# Проблемы установки платформы Mobile SMARTS и способы их решения

Последние изменения: 2024-03-26

Процесс установки платформы Mobile SMARTS обычно происходит так, как описано в статье «Установка платформы Mobile SMARTS». Но в некоторых случаях на разных этапах установки платформы могут возникать непредвиденные проблемы (например, установка откатывается назад или завершается с ошибкой). Чтобы разобраться с причинами и устранить их, можно воспользоваться следующим способом:

1. Начните установку платформы Mobile SMARTS с ведением лога. Это позволит записать в один файл ошибки, из-за которых установка платформы не может быть завершена.

Для этого необходимо запустить на ПК командную строку от имени администратора и ввести команду «msiexec /l\*v «C:\log.txt» /i «D:\MobileSMARTS.msi»», где:

- «C:\log.txt» путь к файлу лога, можно поменять на любой другой.
- «D:\MobileSMARTS.msi» путь к файлу установщика платформы Mobile SMARTS (если файл по какой-либо причине переименован, необходимо заменить на актуальное имя).

После этого начнется подготовка к установке платформы, а затем появится окно мастера настройки Mobile SMARTS.

🔤 Администратор: Командная строка		
C:\WINDOWS\system32>msiexec /l*v "C:\log.txt" /i	i "D:\Beta.Mobi	ileSMARTS.3.3.46.22031.msi"
C:\WINDOWS\system32>		
Установщик Windows		
Preparing to install		
	Cancel	

Далее пройдите все этапы установки до того момента, пока она не завершится с ошибкой.

2. После того как установка платформы завершится некорректно, откройте файл логов «C:\log.txt» (можно изменить на любой другой файл). При поиске ошибок, возникших во время установки платформы, ориентируйтесь на дату установки и расширение MSI.

Пример ошибки в логе:

Error: could not load custom action class SetupProject.Addition.Wix.CustomActions from assembly: SetupProject.Addition.Wix

System.BadImageFormatException: Невозможно загрузить файл или сборку «SetupProject.Addition.Wix» или один из зависимых от них компонентов. Сборка создана в более поздней версии среды выполнения чем текущая, и не может быть загружена.

Решение: требуется переустановить NET. Framework 4.6

С помощью лог-файла вы можете как локализовать проблему самостоятельно, так и предоставить его в техническую поддержку «Клеверенс», где вам окажут помощь специалисты.

Рассмотрим ошибки, наиболее часто возникающие во время установки платформы Mobile SMARTS:

• ошибка создания точки восстановления;

Пример записи в логе: MSI (s) (B0:8C) [11:19:48:749]: Calling SRSetRestorePoint API. dwRestorePtType: 0, dwEventType: 102, llSequenceNumber: 0, szDescription: «Installed Mobile SMARTS».

MSI (s) (B0:8C) [11:29:43:458]: The call to SRSetRestorePoint API failed. Returned status: -2130706175. GetLastError () returned: -2130706175

Решение: отключить создание точки восстановления (подробное описание, как это сделать).

ранее была проведена неудачная установка платформы;

Пример записи в логе: MSI © (10:38) [11:08:45:562]: Продукт: Mobile SMARTS -- Ошибка настройки.

MSI © (10:38) [11:08:45:692]: Установщик Windows изменил настройку продукта. Продукт: Mobile SMARTS.

Версия: 3.3.46.22031. Язык: 1049. Изготовитель: Cleverence Soft. Изменение настройки завершено с состоянием: 1603.

В таком случае потребуется полностью удалить платформу с вашего ПК с помощью функции «Установка и удаление программ».

<b>1</b>	Mobile SMARTS		241 M5
	3.3.46.22031		27.03.2021
		Изменить	Удалить

Если после удаления Mobile SMARTS с ПК в папке установки платформы (C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Cleverence Soft\Mobile SMARTS — путь по умолчанию) остались какие-то файлы, удалите их вручную.

Если не получается удалить платформу с вашего ПК вышеуказанными способами, воспользуйтесь специальной утилитой Total Uninstall.

 не удалось зарегистрировать службу Mobile SMARTS при установке;

В таком случае необходимо зарегистрировать службу Mobile SMARTS вручную. Для этого запустите командную строку от имени администратора и введите там команду:

Sc create Mobilesmartsserver binPath="C:\Program Files (x86)\Cleverence Soft\Mobile SMARTS\Server\Cleverence.MobileSMARTS.Server.exe» DisplayName="Mobile SMARTS Сервер» type=own start=auto • не удалось зарегистрировать СОМ-объекты;

Проверить и зарегистрировать COM-объекты можно с помощью диагностики и исправления проблем Mobile SMARTS.

