



Instrukcja

dobrych praktyk na wypadek sytuacji awaryjnych podczas pracy w programie

Przetestuj poniższe procedury, a będziesz doskonale przygotowany na sytuacje awaryjne i poznasz wszystkie aspekty obsługi programu na wypadek niestabilności połączenia lub awarii internetu.

Rekomendujemy wydrukowanie lub zapisanie na komputerze i próbne wykonanie procedur.

W razie jakichkolwiek pytań służymy wsparciem pod numerem 508354904.

Zespół e-Orzecznik

Spis treści:

KOMPUTER / LAPTOP

[I. Długi czas ładowania programu, zacięcie lub niestabilność programu podczas pracy](#)

[II. Komunikat “Połączenie nie jest bezpieczne” po kliknięciu w “Kluczyk logowania” \(nie dotyczy wersji demo\)](#)

URZĄDZENIA MOBILNE: smartfon, tablet, iPhone, iPad

[I. Długi czas ładowania programu, zacięcie lub niestabilność programu podczas pracy](#)

[II. Włączyłem lokalizację, a narzędzie wyświetla komunikat “Nie można określić położenia geograficznego urządzenia”](#)

[III. Wysłałem podpis ale on nie pojawił się w karcie badania](#)

[IV. Komunikat “Połączenie nie jest bezpieczne” po kliknięciu w “Kluczyk logowania” \(nie dotyczy wersji demo\)](#)

KOMPUTER / LAPTOP

Zalecane warunki pracy.

- Praca na popularnych przeglądarkach (Chrome, Firefox, Edge, Safari)
- Sugerujemy pracę w trybie prywatnym/incognito przeglądarki (okno prywatne / incognito).
- W wersji profesjonalnej pamiętamy o konieczności uruchomienia klucza VPN podczas pracy.

Scenariusze awarii. Sposoby postępowania.

I. Długi czas ładowania programu, zacięcie lub niestabilność programu podczas pracy.

Wykonaj kolejno procedury:

1. Przerwanie pracy (zamknięcie bieżącej karty badania)
2. [Odświeżenie okna przeglądarki](#)
3. [Sprawdzenie połączenia internetowego](#)
4. [Restart i sprawdzenie połączenia VPN \(nie dotyczy wersji demo\)](#)
5. [Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki](#)
6. [Praca w trybie incognito przeglądarki](#)
7. [Próba uruchomienia programu w innej przeglądarce](#)
8. [Aktualizacja przeglądarki](#)
9. [Sprawdzenie czy na tej samej przeglądarce poprawnie działa wersja demo systemu \(tylko w przypadku problemów z wersją płatną\)](#)
10. [Upewnij się, że każde urządzenie ma zainstalowany inny klucz VPN.](#)
11. [Dodatkowe czynności pomocnicze](#)
12. [Wsparcie od usługodawcy](#)

II. Komunikat “Połączenie nie jest bezpieczne” po kliknięciu w “Kluczyk logowania” (nie dotyczy wersji demo).

Po kliknięciu w ikonę logowania “Kluczyka” i próbie przejścia do adresu 10.0.1.100 pojawia się komunikat “Ostrzeżenie: zagrożenie bezpieczeństwa” (Mozilla Firefox) lub “Połączenie nie jest prywatne”(Google Chrome).

Wykonaj procedurę:

1. [Wyrażenie zgody na połączenie z siecią VPN](#)

Lista szczegółowych procedur. Komputer, laptop.

1. Przerwanie pracy (zamknięcie bieżącej karty badania)

2. Odświeżenie okna przeglądarki

Przy włączonym oknie przeglądarki naciśnij klawisz F5 lub przycisk "Odśwież". Spowoduje to odświeżenie strony przeglądarki.

[wróć do listy procedur](#)

3. Sprawdzenie połączenia internetowego

Wchodzimy na dowolną stronę internetową, np. www.youtube.com i włączamy dowolny film. Sprawdzamy czy zawartość strony ładuje się poprawnie.

Jeżeli treści strony ładują się poprawnie to znaczy, że internet działa i możemy przejść do kolejnego kroku instrukcji.

Jeżeli film lub strona nie ładują się poprawnie oznacza to, że nie mamy stabilnego połączenia internetowego.

Więcej w procedurze "Dodatkowe czynności pomocnicze".

Jeśli internet nie działa, nie ma możliwości pracy w programie. Do chwili wyeliminowania problemu z internetem jedynym sposobem na kontynuację pracy jest przejście na tradycyjną - papierową dokumentację.

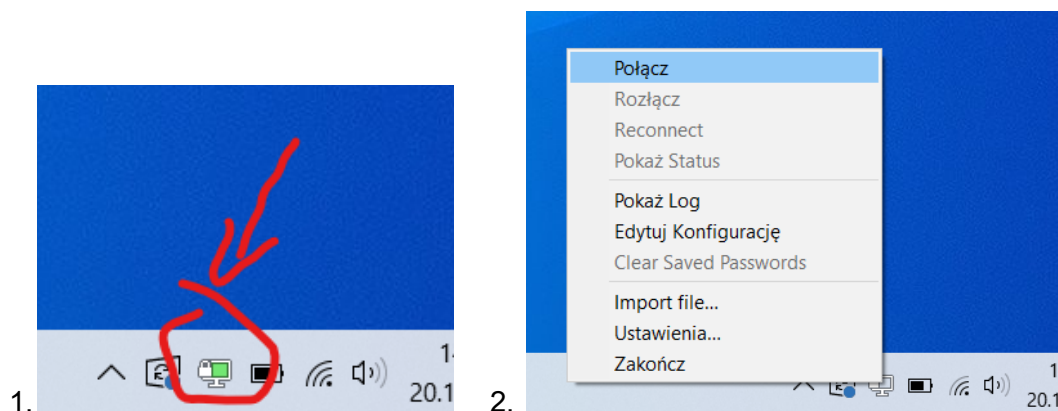
Biorąc pod uwagę potencjalnie możliwą awarię internetu rekomendujemy, aby być przygotowanym na ten scenariusz.

[wróć do listy procedur](#)

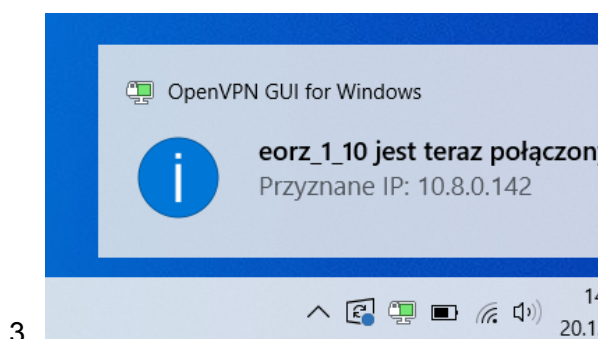
4. Restart i sprawdzenie połączenia VPN (nie dotyczy wersji demo)

Po wystąpieniu niestabilności wykonujemy reset połączenia VPN (rozłączenie VPN i jego ponowne połączenie).

