



Често срещани проблеми при свързване с търговската система Xetra T7

1. При свързване с Admin/Trader GUI получавате грешка “Login failed: Wrong user or password”

The screenshot shows a web interface for the Xetra T7 system. On the left, there are two password input fields: 'Master Password' (with 11 dots) and 'Private Client Key Password' (with 6 dots). On the right, there are four buttons: 'Login without settings', 'Logout', 'Change Master Password', and 'Close'. Below these fields and buttons, there are three expandable menu items: 'Network Connection Settings', 'Info', and 'PIN', each with a downward arrow icon. At the bottom left, a red error message with a close icon reads: 'Login failed: Wrong user or password'.

Възможно решение:

Тук най-вероятно имате сгрешена парола (Master Password). Ако сте забравили паролата на някой от брокерите може да я смените през Admin GUI като влезете с потребител с администраторски права.

Ако сте забравили паролата на администратора по сигурността е необходимо да се свържете с отдел “Емитенти и членство” на email: members.listing@bse-sofia.bg с молба, подписана с електронен подпис, в която посочвате:

1. От кой Член на Борсата отправяте молбата.
2. 11-символен Master User, на когото желаете да се смени паролата.

2. При свързване с Admin/Trader GUI получавате грешка “Login failed: Connect failed [WS: Wrong private key password!”



Master Password ●●●●●●●●	Logout
Private Client Key Password ●●●●●●	Change Master Password
	Close
Network Connection Settings ▾	
Info	▾
PIN	▾
✖ Login failed: Connect failed [WS: Wrong private key password!]	

Възможно решение:

Тук имате грешка в паролата за частния ключ (Private Client Key Password). Имайте предвид, че паролата за ключа е case-sensitive. В случай, че сте я забравили, е необходимо да се свържете с дирекция “Търговия, емитенти и членство” на телефон 02/937 09 44 / 42 или 30.

3. При свързване с Admin/Trader GUI получавате грешка “Login failed: Connect failed [WS: Could not open public key on server side!”

Master Password ●●●●●●●●	Logout
Private Client Key Password ●●●●●●	Change Master Password
	Close
Network Connection Settings ▾	
Info	▾
PIN	▾
✖ Login failed: Connect failed [WS: Could not open public key on server side!]	

Възможно решение:



Тук най-вероятно имате грешка в една от първите пет букви на 11-символния Master User.

4. При свързване с Admin/Trader GUI получавате грешка “Login failed: Connect failed [WS: WS_PING_FAILED LP: Timeout!”



Възможно решение:

Тук най-вероятно имате грешка в един от последните шест символа на 11-символния Master User.

След като отстраните грешката е необходимо да затворите Xetra T7 и да я стартирате повторно. Ако грешката се повтаря изпишете наново целия Master User без да добавяте “_GUI” накрая – системата автоматично ще добави “_GUI”.

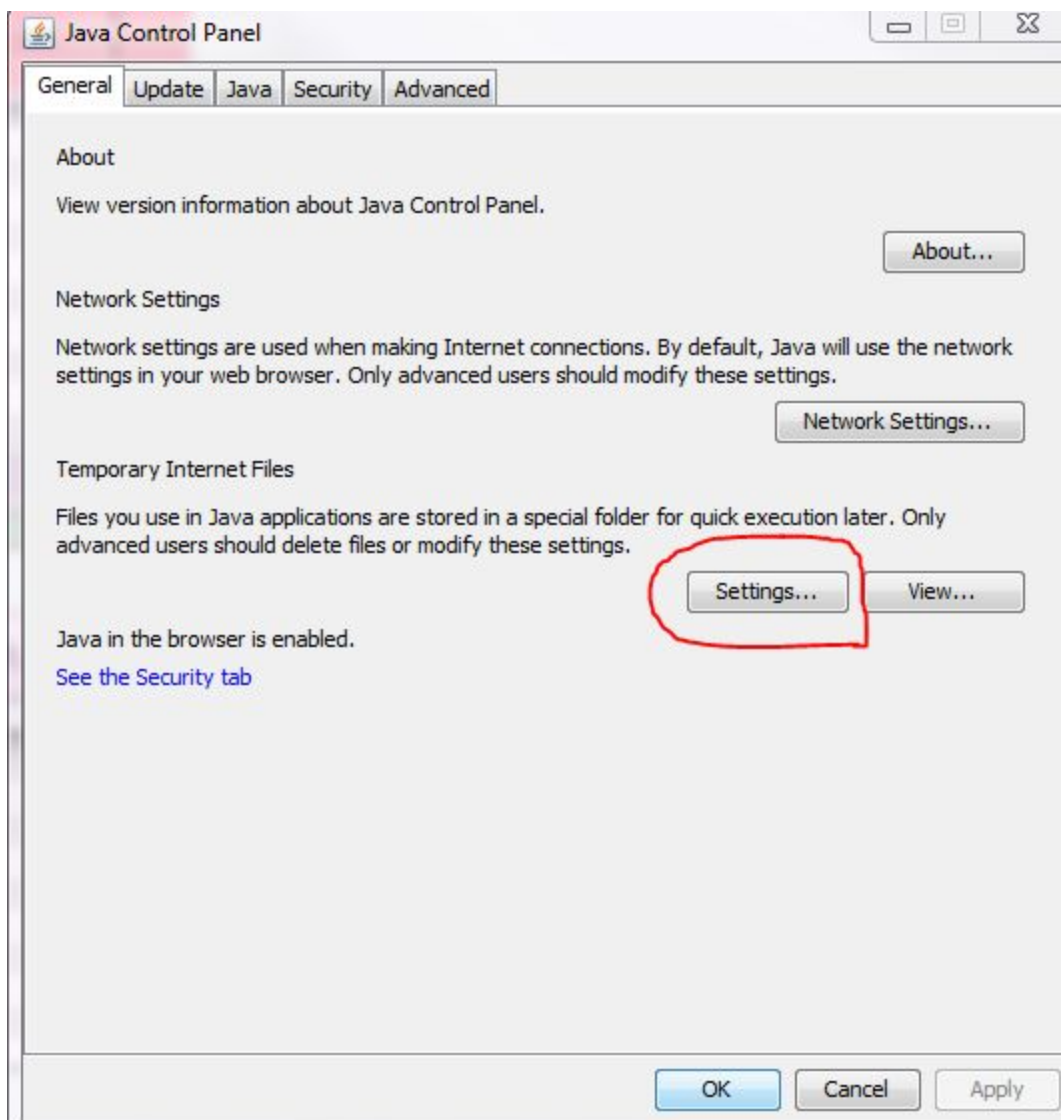
Други насоки за отстраняване на проблеми при свързване с Xetra T7:

1. Убедете се, че разполагате с най-новата Java версия и при необходимост направете ъпдейт.

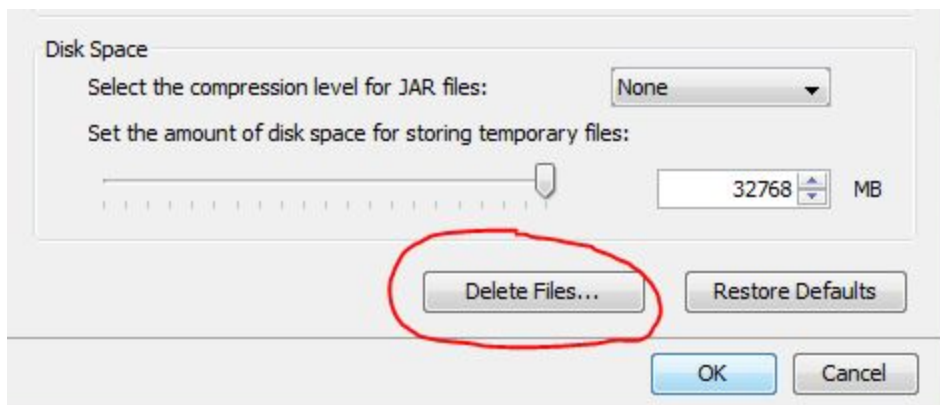


2. Изтрийте Temporary files на Java и след това стартирайте наново Хетра Т7:

- Потърсете за “Configure Java” в търсачката на Start Меню-то долу вдясно.
- Отваря ви се Java Control Panel:



- Натиснете Settings и ще видите къде на вашия компютър се съхраняват въпросните Temporary Files, съответно ги изтрийте с бутона Delete Files:



3. Убедете се, че нямате или не е появило ограничение във вашата локална мрежа. Например пробвайте връзката с лаптоп чрез wi-fi през външна мрежа – ако успявате да се свържете то проблемът е в рестрикции на локалната Ви мрежа.

4. Опитайте да се свържете с Xetra T7 от друг компютър.

Ако все още изпитвате затруднения при свързването може за се обърнете към:

Дирекция „Търговия, емитенти и членство“ на телефони 02/937 09 44, 42 или 33

e-mail: trading@bse-sofia.bg

Дирекция „Информационни технологии“ на телефони 02/810 80 71 или 69

e-mail: it@bse-sofia.bg

При невъзможност да се отстрани проблемът е възможно да се наложи изпращане на лог файлове към Deutsche Boerse. Тяхната локация може да откриете като отворите Info drop-down менюто на началния екран на Xetra T7:



Master Password <input type="password"/>	Login without settings
Private Client Key Password <input type="password"/>	Logout
	Change Master Password
	Close
Network Connection Settings ▾	
Info	▾
PIN	▾

Съответно да видите тяхната локация под

Log Directory: [GMC_LOG_DIR]

Необходимо е всичко в папката GMC да бъде добавено в архив тип .zip и изпратено към БФБ на email trading@bse-sofia.bg или it@bse-sofia.bg

Най-удачно е предварително да обсъдите проблема на горепосочените телефони.