🖳 Ди	агностика и исправление проблем	-		X
Про	верить Исправить			
Мен	еджер баз			_
✓	Проверка порта:10501			
✓	Настройки файрвола			
✓	Разрешение прослушивания Acl адреса			
✓	Проверка доступности папки ASP.NET			
$\checkmark$	Доступ к рабочей папке			
Скла	ад 15 базовый - УТ 11.4			
~	Разрешения для коннектора 1С		_	
✓	Регистрация СОМ-компоненты			
✓	Доступ к рабочей папке базы			
✓	Проверка порта:9000			
✓	Настройки файрвола			
✓	Разрешение прослушивания Acl адреса			
$\checkmark$	Настройка безопасности			
$\checkmark$	Проверка подсистемы WMI			

#### • Ошибка 1603

Применяется к: OC Windows 10, Windows 8, Windows 7

Установщик Windows устанавливает и удаляет программное обеспечение с форматами пакетов MSI, но иногда не получается с первого раза установить программное обеспечение по мере необходимости и на экране появляется системное сообщение: «1603 ошибка во время установки».

#### Возможные причины

Ошибки установки могут быть вызваны целым рядом причин, например:

- установщик Windows пытается установить приложение, которое уже установлено на вашем компьютере;
- отсутствие критических и/или важных обновлений ОС Windows;
- недостаточно места на жестком диске для программы;
- учетная запись SYSTEM не имеет разрешений на полный контроль в папке, на которую вы пытаетесь установить Windows установки;
- ложные уведомления и блокирование процесса антивирусным ПО.

Пример записи в логе:

MSI © (10:38) [11:08:45:692]: Установщик Windows изменил настройку продукта.

Продукт: Mobile SMARTS. Версия: 3.3.46.22031. Язык: 1049.

Изготовитель: Cleverence Soft.

Изменение настройки завершено с состоянием: 1603.

😸 Установка Mobile SMARTS	
$\odot$	Работа мастера установки Mobile SMARTS преждевременно завершена
	Работа мастера установки Mobile SMARTS преждевременно завершена из-за ошибки. Система не была изменена. Чтобы установить эту программу позднее, запустите мастер установки еще раз. Для выхода из мастера установки нажмите кнопку "Готово".
	<u>Н</u> азад <b>Готово</b> Отмена

Окно ошибки

Возможные решения ошибки 1603

- 1. Проверьте что приложение отсутствует в списке установленных:
  - зайдите в меню «Пуск» и посмотрите в недавно установленных приложениях или нажмите «Панель управления -> Программы и компоненты»;
  - если раньше у вас был ярлык рабочего стола для приложения, этот ярлык мог быть потерян во время обновления до Windows 10.
    В таких случаях приложение, скорее всего, по-прежнему установлено на компьютере, что приводит к этой ошибке при попытке переустановки приложения.
- 2. Папка, в которую вы пытаетесь установить пакет установщика Windows, зашифрована:
  - установите приложение в не зашифрованную папку (для тех кто использует Bitlocker, TrueCrypt и аналогичные программы) и укажите другой диск для установки.

- 3. Предоставьте полный доступ учетной записи SYSTEM:
  - откройте проводник и нажмите «Этот компьютер», щелкните правой кнопкой мыши диск, на котором требуется установить пакет установщика Windows и нажмите кнопку «Свойства»;



- на вкладке «Безопасность» убедитесь, что поле имена групп или пользователей содержит учетную запись пользователя системы.
  Если учетная запись SYSTEM/система не отображается в списке, выполните следующие действия для добавления системной учетной записи;
- нажмите кнопку «Изменить». Если будет предложено, утверждение контроль учетных записей пользователей, то нажмите кнопку «Добавить», далее «Выбор пользователей или групп»;
- в поле «Введите имена выбираемых объектов» введите SYSTEM и нажмите кнопку проверка имен, нажмите «OK»;

Разрешения для группы "W	/indov	ws 10 (C:)"		
Безопасность				
Имя объекта: С:\				
Группы или пользователи:				
🎎 Прошедшие проверку				
<b>В</b> СИСТЕМА				
🎎 Пользователи (WIN-3AN96	GCQ4N	IRV\Пользов	атели)	
	Доб	бавить	Удалит	ь
Разрешения для группы "СИСТ	Доб ТЕМА"	бавить	Удалит	ь
Разрешения для группы "СИСТ	Доб ЕМА"	бавить Разрешить	Удалит Запрети	ъ
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ	Доб ЕМА"	бавить Разрешить	Удалит Запрети	ъ
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ Изменение	Доб ЕМА"	бавить Разрешить —	Удалита Запрети	ь
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ Изменение Чтение и выполнение	Доб	бавить Разрешить У	Удалит Запрети	ь ть ^
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ Изменение Чтение и выполнение Список содержимого папки	Доб	бавить Разрешить У У	Удалита Запрети	ь Ть ^
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ Изменение Чтение и выполнение Список содержимого папки Чтение	Доб	бавить Разрешить У У У	Удалит Запрети	ь ль л
Разрешения для группы "СИСТ Полный доступ Изменение Чтение и выполнение Список содержимого папки Чтение	Доб	бавить Разрешить У У У У	Удалит Запрети	ь ть ×