Po niestabilności internetu sugerujemy wykonać reset połączenia VPN nawet jeśli stan połączenia klucza VPN wskazuje na "połączony" (zielona ikona połączenia VPN - ikona kłódki na pasku zadań Windows).



1. Wybieramy ikonę OpenVPN prawym przyciskiem myszy. Wybieramy opcję "Rozłącz" po czym w tym samym miejscu wybieramy opcję "Połącz".



3. Komunikat programu o nawiązaniu połączenia.

Rozłączenie klucza wykonujemy poprzez:

- Naciśnięcie prawym przyciskiem myszy na ikonę połączenia VPN. Wybieramy opcję "Rozłącz".
- Następnie ponownie naciskamy prawym przyciskiem myszy na ikonę połączenia VPN i wybieramy opcję "Połącz".

Jeśli rozłączymy klucz i ponownie go włączymy, będziemy mieli pewność, że połączenie VPN jest poprawne i przy okazji wykonujemy sprawdzenie połączenia internetowego (Przy braku internetowego klucz VPN nie może wykonać połączenia).

Jeżeli po rozłączeniu klucz nie chce się połączyć najprawdopodobniej mamy awarię internetu. Należy wtedy ponownie wykonać [sprawdzenie połączenia internetowego](#).

[wróć do listy procedur](#)

5. Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki

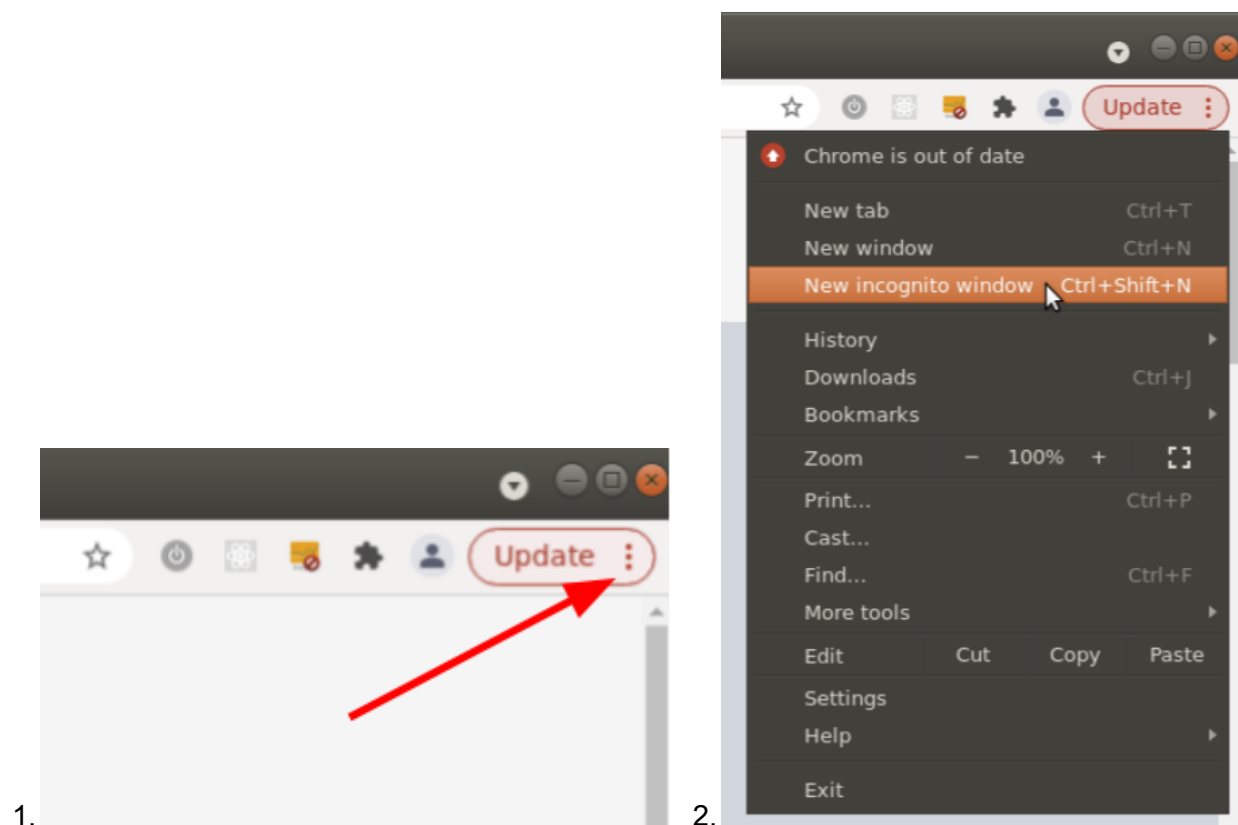
Przeglądarka posiada zapisane pliki robocze 'cookies', które mogą mieć negatywny wpływ na pracę programu.

Aby je usunąć należy przy włączonym oknie przeglądarki wybrać skrót klawiszowy (nacisnąć jednocześnie trzy klawisze): Ctrl + Shift + R (skrót dla systemu Windows) lub Command + Alt + E (MacBook). Użycie skrótu spowoduje widoczne przeładowanie strony przeglądarki / odświeżenie strony i wykasowanie plików tymczasowych.

[wróć do listy procedur](#)

6. Praca w przeglądarce w oknie prywatnym/incognito

Otwieramy nowe okno przeglądarki w “Trybie prywatnym” (druga nazwa: “Tryb incognito”) i próbujemy uruchomić program w tak otwartym oknie.



[wróć do listy procedur](#)

7. Próba uruchomienia programu w innej przeglądarce

Jeżeli po otwarciu programu w innej przeglądarce problem nie występuje, oznacza to, że problem dotyczył naszej przeglądarki: nasza pierwotna przeglądarka wymaga aktualizacji lub usunięcia plików roboczych pamięci. Polecane przeglądarki to Chrome, Firefox, Edge, Safari.

Druga przeglądarka także może wymagać aktualizacji lub usunięcia plików roboczych pamięci: Możemy wykonać [Aktualizacja przeglądarki](#) (drugiej) lub próbę sprawdzenia programu w trzeciej przeglądarce.

Posiadanie nieaktualnych przeglądarek wystąpi najczęściej w sytuacji, kiedy od poprzedniej aktualizacji minęło bardzo dużo czasu.

[wróć do listy procedur](#)

8. Aktualizacja przeglądarki

Przebieg aktualizacji jest zależny od używanej przeglądarki (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).

