

Сервис сбора диагностической информации ПО АСКОН

ВЕРСИЯ 3.1.0.27

| | |
|---|----|
| 1. Назначение продукта..... | 1 |
| 2. Описание..... | 1 |
| 3. Установка..... | 2 |
| 4. Настройка..... | 3 |
| 5. Идентификация собранных результатов..... | 4 |
| 6. Сценарии использования..... | 6 |
| Приложение 1. Перечень имен процессов продуктов АСКОН, отслеживаемых ССД..... | 10 |
| Контактная информация..... | 11 |

13 ноября 2020 г.

1. Назначение продукта

Сервис сбора диагностической информации ПО АСКОН (ССД) предназначен для оперативного выявления событий «Сбой приложения» (Application Error) и «Зависание приложения» (Application Hang) и отправки диагностической информации на FTP-сервер компании АСКОН или в локальное хранилище.

2. Описание

В случае возникновения неустраняемой ошибки в приложении ОС Windows формирует в журнале «Приложение» событие «*Application Error*» и пытается создать мини-дамп памяти завершающегося приложения. Место расположения мини-дампа и его состав регулируются настройками приложения в реестре. Данное событие далее именуется «инцидент».

Специализированный диагностический модуль — служба Windows — наблюдает за журналом «Приложение». Использование службы является следствием требования полных прав доступа, что обеспечивается использованием для работы учетной записи Локальной системы (NT AUTHORITY\LOCAL SYSTEM). При возникновении инцидента она собирает мини-дамп памяти, содержимое системных журналов «Приложение» и «Система», а также конфигурационные и иные данные приложений.

Контроль зависания приложений может осуществляться пользователем самостоятельно. Сбор информации о текущем состоянии приложений осуществляется по требованию. Для настройки таких параметров, как способ отправки данных (на сервер FTP или в локальное расположение), автоматический запуск ССД при старте ОС, а также для сбора данных по требованию предназначено средство настройки и уведомления. Оно расположено в системной области рядом с часами и взаимодействует с пользователем с помощью всплывавших меню и подсказок.

Обрабатываются данные следующих приложений (и их компонентов):

- КОМПАС-3D;
- ВЕРТИКАЛЬ;
- Система нормирования материалов;
- ПОЛИНОМ: MDM;
- ЛОЦМАН: PLM;

3. Установка

По умолчанию ССД устанавливается с помощью автономного загрузчика `Ascon.CSC.DiagnosticService.Setup.exe` в папку:

```
%ProgramFiles(x86)%\ASCON\ASCON Diagnostics Service
```

изменить место назначения из графического интерфейса программы установки невозможно. Задания каких-либо дополнительных параметров при интерактивной установке также не предусмотрено.

Для установки ССД через какую-либо систему массового развертывания (например, ЦОК) необходимо предварительно извлечь установочный пакет из автономного загрузчика и модифицировать его при необходимости. Для этого запустите программу `Ascon.CSC.DiagnosticService.Setup.exe` из Командной строки с аргументом `/?`. В отображенном диалоге будут приведены команды, поддерживаемые автономным загрузчиком (рис. 1):

