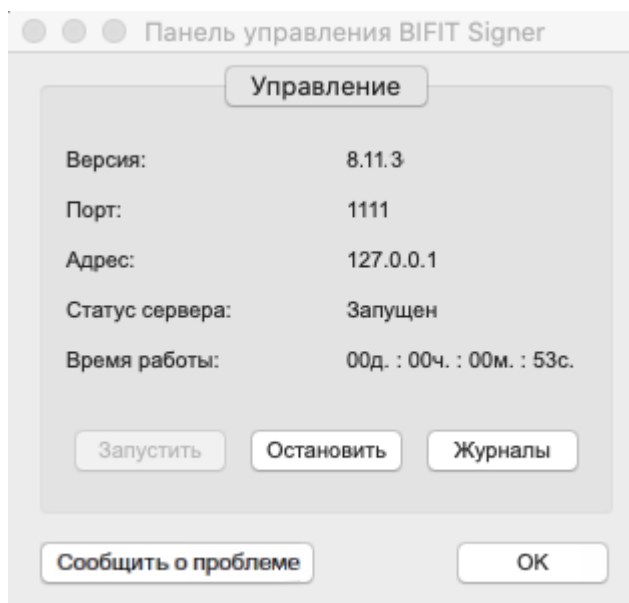


Рисунок 16. Панель управления BIFIT Signer, версия 8.11

Откройте браузер и перейдите по ссылке <https://signer.bifit.com:XXXX>, где XXXX номер порта, по умолчанию: <https://signer.bifit.com:1111>

Если доступ возможен, на странице используемого браузера отобразится информация, приведенная на [Рисунок 17](#).



Рисунок 17. Страница браузера

Для версии приложения 8.12 и выше

Откройте панель управления BIFIT Signer и нажмите ссылку в поле **Адрес** на вкладке **Управление** (см. [Рисунок 15](#)).

На странице используемого браузера должно отобразиться сообщение *Настройки для данного браузера выполнены корректно*.

Если результат отличается от приведенных примеров выполните:

- Проверка настроек DNS
- Проверка настроек прокси-сервера
- Проверка, что BIFIT Signer установлен под текущим пользователем

2.2.2.1. Проверка настроек DNS

Запустите Spotlight, для этого нажмите на иконку  в строке меню или нажмите сочетание клавиш **Command + Пробел** (см. [Рисунок 18](#)).



Рисунок 18. Строка меню

В отобразившейся строке поиска Spotlight укажите слово **Терминал** и нажмите клавишу **Enter** (см. [Рисунок 19](#)).

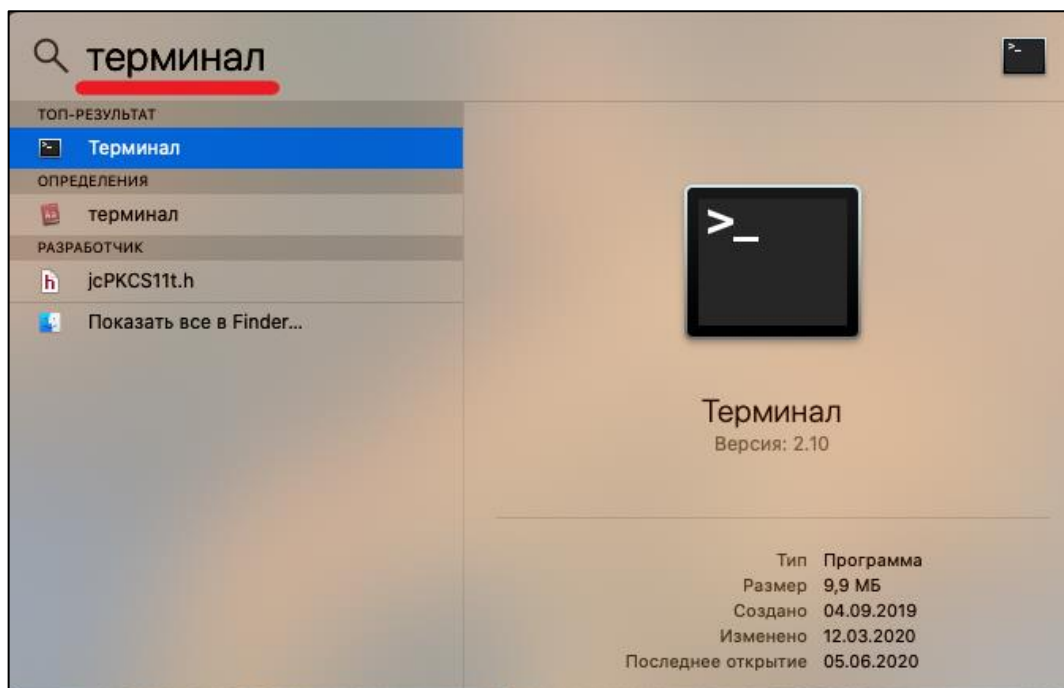


Рисунок 19. Поиск с помощью Spotlight

В результате отобразится окно **Терминала** (см. [Рисунок 20](#)).