Aby znaleźć instrukcję aktualizacji naszej przeglądarki należy w wyszukiwarce www.google.pl wyszukać hasło "jak zaktualizować przeglądarkę ..." (tutaj podać nazwę naszej przeglądarki, np. Chrome, Firefox, Safari, Edge, np. "jak zaktualizować przeglądarkę Chrome").

Wyszukamy instrukcję aktualizacji przeglądarki. Należy wykonać aktualizację wg znalezionej instrukcji.

Jeżeli mamy stabilne połączenie internetowe, aktualizacja przeglądarki najczęściej rozwiązuje problem pracy systemu i po wykonaniu aktualizacji problemy z pracą w systemie ustępują.

[wróć do listy procedur](#)

9. Sprawdzenie czy na przeglądarce poprawnie działa wersja demo systemu (dotyczy tylko sytuacji wystąpienia problemów z wersją płatną)

Wykonajmy próbę logowania na tym samym komputerze i tej samej przeglądarce do wersji demo systemu.

Jeżeli wersja demo systemu wyświetli się poprawnie, a wersja płatna nie chce się załadować oznacza to konieczność [Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki](#) lub [Restart i sprawdzenie połączenia VPN](#)

[wróć do listy procedur](#)

10. Sprawdź czy każde urządzenie ma zainstalowany inny klucz VPN.

Końcówka nazwy klucza VPN zawiera numer klucza. Upewnij się, że klucz nie powtarza się na dwóch urządzeniach, z których korzystasz. Jeżeli stwierdzisz zdublowanie klucza, wgraj inny klucz na jednym z urządzeń.

11. Dodatkowe czynności pomocnicze

Jeśli po wykonaniu wszystkich zalecanych procedur nadal występuje problem ze stabilnością połączenia możemy dodatkowo zresetować nasze połączenie internetowe (reset routera Wi-fi:

tzn. nacisnąć przycisk “Reset” lub “Power” routera Wi-fi lub odłączenie go na kilkanaście sekund od zasilania prądem i ponowne włączenie).

Lub (tylko dla zaawansowanych) wyłączenie i ponowne włączenie karty sieciowej w ustawieniach karty sieciowej Windows.

Jeśli żadna z wykonanych procedur nie pomogła oznacza to prawdopodobnie niestabilność połączenia internetowego albo awarię systemu po stronie dostawcy internetu.

[wróć do listy procedur](#)

12. Wsparcie od usługodawcy

Prosimy o kontakt pod numer 508 354 904 celem uzyskania pomocy. Nasi technicy pomogą w zdiagnozowaniu przyczyny problemu i poinformują, czy nie mamy incydentu awarii.

[wróć do listy procedur](#)

[wróć do listy procedur\(Mobilne\)](#)

13. Wyrażenie zgody na połączenie z siecią VPN

Należy wyrazić zgodę na otwarcie strony 10.0.1.100, która jest dla przeglądarki potencjalnie niebezpieczna ponieważ przeglądarka nie może sprawdzić jej zawartości (Prywatna sieć e-Orzecznik, zaszyfrowana dla użytkowników sieci internet). Procedura wyrażenia zgody na otwarcie strony o adresie 10.0.1.100

- Przeglądarka Google Chrome:



Połączenie nie jest prywatne

Osoby atakujące mogą próbować wykraść Twoje informacje ze strony **10.0.1.100** (na przykład hasła, wiadomości lub dane kart kredytowych). [Więcej informacji](#)

NET::ERR_CERT_AUTHORITY_INVALID

Zaawansowane



Wróć do bezpieczeństwa

1.

W pierwszym oknie wybieramy opcję “Zaawansowane ...”



Połączenie nie jest prywatne

Osoby atakujące mogą próbować wykraść Twoje informacje ze strony **10.0.1.100** (na przykład hasła, wiadomości lub dane kart kredytowych). [Więcej informacji](#)

NET::ERR_CERT_AUTHORITY_INVALID

Ukryj zaawansowane

Wróć do bezpieczeństwa

Ten serwer nie mógł udowodnić, że należy do **10.0.1.100**. Jego certyfikat bezpieczeństwa nie jest zaufany w systemie operacyjnym tego komputera. Może to być spowodowane błędną konfiguracją lub przechwyceniem połączenia przez atakującego.

[Otwórz stronę 10.0.1.100 \(niebezpieczną\)](#)



2.

W kolejnym oknie wybieramy opcję “Otwórz stronę 10.0.1.100 (niebezpieczną)”

Po tak wyrażonej zgodzie nastąpi otwarcie strony logowania.

- Przeglądarka Mozilla Firefox:



Ostrzeżenie: potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa

Firefox wykrył potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa i nie wczytał „10.0.1.100”. Jeśli otworzysz tę stronę, atakujący będą mogli przechwycić informacje, takie jak hasła, adresy e-mail czy dane kart płatniczych.

[Więcej informacji...](#)

Wróć do poprzedniej strony (zalecane)

Zaawansowane...



1.

W pierwszym oknie wybieramy opcję “Zaawansowane ...”



Ostrzeżenie: potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa

Firefox wykrył potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa i nie wczytał „10.0.1.100”. Jeśli otworzysz tę stronę, atakujący będą mogli przechwycić informacje, takie jak hasła, adresy e-mail czy dane kart płatniczych.

[Więcej informacji...](#)

Wróć do poprzedniej strony (zalecane)

Zaawansowane...

Witryna „10.0.1.100” używa nieprawidłowego certyfikatu bezpieczeństwa.

Certyfikat nie jest zaufany, ponieważ jest samopodpisany.

Kod błędu: [MOZILLA_PKIX_ERROR_SELF_SIGNED_CERT](#)

[Wyświetl certyfikat](#)

Wróć do poprzedniej strony (zalecane)

Akceptuję ryzyko, kontynuuj



2.

W kolejnym oknie wybieramy opcję “Akceptuję ryzyko, kontynuuj”

Po tak wyrażonej zgodzie nastąpi otwarcie strony logowania.

[wrót do listy procedur](#)
[wrót do listy procedur\(Mobilne\)](#)

URZĄDZENIA MOBILNE: smartfon, tablet, iPhone, iPad

Zalecane warunki pracy.

- Pracujemy na popularnych przeglądarkach (Chrome, Firefox, Edge, Safari)
- Rekomendujemy pracę w trybie prywatnym (okno incognito / prywatne).
- Konieczności uruchomienia klucza VPN podczas pracy (nie dotyczy demo)
- **Przed włączeniem przeglądarki uruchamiamy następujące funkcje smartfonu:**
 - i. [Funkcja "Autoobracanie ekranu / Obracanie ekranu"](#)
 - ii. [Funkcja "Lokalizacja" lub "Dane lokalizacji"](#)
 - iii. [Jednorazowe zezwolenie używanej przeglądarce na dostęp do danych "Lokalizacja"](#)

Scenariusze awarii. Sposoby postępowania.

