



Podręcznik Użytkownika systemu DoAkcji.pl



Wprowadzenie

Uwagi do podręcznika

Podręcznik przeznaczony jest zarówno dla użytkowników zamierzających otworzyć rachunek inwestycyjny w systemie DoAkcji jak i klientów korzystających z systemu.

Podręcznik użytkownika omawia konfigurację systemu DoAkcji dla dobrze znanych systemów operacyjnych (Windows, LINUX) oraz najpopularniejszych przeglądarek internetowych (IE, Opera, Mozilla Firefox)

W Rozdziale „Rozwiązywanie problemów” umieszczone zostały informacje związane z najczęściej pojawiającymi się problemami użytkowników korzystających z systemu operacyjnego Windows oraz przeglądarki internetowej Internet Explorer. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat korzystania z systemu DoAkcji na innych systemach operacyjnych lub przeglądarkach prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Kontakt z Biurem Obsługi Klienta

Trigon Dom Maklerski S.A.
ul. Mogilska 65
31-545 Kraków
Call Center: 801 00 02 04
z tel. kom.: +4812 38 48 058
email: bok@doakcji.pl



Spis treści

Wprowadzenie	2
Uwagi do podręcznika	2
Kontakt z Biurem Obsługi Klienta.....	2
Wymagania programowe	4
Maszyna wirtualna JAVA.....	4
Podstawowa konfiguracja przeglądarki internetowej	4
Podstawowa konfiguracja połączenia internetowego	5
Konfiguracja przeglądarki Internet Explorer	6
Instalacja certyfikatu	6
Instalacja certyfikatu w przeglądarce Internet Explorer	6
Instalacja certyfikatu w innych przeglądarkach	7
A. Instalacja w przeglądarce Opera:	7
B. Instalacja certyfikatu w przeglądarce Mozilla Firefox:	7
Pierwsze logowanie	8
Uwagi do logowania w innych przeglądarkach	9
Instalacja certyfikatu w komponencie	9
Wymiana certyfikatu	10
Odinstalowanie certyfikatu	11
Odinstalowanie w przeglądarce Internet Explorer	11
Odinstalowanie w innych przeglądarkach	11
Bezpieczeństwo	12
Certyfikaty	12
Hasła	12
Rozwiązywanie problemów	13
Logowanie i składanie dyspozycji	13
Notowania online	14
Inne problemy	14



Wymagania programowe

Aby uzyskać dostęp do systemu transakcyjnego do DoAkcji, konieczne jest posiadanie:

- systemu operacyjnego np. Windows 2000, NT 4.0 lub Windows 95/98, Windows XP, Windows Vista lub systemu z rodziny LINUX,
- przeglądarki internetowej obsługującej 128-bitową siłę szyfrowania np. Internet Explorer, Mozilla Firefox lub Opera,
- zainstalowanej maszyny wirtualnej JAVA (firmy Sun).

Maszyna wirtualna JAVA

W systemach Windows w wersji wcześniejszej niż XP (czyli Windows 95, 98, ME, NT, 2000) maszyna wirtualna Java jest z reguły instalowana podczas instalacji systemu i przeglądarki internetowej Internet Explorer.

Aby sprawdzić czy na komputerze jest zainstalowana maszyna wirtualna JAVA należy:

- Wpisać w przeglądarce następujący adres: <http://www.doakcji.pl/java.html>.
- Maszyna wirtualna Java jest zainstalowana, jeżeli po załadowaniu się tej strony pojawi się komunikat „JAVA zainstalowana”.
- W innym przypadku należy zainstalować maszynę wirtualną JAVA. Wersję instalacyjną maszyny wirtualnej JAVA można pobrać ze strony: <http://www.java.com/pl>.

Uwaga – maszyna wirtualna Java jest aplikacją stworzoną przez firmę Sun Microsystems, Inc. Trigon Dom Maklerski S.A. nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu nieprawidłowego działania tej aplikacji oraz szkód spowodowanych przez tę aplikację.



Podstawowa konfiguracja przeglądarki internetowej

- Zezwolone otwieranie wyskakujących okienek (pop-up window).
- Aktywna wtyczka JAVY.
- Akceptacja plików cookie.

