

# MO1002

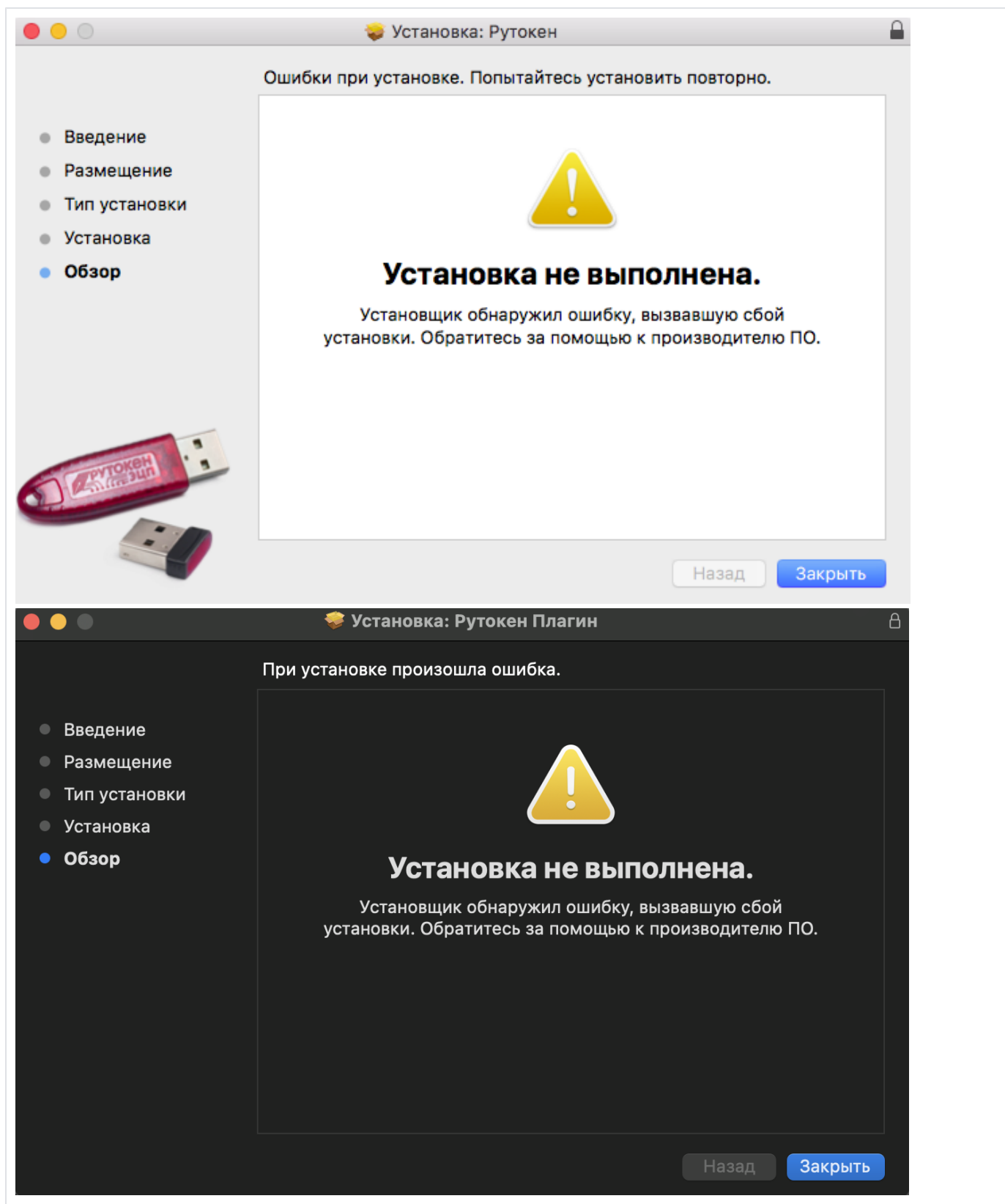
Ошибка "Установка не выполнена. Установщик обнаружил ошибку, вызвавшую сбой установки. Обратитесь за помощью к производителю ПО"

Начиная с macOS 10.15 Catalina компанией Apple был изменен механизм работы с токенами. Теперь сертификаты с токенов в "Связке ключей (KeyChain)" больше не видны.