I. Długi czas ładowania programu, zacięcie lub niestabilność programu podczas pracy. Wykonaj kolejno procedury (Mobilne):

1. [Odświeżenie okna przeglądarki \(Mobilne\)](#)
2. [Sprawdzenie połączenia internetowego \(Mobilne\)](#)
3. [Restart i sprawdzenie połączenia VPN \(nie dotyczy wersji demo\)\(Mobilne\)](#)
4. [Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki \(Mobilne\)](#)
5. [Praca w oknie prywatnym \(incognito \) przeglądarki \(Mobilne\)](#)
6. [Próba uruchomienia programu w innej przeglądarce \(Mobilne\)](#)
7. [Aktualizacja przeglądarki \(Mobilne\)](#)
8. [Sprawdzenie czy na tej samej przeglądarce poprawnie działa wersja demo systemu \(tylko w przypadku problemów z wersją płatną\) \(Mobilne\)](#)
9. [Dodatkowe czynności pomocnicze \(Mobilne\)](#)
10. [Wsparcie od usługodawcy](#)

II. Włączyłem lokalizację, a narzędzie znowu pokazało komunikat "Nie można określić położenia geograficznego urządzenia"

1. [Jednorazowe zezwolenie używanej przeglądarce na dostęp do danych "Lokalizacja"](#)
2. [Restart przeglądarki](#)

III. Wysłałem podpis ale on nie pojawił się w karcie badania

1. Sprawdź czy naciśnąłeś przycisk "Zatwierdź podpis" na urządzeniu mobilnym i otrzymałeś komunikat "Podpis został wysłany"

2. Upewnij się, że po zmianie ustawień “Lokalizacja”, “Autoobracanie / obracanie ekranu”, “Zezwolenia przeglądarce na dostęp do Lokalizacji” wykonałeś [Restart przeglądarki](#)
3. Upewnij się, czy zarówno na komputerze (w dokumencie, który oczekuje na podpis) jak i na urządzeniu mobilnym jesteś zalogowany:
 - A. Pod tym samym użytkownikiem (login i hasło)
 - B. Na tym samym rodzaju systemu, tzn. na obu urządzeniach jednocześnie w wersji demo lub wersji płatnej (Zdarzają się sytuacje, że użytkownik pracuje na komputerze na wersji płatnej i omyłkowo loguje się na urządzeniu mobilnym do wersji demo systemu).

IV. Komunikat “Połączenie nie jest bezpieczne” po kliknięciu w “Kluczyk logowania” (nie dotyczy wersji demo)

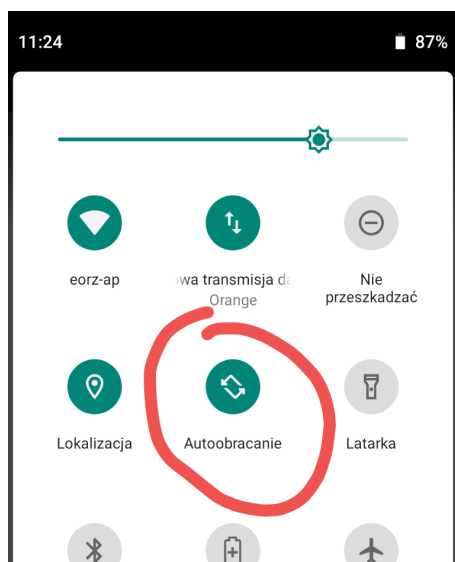
Po kliknięciu w ikonę logowania “Kluczyka” i próbie przejścia do adresu 10.0.1.100 wyskakuje nam komunikat “Ostrzeżenie: zagrożenie bezpieczeństwa” (Mozilla Firefox) lub “Połączenie nie jest prywatne”(Google Chrome).

1. [Wyrażenie zgody na połączenie z siecią VPN \(patrz “Procedury. Komputer. Laptop”\)](#)

Lista szczegółowych procedur. Urządzenia mobilne.

1. Włączenie funkcji “Autoobracanie ekranu” / “Obracanie ekranu”

Aby narzędzie podpisu mogło uzyskać właściwą pozycję do złożenia podpisu, urządzenie musi znaleźć się w poziomej pozycji ekranu monitora. Należy umożliwić urządzeniu na obrócenie ekranu do właściwej pozycji.

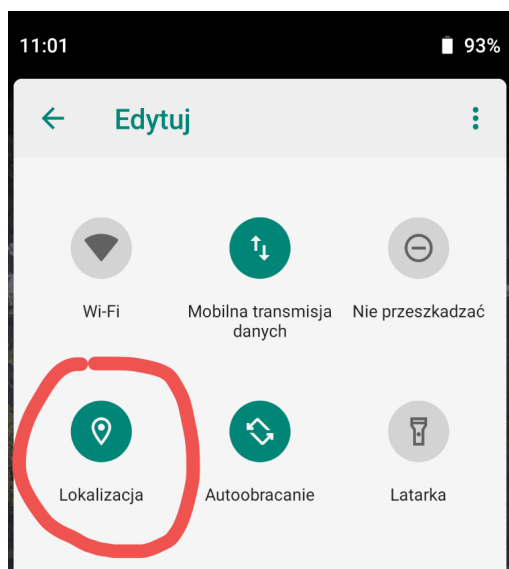


[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

2. Włączenie funkcji “Lokalizacja” lub “Dane lokalizacji”

Aby złożony podpis odręczny/biometryczny zawierał prawnie wymagane dane o lokalizacji musimy uruchomić w urządzeniu funkcję dostępu do danych lokalizacyjnych.

Włączenie danych lokalizacji powinno nastąpić przed uruchomieniem przeglądarki. Jeżeli uruchomiliśmy funkcję “Lokalizacji” już po uruchomieniu programu w przeglądarce, należy wykonać restart przeglądarki (wyłączyć ją i ponownie włączyć).



[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

3. Jednorazowe zezwolenie używanej przeglądarki na dostęp do danych "Lokalizacja"

Elementem składowym podpisu odręcznego są dane lokalizacyjne. Aby podpis mógł je uzyskać należy zezwolić przeglądarce na dostęp do tych danych.

Jest to czynność jednorazowa. Później urządzenie zapamiętuje to ustawienie i nie wymaga tej zgody w przyszłości.