Aby sprawdzić status blokady wyskakujących okienek należy:

1. wpisać w przeglądarce adres: http://www.doakcji.pl/check_window.html
2. Jeżeli po załadowaniu strony pojawi się komunikat “Sprawdzenie możliwości automatycznego otwierania nowych okien”, a następnie pojawi się nowe okienko z komunikatem “Jeśli to okno jest widoczne to automatyczne otwieranie okien nie jest blokowane”, oznacza to, że zezwolone jest otwieranie okienek wyskakujących. W przeciwnym razie okienka pop-up są zablokowane.

Najczęściej Mechanizm blokady wyskakujących okienek występuje jako opcja dostępna w przeglądarce internetowej.

Aby wyłączyć blokadę wyskakujących okienek w przeglądarce Internet Explorer należy:

- Wybrać pozycję **Opcje internetowe** z menu **Narzędzia**, a następnie uaktywnić zakładkę **Prywatność**.
- Odznaczyć opcję **włącz blokowanie wyskakujących okienek**.
- Zamknąć okno **Opcje internetowe**, przycisk **OK**.

Dodatkowo funkcja blokady wyskakujących okienek może występować w:

- dodatkach do przeglądarki Internet Explorer (np. dodatkowe paski narzędzi jak Google Toolbar),
- komunikatorach internetowych (takich jak: ICQ),
- aplikacjach antywirusowych,
- samodzielnych aplikacjach dedykowanych do blokowania automatycznie otwieranych okien (pop-up blockers).

W takim przypadku należy zidentyfikować aplikację, która jest odpowiedzialna za blokowanie automatycznie otwieranych okien i wyłączyć jej działanie lub zmienić ustawienia, zezwalając na otwieranie okienek pop-up.

Aby włączyć obsługę JAVY w przeglądarce Internet Explorer należy:

- z menu **Narzędzia** wybrać pozycję **Opcje internetowe**, a następnie zakładkę **Zaawansowane**,
- w sekcji **Java (Sun)** należy zaznaczyć opcję **Use JRE .. for <applet>**,
- następnie należy zamknąć okno **Opcje internetowe** przyciskiem **OK**.



Podstawowa konfiguracja połączenia internetowego

Aby korzystać z notowań online w czasie rzeczywistym komputer klienta musi mieć możliwość wykonywania połączeń TCP, odpowiednio, na porty:

- 9699 – pakiet 1 najlepsza oferta
- 9999 – pakiet 3 najlepszych ofert
- 9799 – pakiet 5 najlepszych ofert
- (dla notowań online opóźnionych komputer klienta musi mieć możliwość wykonywania połączeń TCP na port 9899)

Dostęp do poszczególnych portów może być ograniczony przez zapory sieciowe (FireWall), zainstalowane w systemach operacyjnych lub urządzeniach realizujących dostęp do internetu (sieci firmowe, sieci osiedlowe itp.)

Konfiguracja przeglądarki Internet Explorer

Użytkownicy korzystający z przeglądarki Internet Explorer powinni dodać adresy: <http://www.doakcji.pl> oraz <https://www.doakcji.pl> do witryn zaufanych.

Aby dodać adresy do witryn zaufanych należy:

- Wybrać pozycję **Opcje internetowe** z menu **Narzędzia**.
- W zakładce **Zabezpieczenia** zaznaczyć pozycję **Zaufane witryny**, po czym nacisnąć przycisk **Witryny**.
- Odznaczyć opcję **Żądaj weryfikacji serwera (https:)**... – opcja znajduje się w dolnej części formatki.
- Wpisać adres „<http://www.doakcji.pl>” - w polu: **Dodaj tę witrynę sieci Web do strefy** – i nacisnąć przycisk **Dodaj**.
- Powtórzyć czynności z kroku 4 dla adresu „<https://www.doakcji.pl>”.
- Dodane adresy powinny pojawić się na liście **Witryny sieci Web:...**
- Nacisnąć przycisk **poziom domyślny** – ustawienie poziomu zabezpieczeń – i ustawić suwak w pozycji **poziom-niski**.
- Zamknąć okno **Zaufane witryny**.
- Zamknąć okno **Opcje internetowe**, przycisk **OK**.



Instalacja certyfikatu

System DoAkcji.pl dokonuje uwierzytelniania Klientów w oparciu o certyfikaty. System korzysta z certyfikatu przy identyfikacji klienta w momencie logowania oraz przy generowaniu podpisu elektronicznego w momencie składania dyspozycji.

