

# Где найти логи от продуктов Mobile SMARTS на ТСД и ПК

Последние изменения: 2024-03-26

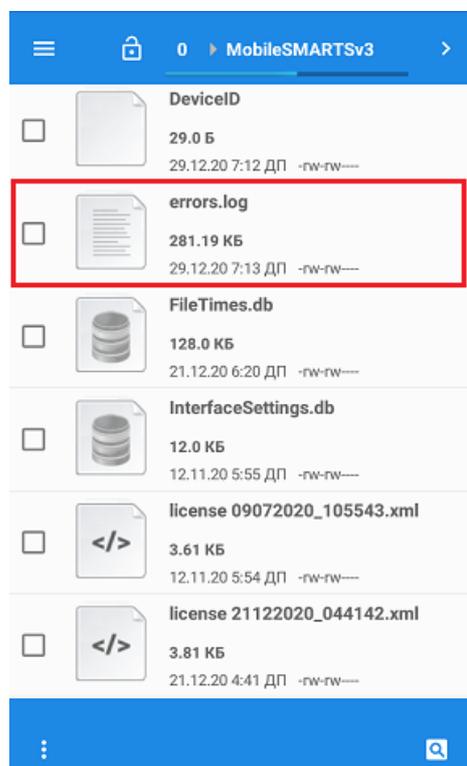
Логи могут находиться как на ТСД, так и на ПК, к которому [ТСД подключается по USB](#) или по беспроводному соединению.

## Просмотр логов на ТСД

Файл логов на ТСД находится в папке по пути «Файлы --> MobileSMARTSv3». Имя файла «errors.log».

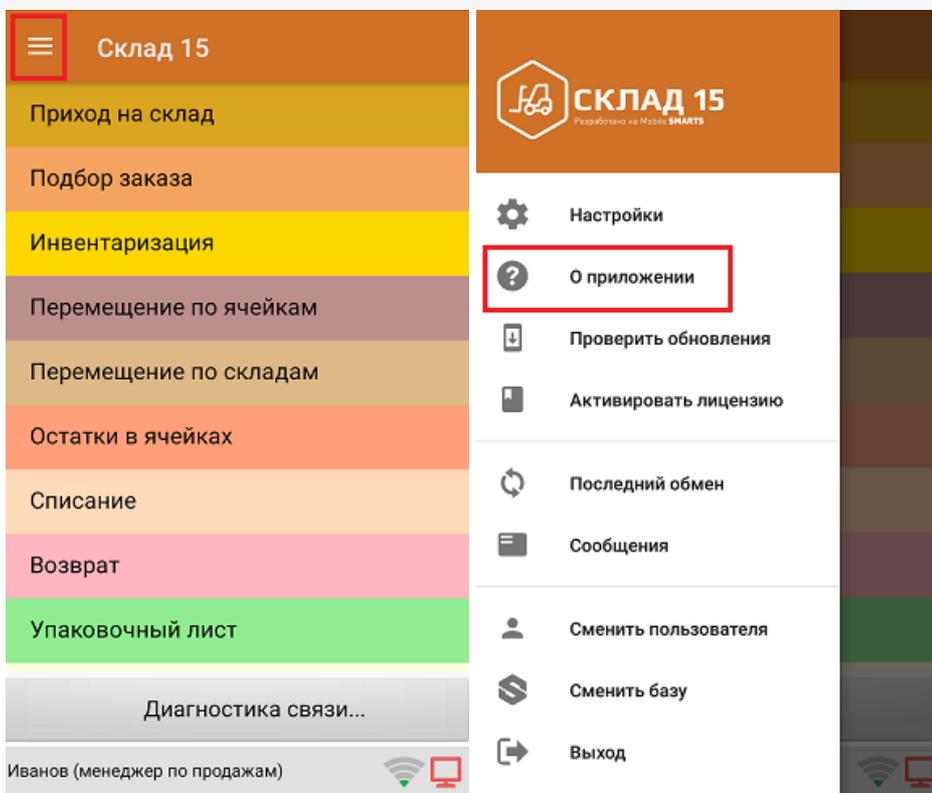
В новых версиях Android 11, Android 12 папка с базой находится по пути

\\Название устройства\\Внутренний общий накопитель\\Android\\data\\com.cleverence.android.MobileSMARTS.v3\\files

