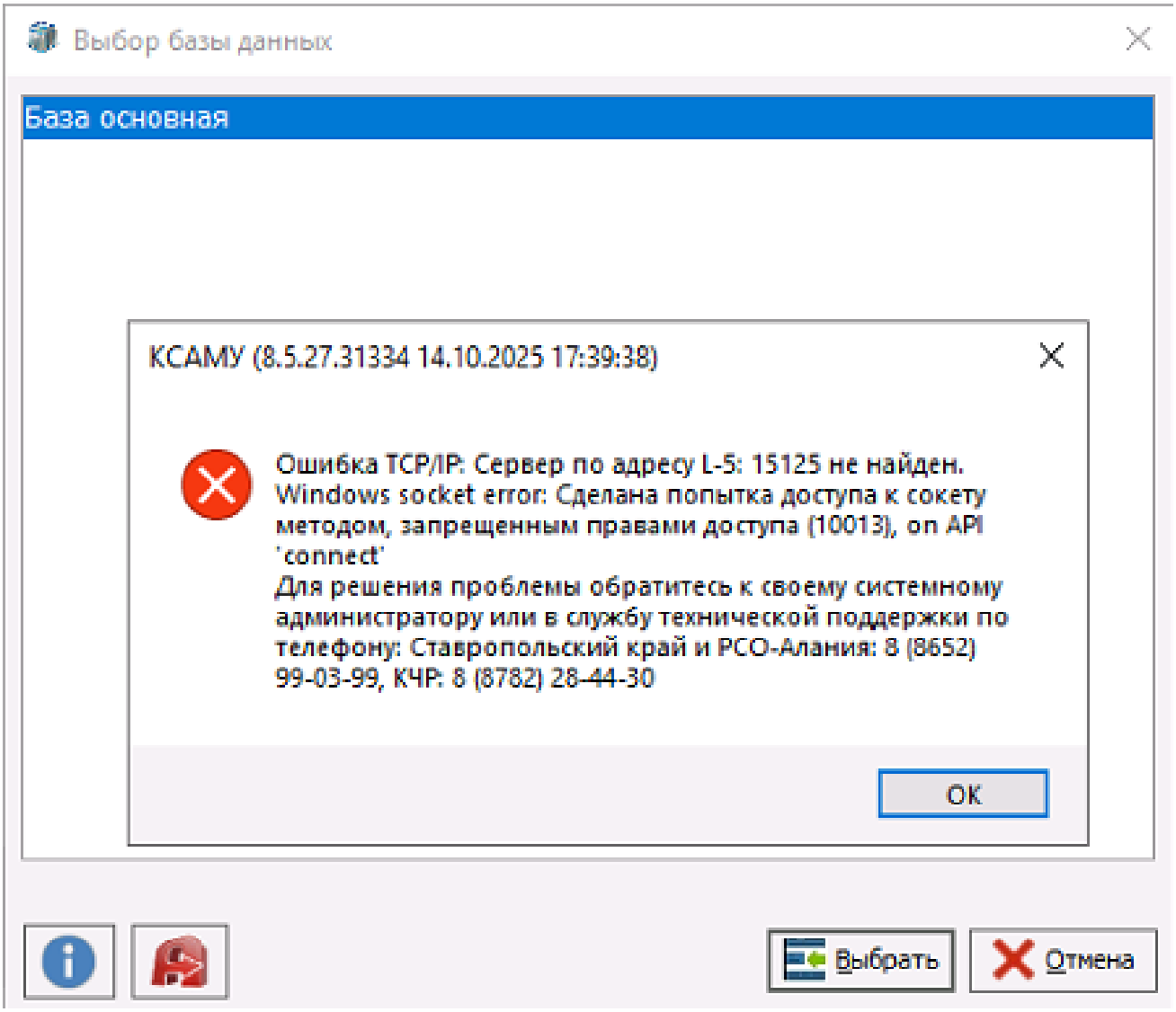
Инструкция по устранению ошибки «Ошибка TCP/IP»



0. Проверить доступ к базам данных:
   - убедиться, что сервер баз данных работает и доступен;
   - попробовать подключиться к серверу с другого устройства или сети, чтобы исключить локальную проблему;
   - проверить, не ведутся ли на сервере технические работы — обратиться к администратору сервера.

1. Проверить настройки подключения (путь и сетевой адрес):
   - открыть настройки подключения к базе данных в приложении;
   - убедиться, что указан корректный сетевой адрес сервера;
   - проверить правильность пути к базе данных;
   - убедиться, что порт (15125) открыт и доступен для подключения;
   - перепроверить формат адреса — он должен соответствовать сетевым настройкам организации.
2. Проверить доступ к папке с базой данных в ОС:
   - убедиться, что у учётной записи, под которой работает приложение, есть права на доступ к папке с базой данных;
   - открыть «Проводник» (Explorer) и перейти к папке с БД;
   - щёлкнуть правой кнопкой мыши по папке → «Свойства» → вкладка «Безопасность»;
   - проверить, есть ли у текущего пользователя/приложения права на чтение и запись;
   - если прав нет — добавить их: нажать «Изменить», добавить учётную запись и назначить необходимые разрешения (чтение, запись, выполнение).
3. Исключить влияние сетевых служб и ПО:
   - **Брандмауэр Windows:** временно отключить брандмауэр и проверить подключение. Если подключение заработало — добавить исключение для приложения в настройках брандмауэра.
   - **Антивирусное ПО:** временно отключить антивирус и проверить подключение. Добавить приложение и папку с БД в исключения антивируса.
   - **Прокси-сервер (если используется):** отключить прокси и попробовать подключиться напрямую. Проверить настройки прокси (адрес, порт, учётные данные).
4. Проверить сетевые настройки:
   - убедиться, что компьютер подключён к сети;
   - проверить корректность IP-адреса и маски подсети;
   - убедиться, что DNS-серверы работают (можно использовать публичные: 8.8.8.8, 8.8.4.4);
   - выполнить команду **ping [адрес_сервера]** в командной строке, чтобы проверить доступность сервера.
5. Перезапустить сервисы и приложение:
   - перезапустить службу базы данных (например, SQL Server, MySQL и т. д.);
   - перезапустить приложение, в котором возникает ошибка;
   - перезагрузить компьютер.
6. Проверить логи и события:
   - открыть «Просмотр событий» (Event Viewer) в Windows;
   - проанализировать журналы приложений и системных ошибок — возможно, там есть дополнительная информация.
7. Обратиться за помощью:

- если ошибка не устранена — связаться с системным администратором;
- обратиться в службу технической поддержки:
  Тел.: 8-(8652) 99-03-99
  8-928-252-44-84
  8-989-987-58-88
  8-962-440-09-11
  8-928-252-44-52
- предоставить информацию об ошибке и предпринятых действиях.

Итог: последовательно выполнить пункты 1–7. Если проблема остаётся — перейти к пункту 8.

Revision #4
Created 19 December 2025 11:03:05 by Серенко Роман
Updated 19 December 2025 12:23:20 by Серенко Роман
1 3