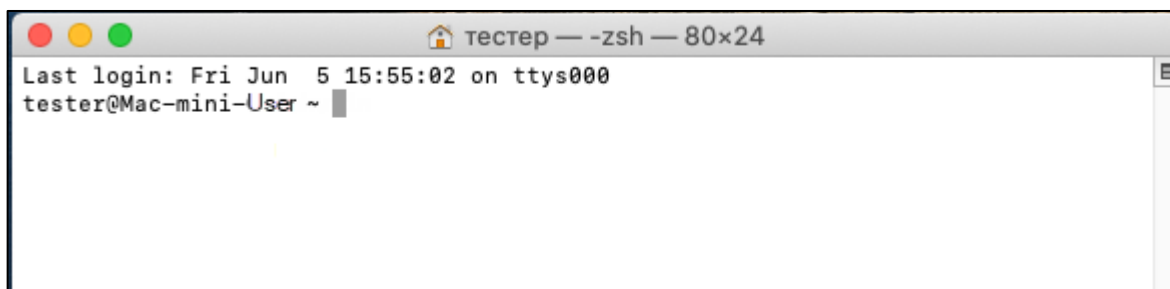


Рисунок 20. Окно Терминала

Выполните команду **ping -c1 signer.bifit.com** (наберите команду и нажмите клавишу **Enter**) (см. [Рисунок 21](#)).

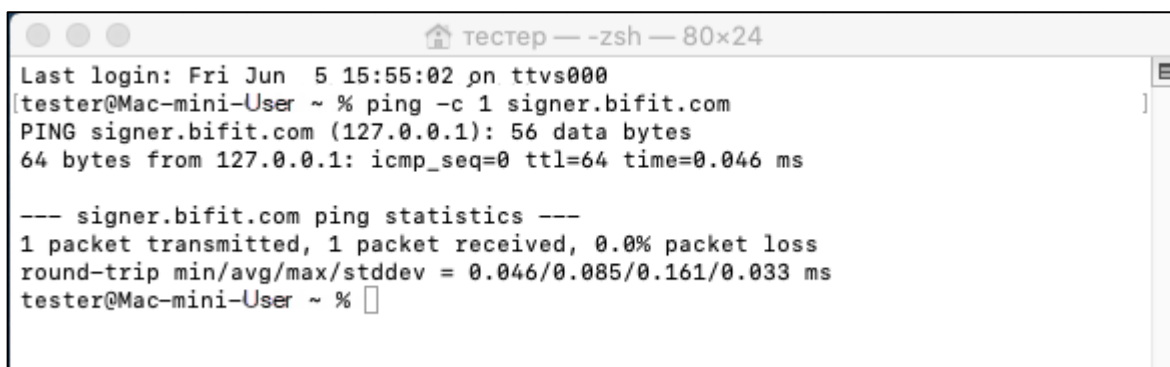


Рисунок 21. Окно Терминала. Выполнение команды

Если получен ответ вида **64 bytes from 127.0.0.1...**, то при установке BIFIT Signer настройки DNS выполнены корректно.

Если получен другой ответ, необходимо отредактировать файл **hosts**. Для этого выполните:

1. Вызовите **Терминал** (см. [Рисунок 19](#)).
2. Выполните команду **sudo vi /etc/hosts** (см. [Рисунок 22](#)).

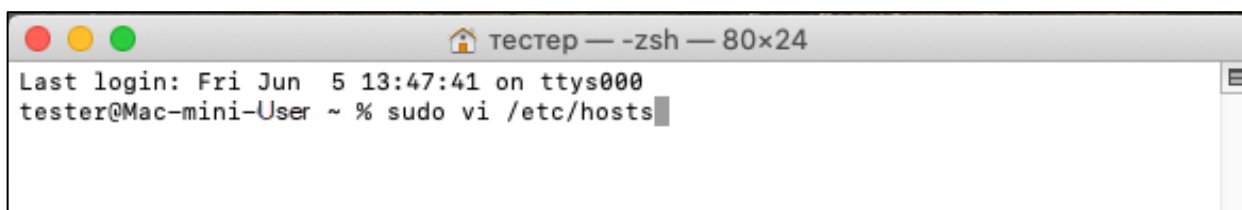


Рисунок 22. Окно Терминала. Выполнение команды

Может потребоваться пароль пользователя, если он задан на компьютере. Укажите пароль (см. [Рисунок 23](#)).

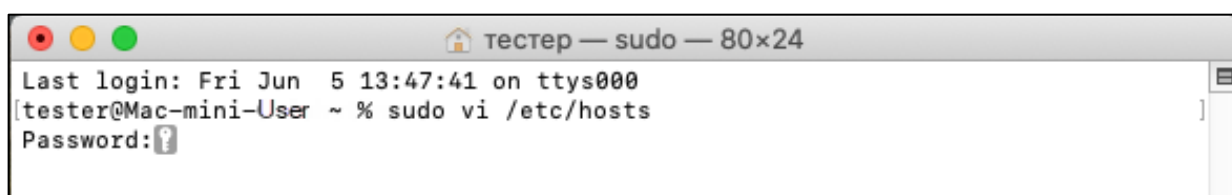


Рисунок 23. Окно Терминала. Выполнение команды

3. Нажмите клавишу **i**;
4. Добавьте на первую позицию списка запись **127.0.0.1 signer.bifit.com**
5. Нажмите клавишу **Esc**.
6. Введите команду **:w** (двоеточие w) и нажмите клавишу **Enter**
7. Закройте окно **Терминала**.

2.2.2.2. Проверка настроек прокси-сервера

Убедитесь, что адрес **signer.bifit.com** занесен в исключения прокси-сервера (см. [Приложение. Проверка настроек прокси-сервера](#)).

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

2.2.2.3. Проверка, что BIFIT Signer установлен под текущим пользователем

Для проверки нажмите ссылку в поле **Адрес** в **Панели управления** BIFIT Signer.

