

## Содержание

|   |   |
|---|---|
| <b>При установке</b> .....  | 3 |
| Нет модуля установки системы на сервере заказчика .....                     | 3 |
| Не отправляется почта .....   | 3 |
| Ошибка SMTP .....   | 3 |
| Безопасный запуск системы в инфраструктуре .....                            | 3 |
| Иконки в системе отображаются квадратами .....                              | 4 |
| Ошибки после переноса системы на другой сервер .....                        | 4 |
| Система не может найти файл лицензии .....                                  | 4 |
| Интегратор MS Project - ошибка соединения с сервером .....                  | 4 |
| Ошибка подключения к SQL серверу .....                                      | 4 |
| "Не удалось найти сервер" .....   | 4 |
| "У пользователя не хватает прав на запрос к БД" .....                       | 5 |
| Пользователю запрещен вход в SQL .....                                      | 5 |
| При попытке разворачивания бэкапа - ошибки совместимости баз данных .....   | 5 |
| <b>Во время эксплуатации</b> .....  | 5 |
| Резервное копирование системы .....   | 5 |
| Обеспечение отказоустойчивости .....  | 6 |
| IIS .....   | 6 |
| Важно! .....  | 6 |
| SQL .....   | 6 |
| Документы .....   | 6 |
| Диагностика медленной работы системы .....                                  | 6 |
| SQL .....   | 6 |
| Система ведет себя по-разному на двух разных компьютерах .....              | 7 |
| Не удается создать реквизит, поменять дату у некоторых проектов и т.д. .... | 7 |
| Таймаут соединения .....  | 7 |



# Частые проблемы и их способы решения

## При установке

### Нет модуля установки системы на сервере заказчика

Это осознанное решение.

Мы не уверены, что сможем предусмотреть все возможные варианты установки приложения, если что-то уже стоит на сервере (например, Exchange).

Поэтому, чтобы ничего не сломать, этого не делаем.

### Не отправляется почта

Не уходят [уведомления пользователям на e-mail](#) из ADVANT'ы.

Для диагностики:

1. установите почтовый клиент на сервер с IIS;
2. создайте почтовый аккаунт с настройками аналогичными тем, которые указаны в [настройках SMTP в ADVANTA](#);
3. проверьте работоспособность.

### Ошибка SMTP

The SMTP server requires a secure connection or the client was not authenticated. The server response was: From/Sender name is not valid - данная ошибка появляется, когда удалили пользователя из системы.

Решение — из неотправленной почты нужно удалить сообщения, которые были привязаны к удаленному пользователю.

### Безопасный запуск системы в инфраструктуре

1. SQL:
  1. Создать специального пользователя, от имени которого система будет подключаться к базе данных.  
*Никаких прав, кроме db\_owner на базу не нужно.*
  2. Заблокировать все порты, кроме SQL.
2. IIS:
  1. Создать пользователя в Active Directory, от имени которого будет запускаться пул приложений.
  2. Разрешить пользователю полный доступ к папке с документами, кэшем и логами.

## Иконки в системе отображаются квадратами

IIS: добавить mime type .woff ([см. инструкцию по установке](#))

## Ошибки после переноса системы на другой сервер

*Не скачивается документ / отсутствуют иконки / фотографии и т.д*

1. Проверить, что путь до документов указан корректно. Файл `client.config` должен быть в корневой папке. По умолчанию в папке: `c:\inetpub\wwwroot\streamline`
2. Проверить, что у пользователя, от имени которого запущен пул, есть полные права на папку, указанную как место хранения документов в файле `client.config`.

## Система не может найти файл лицензии

*Хотя файл есть, и необходимые права - тоже.*

Проверить, что файл не заблокирован.

Довольно часто Windows автоматически блокирует файл, если он был скачан извне. Выполняться такой файл не будет ⇒ ошибка.

Зайдите в свойства файла → «Разблокировать».

## Интегратор MS Project - ошибка соединения с сервером

*Ошибка установки соединения с сервером, если используется самоподписный SSL сертификат*

Добавить сертификат в доверенные (Win+R → mmc → «Файл» → «Добавить или удалить оснастку» → добавьте здесь сертификат)

Проверяйте корректную установку сертификата через Internet Explorer, т.к. [интегратор](#) использует движок IE.

Зайдите на сервер через IE. Если сообщение о недоверенном соединении не появилось, всё ок.

## Ошибка подключения к SQL серверу

### "Не удалось найти сервер"

Проверьте:

1. настройки DNS сервера (если вы указываете доменное имя, а не ip-адрес);
2. настройки самого SQL: чаще всего проблема встречается в редакциях SQL Express – там

есть преднастроенный инстанс.

При указании адреса SQL нужно указать не только доменное имя или IP, но и «named instance»:

```
доменное_имя\инстанс
```

Проверьте в SQL Server Configuration Manager, указан ли там инстанс.

Как проверить соединение: установить Management Studio на сервер IIS, скопировать данные для подключения из файла client.config и проверить подключение.

### **"У пользователя не хватает прав на запрос к БД"**

В некоторых версиях Management Studio: если создавать пользователя, и одновременно давать ему права доступа на базу – права на самом деле не даются.

1. Зайдите в пользователя снова;
2. еще раз назначьте права (db\_owner);
3. сохраните.

