

Сбор диагностической информации JC-WebClient в Mac OS X

Версия ПО: JC-WebClient 3.x - 4.x

Токены: Любые

При возникновении ошибок в работе ПО JC-WebClient необходимо включить журналирование:

1. Закрыть браузер (если запущен), запустить терминал.

2. Выполнить команду:

```
sudo su
```

и ввести пароль от учётной записи.

3. Выполнить команду:

```
export JCPKCS11_LOG=4:/Users/имя_пользователя/Desktop/logP11.txt
```

вместо "имя_пользователя" подставить имя учётной записи.

4. Необходимо проверить, что процессы JC-WebClient запущены и узнать их ID, для этого выполнить команду:

```
ps -e |grep JC
```

Появится результат как в примере ниже (номера будут отличаться):

```
123 pts/3 00:13:07 JC-WebClient
```

```
456 ? 00:00:00 JC-Monitor
```

Запомните эти два номера.

5. Необходимо завершить эти процессы, для этого выполнить команду:

```
kill -9 123 456
```

вместо **123** и **456** подставить номера, которые получились в результате выполнения команды `ps -e |grep JC` в п.4.

6. Запустить процесс JC-WebClient командой:

```
/usr/local/bin/JC-WebClient/JC-WebClient.app/Contents/MacOS/JC-WebClient -p 24738
```

7. Запустить браузер и выполнить попытку входа на сайте банка или электронной площадки. Зафиксировать время попытки входа.

8. Перезагрузить ПК, чтобы лог перестал записываться.

9. Создать обращение в службу технической поддержки "Аладдин Р.Д." - [Создать новое обращение](#), описать подробно проблему, приложить лог **logP11.txt** с указанием времени возникновения ошибки.

ID статьи: 266

Последнее обновление: 13 Feb, 2018

Ревизия: 1

JaCarta -> JaCarta WebClient -> Сбор диагностической информации JC-WebClient в Mac OS X

<https://kbp-6.aladdin-rd.ru/index.php?View=entry&EntryID=266>