Если BIFIT Signer установлен под другим пользователем, то на странице используемого браузера отобразится сообщение «*BIFIT Signer» запущен от имени пользователя, отличного от того, кто запустил браузер. Переустановите плагин от имени пользователя, запускающего браузер.*

Перезапустите инсталлятор самостоятельно, не выходя из текущей учётной записи.

2.3. Если ничего не помогло

Если ничего не помогло, то напишите письмо на help@ibank2.ru, приложив диагностические журналы (файлы с расширением log), которые можно получить нажав кнопку **Собрать информацию** — откроется каталог с сформированным архивом с диагностическими логами по всем процессам работы приложения.

Приложение. Проверка настроек прокси-сервера

В приложении приведены сценарии перехода к настройкам прокси-сервера для поддерживаемых браузеров:

- Firefox (стр. 19);
- Google Chrome, Opera (стр. 21);
- Microsoft Edge (стр. 24);
- Safari (стр. 26).

Firefox

1. Откройте браузер (см. [Рисунок 24](#)).
2. В правом верхнем углу нажмите кнопку  (Открыть меню) (1) и выберите пункт **Настройки** (2).
3. В отобразившемся окне **Настройки** выберите вкладку **Основные** (3), раздел **Параметры сети** (в конце списка разделов) и нажмите кнопку **Настроить...** (4).

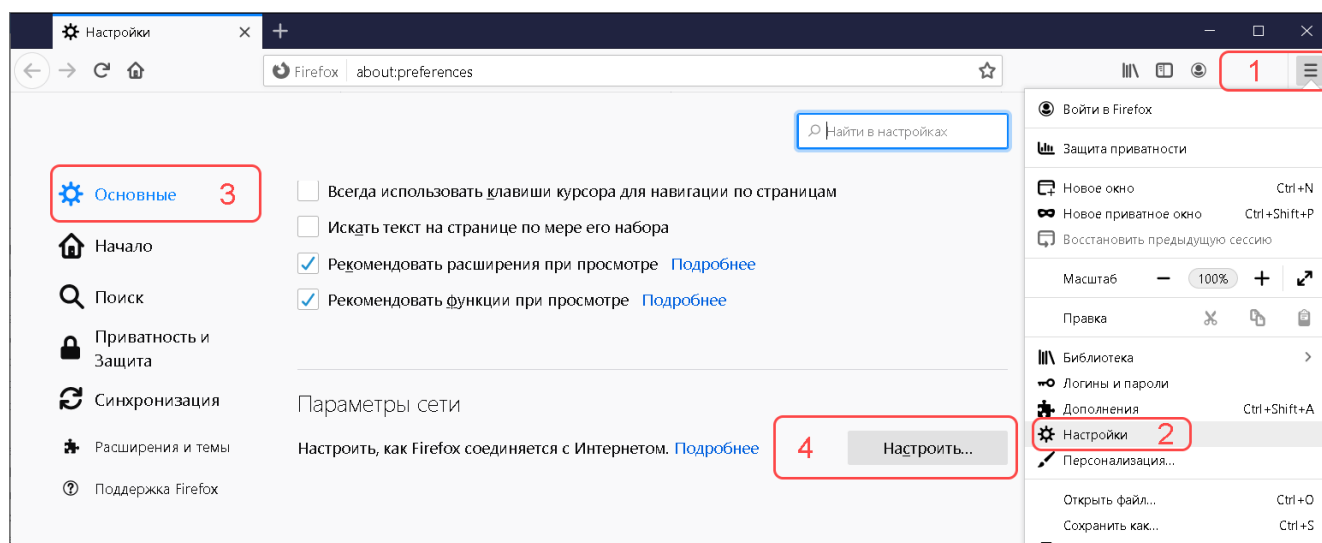


Рисунок 24. Firefox. Настройки

4. В отобразившемся окне **Параметры соединения** (см. [Рисунок 25](#)) в поле **Не использовать прокси для** укажите значение **signer.bifit.com** (остальные настройки менять не нужно).

Параметры соединения

✕

Настройка прокси для доступа в Интернет

☐ Без прокси

☐ Автоматически определять настройки прокси для этой сети

☒ Использовать системные настройки прокси

☐ Ручная настройка прокси

HTTP прокси

Порт

0

☐ Использовать этот прокси-сервер для всех протоколов

SSL прокси

Порт

0

FTP прокси

Порт

0

Узел SOCKS

Порт

0

☐ SOCKS 4

☒ SOCKS 5

☐ URL автоматической настройки прокси

Обновить

Не использовать прокси для

signer.bifit.com

Пример: .mozilla-russia.org, .net.nz, 192.168.1.0/24

Соединения с localhost, 127.0.0.1 и ::1 никогда не проксируются.

☐ Не запрашивать аутентификацию (если был сохранён пароль)

☐ Отправлять DNS-запросы через прокси при использовании SOCKS 5

☐ Включить DNS через HTTPS

Используемый провайдер

Cloudflare (По умолчанию)

▼

OK

Отмена

Справка

Рисунок 25. Firefox. Параметры соединения

Google Chrome, Opera

1. Откройте браузер.

2. **Google Chrome.** В правом верхнем углу нажмите кнопку  (Настройка и управление) (1) и выберите пункт **Настройки** (2) (см. Рисунок 26).

В отобразившемся окне **Настройки** выберите вкладку **Дополнительные** (3), раздел **Система** (4) (в конце списка разделов) и нажмите иконку  в поле **Открыть настройки прокси-сервера для компьютера** (5).