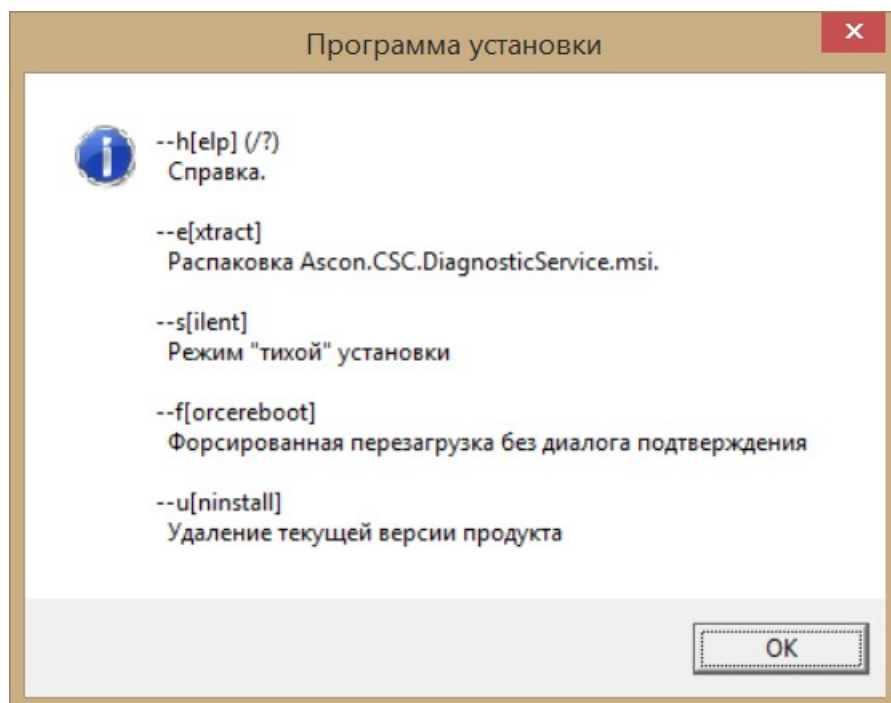


Рисунок 1 - Аргументы командной строки, поддерживаемые автономным загрузчиком

Для извлечения установочного пакета запустите автономный загрузчик с ключом `--e`:

Ascon.CSC.DiagnosticService.Setup.exe --e

Установочный пакет Ascon.CSC.DiagnosticService.msi будет извлечен в папку с автономным загрузчиком.

4. Настройка

По умолчанию собранные диагностические данные (отчеты) сохраняются на сервер FTP службы поддержки пользователей компании АСКОН. Вместо этого можно настроить сохранение отчетов в локальной папке на компьютере пользователя или общем ресурсе в интрасети предприятия. Для выбора способа сохранения отчетов выберите в контекстном меню ССД пункт Настройки (рис. 2, слева) и установите переключатель в положение Сохранять отчеты в папку (рис. 2, справа):

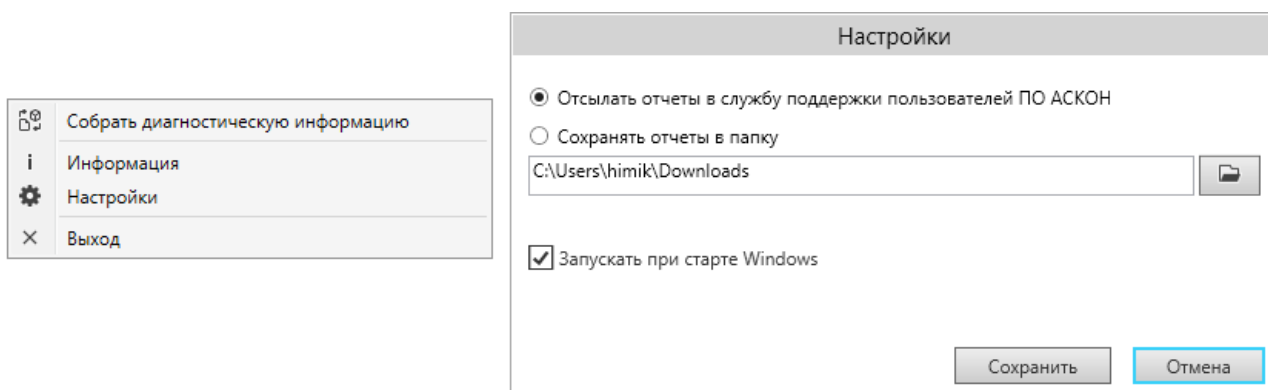


Рисунок 2 - Настройки ССД

При выборе сохранения в папку убедитесь в наличие прав на чтение и запись на эту папку для текущего (интерактивного) пользователя.

Флажок «Запускать при старте Windows» обеспечивает автоматический запуск средства настройки и уведомления при старте ОС. Если средство настройки и уведомления не запущено, отправка информации на сервер FTP (см. п. 6) по событию и по требованию выполняться не будет.