Np. W systemie Android zgoda na dostęp jest udzielana następująco (w zależności od wersji systemu Android):

- iv. Ustawienia -> Aplikacje i powiadomienia -> wybór ikony Aplikacji (np Chrome lub Firefox) lub "Wyświetl wszystkie aplikacje" po czym wybór ikony Aplikacji (np Chrome lub Firefox) -> Uprawnienia -> Lokalizacja - wybrać opcję "przycisk zaznaczony"
- v. Ustawienia -> Aplikacje i powiadomienia -> Zaawansowane -> Uprawnienia aplikacji -> Lokalizacja -> Chrome (lub inna przeglądarka na której pracujemy np. Firefox) -> przy nazwie naszej przeglądarki należy wybrać opcję "Zezwól" (przycisk zaznaczony)
- vi. Lub Aplikacje -> Ustawienia -> Aplikacje (uprawnienia aplikacji) -> Chrome (lub inna przeglądarka na której pracujemy np. Firefox) -> Zezwolenia -> Lokalizacja

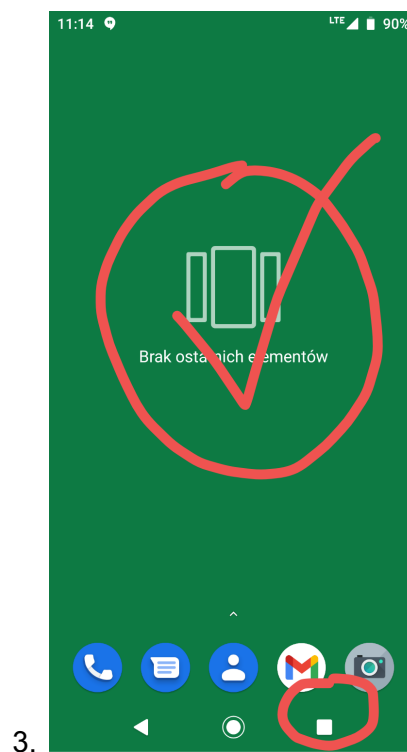
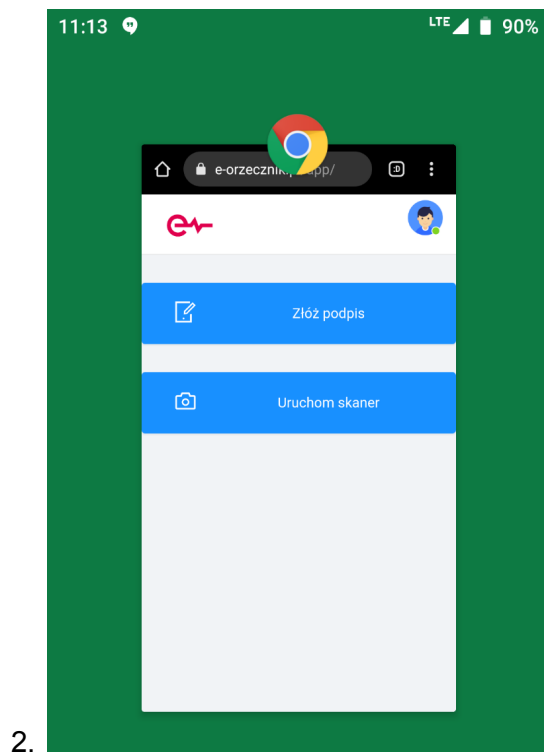
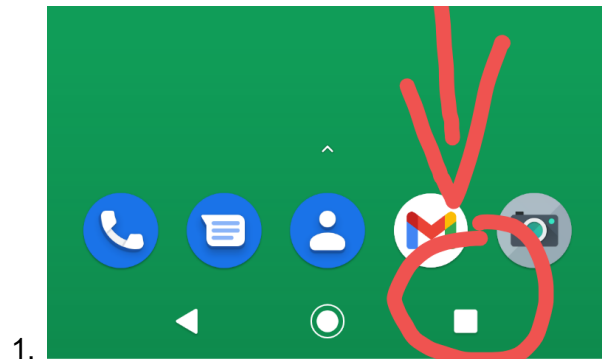
W systemie iOS zgoda na dostęp jest zależna od wersji systemu iOS :

- vii. Settings -> Safari -> Motion & Orientation Access -> wybrać "przycisk zaznaczony"

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

4. Restart przeglądarki, tj. jej ponowne wyłączenie i włączenie (Mobilne)

Należy wyłączyć i ponownie włączyć przeglądarkę. Nie wystarczy wyjść z przeglądarki do głównego pulpitu smartfona. Należy wyłączyć także przeglądarkę jeśli działa ona w tle. W tym celu należy wejść w przycisk, który uruchamia listę aplikacji działających w tle i stamtąd zamknąć aplikację przeglądarki.

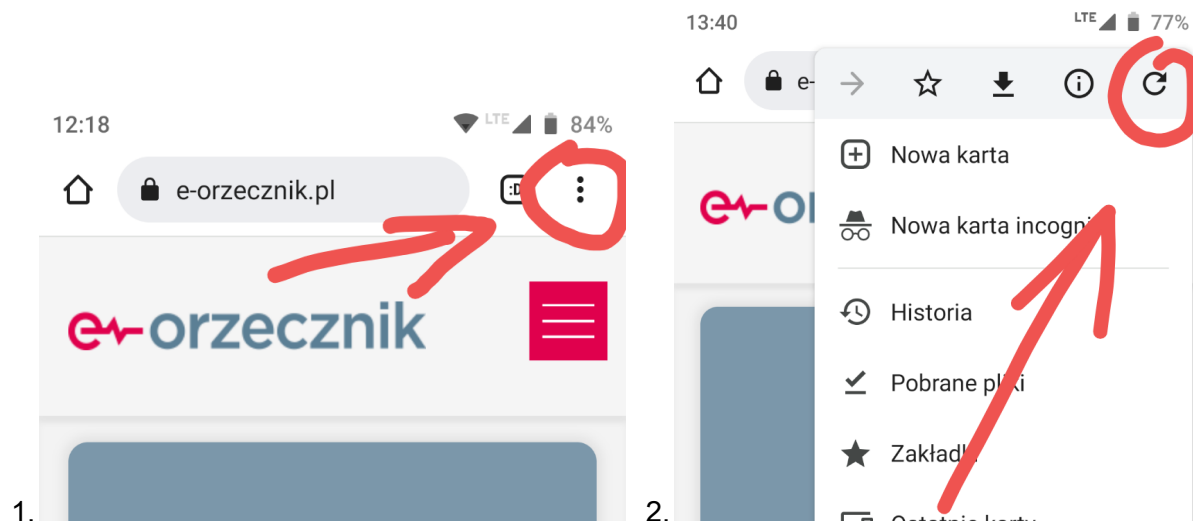


Po naciśnięciu przycisku, który pokazuje nam aplikacje działające w tle (kwadrat na pierwszym zdjęciu), zamykamy aplikację przeglądarki (widoczna na zdj. 2) tak, aby nie była już widoczna na liście aplikacji działających w tle (zdj. 3).