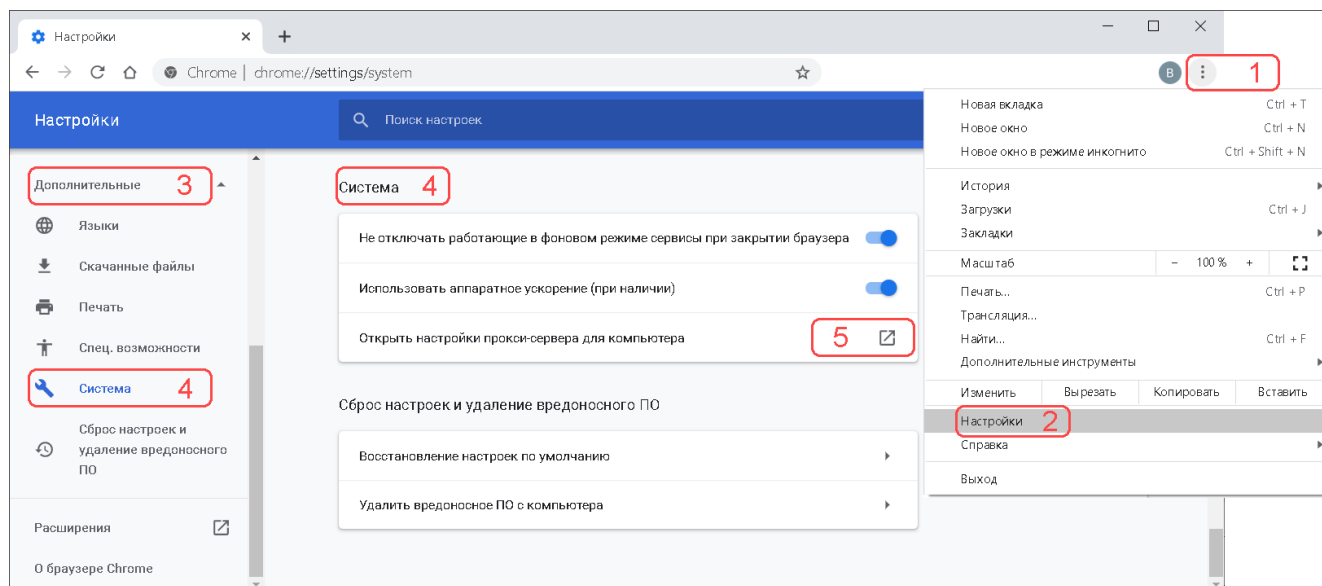


Рисунок 26. Google Chrome. Настройки

Opera. В левой боковой панели нажмите кнопку  (Настройки) (1) (см. Рисунок 27). В отобразившемся окне **Настройки** выберите вкладку **Дополнительно** (2), пункт **Безопасность** (3), раздел **Система** (4) (в конце списка разделов) и нажмите иконку  в поле **Открыть настройки прокси-сервера для компьютера** (5).

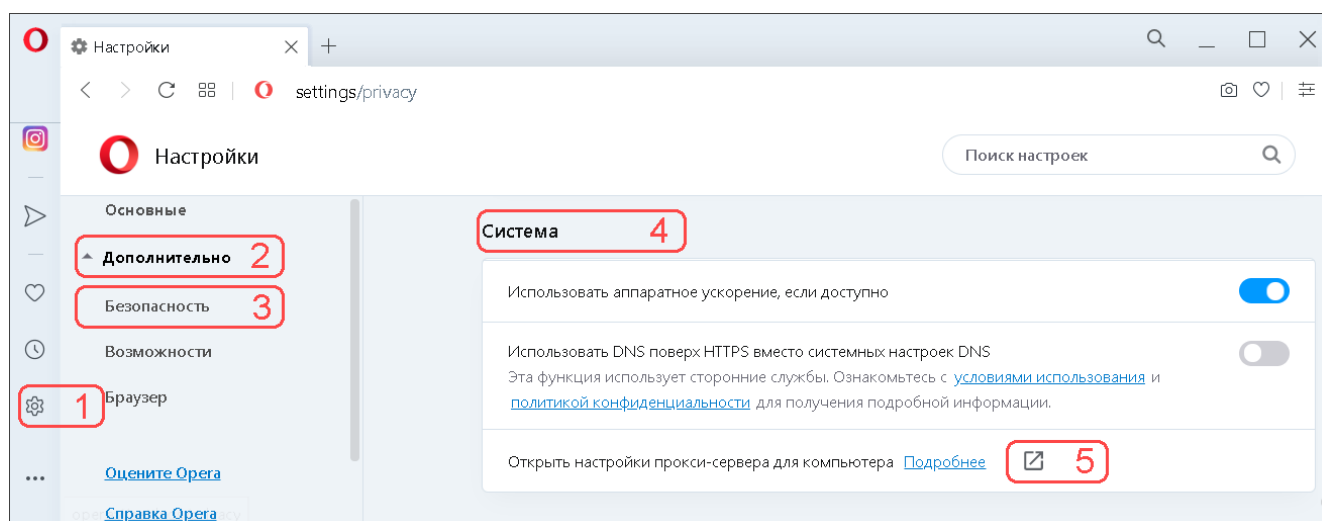


Рисунок 27. Opera. Настройки

3. Отобразится окно **Параметры**, вкладка **Прокси-сервер** (1) (см. [Рисунок 28](#)).
4. В поле **Не использовать прокси-сервер для...** (2) укажите значение **signer.bifit.com** (не изменяйте другие настройки).