W związku z tym certyfikat musi być zainstalowany zarówno w przeglądarce (patrz: „instalacja certyfikatu w przeglądarce...” jak i w komponencie do generowania podpisu elektronicznego (patrz: rozdział „Pierwsze logowanie” / „instalacja certyfikatu w komponencie”)

Instalacja certyfikatu w przeglądarce Internet Explorer

Aby zainstalować certyfikat w przeglądarce Internet Explorer, należy:

- Kliknąć na przycisk **Instaluj**, znajdujący się na stronie, która jest wyświetlana automatycznie po włożeniu Płyty Klienta do czytnika CD ROM w komputerze.
- Dwukrotnie kliknąć na **plik certyfikat.p12**. – zostanie wówczas uruchomiony kreator importu certyfikatu.
- Postępować zgodnie z komendami kreatora – na każdej z wyświetlanych stron należy pozostawić wartości zaznaczone domyślnie przez kreatora. Na stronie, na której kreator żąda podania **hasła dostępu do certyfikatu**, należy wpisać hasło określone we wniosku o otwarcie rachunku inwestycyjnego w systemie DoAkcji.

Uwaga – w trakcie instalacji może pojawić okno **Kontener Klucza Prywatnego**, które służy do określenia poziomu zabezpieczeń certyfikatu. Okno to pojawia się dlatego, że na stronie kreatora, na której podaje się hasło dostępu do certyfikatu, zaznaczona została opcja **Włącz mocną ochronę klucza prywatnego**.

Jeżeli okno Kontener Klucza Prywatnego pojawi się należy:

- kliknąć na przycisk **Ustaw poziom zabezpieczeń**, po czym zaznaczyć jedną z dostępnych opcji:
 - **niski** – przeglądarka będzie używała certyfikatu w sposób automatyczny, bez powiadomienia użytkownika o tym fakcie,
 - **średni** – za każdym razem, kiedy przeglądarka będzie miała skorzystać z certyfikatu, zapyta o pozwolenie,
 - **wysoki** – za każdym razem, kiedy przeglądarka będzie miała skorzystać z certyfikatu, zapyta o pozwolenie i zażąda hasła, które możesz określić po wybraniu tej opcji i naciśnięciu przycisku **OK**.
- Po określeniu poziomu zabezpieczeń należy kliknąć na przycisk **Zakończ**.



Instalacja certyfikatu w innych przeglądarkach

A. Instalacja w przeglądarce Opera:

- Wybrać pozycję **Preferencje...**, z menu **Narzędzia**.
- W zakładce **Zaawansowane** wybrać z listy opcji po lewej stronie pozycję **Zabezpieczenia**, po czym nacisnąć przycisk **Menedżer certyfikatów**.
- Na zakładce **Prywatne** wybrać przycisk **Importuj**.
- Wskazać lokalizację pliku certyfikatu – w oknie „Importuj certyfikat” – katalog instaluj na Płycie Klienta. Uwaga! należy zmienić, domyślnie ustawiony, typ wyświetlanych plików na **PKCS #12 (z kluczem prywatnym)(* .p12)** .
- W oknie **Hasło** wpisać hasło do certyfikatu, określone we wniosku o otwarcie rachunku inwestycyjnego w systemie DoAkcji.
- W oknie **Importuj klucz i certyfikat** zaznaczyć plik oznaczony imieniem i nazwiskiem i nacisnąć przycisk **OK**.
- Jeżeli importujemy certyfikat po raz pierwszy, przeglądarka Opera zażąda ustalenia **hasła głównego zabezpieczającego dostęp do wszystkich zainstalowanych certyfikatów**.
- Prawidłowo zaimportowany certyfikat powinien pojawić się na liście.
- Zamknąć okno **Menedżer certyfikatów** oraz okno **Preferencje** (przycisk **OK**).