Для изменения поведения по умолчанию перед установкой модифицируйте установочный пакет с помощью редактора Orca (поставляется в составе Windows SDK – рис. 3):

| Property | Value |
|------------------------|--|
| SENDTOX86 | #0 |
| SENDTOX64 | #0 |
| REPORTSPATHX86 | Путь для локального сохранения данных |
| REPORTSPATHX64 | Путь для локального сохранения данных |
| ALLUSERS | 1 |
| ARPPRODUCTICON | icon.ico |
| MsiLogging | vx |
| ARPCONTACT | СТП АСКОН support@ascon.ru |
| ARPHHELPINK | http://support.ascon.ru |
| ARPURLINFOABOUT | http://sd.ascon.ru |
| ARPURLUPDATEINFO | http://support.ascon.ru/download/ |
| ARPHELPTTELEPHONE | +7-812-7033934 |
| Manufacturer | ООО «АСКОН-Бизнес-решения» |
| ProductCode | {A0B9A7C0-47CC-4C0A-B29A-1ADE66175DC0} |
| ProductLanguage | 1049 |
| ProductName | КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ АСКОН Сервис сбора диагностической информации |
| ProductVersion | 3.1.0.15 |
| UpgradeCode | {BB545F76-6F2A-4FFF-A048-29FD7E3FAF8B} |
| SecureCustomProperties | REPORTSPATHX64;REPORTSPATHX86;SENDTOX64;SENDTOX86 |

Рисунок 3 - Модификация установочного пакета с помощью редактора Orca

В таблице Property необходимо **попарно** модифицировать значения следующих полей:

- SENDTOX86 и SENDTOX64 (то есть SENDTOX86 = SENDTOX64) — отправлять данные на сервер FTP или накапливать в локальном хранилище (#0 – FTP, #1 – локальное хранилище¹);
- REPORTSPATHX86 и REPORTSPATHX64 (то есть REPORTSPATHX86 = REPORTSPATHX64) — расположение хранилища (в локальной файловой системе или в сети).

5. Идентификация собранных результатов

Установленный экземпляр ССД характеризуется уникальным номером компьютера. Его можно узнать в диалоговом окне Информация средства настройки и уведомления (рис. 4):

¹ Значения в редакторе Orca необходимо указывать именно в таком виде, как они приведены, т. е. со знаком #.

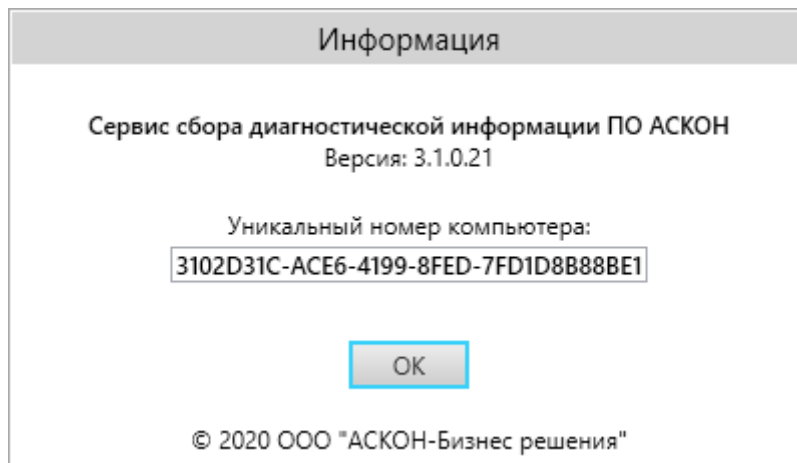


Рисунок 4 - Уникальный номер компьютера

Указанный номер создается в процессе установки ССД. При обновления версии ССД его значение сохраняется.