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

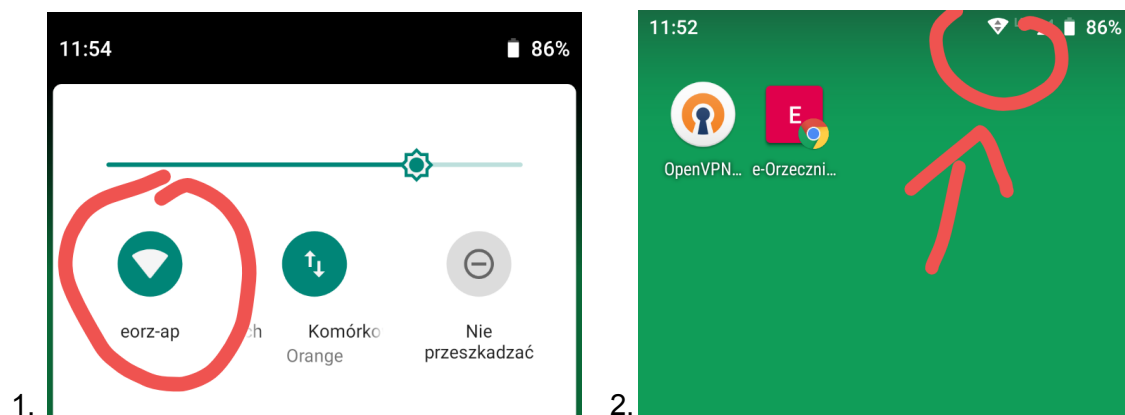
5. Odświeżenie okna przeglądarki (Mobilne)

Przy włączonym oknie przeglądarki naciśnij przycisk "Odśwież". Spowoduje to odświeżenie strony przeglądarki.



6. Sprawdzenie połączenia internetowego (Mobilne)

Jeżeli pracujemy w sieci Wi-fi - Sprawdźmy uruchomienie Wi-fi na urządzeniu.



Wchodzimy dowolną stroną internetową, np. www.youtube.com i włączamy dowolny film. Sprawdzamy czy zawartość strony ładuje się poprawnie.

Jeżeli treści strony ładują się poprawnie oznacza to, że internet działa i możemy przejść do kolejnego kroku instrukcji.

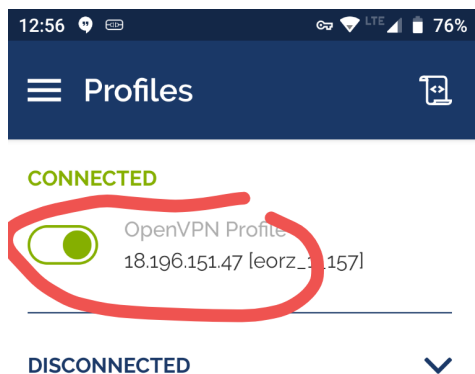
Jeżeli film lub strona nie ładują się poprawnie oznacza to, że nie mamy połączenia internetowego lub połączenie jest niestabilne. W tej sytuacji do czasu wyeliminowania problemu z internetem nie mamy możliwości pracy na urządzeniu.

Więcej w procedurze “Dodatkowe czynności pomocnicze”.

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

7. Restart i sprawdzenie połączenia VPN (nie dotyczy wersji demo) (Mobilne)

Wchodzimy do aplikacji OpenVPN i wykonujemy reset połączenia VPN (Wyłączenie VPN i jego ponowne połączenie).



Wyłączyć i ponownie włączyć.

Jeśli rozłączymy klucz i ponownie go włączymy, będziemy mieli pewność, że połączenie VPN jest poprawne i przy okazji wykonujemy sprawdzenie połączenia internetowego (Przy braku internetowego klucz VPN nie może wykonać połączenia).

Jeżeli klucz nie chce się połączyć najprawdopodobniej mamy awarię internetu. Należy wtedy ponownie wykonać [sprawdzenie połączenia internetowego](#).

Uwaga. Dostawca internetu telefonii komórkowej “Orange” blokuje połączenia VPN. W przypadku dostawcy internetu mobilnego Orange, kiedy chcemy używać naszego smartfonu do pracy lub korzystać z internetu mobilnego na komputerze, pozostaje nam połączyć się z internetem Wi-fi innego dostawcy internetu w miejscu pracy.

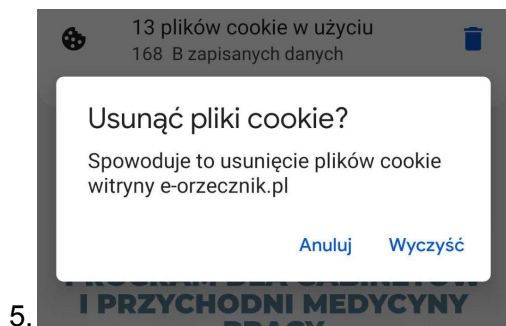
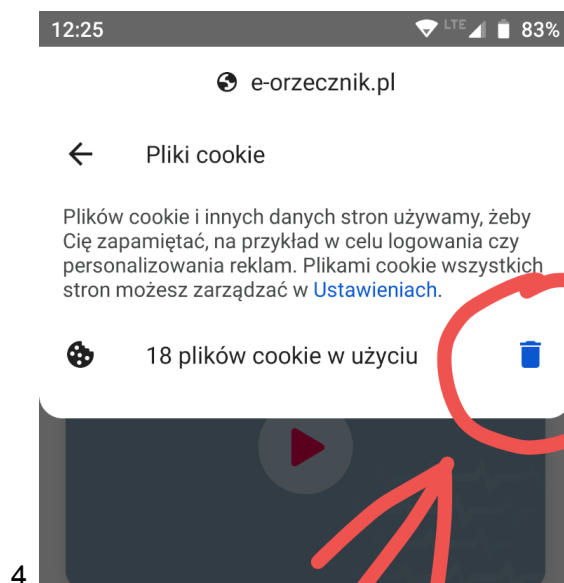
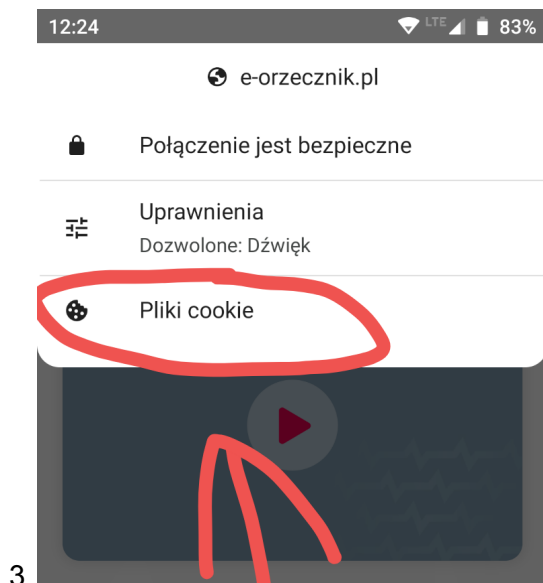
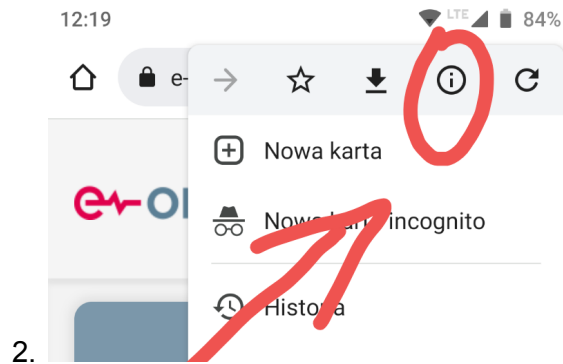
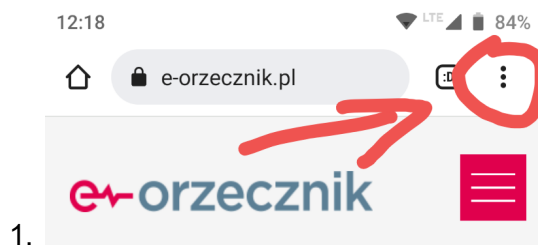
[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

8. Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki (Mobilne)

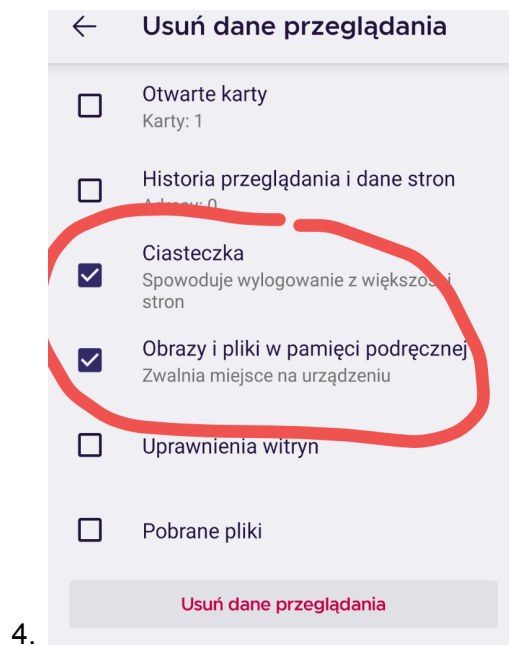
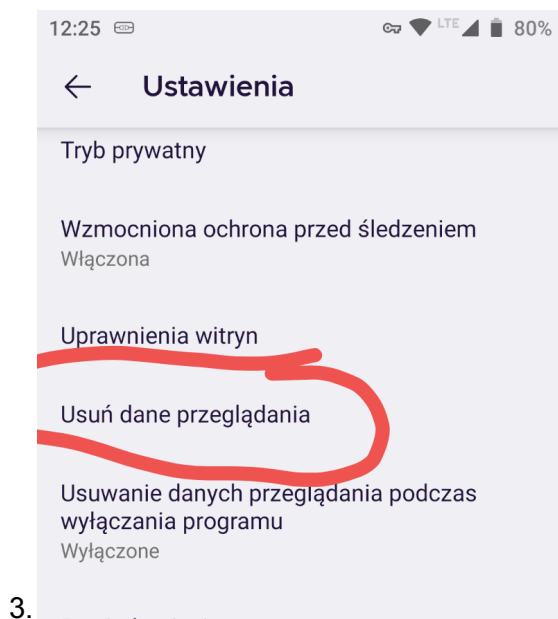
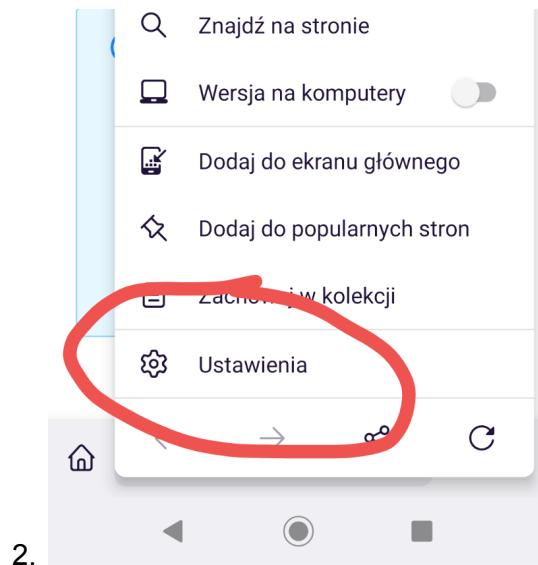
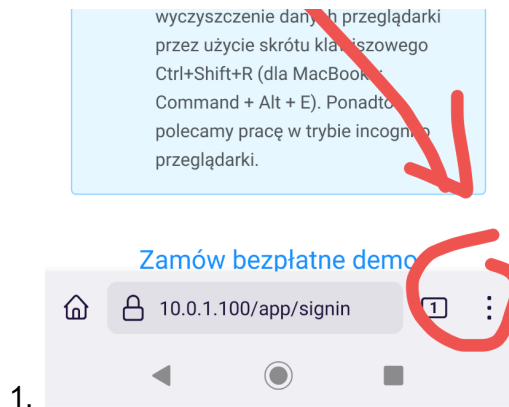
Przeglądarka posiada zapisane pliki robocze cookies, które mogą mieć negatywny wpływ na pracę programu.

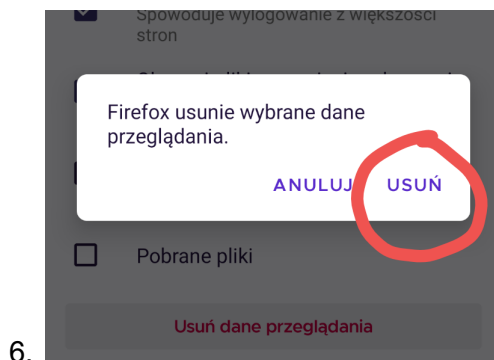
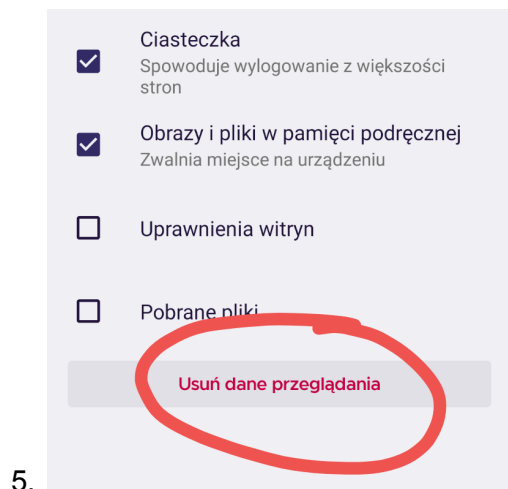
Aby je usunąć należy przy włączonym oknie przeglądarki i po wejściu na wybraną stronę (10.0.1.100/app/signin dla wersji płatnej lub www.e-orzecznik.pl dla wersji demo) wykonać następujące czynności:

viii. Przeglądarka Google Chrome:



ix. Przeglądarka Mozilla Firefox:



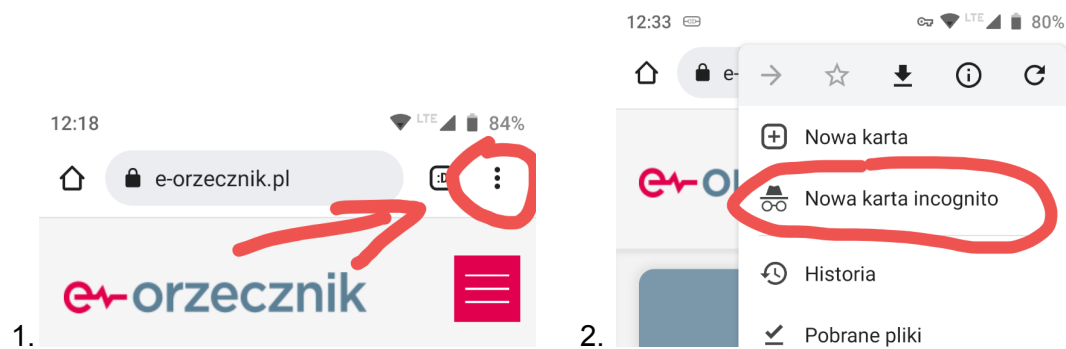


[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

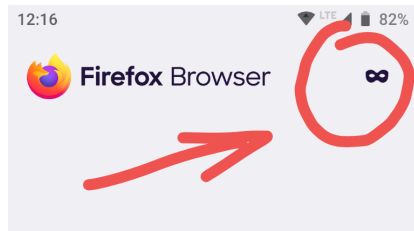
9. Praca w oknie prywatnym (incognito) przeglądarki (Mobilne)

Otwieramy nowe okno przeglądarki w “Trybie prywatnym” (druga nazwa: Tryb incognito przeglądarki) i próbujemy uruchomić program w tak otwartym oknie.

Przeglądarka Google Chrome:



Przeglądarka Mozilla Firefox:



Jeżeli tryb incognito rozwiązał problem, oznacza to że przyczyną niestabilności były pliki robocze przeglądarki. W tej sytuacji zalecamy dodatkowo wykonać procedurę Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki.

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

10. Próba uruchomienia programu w innej przeglądarce (patrz “Procedury. Komputer, Laptop”)

11. Aktualizacja przeglądarki (Mobilne)

Instrukcja dla systemu Android:

- x. Wchodzimy do aplikacji Sklep Play
- xi. Wyszukujemy aplikację używanej przeglądarki (np. Google Chrome)
- xii. Po wybraniu aplikacji wybieramy opcję “Aktualizuj” lub “Zainstaluj”
- xiii. Jeżeli jedyną widoczną opcją jest “Otwórz”, oznacza to, że przeglądarka jest w najnowszej wersji i nie wymaga aktualizacji

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

12. Sprawdzenie czy na tej samej przeglądarce poprawnie działa wersja demo systemu (tylko w przypadku problemów z wersją płatną) (Mobilne)

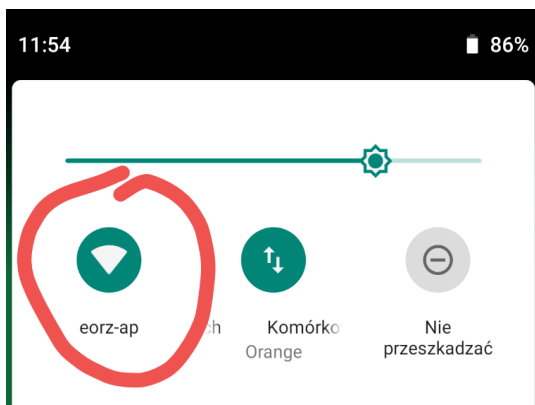
Wykonajmy próbę logowania na tym samym urządzeniu i tej samej przeglądarce na wersji demo systemu.

Jeżeli wersja demo systemu wyświetli się poprawnie, a wersja płatna nie chce się załadować oznacza to konieczność “[Usunięcie plików roboczych z pamięci przeglądarki\(Mobilne\)](#)” lub “[Restart i sprawdzenie połączenia VPN\(Mobilne\)](#)”.

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

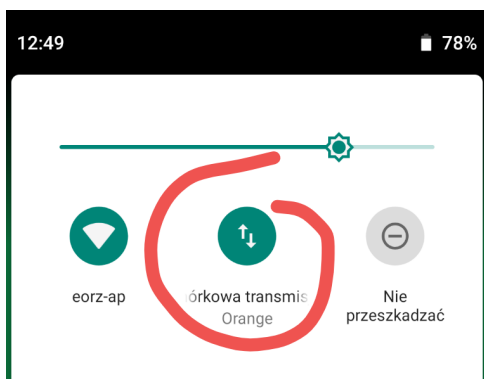
13. Dodatkowe czynności pomocnicze (Mobilne)

Jeżeli używamy internetu z Wifi: Spróbujmy zresetować połączenie Wi-fi poprzez wyłączenie i ponowne włączenie funkcji połączenia Wi-fi na telefonie.



Wyłączyć i ponownie włączyć.

Jeżeli używamy internetu z mobilnej sieci komórkowej: Spróbujemy zresetować połączenie internetowe poprzez wyłączenie i ponowne włączenie połączenia sieci komórkowej na telefonie.



Wyłączyć i ponownie włączyć.

Jeśli po wykonaniu wszystkich zalecanych procedur nadal występuje problem ze stabilnością połączenia możemy dodatkowo zresetować nasze połączenie internetowe (reset routera Wi-fi: tzn. nacisnąć przycisk “Reset” lub “Power” urządzenia routera Wi-fi lub odłączenie go na kilkanaście sekund od prądu i ponowne włączenie).

Jeśli żadna z wykonanych procedur nie pomogła oznacza to prawdopodobnie niestabilność połączenia internetowego albo awarię systemu po stronie dostawcy internetu.

[wróć do listy procedur \(mobilne\)](#)

14. Wsparcie od usługodawcy

Patrz: Procedury. Komputer, Laptop: [Wsparcie od usługodawcy](#)

15. Wyrażenie zgody na połączenie z siecią VPN

Patrz: Procedury Komputer, Laptop: [Wyrażenie zgody na połączenie z siecią VPN](#)