

# Суперапп VK WorkSpace

Примеры проблем и их решение

# Оглавление

---

Назначение документа	3
Дополнительная документация	3
Несоответствие логина пользователя и адреса сервера (API endpoints)	3
Массовые проблемы с клиентским приложением	4
Не доходят пуш-сообщения	5
Оценить состояние инстансов БД	5

# Назначение документа

---

В документе рассмотрены потенциальные проблемы, которые могут возникнуть при эксплуатации Супераппа.

Документ предназначен для использования администраторами организации.

## Дополнительная документация

---

[Авторизация в системе](#) — в документе рассмотрены проблемы, специфичные для сервисов авторизации (синхронизация пользователей, авторизация, доставка OTP).

## Несоответствие логина пользователя и адреса сервера (API endpoints)

---

Когда пользователь вводит логин вида `username@vkteams.EXAMPLE.com`, приложение обращается по следующим адресам для получения конечных точек (эндпоинтов) API:

- `https://u.vkteams.EXAMPLE.com/myteam-config.json`
- `https://vkteams.EXAMPLE.com/myteam-config.json`

Файл **myteam-config.json** генерируется автоматически скриптом конфигурации сервера Мессенджер и ВКС и не требует ручного редактирования.

Если сервер Мессенджер и ВКС установлен, например, по адресу `vkteams.EXAMPLE.com`, а адрес пользователя — `username@EXAMPLE.com`, приложение не сможет найти конфигурационный файл по адресам:

- `https://u.EXAMPLE.com/myteam-config.json`
- `https://EXAMPLE.com/myteam-config.json`

В этом случае приложение отобразит пользователю диалоговое окно с предложением ввести адрес сервера, на котором установлен Мессенджер и ВКС. Чтобы пользователям не пришлось выполнять дополнительные действия, настройте редирект:

```
https://EXAMPLE.com/myteam-config.json -> https://u.vkteams.EXAMPLE.com/myteam-config.json
```

Для корректной работы браузерной версии (WebIM) необходимо к редиректу добавить CORS:

```
access-control-allow-credentials: true
access-control-allow-origin: https://webim.vkteams.EXAMPLE.com
```

Если настройка редиректа невозможна (например, для гостевых учетных записей с внешним доменом), пользователь может:

- указать в диалоговом окне адрес сервера (vkteams.EXAMPLE.com для примера выше);
- сразу ввести логин с адресом сервера через знак #:

```
username@example.com#vkteams.EXAMPLE.com
```

Тогда приложение будет сразу обращаться по адресам:

- <https://u.vkteams.EXAMPLE.com/myteam-config.json>
- <https://vkteams.EXAMPLE.com/myteam-config.json>

## Массовые проблемы с клиентским приложением

---

Протокол HTTPS (443/TCP) — основа коммуникации «клиент — сервер», поэтому при любых массовых проблемах с приложением необходимо проверять доступность по HTTPS. Все запросы от клиента (за исключением звонков) принимает сервис Nginx-im (сборка Nginx с дополнительными модулями, необходимыми для функционирования проекта).

### Управление:

```
sudo /usr/local/bin/nginx.sh
```

### Расположение конфигурационных файлов:

- /usr/local/nginx-im/confv/2nginx.conf — основной файл;
- /usr/local/nginx-im/confv2/conf.d/ — настройки отдельных виртуальных хостов.

### Расположение журналов /oap/icq/domains/local\_proxy.icq.com/logs/:

- \*error.log — журналы ошибок отдельных виртуальных хостов;
- \*access.log — журналы доступа отдельных виртуальных хостов.

В лог-файлах проверяйте наличие запросов и статусы HTTP-ответов. Основной точкой входа для запросов пользователя является `u.<user_domain>`, поэтому наиболее важными журналами являются:

- /oap/icq/domains/local\_proxy.icq.com/logs/u-access.log
- /oap/icq/domains/local\_proxy.icq.com/logs/u-error.log

Ротация лог-файлов происходит каждый час. Предыдущие журналы доступны в каталоге **/oap/icq/domains/local\_proxy.icq.com/logs/old\_logs/** и сжаты с использованием gzip (по умолчанию), lz4 или zstd.

### Примечание

Файлы с расширением `.zst` необходимо открывать при помощи команды `zstdcat` и искать в них при помощи `zstdgrep`. Например: `zstdgrep user@vkteams.example.com/oap/icq/domains/local_proxy.icq.com/logs/old_logs/u-access.log-20200410-1900.rot.zst`

### Проверка конфигурационных файлов на ошибки:

```
/usr/local/nginx-im/sbin/nginx -tc /usr/local/nginx-im/conf/nginx.conf
```

### SSL-сертификаты:

- `/usr/local/etc/im_ssl/default_ssl.cert`
- `/usr/local/etc/im_ssl/default_ssl.key`

## Не доходят пуш-сообщения

При получении сообщения на устройство пользователя отправляется пуш-уведомление. В зависимости от платформы уведомление отправляется либо на серверы Apple, либо на серверы Google. Журнал пуш-сервиса: `/var/log/mru-пуш-me/gosender.log`. Ошибки логируются с пометкой `ERROR` (или пометкой более высокого уровня), стандартные сообщения — с пометкой `INFO`.

### Пример 1

```
2020-04-14 16:56:08:INFO:5852:+ios:icq aimsid=XXX.XXXXXXXXXX.topsecret:user@vkteams.example.com; bundle_id=ru.mail.myteam-onpremise; hist_msg_id=0; token=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

Отправлено пуш-сообщение для пользователя `user`, платформа `iOS`.

### Пример 2

```
2020-03-22 10:45:27:FATAL:1098524:error create queueCluster nodes: [пушер.intim]; queues: [127.0.0.1:3321]
```

Недоступна БД Tarantool с очередью на отправку.

## Оценить состояние инстансов БД

Для проверки состояния инстансов БД вы можете воспользоваться утилитой `tarantoolctl`.

Для просмотра всех доступных команд утилиты `tarantoolctl` на сервере, где установлено приложение, в командной строке выполните команду `tarantoolctl --help`.

С помощью данной утилиты вы можете выполнить:

- запустить инстанс.
- остановить/перезапустить инстанс.
- управлять конфигурацией.

Основные команды управления инстансами:

```
tarantoolctl start name_instance # Запускает инстанс
tarantoolctl stop name_instance # Останавливает работу инстанса
tarantoolctl status name_instance # Показывает текущий статус инстанса
tarantoolctl check name_instance # Проверка файла конфигурации на ошибки
tarantoolctl restart name_instance # Перезапуск инстанса
```

Пример использования утилиты:

1. При входе в Мессенджер выдает ошибку о неправильно введенном email.
2. Проверьте состояние работы инстансов выполнив команду `tarantoolctl status`.
3. В списке статусов у инстанса **nomail-1** статус `stopped` (из-за большой нагрузки на виртуальную машину).
4. Выполните команды:

```
`` `tarantoolctl stop nomail-1 tarantoolctl start nomail-1
```

 Технический писатель: Белова Ирина

 18 февраля 2026 г.