

Решение проблем подключения мобильного устройства к промежуточному серверу

Последние изменения: 2024-03-26

Если вы подключаетесь к базе Mobile SMARTS, работающей в локальной сети, локализация и решение проблем подключения к серверу описаны в статье [«Решение проблем подключения мобильного устройства к серверу Mobile SMARTS»](#).

Если вы работаете с [приложением Mobile SMARTS](#), которое подключено к базе Mobile SMARTS с настроенным [обменом через Интернет](#), то при возникновении проблем с подключением на экране мобильного устройства будет появляться надпись «Нет связи» и кнопка «Диагностика связи», с помощью которой можно локализовать и затем устранить проблему.



После нажатия на кнопку «Диагностика связи» на экране ТСД появятся результаты проверки всех основных параметров, необходимых для подключения к серверам Mobile SMARTS, а также сообщение об ошибке, из-за которой невозможна корректная работа приложения.

← Диагностика связи

Нет связи

Проверка подключения к WiFi сети Ошибка

Отсутствует подключение к Wi-Fi сети или к мобильному интернету. Проверьте сетевые соединения на мобильном устройстве.

[Подробнее](#)

Повторить

Текст всех возможных ошибок, а также пути их решения приведены в таблице ниже.

Сообщение об ошибке
Причина ошибки
Как исправить ошибку
«Отсутствует подключение к Wi-Fi сети или к мобильному интернету. Проверьте сетевые соединения на мобильном устройстве»
Отсутствие доступных интернет-сетей или на ТСД отключен их поиск. Проблемы с DNS промежуточного сервера
Подключить ТСД к любой доступной сети (Wi-Fi или мобильный интернет) или войти в зону действия Wi-Fi. Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем и сетевых настроек.
«Сервер Обмена через Интернет (https://clgt.cleverence.ru) недоступен в сети и не пингуется. Проверьте сетевую доступность сервера»
Пинг заблокирован со стороны сервера, либо связь с сервером отсутствует или очень плохая
Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем и сетевых настроек
«Администратор еще не разрешил доступ этому устройству к сервису Обмена через Интернет»
Администратор не подтвердил запрос на доступ, который был отправлен на электронную почту
Обратится к администратору для подтверждения запроса или подождать, пока он это сделает
«Администратор запретил доступ данному устройству к сервису Обмена через Интернет. Необходима повторная регистрация»
Администратор отказал в доступе текущему мобильному устройству
Сформировать новый запрос на подключение к базе и обратиться к администратору для предоставления доступа

«Локальные конфигурационные файлы подключения к сервису Обмена через Интернет были повреждены. Необходима повторная регистрация»

По каким-то причинам был изменен файл CloudLiteBaseInfo.json

Заново пройти мастер настройки базы с обменом через Интернет, если не поможет — обратиться в [техподдержку «Клеверенса»](#)

«Файлы конфигурации базы отсутствуют на сервисе Обмена через Интернет, пожалуйста, обратитесь к администратору»

На промежуточный сервер Mobile SMARTS не были выгружены файлы конфигурации (например Environment)

Пересохранить конфигурацию с каким-либо изменением, если не поможет— обратиться в [техподдержку «Клеверенса»](#)

Не нашли что искали?



Задать вопрос в техническую поддержку