

Какие данные необходимо[..]

10/15/2026 12:33:37

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Программное обеспечение::Pilot	Last update:	08/10/2026 12:05:05
State:	public (all)		

Problem (public)

Какие данные необходимо предоставить специалистам технической поддержки для решения возникшей проблемы ПО Pilot?

Solution (public)

Что случилось Основные артефакты Расширенные артефакты (только по запросу ПТП)

Проблема с установкой Логи инсталлятора «Pilot*.log» из папки:
%temp%

Проблема с автообновлением - Логи инсталлятора «Pilot*.log» из папки:
%temp%\n
- Лог
%programdata%\ASCON\PilotUpdater\

Ошибка «Не принято сервером» в работе клиентского приложения Лог клиента
%AppData%\ASCON\Pilot-ICE Enterprise\Logs
Логи сервера
C:\ProgramData\ASCON\Pilot Server\Logs

Расширенное логирование Pilot-Server

Ошибка [исключение] в работе клиентского приложения Лог клиента
%AppData%\ASCON\[имя клиентского приложения]\Logs

Ошибка [исключение] в работе Pilot-Server Логи сервера
C:\ProgramData\ASCON\Pilot-Server\Logs

Серверная база данных без файлового архива

Ошибка [исключение] в работе Pilot-BIM-Server Логи Pilot-BIM-Server
C:\ProgramData\ASCON\Pilot-BIM-Server\Logs

Ошибка [исключение] в работе Pilot-WEB-Server Логи Pilot-WEB-Server
Внутри контейнера логи находятся по пути /App/Logs/web_server.log
При развертывании контейнера могут быть вынесены на хостовый компьютер.

Ошибка в работе сценариев автоматизации Включение логирования сценариев автоматизации
<https://help.pilotems.com/ru/Content/avtomatizaciya-logirovanie.htm>

Аварийное завершение процесса Дамп для аварийно завершенного процесса
[1]на ОС Windows

Утечка памяти Дамп памяти в процессе работы
[2]ОС Windows,
[3]ОС Linux,
mscordacwks.dll

Зависание процесса Дамп для зависшего процесса
[4]ОС Windows,
[5]ОС Linux [6]Трассировка dotTrace

Высокая загрузка CPU процессом [7]Трассировка dotTrace

Проблема с виртуальным диском Лог клиента
%AppData%\ASCON\Pilot-ICE Enterprise\Logs
Лог виртуального диска
(запуск клиента с ключом logVirtualDrive)

Ошибка в работе CadFarmApp - Название и версия установленного CAD;
- Логи CadFarmApp C:\ProgramData\ASCON\CadFarmApp\Logs

- [1] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1098;Nav=>
[2] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1411>
[3] https://help.pilotems.com/ru/Content/FAQ_damp_pamyati_Linux.htm
[4] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1411>
[5] https://help.pilotems.com/ru/Content/FAQ_damp_pamyati_Linux.htm
[6] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1418>
[7] <https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1418>