Чтобы изменить разрешения, нажмите кнопку «Изменить». Если будет предложено, утверждение контроль учетных записей пользователей.

- выберите учетную запись пользователя SYSTEM и убедитесь, что в разделе Разрешения задано «Разрешить для Полный доступ».
  Если нет, установите флажок «Разрешить»;
- закройте диалоговое окно разрешений и вернитесь в диалоговое окно «Свойства», нажмите кнопку «Дополнительно»;
- выберите «Изменить разрешения», если будет предложено, утверждение контроль учетных записей пользователей;
- на вкладке «Разрешения» выберите параметр «Система/SYSTEM» и нажмите кнопку «Изменить»;
- щелкните раскрывающийся список «Применимо к» и выберите «Для этой папки», вложенной папки и файлов. Нажмите кнопку «ОК». Подождите, пока операционная система применит разрешения, которые были выбраны для всех дочерних папок.
- 4. Убедитесь, что для программы достаточно места на жестком диске:

Во-первых, обратите внимание, что для программного обеспечения может быть недостаточно свободного места на жестком диске.

Во-первых, перепроверьте минимальные требования программы к системе хранения. Затем убедитесь, что на жестком диске достаточно места, как показано ниже на рисунке (для OC Windows 10)

		r .			-									<u>.</u>
~ /	v	CT	$\mathbf{n}$	$\sim$		$\sim$	-	1.4			$\sim$	21.		۱.
~							 •			~		C 1/		
		-	~	~		-			-		-		<u> </u>	

Windows 10 (C:)		Новый том (D:)	
55,5 ГБ свободно	🐛 Свойства: Wind	lows 10 (C:)	×
	Безопасность Общие Се	Предыдущие версии ервис Оборудование	Квота
	to Wir	ndows 10	200 ijii
	Тип:	Локальный диск	
	Файловая систем	a: NTFS	
	Занято:	59 175 886 848 байт	55,1 FB
	Свободно:	59 662 893 056 байт	55,5 FE
	Емкость:	118 838 779 904 байт	110 ГБ
		0	
		Диск С:	Очистка диска
	□ Сжать этот дис	ж для экономии места ексировать содержимое Фа	йлов на этом
	диске в дополн	ение к свойствам файла	
		ОК Отмена	Применить

5. Проведена неудачная установка платформы:

В таком случае потребуется полностью удалить платформу с вашего ПК с помощью функции «Установка и удаление программ». Для этого:

 зайдите в меню «Пуск», выберите на панели задач «Параметры», далее нажмите меню «Приложения», найдите нужную программу и удалите её вручную из панели управления (для OC Windows 7 «Установка и удаление программ») как показано на рисунке ниже;

≡ пуск	
	— Параметры
😣 Пользователь	🟠 Главная
🗋 Документы	Найти параметр 🔎
🖾 Изображения	Приложения
🔅 Параметры	🗄 Приложения и возможности
🕛 Выключение	Ё≕ Приложения по умолчанию

## Приложения и возможности

			16.09.2021
3.3.4	6.23650		10.05.2021
		Изменить	Удалить

- если после удаления Mobile SMARTS с ПК в папке установки платформы (C:\ProgramData\Microsoft\Windows\StartMenu\Programs\Cleverence Soft\Mobile SMARTS — путь по умолчанию) остались какие-то файлы, удалите их вручную;
- если не получается удалить платформу с вашего ПК вышеуказанными способами, воспользуйтесь специальной утилитой Total Uninstall.
- 6. Возникают ложные уведомления и блокирование процесса антивирусным ПО:

отключите антивирусное ПО во время установки или внесите загрузочный пакет Mobile SMARTS в список разрешенных файлов.

• в случае возникновения ошибок, не описанных в данной статье, вы можете попробовать решить проблему самостоятельно (поиск в сети

Интернет по кодам и текстам ошибок) или обратиться в техническую поддержку «Клеверенс».

### Не нашли что искали?

Задать вопрос в техническую поддержку