B. Instalacja certyfikatu w przeglądarce Mozilla Firefox:

- Wybrać pozycję **Opcje...**, z menu **Narzędzia**.
- Wybrać sekcję **Zaawansowane** i na zakładce **Szyfrowanie** nacisnąć przycisk **Wyświetl certyfikaty**.
- Na zakładce **Twoje certyfikaty** wybrać przycisk **Importuj**.
- W oknie **Nazwa pliku do przywrócenia** wskazać lokalizację pliku certyfikatu – katalog **instaluj** na płycie Klienta DoAkcji.
- W oknie **Hasło** wpisać hasło określone we wniosku o otwarcie rachunku inwestycyjnego w systemie DoAkcji.
- Po prawidłowym podaniu hasła menedżer certyfikatów wyświetli komunikat o prawidłowym odtworzeniu certyfikatu z kopii zapasowej, a zaimportowany certyfikat pojawi się na liście posiadanych certyfikatów.
- Zamknąć okno **Menedżera certyfikatów** oraz okno **Opcje** (przycisk **OK**)
- Uruchomić **Java Control Panel** (w systemie Windows ikona JAVA w oknie panelu sterowania),
- W zakładce **Security** wybrać przycisk **Certificates**.
- Zmienić typ certyfikatu: lista **certificate type** na **Client Authentication** i wybrać przycisk **Import**.
- W oknie **Open** wskazać lokalizację pliku certyfikatu – katalog **instaluj** na płycie Klienta DoAkcji,
- W oknie **Password** wpisać hasło określone we wniosku o otwarcie rachunku inwestycyjnego w systemie DoAkcji,
- Jeżeli instalujemy certyfikat po raz pierwszy kreator importu zażąda ustalenia (w oknie **Authentication required**) nowego **hasła głównego zabezpieczającego dostęp do wszystkich zainstalowanych w JAVIE certyfikatów** – procedura jest podobna do instalacji certyfikatu w przeglądarce Opera).
- Zamknąć okno **Certificates** przyciskiem **Close** oraz okno **Java Control Panel** przyciskiem **OK**.

Uwaga! – zainstalowanie certyfikatu w JAVIE powoduje, że w przypadku ewentualnego logowania do rachunku w przeglądarce Internet Explorer system, każdorazowo po zalogowaniu, wyświetla okno **Authentication required**. Można je zamknąć bez podawania hasła.



Pierwsze logowanie

Aby zalogować się, po raz pierwszy, na rachunek w systemie DoAkcji, przy użyciu certyfikatu, należy:

- Wybrać przycisk **Zaloguj się**.
- W oknie **Wejście do systemu**, kliknąć na przycisk **Wyślij certyfikat** (opcja **Logowanie do EKG + rachunek** jest zaznaczona domyślnie).
- W oknie **Lista rachunków** wybrać link **Zarejestruj** – nowo otworzony rachunek pojawia się na liście ze statusem „nowy” (kolor czerwony).
- Przy rejestracji nowego rachunku system żąda określenia hasła do rachunku. Po zdefiniowaniu hasła kliknij przycisk **OK**. Więcej na temat procedury zabezpieczania dostępu do rachunku można przeczytać w rozdziale „Bezpieczeństwo”.
- Zarejestrowany rachunek pojawi się na liście rachunków ze statusem zalogowany (kolor zielony).
- Zamknij okno **Lista rachunków**.

Uwaga! – po zalogowaniu przeglądarka wyświetli komunikat o prawidłowej weryfikacji komponentu do podpisu elektronicznego. Należy wybrać przycisk **Run**.

Uwagi do logowania w innych przeglądarkach

Przeglądarka **Opera**, w trakcie logowania, żąda hasła głównego do wszystkich zainstalowanych certyfikatów – patrz punkt „Instalacja certyfikatu w innych przeglądarkach” oraz wymaga zezwolenia na uruchomienie apletu JAVY podpisanego certyfikatem Trigon Dom Maklerski S.A.

Przeglądarka **Mozilla Firefox**, wymaga podania hasła do repozytorium certyfikatów JAVY: okno Authentication required po każdym zalogowaniu do rachunku. Należy wtedy podać w/w hasło. (patrz: Instalacja certyfikatu/instalacja certyfikatu w przeglądarce Mozilla Firefox/ pkt 12)



Instalacja certyfikatu w komponencie

Po pierwszym zalogowaniu do rachunku należy przeprowadzić procedurę instalacji certyfikatu w komponencie do generowania podpisu elektronicznego, aby to wykonać należy:

- Wybrać opcję **Komponent** z menu **BOK**, w dziale **Rachunek**.
- Wybrać przycisk **Dodaj** w oknie **Konfiguracja komponentu sign tool**.
- W oknie **Wybierz certyfikat** należy wskazać lokalizację pliku z certyfikatem – katalog instaluj na płycie Klienta DoAkcji.
- W oknie **Hasło**, wpisać hasło do certyfikatu określone we wniosku o otwarcie rachunku inwestycyjnego w systemie DoAkcji.
- Certyfikat pojawi się na liście certyfikatów.
- Przyciskiem **Zamknij**, zamknąć okno **Konfiguracja komponentu sign tool**.

