

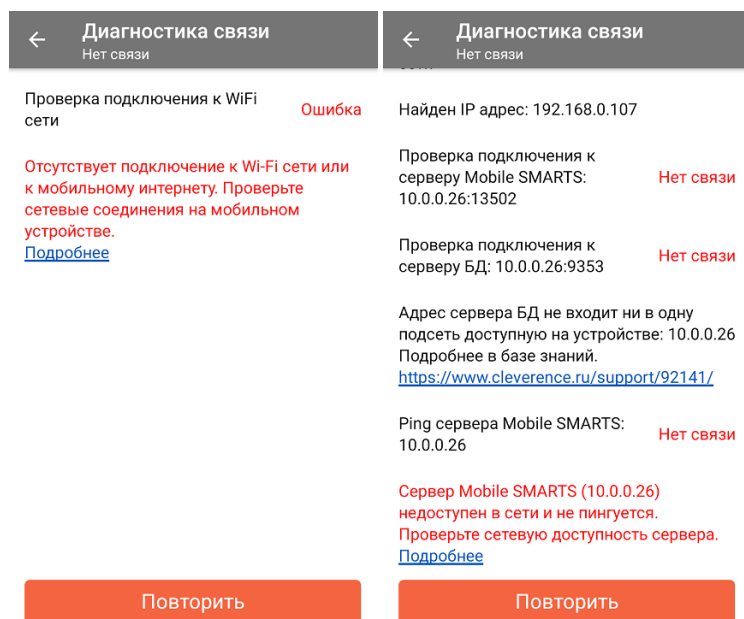
# Решение проблем подключения мобильного устройства к серверу Mobile SMARTS

Данная статья применима только к ТСД на ОС Android! Для решения данной проблемы на устройствах с ОС Windows CE обратитесь к статье «[Нет связи по Wi-Fi между сервером и ТСД](#)».

Если приложение **Mobile SMARTS** на вашем устройстве подключено к серверной базе, то для обмена данными необходимо наличие постоянной связи с сервером. Поэтому в случае возникновения проблем с соединением на экране мобильного устройства появляется надпись «Нет связи» и кнопка «Диагностика связи», предназначенная для локализации проблемы.



После нажатия на кнопку «Диагностика связи» на экране ТСД появятся результаты проверки всех основных параметров, необходимых для подключения к серверу Mobile SMARTS.



В случае если кнопка «Диагностика связи» присутствует, а список проверяемых параметров подключения пуст, это может быть связано с тем, что IP-адрес вашего мобильного устройства был заблокирован (это может быть связано с вводом неправильного пароля или ШК при авторизации пользователя на мобильном устройстве). Для разблокировки IP-адреса добавьте его в специальный файл «[whitelist.dat](#)».

Рассмотрим каждый пункт подробнее.

<b>Этап диагностики</b>
<b>Цель проверки</b>
<b>Причина некорректного завершения проверки</b>
<b>Исправление проблемы</b>
<b>«Проверка подключения к Wi-Fi сети»</b>
Проверить, подключено ли мобильное устройство к Wi-Fi сети.
Отсутствие доступных Wi-Fi сетей или на ТСД отключен их поиск.
Включить на ТСД поиск сети Wi-Fi и войти в зону действия Wi-Fi.
<b>«Найден IP-адрес»</b>
Поиск сетевых адресов в сетях, через которые устройство может подключиться к серверу Mobile SMARTS.
Отсутствие доступных сетевых адресов.
Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем.
<b>«Проверка подключения к серверу Mobile SMARTS: IP-адрес сервера: порт сервера»</b>
Определение текущего статуса подключения к серверу («ОК» или «Нет связи»).
Нет подключения к серверу Mobile SMARTS.
Проверьте статус службы Mobile SMARTS с помощью <b>менеджера баз Mobile SMARTS</b> и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, <b>перезапустите</b> ее.
Проверьте статус службы Mobile SMARTS с помощью диспетчера задач, и в случае необходимости, запустите ее.
Проведите диагностику с помощью утилиты «Администрирование серверов Mobile SMARTS».
Обратитесь к администратору сети для проверки сетевых настроек порта сервера.
<b>Сервер и устройство находятся в разных подсетях</b>
Подключите сервер и мобильное устройство к одной сети или подсети.
Настройте доступность выхода из одной подсети в другую. ( <b>подробнее в статье</b> )
<b>«Проверка подключения к серверу БД: IP-адрес сервера: порт базы данных»</b>
Определение текущего статуса подключения к используемой базе («ОК» или «Нет связи»).
Нет подключения к нужной базе Mobile SMARTS.
Проверьте статус базы данных Mobile SMARTS с помощью <b>менеджера баз Mobile SMARTS</b> и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, запустите её.
Проведите диагностику с помощью утилиты «Администрирование серверов Mobile SMARTS».
Обратитесь к администратору сети для проверки сетевых настроек порта базы.
<b>«Ping сервера БД (IP-адрес сервера)»</b>
Такая проверка проводится только в случае, если нет соединения с сервером ни по главному порту, ни по порту базы. Цель проверки — уточнить причину отсутствия ответа от сервера базы данных.
Пинг заблокирован со стороны сервера, либо связь с сервером отсутствует или очень плохая.
Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем и сетевых настроек.

**Была ли статья полезна?**

<input type="radio"/> Нет
<input type="radio"/> Да