Приведен пример для операционной системы Windows 10. Для Windows 7 и 8 – отобразится окно (см. [Ошибка! Источник ссылки не найден.](#)) из описания для браузера [Ошибка! Источник ссылки не найден.](#), для MacOS X отобразится окно (см. [Рисунок 34](#)) из описания для браузера [Safari](#).

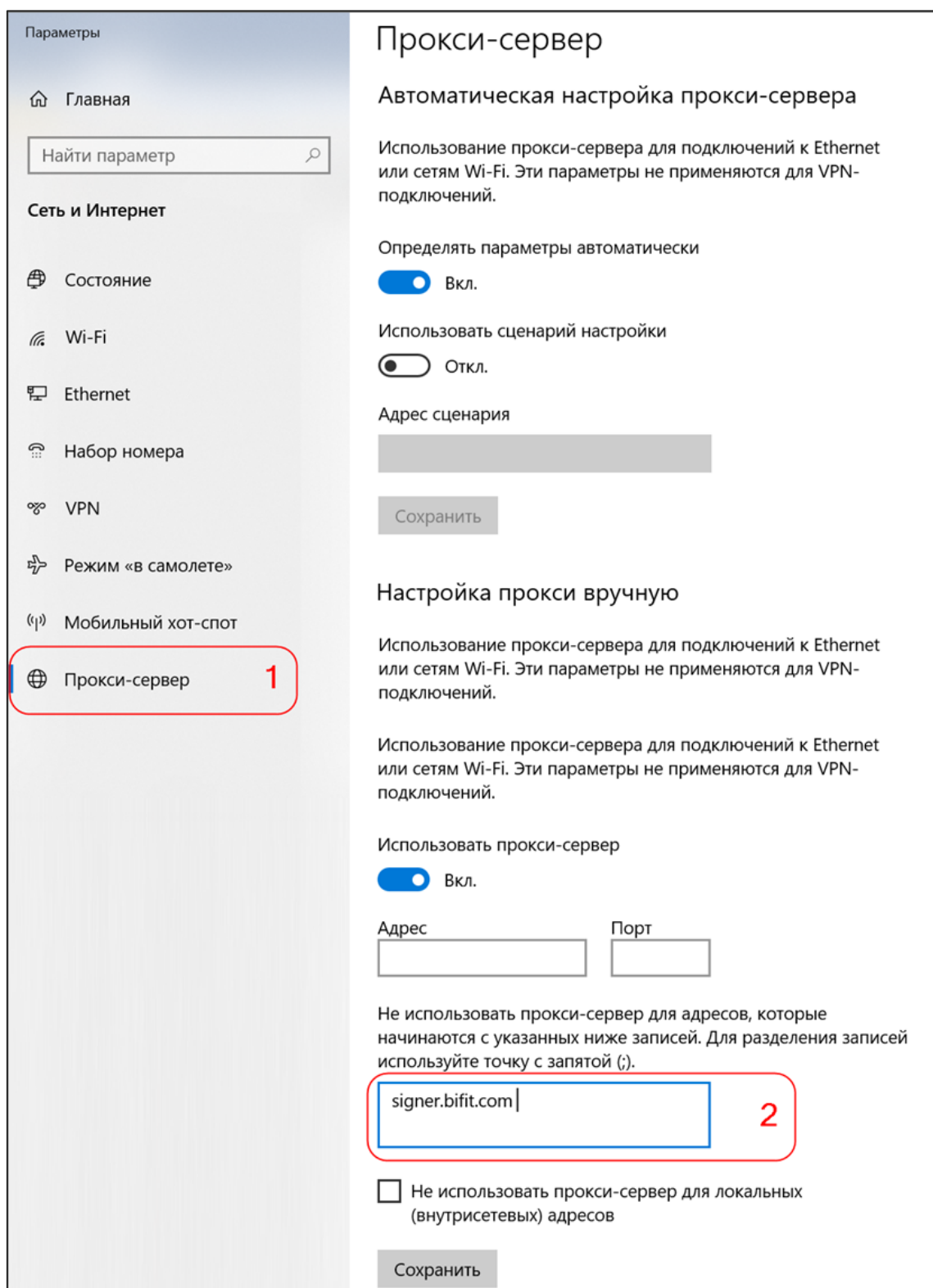


Рисунок 28. Параметры системы. Настройки прокси-сервера

Microsoft Edge

1. Откройте браузер.
2. В правом верхнем углу нажмите кнопку  (**Параметры и прочее**) (1) и выберите пункт **Параметры** (2) (см. [Рисунок 29](#)).