### **Пользователю запрещен вход в SQL**

Проверьте, что в настройках SQL разрешена смешанная авторизация (SQL + Windows)

(Свойства сервера → Безопасность → SQL + Windows)

### **При попытке разворачивания бэкапа - ошибки совместимости баз данных**

SQL базы обратно не совместимы через бэкап.

Нельзя развернуть копию базы, сделанной на 2012 SQL, на 2008. Но это можно сделать средствами копирования базы из одного инстанса SQL в другой.

## **Во время эксплуатации**

### **Резервное копирование системы**

Организуйте бэкапы согласно вашим корпоративным регламентам.

Что нужно бэкапить:

1. Документы – хранятся в папке, [указанной в файле client.config](#).
2. База данных – SQL ⇒ настройте создание резервных копий штатными средствами SQL.

## Обеспечение отказоустойчивости

### IIS

Запустите Reverse proxy с балансировкой по отказу.

#### Важно!

Система не поддерживает веб фермы. ⇒ Переключение с резервного сервера на основной должно быть **только ручным**, если у reverse proxy сработает ложный переход. Если переключение на исходный сервер будет автоматическим, то без перезапуска ISS данные будут не действительные, система работать будет странно.

### SQL

Включите SQL AlwaysON.

[Подробнее о технологии на официальном сайте Microsoft.](#)

### Документы

Воспользуйтесь любым удобным способом обеспечения высокой доступности файлов. Например, настройте бэкапы или используйте [NFS](#).

## Диагностика медленной работы системы

1. Открыть монитор ресурсов, посмотреть на вкладке Обзор → Диск → Время ответа (мс). Если время ответа больше 50-100 мс, то необходимо ускорять файловую подсистему.
2. Посмотреть в диспетчере задач количество свободной оперативной памяти, при необходимости добавить.

См. также [подробно о методах и инструментах повышения производительности системы](#).

### SQL

#### Система не отвечает аномально долго

*Аномально - если, например, диаграмма Ганта всегда сохраняла этот проект за 1 минуту, а сейчас - 10 минут*

Посмотрите монитор активности в SQL server на предмет наличия блокировок: поле «Главные причины блокировки» → контекстное меню → подробности → скопировать текст и отправить его в поддержку.

#### Отключите лог транзакций

Переведите модель восстановления данных в Simple: свойства базы → параметры → модель восстановления → simple.

## Система ведет себя по-разному на двух разных компьютерах

*В контексте функциональности самой системы.*

Удалите кэш браузера, отключите все расширения браузера

## Не удастся создать реквизит, поменять дату у некоторых проектов и т.д.

```
System.Data.SqlClient.SqlException: Преобразование типа данных varchar в тип данных datetime привело к выходу значения за пределы диапазона.
```

Проблема в том, что у пользователя в SQL, от имени которого осуществляется подключение к серверу баз данных, стоит язык отличный от русского.

Вне зависимости, какой язык стоит на рабочей станции пользователя, на каком языке ADVNTA, у пользователя SQL **должен быть язык «Russian»**.

Язык пользователя влияет на формат ответа некоторых типов данных в SQL Server. Например, дата.  
У русского языка формат даты: День:Месяц:Год, у английского: Месяц:День:Год.  
⇒ Если в ячейке стоит дата 25.01.2019, то при переводе на английский формат даты получается переполнение, т.к. месяцев 12, а не 25.

## Таймаут соединения

*Если пользователь бездействует, через сколько минут происходит разрыв соединения.*

По умолчанию таймаут сессии пользователя 10 минут. Устанавливается в `web.config` в разделе `sessionState` в параметре `timeout` в минутах. Отсчет таймаут сессии пользователя начинается заново после каждого действия пользователя в системе.

Также есть таймаут кэша страницы, по умолчанию 10 минут. Отсчет таймаута кэша страницы начинается заново после каждого действия пользователя на странице или по запросу который автоматически посылается каждые 6 минут со страницы.

Сессия пользователя в любом случае будет продливаться автоматически, пока есть активные открытые страницы системы в браузере.

Сессия не будет рваться у пользователя, только если браузер с нашей системой все время будет активен, и будет связь с сервером с системой.

Например, если компьютер пользователя переходит в «Спящий режим», то браузер с открытыми страницами нашей системы перестанет посылать запросы на продление таймаута кэша страниц. ⇒ Сессия пользователя прервется по истечению таймаута.

Увеличение таймаута сессии пользователя и таймаута кэша страницы может привести:

- к чрезмерному потреблению памяти системой;
- к проблеме актуальности данных, с которыми работает пользователь, т.к. кэш страницы не синхронизируется с другими изменениями в системе.

Отдельное увеличение таймаута сессии пользователя может привести к потере данных введенных пользователем на странице системы после, например после выхода компьютера пользователя из «Спящего режима», т.к. сработал таймаут кэша страницы и страница будет перезагружена при первом действии пользователя, которое отправит синхронный запрос на сервер.

From:  
<https://wiki.a2nta.ru/> - Wiki [3.x]

Permanent link:  
<https://wiki.a2nta.ru/doku.php/product/faq/admin?rev=1649243639>

Last update: **06.04.2022 11:13**

