

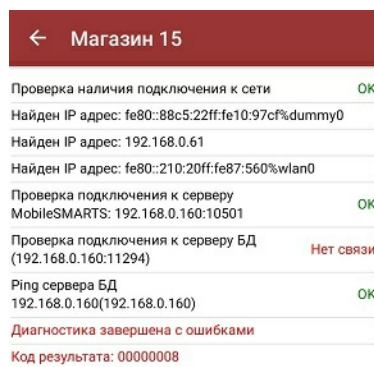
# Диагностика связи с сервером в клиентском приложении Mobile SMARTS

Если для работы с приложением Mobile SMARTS вы используете серверную базу, в момент обмена данными необходимо наличие связи с сервером. Поэтому в случае возникновения проблем с соединением на экране ТСД появляется кнопка «Диагностика связи» предназначенная для выявления причины ее отсутствия.



О том, что связь с сервером отсутствует, также будет свидетельствовать изображение  в правом нижнем углу экрана.

После нажатия на кнопку «Диагностика связи» на экране ТСД появится следующая информация, которая отобразит проблему, из за которой не происходит подключения к серверу:



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.

Этап диагностики	Цель проверки	Причина некорректного завершения проверки	Исправление проблемы
«Проверка наличия подключения к сети»	Проверка подключения ТСД 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.
«Найден IP-адрес»	Поиск сетевых адресов в сетях, через которые может быть осуществлено подключение к серверу Mobile SMARTS.	Отсутствие доступных сетевых адресов.	Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем.
«Проверка подключения к серверу Mobile SMARTS: IP-адрес сервера: порт сервера»	Определение текущего статуса подключения к серверу (ОК или «Нет связи»).	Нет подключения к серверу Mobile SMARTS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проверьте статус службы с помощью <b>менеджера баз Mobile SMARTS</b> и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, <b>перезапустите</b> ее.</li> <li>- Проверьте статус службы с помощью диспетчера задач, и в случае необходимости запустите ее.</li> <li>- Проведите диагностику с помощью утилит «Администрирование серверов Mobile SMARTS».</li> </ul>
«Проверка подключения к серверу БД: IP-адрес сервера: порт базы данных»	Определение текущего статуса подключения к используемой базе (ОК или «Нет связи»).	Нет подключения к нужной базе Mobile SMARTS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проверьте статус сервера данных с помощью <b>менеджера баз Mobile SMARTS</b> и кнопки «Настройки локального сервера», и если она не запущена, <b>перезапустите</b> ее.</li> <li>- Проведите диагностику с помощью утилит «Администрирование серверов Mobile SMARTS».</li> </ul>
«Ping сервера БД (IP-адрес сервера)»	Уточнение причины отсутствия ответа от сервера БД.	Пинг заблокирован со стороны сервера, либо связь с сервером отсутствует или очень плохая.	Обратиться к администратору сети для проверки возможных проблем

В конце каждой проверки отображается код результата проверки – целое число, значение которого определяется одной или несколькими из возможных ошибок в процессе диагностики подключения. Код служит для выяснения причины отсутствия связи при обращении в техническую поддержку «Клеверенс».

Значение бита	Описание	Возможная причина ошибки
0	Невозможно получить имя локального компьютера	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Неверно настроен DNS подключения.</li> <li>- Сетевой адаптер не найден или не подключен к сети.</li> </ul>
1	Не найден сетевой адаптер	Сетевой адаптер не найден или не подключен к сети.
2	Нет подключения к сети	Устройство находится вне зоны действия Wi-Fi.
3	Сервер данных Mobile SMARTS не отвечает	Сервер данных недоступен или выключен. Возможно порт заблокирован брандмауэром.
4	Сервер менеджера баз данных Mobile SMARTS не отвечает	Сервер менеджера баз данных недоступен. возможно порт заблокирован брандмауэром.
5	Нет ответа на пинг	Нет доступа к серверу или пинг заблокирован на сервере.
6	Операция отменена	Операция проверки прервана пользователем.
7	Ошибка авторизации	Ошибка при авторизации.

## Была ли статья полезна?

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

---