Собранные данные, независимо от способа их отправки, образуют в хранилище следующую структуру папок и файлов² (рис. 5):

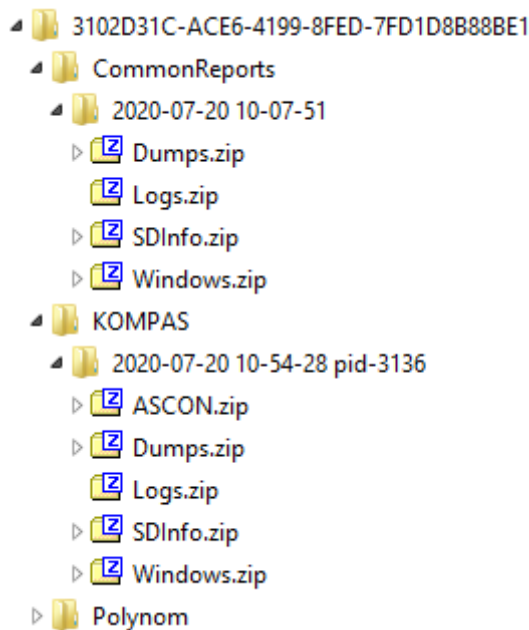


Рисунок 5 - Структура данных в хранилище

здесь:

- 0B3FEFEA-DF62-418B-ABA6-CFA1D44C3E77 — ID агента (пример);
- CommonReports — папка для сбора информации по требованию (содержит информацию обо всех приложениях);
- 2020-07-20 10-07-51 — дата и время создания отчета по требованию;

² Дано на примере КОМПАС-3D.

- КОМПАС — папка, соответствующая имени исполняемого файла «упавшего» приложения (содержит информацию о конкретном приложении);
- 2020-03-29 18-31-28 pid-1000 — дата, время падения и идентификатор процесса (PID) «упавшего» приложения;
- ASCON.zip — архив с файлами настройки КОМПАС (всё содержимое папки %appdata%\ASCON);
- Dumps.zip — архив с файлами DUMP'ов КОМПАС (всё содержимое папки %ProgramData%\ASCON\КОМПАС-3D\Dumps);
- Logs.zip — архив с журналами КОМПАС (всё содержимое папки %ProgramData%\ASCON\КОМПАС-3D\Logs);
- SDInfo.zip — архив с отчётом утилиты SD_Info;
- Windows.zip — архив с экспортированными журналами Windows Приложение и Система за последние 10 минут с момента «падения».

Данная информация будет использоваться только для анализа проблем в приложении и не может быть передана третьей стороне.

6. Сценарии использования

Сбор данных по инциденту аварийного завершения приложения запускается автоматически в момент завершения работы приложения (рис. 6):

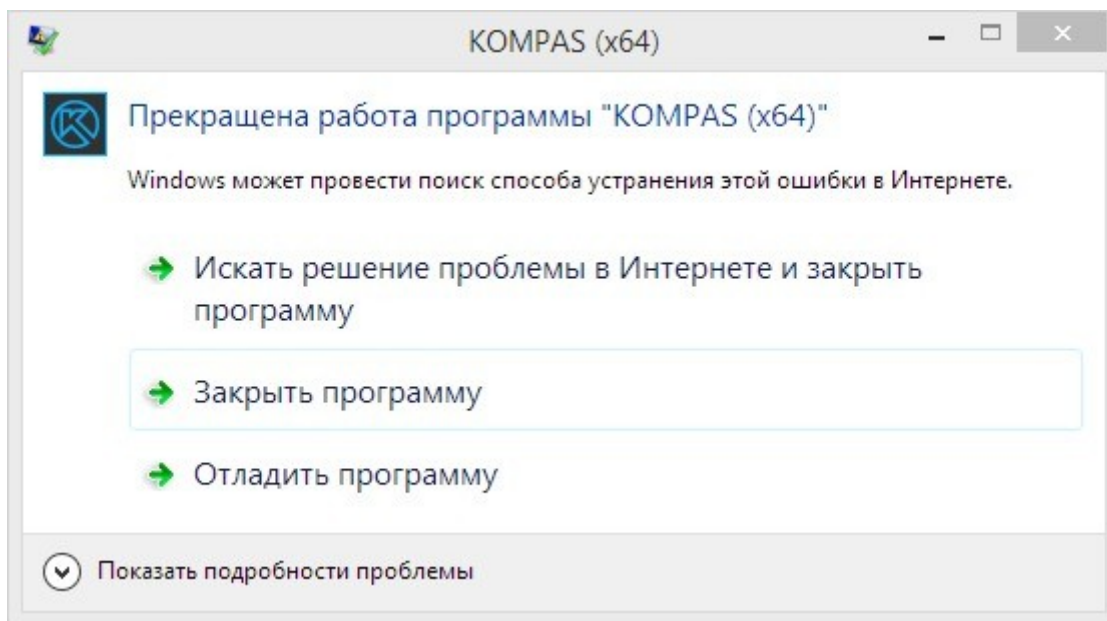


Рисунок 6 - Системное диалоговое окно "Прекращена работа приложения..." (на примере Windows 8.1)

Выбор любого из предлагаемых вариантов (Искать решение проблемы в Интернете и закрыть программу, Закреть программу и Отладить программу) не влияет на процесс сбора данных.