Uwaga – zamknięcie okna przyciskiem „X” nie zapisuje dokonanych zmian (certyfikat nie będzie zainstalowany)

Wymiana certyfikatu

Klient może, w razie potrzeby (np. utrata, zniszczenie), dokonać wymiany certyfikatu.

Wymiana certyfikatu obejmuje następujące kroki:

- Złożenie dyspozycji wymiany certyfikatu.
- Przekazanie użytkownikowi przez Trigon Dom Maklerski S.A. nowego certyfikatu.
- Odinstalowanie poprzedniego certyfikatu.
- Instalację nowego certyfikatu w systemie.

Aby złożyć dyspozycję wymiany certyfikatu w systemie DoAkcji należy:

- Wybrać opcję **Dostęp do systemu**, sekcja **Biuro Obsługi Klienta** w menu **Rachunek**.
- Kliknąć przycisk **Wymień certyfikat**.
- W oknie **Wymiana certyfikatu** określić hasło, które będzie potrzebne do instalacji nowego certyfikatu oraz wskazać, czy dotychczasowy certyfikat, z chwilą wydania dyspozycji, ma zostać unieważniony.
- Kliknąć na przycisk **OK**. – system wyświetli komunikat o pomyślnym przeprowadzeniu operacji.

Uwaga – użytkownik, składając dyspozycję wymiany certyfikatu, może wybrać opcję **unieważnienie dotychczasowego certyfikatu** – która spowoduje, że system, z chwilą wydania dyspozycji, wyloguje użytkownika z rachunku i uniemożliwi ponowne zalogowanie się na rachunek, do czasu instalacji nowego certyfikatu.



Odinstalowanie certyfikatu

Odinstalowanie w przeglądarce Internet Explorer

Aby odinstalować certyfikat w przeglądarce Internet Explorer, należy:

- Wybrać pozycję **Opcje internetowe**, menu **Narzędzia**.
- Na zakładce **Zawartość** nacisnąć przycisk **Certyfikaty**.
- Na stronie **Lista osobistych certyfikatów**, zaznaczyć certyfikat, który chcemy odinstalować, a następnie kliknąć na przycisk **Usuń**.

Odinstalowanie w innych przeglądarkach

A. Odinstalowanie certyfikatu w przeglądarce Opera:

- Wybrać pozycję **Preferencje...** z menu **Narzędzia**.
- Na zakładce **Zaawansowane** wybrać z listy opcji po lewej stronie pozycję **Zabezpieczenia**, po czym nacisnąć przycisk **Menedżer certyfikatów**.
- Na stronie **Lista osobistych certyfikatów** zaznaczyć certyfikat, który chcemy odinstalować, a następnie kliknąć na przycisk **Usuń**.
- Zamknąć okno **Menedżer certyfikatów** oraz okno **Preferencje** (przycisk **OK**).

B. Odinstalowanie certyfikatu w przeglądarce Mozilla Firefox oraz pluginie JAVY:

- Wybrać pozycję **Opcje...** z menu **Narzędzia**.
- Wybrać sekcję **Zaawansowane** i zakładkę **Szyfrowanie**, nacisnąć przycisk **Wyświetl certyfikaty**.
- Na stronie **Lista osobistych certyfikatów** zaznaczyć certyfikat, który chcemy odinstalować, a następnie kliknąć na przycisk **Usuń** oraz potwierdzić usunięcie (przycisk **OK**).
- Zamknąć okno **Menedżera certyfikatów** oraz okno **Opcje** (przycisk **OK**).
- Uruchomić **Java Control Panel** (w systemie Windows ikona JAVA w oknie panelu sterowania),
- W zakładce **Security** wybrać przycisk **Certificates**.
- Na liście **Certificate type** zmienić typ certyfikatu na **Client Authentication** i wybrać przycisk **Import**.
- Na stronie **Lista osobistych certyfikatów** zaznaczyć certyfikat, który chcemy odinstalować, a następnie kliknąć na przycisk **Remove** oraz potwierdzić usunięcie (przycisk **OK**). Uwaga – system zapyta o hasło zabezpieczającego dostęp do wszystkich zainstalowanych certyfikatów.
- Zamknąć okno **Certificates** – przycisk **Close** oraz okno **Java Control Panel** – przycisk **OK**.



