MO1002

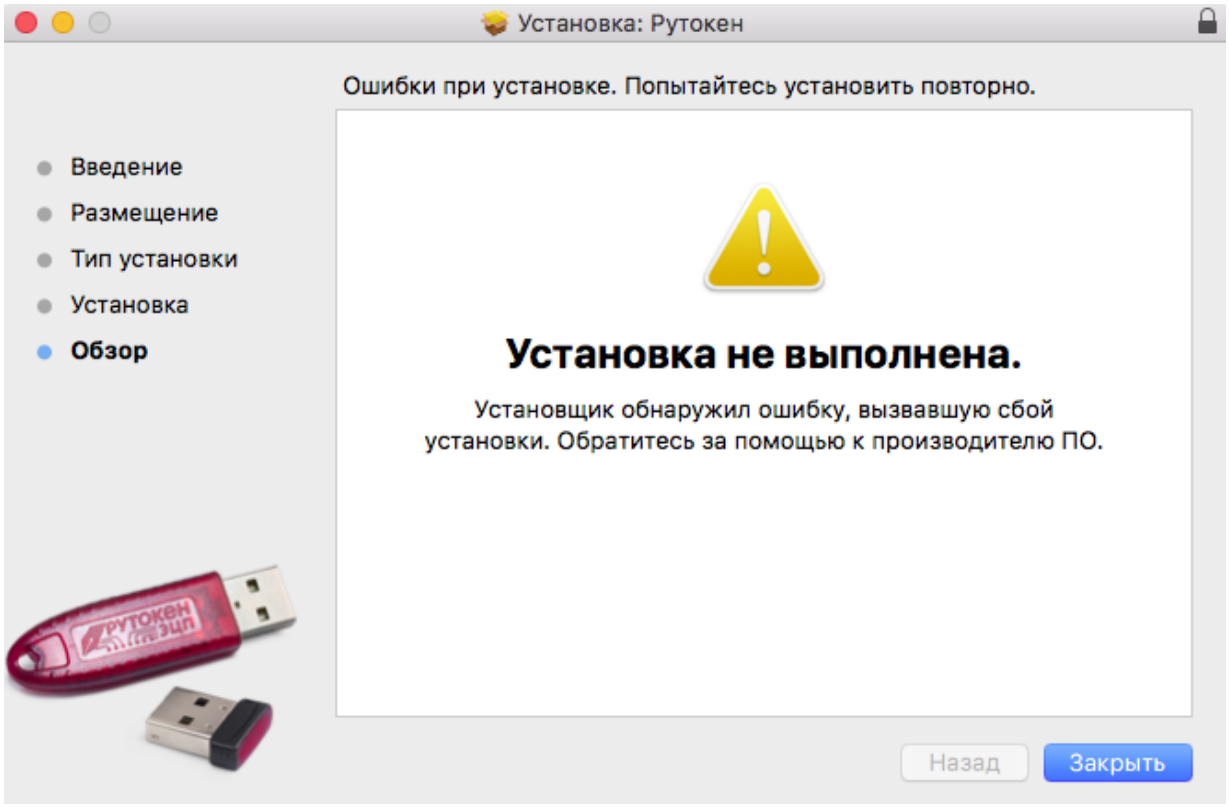
Ошибка "Установка не выполнена. Установщик обнаружил ошибку, вызвавшую сбой установки. Обратитесь за помощью к производителю ПО"

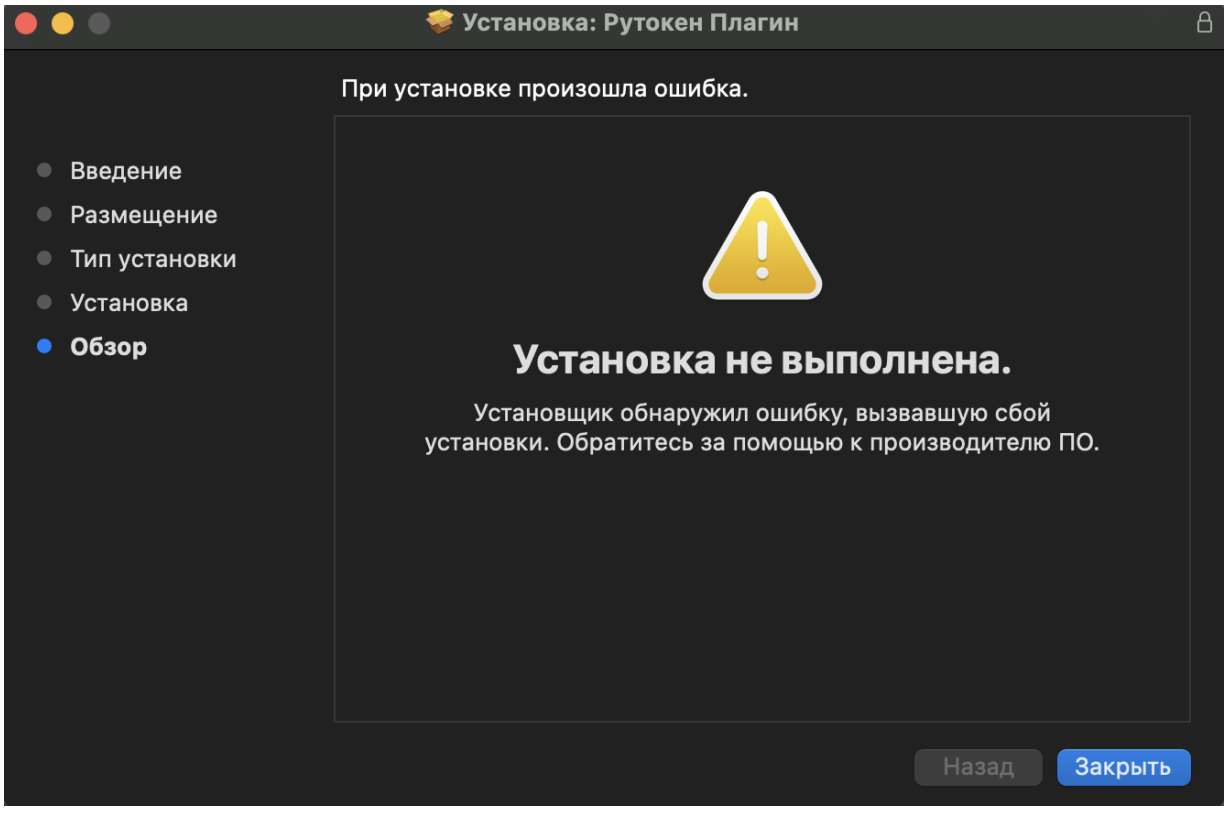
Начиная с macOS 10.15 Catalina компанией Apple был изменен механизм работы с токенами. Теперь сертификаты с токенов в "Связке ключей (KeyChain)" больше не видны.