В некоторых случаях диалоговое окно «Прекращена работа приложения...» может не отображаться, поэтому уведомление о сборе диагностической информации выводится также в области системных уведомлений (рис. 7):

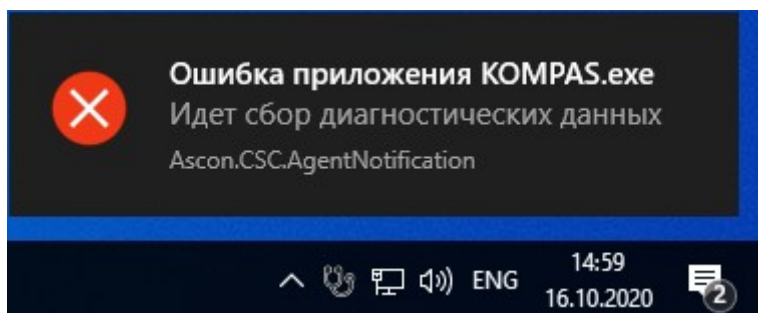


Рисунок 7 - Уведомление "Идет сбор диагностических данных" (на примере Windows 10)

Процесс сбора диагностической информации может занимать до нескольких десятков секунд в зависимости от производительности компьютера и текущей нагрузки.

Если для сохранения отчетов выбран сервер FTP (см. п. 4), то после завершения процесса сбора диагностической информации отображается диалог отправки (рис. 8):