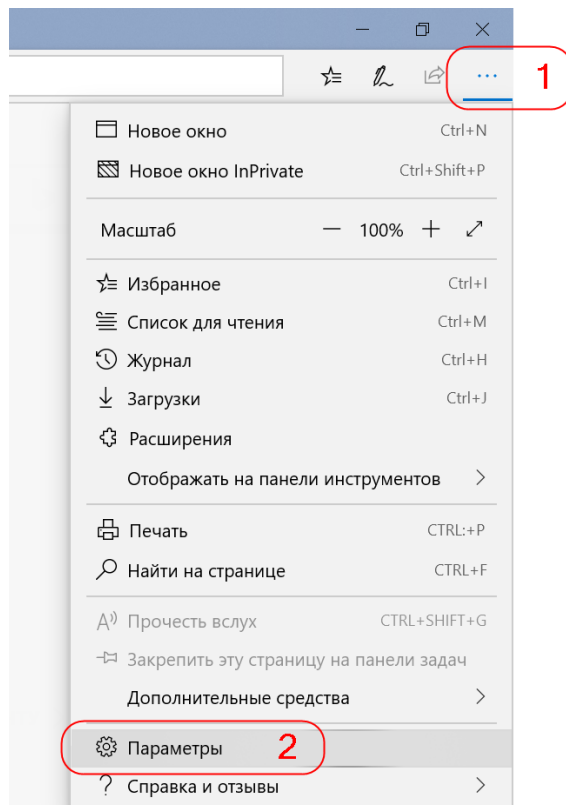


Рисунок 29. Microsoft Edge

3. Отобразится окно **Параметры** (см. [Рисунок 30](#)). Перейдите на вкладку **Дополнительно** (1) и нажмите кнопку **Открыть параметры прокси-сервера** (2).

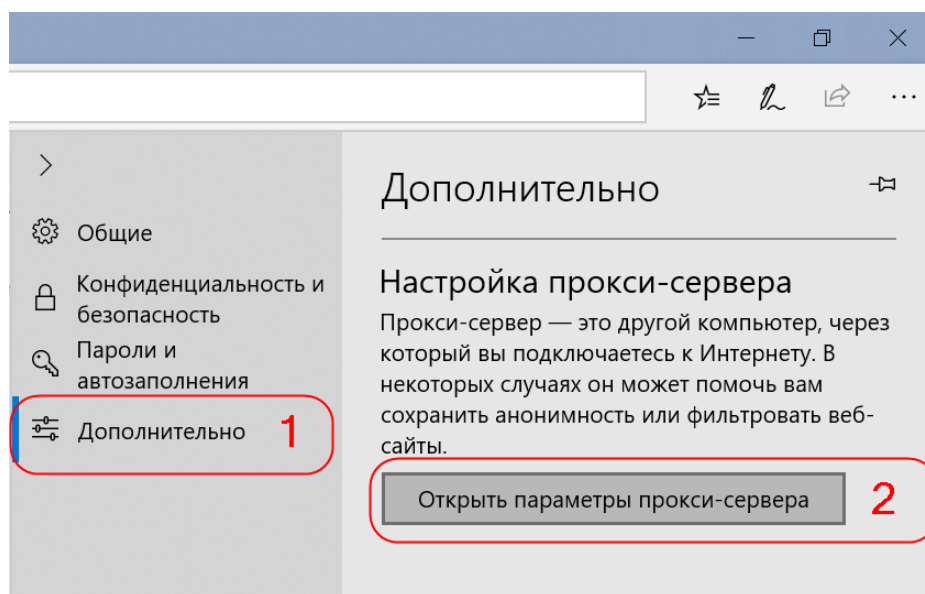


Рисунок 30. Параметры

4. Отобразится окно **Параметры** (см. [Рисунок 31](#)), вкладка **Прокси-сервер** (1).

В поле **Не использовать прокси-сервер для...** (2) укажите значение **signer.bifit.com** (не изменяйте другие настройки).