Bezpieczeństwo

W systemie DoAkcji zastosowano następujące rozwiązania i mechanizmy bezpieczeństwa:

- Komunikacja z użyciem bezpiecznej transmisji w **połączeniu szyfrowanym SSL**,
- Identyfikacja klienta na podstawie **indywidualnego certyfikatu**,
- Dostęp do rachunku chroniony hasłem.

W celu zapewnienia pełnego bezpieczeństwa korzystania z internetu zalecamy systematyczne aktualizowanie systemu operacyjnego, stosowanie firewalla oraz używanie programu antywirusowego.

Certyfikaty

Serwery DoAkcji są uwierzytelniane przez urząd certyfikacji **Thawte Premium Server CA (Thawte Consulting cc)**, jeden z największych, obok Verisign, renomowanych dostawców certyfikatów. Tym samym połączenie SSL nawiązywane przez użytkowników z systemem DoAkcji.pl podlega autentykacji i spełnia wszystkie kryteria bezpiecznej komunikacji w internecie.

Każdy klient systemu DoAkcji otrzymuje indywidualny certyfikat na podstawie, którego system dokonuje, podczas logowania do rachunku, identyfikacji klienta. Połączenie z systemem transakcyjnym DoAkcji bez certyfikatu lub z nieważnym certyfikatem klienta jest niemożliwe.

Hasła

- **hasło do certyfikatu** – hasło konieczne do zainstalowania certyfikatu w przeglądarce oraz komponentie do generowania podpisu elektronicznego. Hasło określa klient we wniosku o rachunek.
- **Klient nie może zmienić hasła do certyfikatu**; informacja o tym hasle nie jest przechowywana w systemie DoAkcji i jego odtworzenie jest niemożliwe. Dlatego należy zwrócić szczególną uwagę na **zapamiętanie hasła do certyfikatu**, gdyż brak tego hasła uniemożliwia zainstalowanie certyfikatu i wymaga powtórnego jego wygenerowania.
- **hasło do rachunku inwestycyjnego** – hasło chroniące dostęp do rachunku inwestycyjnego. Hasło do rachunku określa Klient podczas pierwszego logowania na ten rachunek w systemie. Klient może dokonać **zmiany hasła do rachunku**. W tym celu należy:
 - Zalogować się do rachunku.
 - Wybrać opcję **Zmiana Hasła** z menu **Rachunek**.
 - W oknie **Logowanie na rachunki** kliknąć link **zmiana hasła**.
 - W oknie **Zmiana hasła** wprowadzić nowe hasło i nacisnąć przycisk **OK**.
 - Zamknąć okno **Logowanie na rachunki**, przycisk **Zamknij** lub **X**.
- **hasło do obsługi telefonicznej** – hasło konieczne przy składaniu dyspozycji drogą telefoniczną. Klient ustala je w momencie składania wniosku o rachunek. Klient może zmienić hasło do obsługi telefonicznej osobiście w oddziale lub korespondencyjnie.



Rozwiązywanie problemów

Najczęściej problemy użytkowników pojawiają się w związku z blokadą, przez przeglądarkę, wyskakujących okienek (pop-up) oraz brakiem zainstalowanej maszyny wirtualnej JAVA lub wyłączoną jej obsługą w przeglądarce. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na specyficzne wymagania przeglądarek Opera i Mozilla Firefox podczas procedury instalacji certyfikatu.