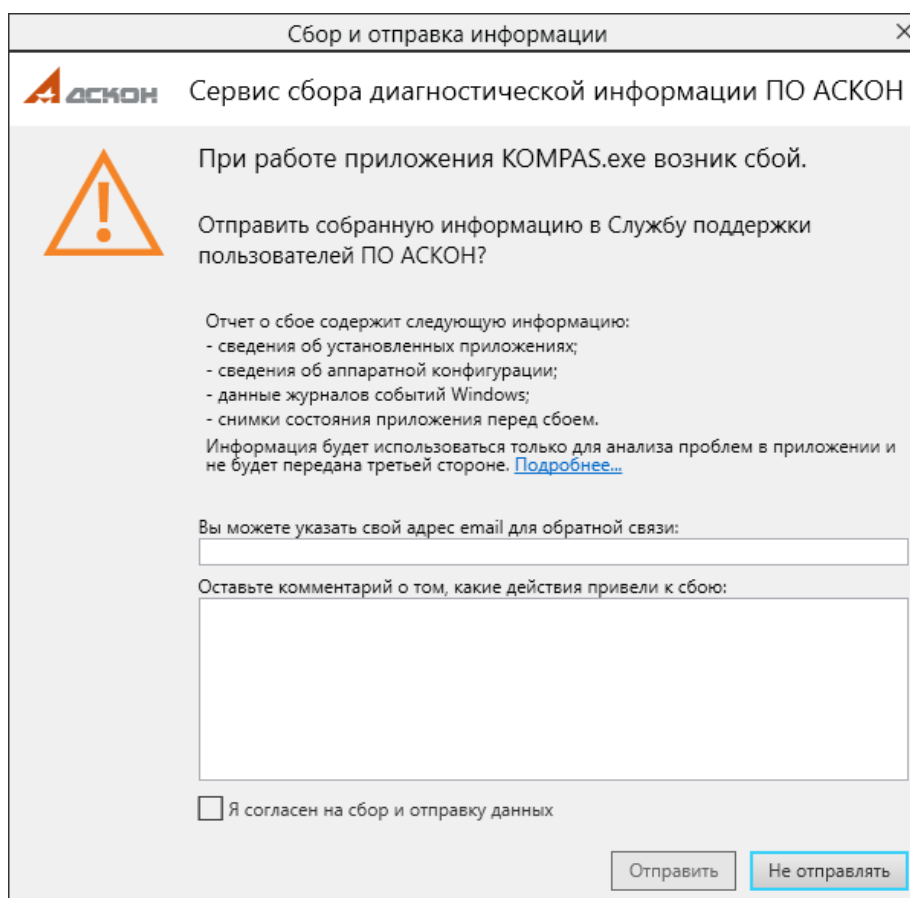


Рисунок 8 - Диалоговое окно "Сбор и отправка информации" (на примере КОМПАС-3D)

В данном диалоговом окне можно указать адрес электронной почты для обратной связи, а также оставить краткое описание ситуации, вызвавшей аварийное завершение приложения.

В случае сохранения отчетов в папку диалог отправки информации не отображается. Вместо него отображается уведомление об успешном сохранении отчета в указанную папку (рис. 9):

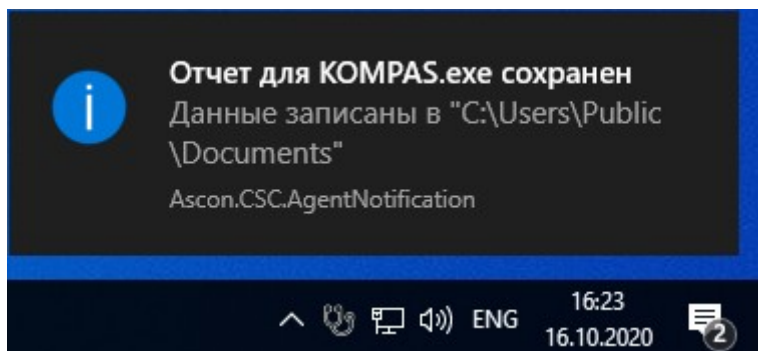


Рисунок 9 - Уведомление "Данные записаны в паку..."
(на примере Windows 10)

Сбор данных по требованию запускается пользователем при выборе пункта Собрать диагностическую информацию в контекстном меню ССД (рис. 10):

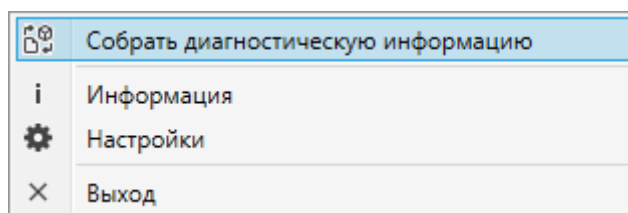


Рисунок 10 - Сбор диагностической информации по требованию

Пользователь может запустить его если считает, что приложение «зависло», работает некорректно, или негативным образом влияет на стабильность и производительность системы в целом. Данные будут собраны только в том случае, если в системе запущен хотя бы один процесс АСКОН³. В противном случае будет отображено уведомление (рис. 11):

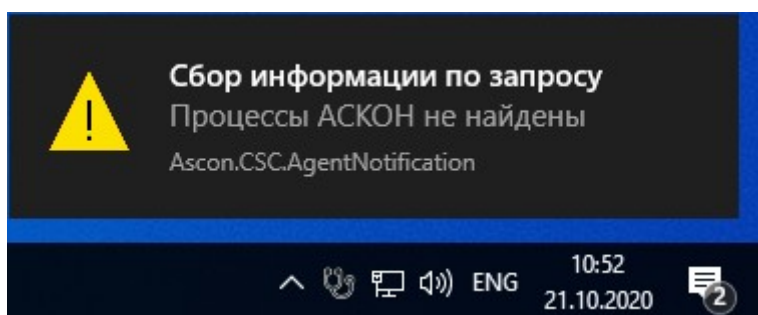


Рисунок 11 - Уведомление об отсутствии процессов АСКОН

3 Полный перечень имён процессов приведён в Приложении 1.