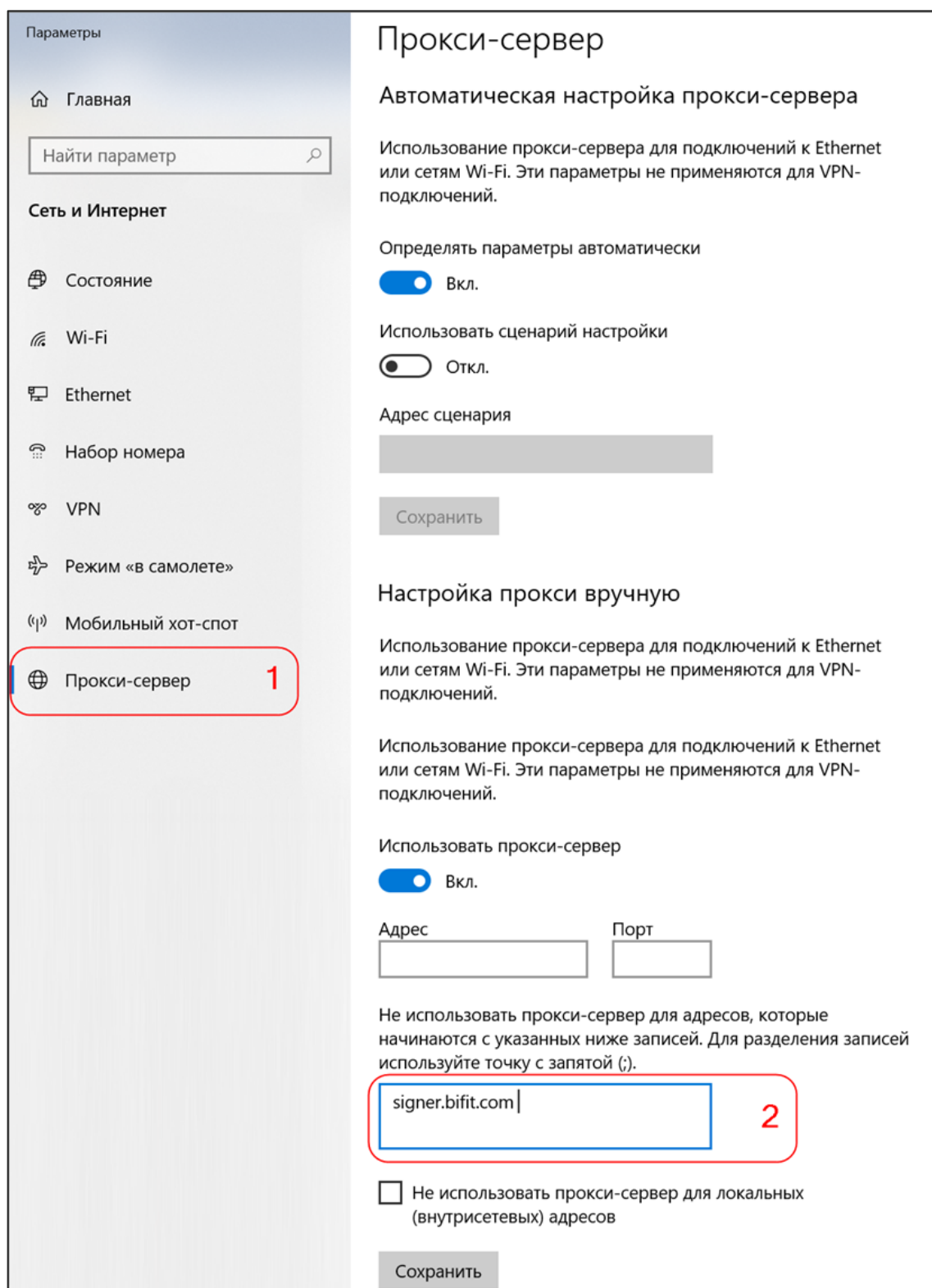


Рисунок 31. Параметры системы. Настройки прокси-сервера

Safari

1. Откройте браузер.
2. В главном меню выберите пункт **Safari/Настройки** (см. [Рисунок 32](#)).

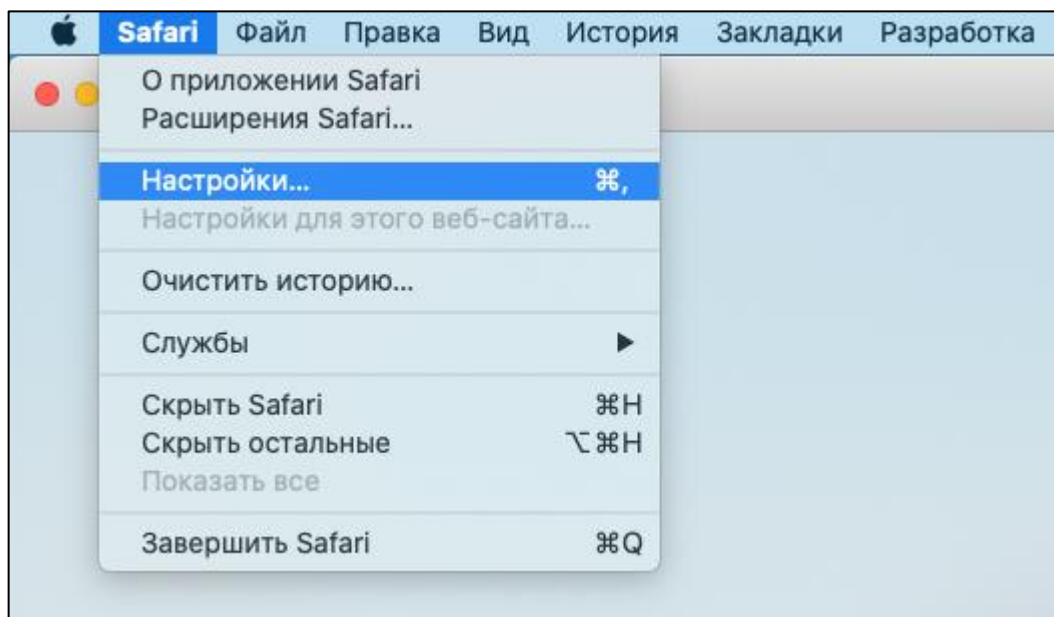


Рисунок 32. Safari

3. Отобразится окно **Настройки** (см. [Рисунок 33](#)). Перейдите на вкладку **Дополнения** и нажмите кнопку **Изменить настройки...**