Logowanie i składanie dyspozycji

Problem z zalogowaniem. *Zainstalowałem certyfikat. W trakcie instalacji nie pojawiły się żadne problemy, a mimo to nie mogę uzyskać dostępu do mojego rachunku w systemie DoAkcji.*

Jeżeli proces instalacji certyfikatu przebiegł pomyślnie, a użytkownik mimo to nie może uzyskać dostępu do swojego rachunku w systemie DoAkcji, to najprawdopodobniej przeglądarka **ma aktywną opcję blokady wyskakujących okienek (pop-up)**. (Patrz: Podstawowa konfiguracja przeglądarki internetowej)

Komunikat: „Nastąpiło wylogowanie z systemu na skutek zbyt długiego okresu nieaktywności” – komunikat pojawia się w momencie wysłania certyfikatu przy próbie logowania do systemu.

Problem może być spowodowany **wyłączoną obsługą plików cookie w przeglądarce**.

Aby umożliwić korzystanie z plików cookie w przeglądarce Internet Explorer przez system DoAkcji należy dodać witryny <http://www.doakcji.pl> , <https://www.doakcji.pl> do witryn zaufanych, patrz Rozdział „Wymagania programowe” pkt. „Konfiguracja przeglądarki Internet Explorer”.

Komunikat: „Brak komponentu do podpisywania dyspozycji...”. *Po poprawnym zalogowaniu do rachunku przy próbie złożenia dowolnej dyspozycji otrzymuje komunikat o braku komponentu.*

Problem pojawia się w związku z:

- brakiem zainstalowanej maszyny wirtualnej JAVA lub wyłączoną obsługą JAVY w przeglądarce (patrz: Podstawowa konfiguracja przeglądarki internetowej)
- brakiem zainstalowanego certyfikatu w pluginie JAVY – dotyczy przeglądarki Mozilla Firefox - Patrz Rozdział „Instalacja certyfikatu” pkt „instalacja certyfikatu w innych przeglądarkach” (Mozilla Firefox)
- nieodpowiednim ustawieniem poziomu zabezpieczeń (patrz: Wymagania programowe/Konfiguracja przeglądarki Internet Explorer),
- brakiem podania hasła do repozytorium certyfikatów JAVY po zalogowaniu do rachunku (zamknięcie okna „Authentication required” bez podania hasła) . Dotyczy korzystania z przeglądarki Mozilla Firefox. W tym przypadku należy zamknąć przeglądarkę i po ponownym jej uruchomieniu, zalogować się do rachunku. Następnie podać prawidłowe hasło w oknie „Authentication required”

Pojawienie się okna Authentication required – okno pojawia się po zalogowaniu do rachunku.

W przeglądarce **Mozilla Firefox** należy podać **hasło do repozytorium certyfikatów JAVY** (patrz: Instalacja certyfikatu/instalacja certyfikatu w przeglądarce Mozilla Firefox/ pkt 12).

W przeglądarce **Internet Explorer** – okno **Authentication required** można zamknąć bez podawania hasła.



Notowania online

Brak danych w oknie notowań online

Dane do okna notowań online dostarczane są za pośrednictwem apletu. Należy upewnić się, czy została zainstalowana maszyna wirtualna JAVA, patrz pkt "Maszyna wirtualna JAVA".

Komunikat: „Brak połączenia z serwerem notowań” – *w momencie uruchomienia serwisu.*

Notowania online są dostarczane przez serwis notowań online poprzez połączenia na dodatkowe porty – patrz Rozdział „Wymagania programowe” pkt „Podstawowa konfiguracja połączenia internetowego”.

Komunikat: „Brak połączenia z serwerem notowań” – *w trakcie korzystania z serwisu.*

System DoAkcji monitoruje stan połączenia użytkownika z serwisem notowań online. W przypadku utraty połączenia system wyświetla komunikat o braku połączenia. Daje to gwarancję korzystania przez użytkownika z aktualnych danych. Utrata połączenia z serwisem notowań online może nastąpić wskutek następujących zdarzeń:

- Utrata połączenia internetowego (nawet chwilowa) przez komputer użytkownika,
- Wyłączenia serwisu notowań online w systemie DoAkcji (przerwa techniczna, awaria, brak dostarczania danych przez Giełdę)

Inne problemy

Dziwne działanie przycisku „Odśwież” w przeglądarce. *Użytkownik zostaje przerzucony na stronę główną.*

Z uwagi na specyficzną budowę naszego serwisu wciśnięcie klawisza **Odśwież** w przeglądarce powoduje załadowanie strony głównej naszego serwisu. Aby ominąć ten problem, w nagłówku strony, umieściliśmy odrębny klawisz **Odśwież**.