После начала процесса сбора информации отображается соответствующее уведомление (рис. 12):

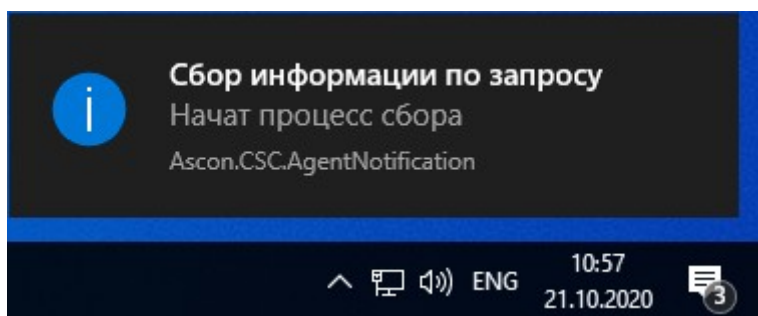


Рисунок 12 - Уведомление о начале сбора информации (имеются запущенные процессы АСКОН)

Процесс сбора диагностической информации может занимать до нескольких десятков секунд в зависимости от производительности компьютера, текущей нагрузки и количества запущенных процессов АСКОН (рис. 13):

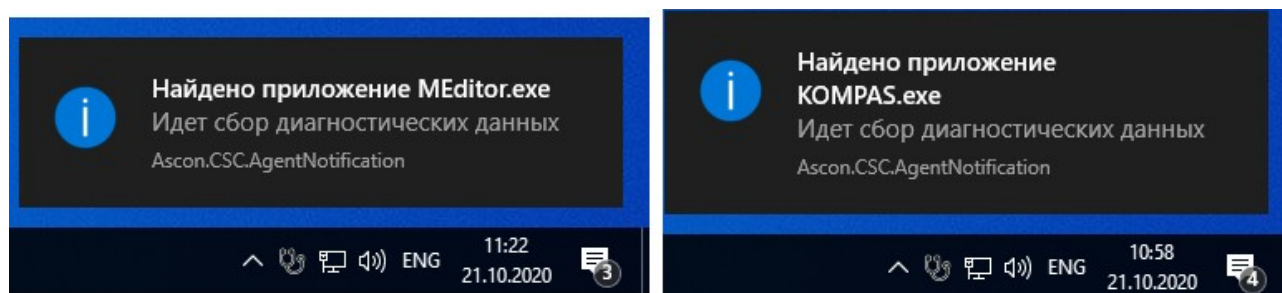


Рисунок 13 - Сбор информации о нескольких процессах АСКОН

Чем больше процессов АСКОН запущено, тем дольше создается отчет и больший размер он занимает.

Если для сохранения отчетов выбрана локальная папка (см. п. 4), то после завершения процесса сбора диагностической информации отображается уведомление об успешном сохранении отчета в указанную папку (как показано на рис. 9). В противном случае отображается диалоговое окно "Сбор и отправка информации" (как показано на рис. 8).

Приложение 1. Перечень имен процессов продуктов АСКОН, отслеживаемых ССД

KOMPAS
ksinvisible
kAssist
kHome
kSPDS
kStudy
kViewer
Loodsman
LoodsmanAgent
Configurator
LWFDesign
WinImport
ImportDesigner
AppServerLoadBalancer
AppServerLoadTracker
Ascon.Plm.AppServer
Ascon.Plm.AppServerNativeHost
LoodsmanMailService
LWFAuditSvc
Polynom
ReferencesEditor
DataImport
Administrator
PartLib
PolynomApiService
Vertical
Configurator
MigrationAssistant
BuildReport
ReportManager
ProfilesEditor
ModNorm
CalcEditor
WorkNorm
NormConfig
CuttingRates
MEditor

Контактная информация

Офисы АСКОН:

Санкт-Петербург, ул. Одоевского, дом 5, литера «А»

Тел. (812) 703-39-34

E-mail: info@ascon.ru

АСКОН в сети Интернет:

<http://www.ascon.ru>

Адрес Службы технической поддержки:

E-mail: support@ascon.ru

Сайт Службы технической поддержки в Интернет:

<http://support.ascon.ru>

© ООО «АСКОН-Бизнес-решения», 2020. Все права защищены.