Описание

При установке "Модуля поддержки Связки ключей (KeyChain)" или "Установщика библиотеки rtPKCS11ecp" или "Рутокен Плагин" на macOS возникает ошибка:

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





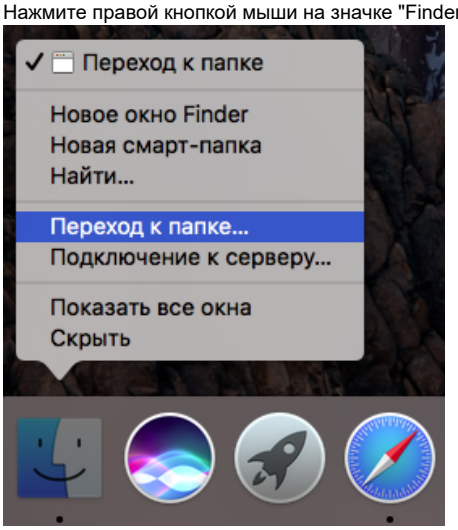
Причина

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

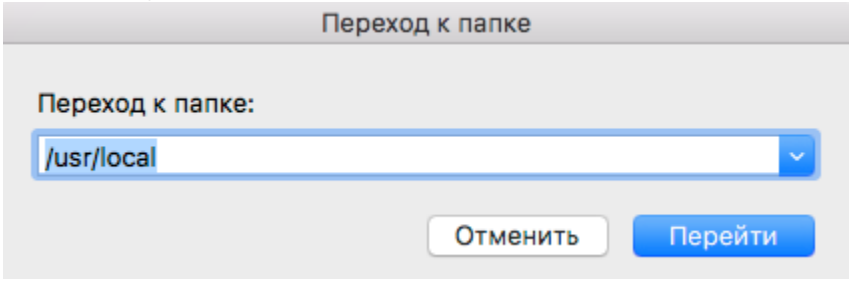
Решение

Для удаления файла, мешающего установке, выполните следующие действия:

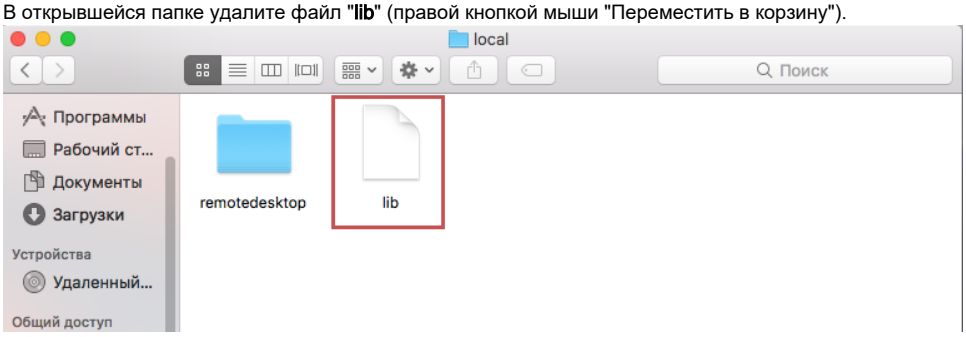
1. Нажмите правой кнопкой мыши на значке "Finder" - выберите пункт "Переход к папке" (на тачпаде нажать двумя пальцами).



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

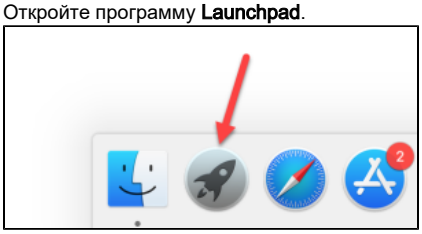
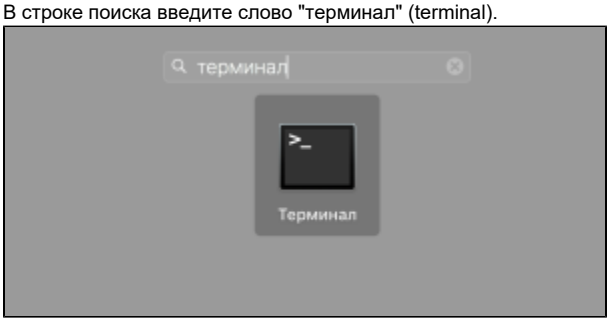


3. В открывшейся папке удалите файл "**lib**" (правой кнопкой мыши "Переместить в корзину").



4. После выполненных действий повторите установку "Модуля поддержки Связки ключей (KeyChain)" или "Установщика библиотеки rtPKCS11ecp" 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.
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**.