Описание

При установке "Модуля поддержки Связки ключей (KeyChain)" или "Установщика библиотеки rtPKCS11esp" или "Рутокен Плагин" на macOS возникает ошибка:

"Установка не выполнена. Установщик обнаружил ошибку, вызвавшую сбой установки. Обратитесь за помощью к производителю ПО" (install failed)



Причина



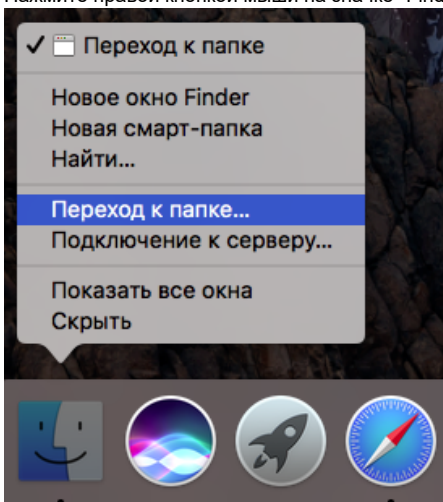
Ошибка вызвана наличием файла "lib" в директории "local", который мешает установке.

Решение

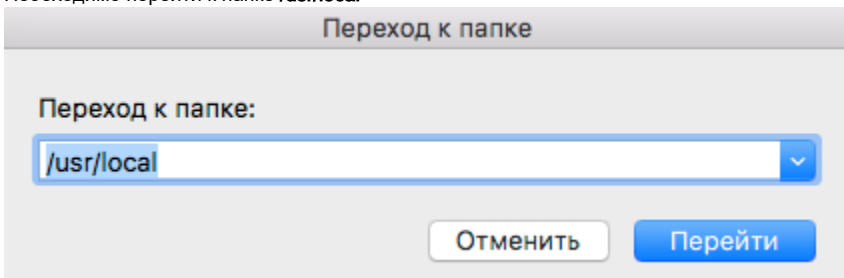


Для удаления файла, мешающего установке, выполните следующие действия:

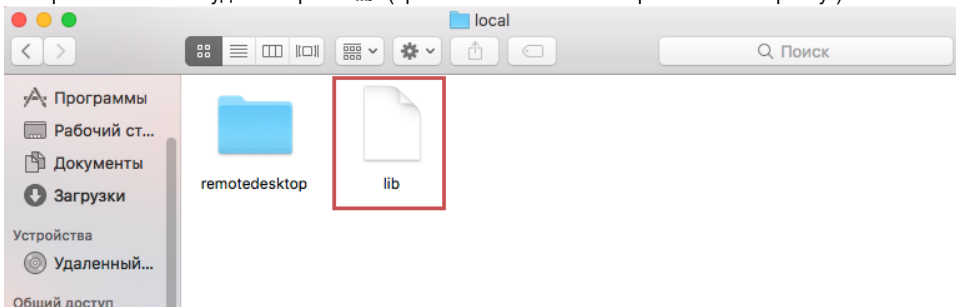
1. Нажмите правой кнопкой мыши на значке "Finder" - выберите пункт "Переход к папке" (на тачпаде нажать двумя пальцами).



2. Необходимо перейти к папке `/usr/local`



3. В открывшейся папке удалите файл **"lib"** (правой кнопкой мыши "Переместить в корзину").



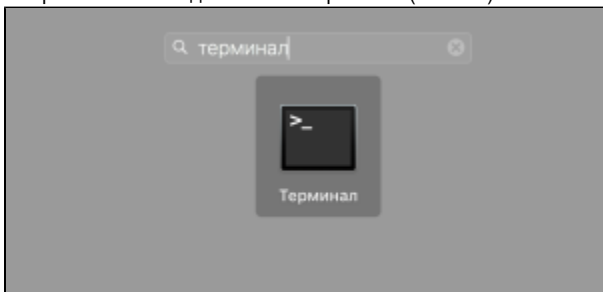
4. После выполненных действий повторите установку "Модуля поддержки Связки ключей (KeyChain)" или "Установщика библиотеки rtPKCS11esp" или "Рутокен Плагин".

Если проблема с установкой не решилась, тогда необходимо получить файл лога **install.log** и прислать этот файл на почту [hotline@rutoken.ru](mailto:hotline@rutoken.ru).  
Для копирования файла лога **install.log** на ваш **Рабочий стол** выполните следующие действия:

1. Откройте программу **Launchpad**.



2. В строке поиска введите слово "терминал" (terminal).



3. Откройте **Терминал (Terminal)**.



4. Введите команду:

```
cp /var/log/install.log ~/Desktop
```

В результате на вашем Рабочем столе появится файл лога **install.log**.