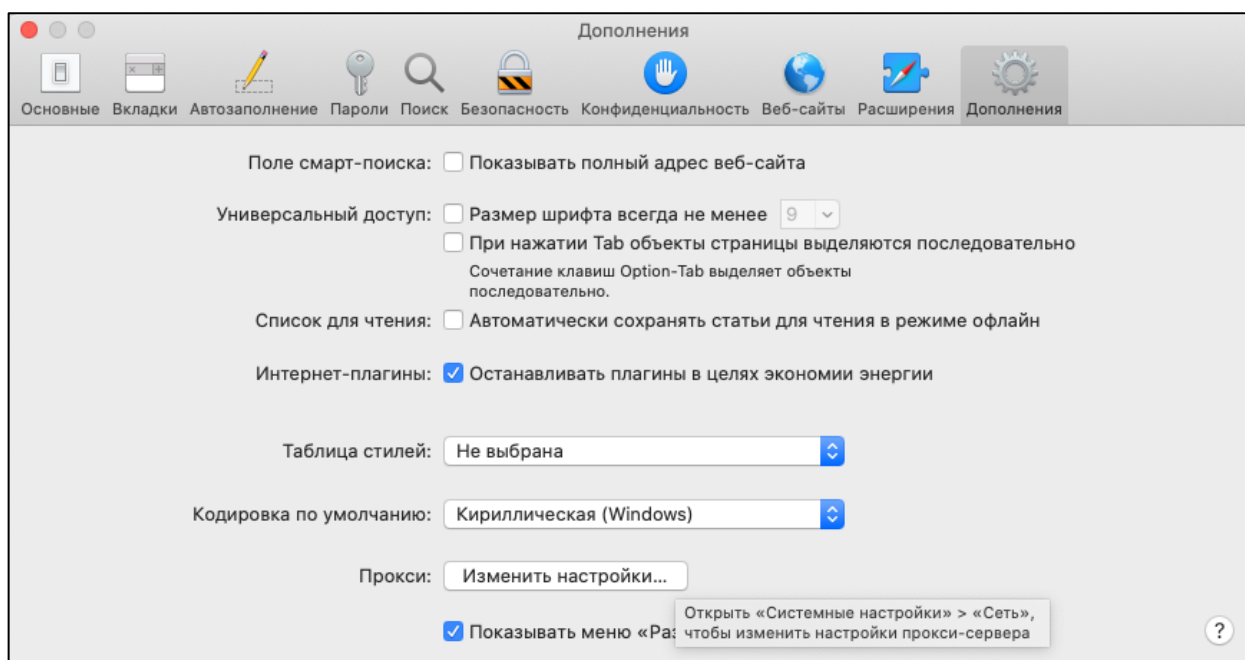


Рисунок 33. Дополнительные настройки

4. Отобразится окно **Настройки прокси-сервера** (см. [Рисунок 34](#)).

В поле **Не использовать прокси для...** укажите значение **signer.bifit.com** (не изменяйте другие настройки).

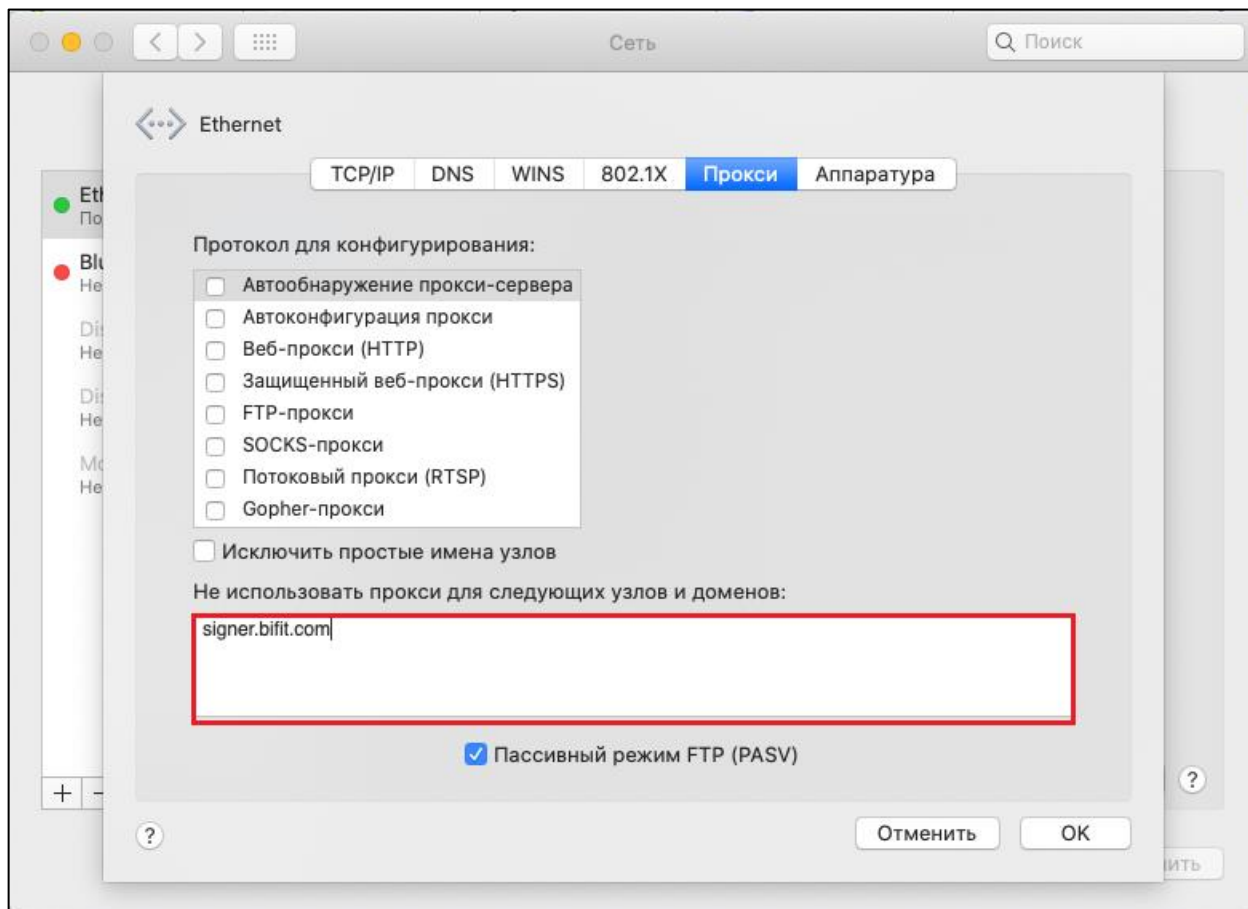


Рисунок 34. Настройки прокси-сервера