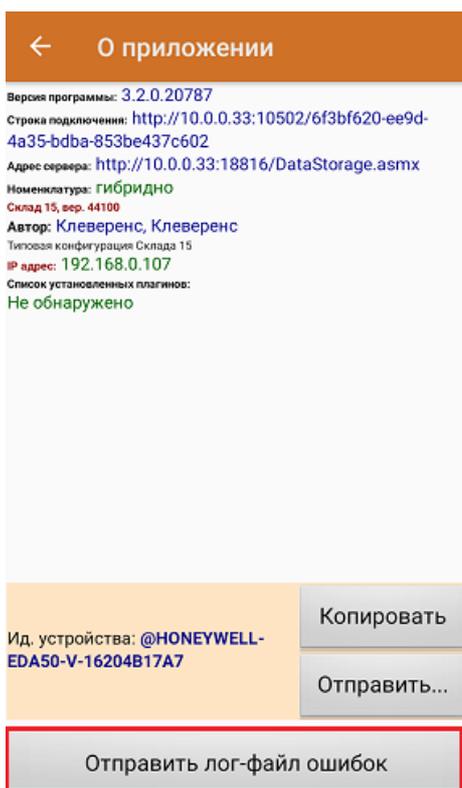


Для того чтобы отправить файл логов на сервер качества, необходимо:

1. Открыть настройки в клиентском приложении Mobile SMARTS и нажать кнопку «0 приложении».



## 2. Нажать кнопку «Отправить лог-файл ошибок».



Также отправить логи на сервер качества можно с помощью [мастера технической поддержки](#).

## Просмотр логов с ТСД на ПК

- Подключить ТСД к ПК по USB-кабелю или установить в подставку/кредл.
- Открыть проводник на ПК.
- Перейти в папку приложения Mobile SMARTS на ТСД (например, «Мой компьютер\Съемное устройствоТСД\ProgramFiles\MobileSMARTS»).

- Файл лога с ошибками называется «errors.log».

Примеры:

Лог с ТСД

```
MobileSMARTS.exe; Exchange; 01/01/2007 00:17:05.000 ERROR
ADDITION TEXT: AdvDataExchange.CheckNeedExchangeBooks function
MESSAGE: Unable to connect to the remote server
TYPE: System.Net.WebException
```

Нас интересует вот это:

«MESSAGE: ...»

А точнее содержимое сообщения «Unable to connect to the remote server», обладая минимальными знаниями английского языка или воспользовавшись переводчиком, мы понимаем, что это означает — «Нет соединения с сервером». В документации есть статья о «[Проверки правильности установки](#)». Так же на сайте есть разделы по [настройке Wi-Fi](#).

Как получить лог на ПК с платформой Mobile SMARTS 2.7.\*\*.

Для таких продуктов как Батч, Wi-Fi, ПРОФ онлайн, Инвентаризация ОС.

Путь к папке где хранятся все логи драйвера:

- для Win 7/Seven/Vista/8/10/server2008/server2012  
«C:\ProgramData\Cleverence\Logs»
- для Win XP/server2003  
«C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Cleverence\Logs»

Как получить логи на ПК с платформой Mobile SMARTS 3.0.\*\*.

Для продуктов «ЕГАИС», «Магазин 15».

Путь к папке где хранятся логи — «C:\ProgramData\Cleverence\Базы Mobile SMARTS\\*Имя БАЗЫ Mobile SMARTS\*\Logs».

Примеры:

Лог с ПК

```
0; 17; 22/12/2015 07:24:52.282 ERROR
ADDITION TEXT: InvokeMethodAction.InvokeMethod
MESSAGE: Серверу не удалось обработать запрос. ---> Не удалось вызвать метод
V82.Application.Connect. ---> Адресат вызова создал исключение. ---> Не обнаружено свободной
лицензии!
TYPE: System.Web.Services.Protocols.SoapException
SOURCE: System.Web.Services
TARGETSITE: ReceiveResponse
[STACK TRACE]
```

Нас опять же интересует только «MESSAGE», в данном случае надпись даже на русском языке. И говорит она

о том, что при вызове метода нет лицензии на 1С. [Подробнее о лицензиях 1С.](#)



папка с логами

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку