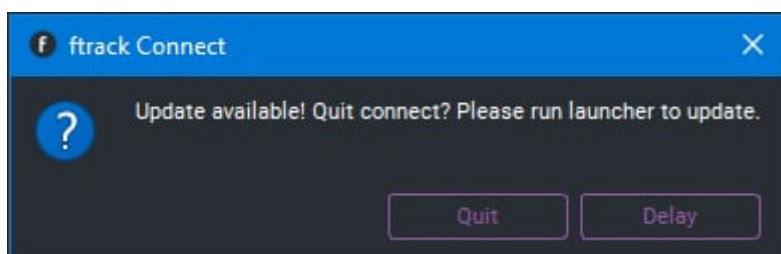


# Общее

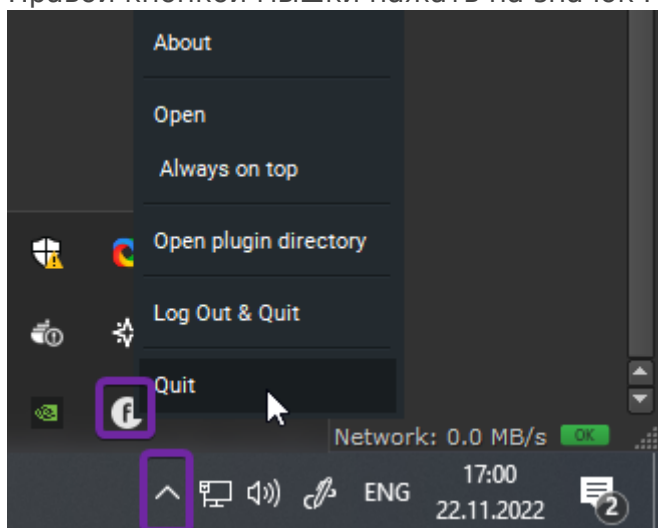
## Connect

### Как обновить Ftrack Connect

Новая версия коннекта становится доступной, когда разработчики делают новый релиз. Если в этот момент у вас запущен коннект, то появится следующее сообщение:



1. Закреть коннект — в нижнем правом углу экрана на панели Windows нажать на стрелочку;
2. Правой кнопкой мышки нажать на значок Ftrack Connect, выбрать Quit;



3. Запустить лаунчер — коннект обновится и запустится.

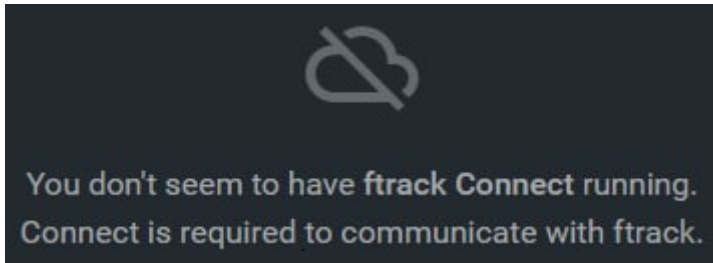
Если у вас был не запущен коннект в момент появления новой версии, он обновится автоматически, когда вы его запустите.

### Падает немного погода после запуска Лончера

1. Возможно, где то сохранилась ссылка для получения ключа доступа, и по ней происходит периодический переход. Есть подозрения на Яндекс.Браузер.
2. Можно закрыть все лишние приложения

## Не авторизуется

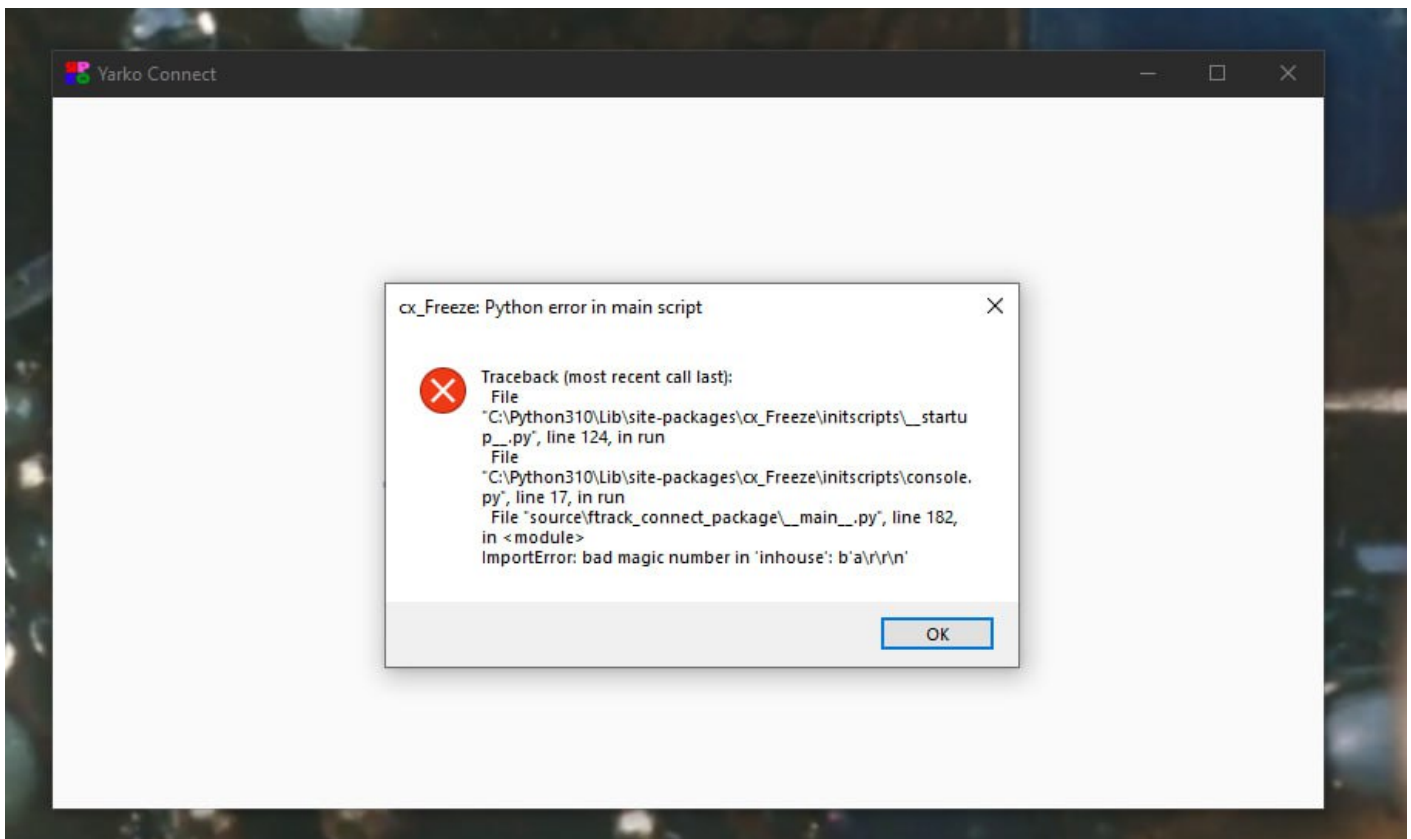
Возникает вот такое сообщение:



1. Можно попробовать очистить кэш встроенного браузера, он расположен тут:  
`%LOCALAPPDATA%\yarko\python\cache\QtWebEngine\Default\Cache` .  
или тут:  
`%LOCALAPPDATA%\yarko\ftrack_connect\cache\QtWebEngine\Default\Cache`
2. Разлогиниться и залогиниться в коннекте повторно: ПКМ -> Sign out and quit
3. Если проблема возникает в **WebApp Maya**, также очистить кэш по следующему пути:  
`%LOCALAPPDATA%\Autodesk\Maya-2022\cache\QtWebEngine\Default`
4. **Adobe Premiere Pro**: удалить всё содержимое папки `%TEMP%`, перед этим необходимо закрыть все программы или самое простое - перезагрузить компьютер (если что-то не удаляется по причине "используется где-то" даже после перезагрузки компьютера - ничего страшного, оставлять так)

## Выдает ошибку при запуске

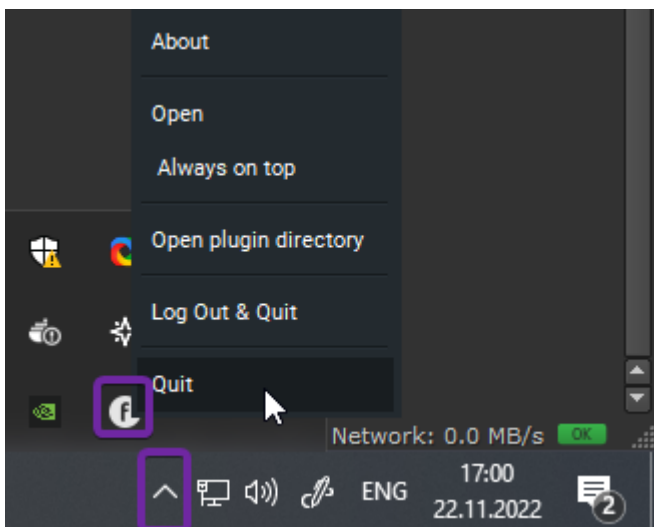
Нужно удалить папку Documents/kit/dist/connect\_python\_integration



## Лаунчер

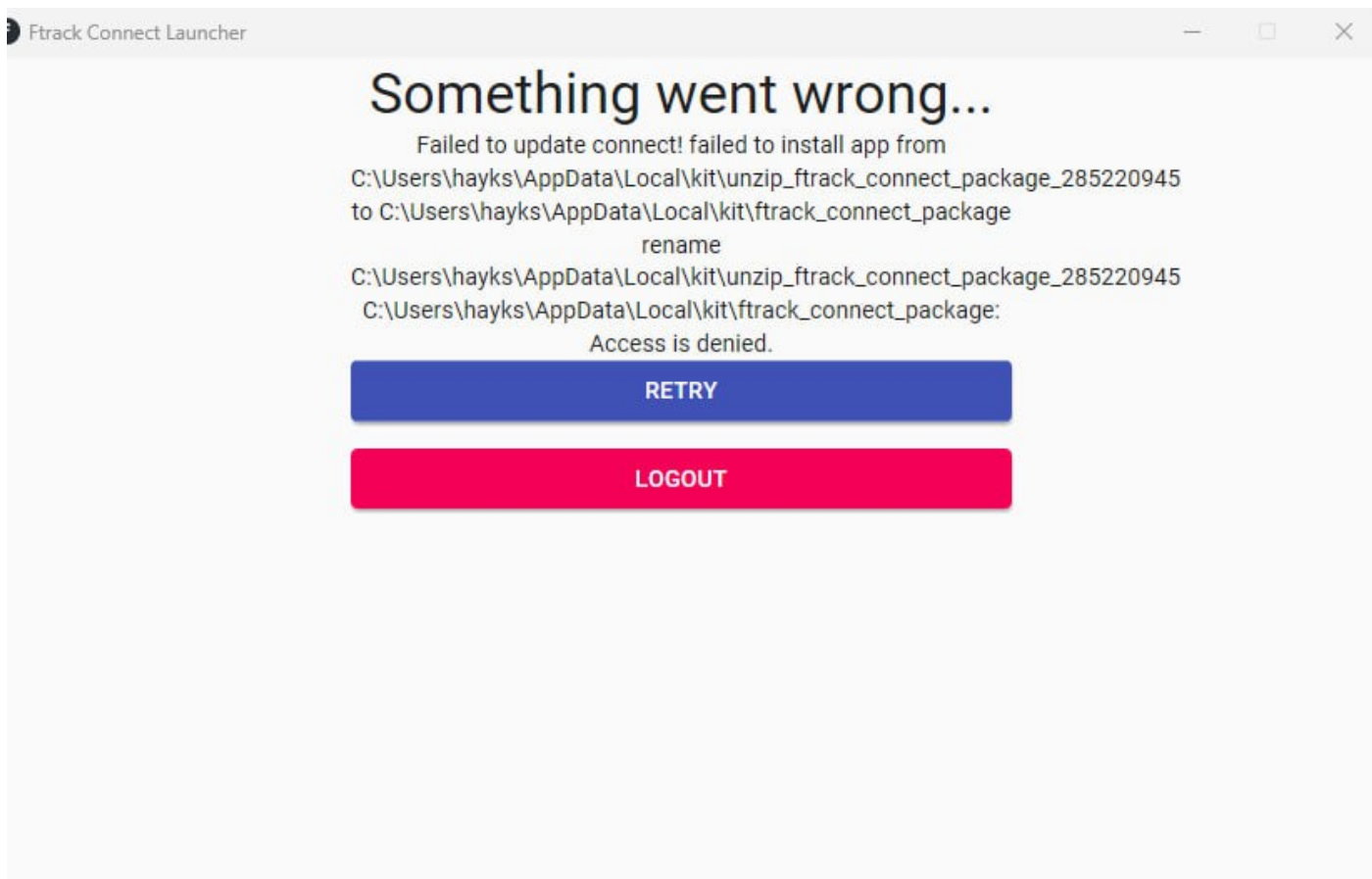
### 1. Лаунчер пытается обновиться и закрывается

1. Закреть коннект полностью



2. Удалить папку и всё её содержимое `%localappdata%\kit\fttrack_connect_package` . Запустить лаунчер ещё раз, всё должно быть в порядке.

### 2. Появляется окно об ошибке



Решение:

Проверить, стоит ли на компьютере антивирус. Внести лаунчер в исключения / отключить антивирус - всё заработает.

## Проблема с антивирусом при запуске коннекта



### Угроза предотвращена

Файл был идентифицирован как вредоносный и отправлен на карантин:

C:\Users\[redacted]\AppData\Local\kit  
\unzip\_ftrack\_connect\_package\_293060811\ftrack\_connect.exe

[Показать подробные сведения](#)

Писать в yarko helpdesk, админ отключит вам антивирус и вы сможете запустить коннект.

## Не отображается нужное приложение на вкладке Launch

Если приложение установлено в размещение **не** по умолчанию, Connect его не может найти, и нужно подсказать размещение исполняемого файла приложения, задав переменную среды:

- YARKO\_BLENDER\_LOCATION - для **Blender**, пример S:\Program Files\Blender Foundation\Blender\blender.exe
- YARKO\_MAYA\_LOCATION - для **Maya**, пример S:\Program Files\Autodesk\Maya2022\bin\maya.exe
- YARKO\_NUKE\_LOCATION - для **Nuke**, пример S:\Program Files\Nuke\nuke.exe

По настройке переменных среды в Windows можно обратиться к руководствам в Интернет, например [Что такое переменные среды в Windows](#) . После настройки переменных, нужно перезапустить Connect.

## Не появляются диски

В настройках коннекта выбрать режим монтирования **Hybrid WebClient**.

## 2d animation: не появляется превью на задаче

При публикации Upload (перетаскивание в фтрек файла) превью на задаче не появится, оно будет только на версии.

При публикации через коннект -> общий публикатор 2д анимации превью появится на задаче. (информация актуальна на 16.10.23 проект Матч).

## У фрилансера нет файлов/не открывается сцена/открывается без ассетов:

Переназначить фрилансера на задачу: удалить фрилансера и freelance из назначенных, назначить опять.

Добавить необходимые ассеты на эпизод. Перезагрузить коннект/компьютер.

## Проблема при запуске Коннекта с SSLError



SSLError: [ASN1] nested asn1 error (\_ssl.c:4030)

Решение:

При помощи Python скрипта можно локализовать, сертификат, который приводит к сбою и удалить его из "Trusted Root Certification Authorities" утилиты управлениями сертификатами certmgr.msc :

```
import ssl, _ssl  
for i, (cert, encoding, trust) in enumerate(_ssl.enum_certificates('ROOT')):  
    if encoding == "x509_asn":
```

```
if trust is True or ssl.Purpose.SERVER_AUTH.oid in trust:
```

```
    sc=ssl.SSLContext()
```

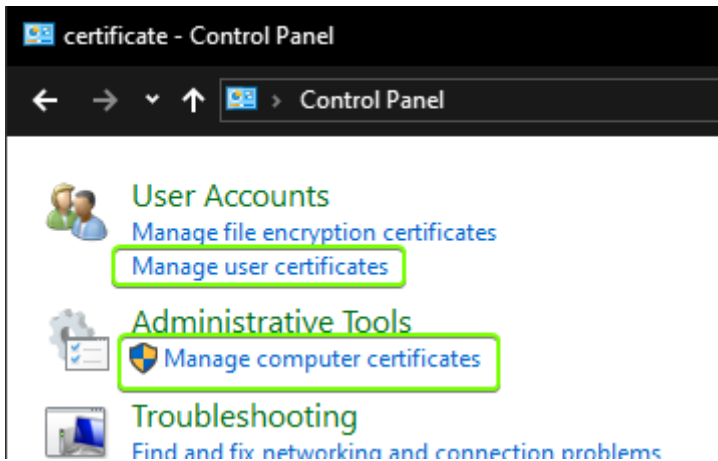
```
    try:
```

```
        sc.load_verify_locations(cadata=cert)
```

```
    except:
```

```
        print('ERROR', i, cert[:100], encoding, trust, '\n')
```

Сертификаты могут находиться как в хранилище пользователя так и в системном хранилище, если в одном сертификат не найден, нужно проверить другое:



## Ошибка с сертификатами и веб прокси

```
HTTPSConnectionPool(host='proxy.freelancers.yarko.com', port=443): Max retries exceeded with url: /api (Caused by ProxyError('Unable to connect to proxy', SSLError(SSLError(1, 'A failure in the SSL library occurred (_ssl.c:1129)'))))
```

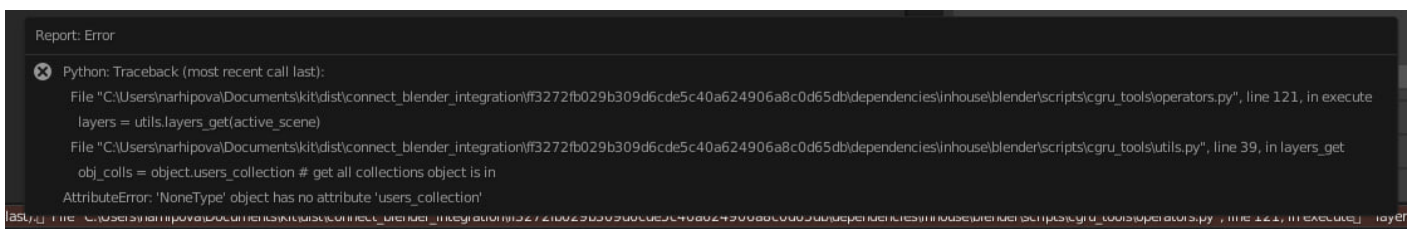
Использовалось ПО для туннелирования которое назначало системный прокси сервер в том числе и для https запросов. По какой то причине именно этот домен (со специфическим промежуточным сертификатом) приводил к сбою в библиотеке ssl.

Как решения было настроено правило исключения, добавлением в переменную среды

```
NO_PROXY домена сервера: localhost,127.0.0.1,proxy.freelancers.yarko.com.
```

## Blender

### Ошибка при отправке на ферму

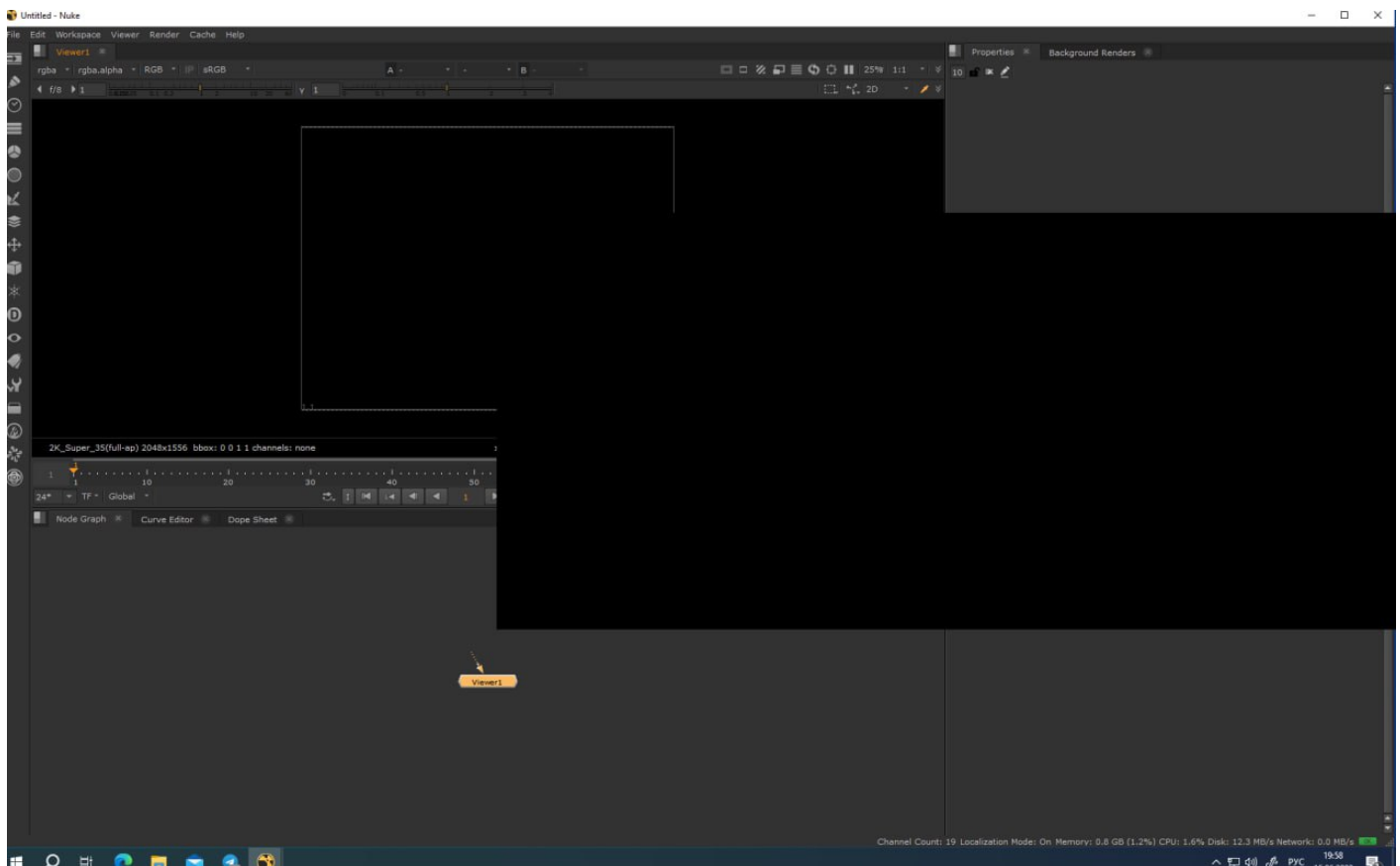


Решение:

Нужно выбрать камеру перед отправкой "выделить"

# Nuke

Серые / чёрные окна в нюке



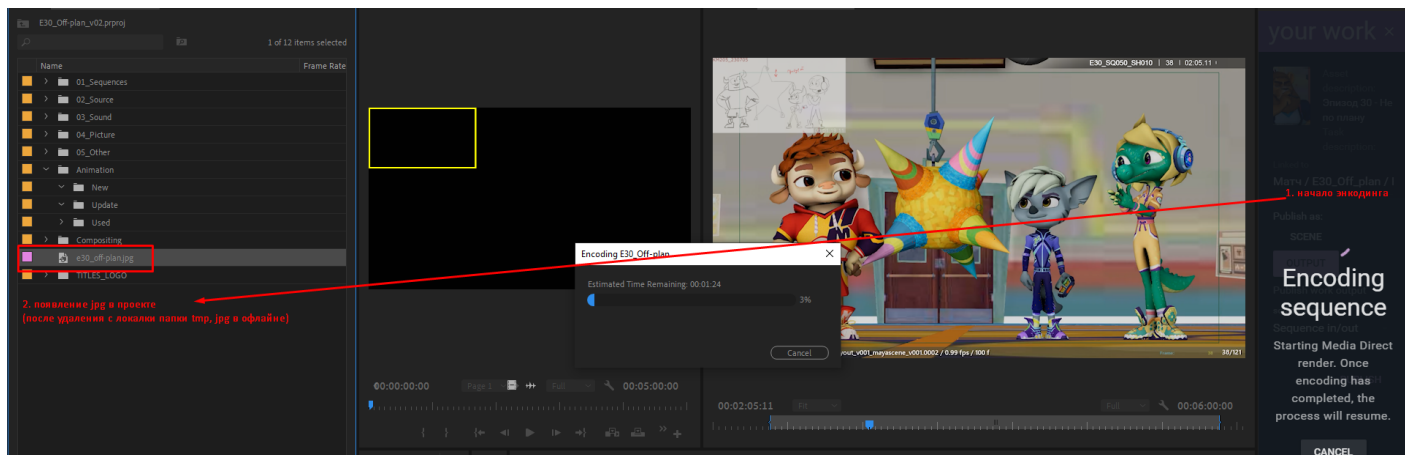
Решение:

Нужно зайти в настройки Nuke в раздел Viewer (Monitor Out) и выключить галки у первых трех параметров, если они были включены.

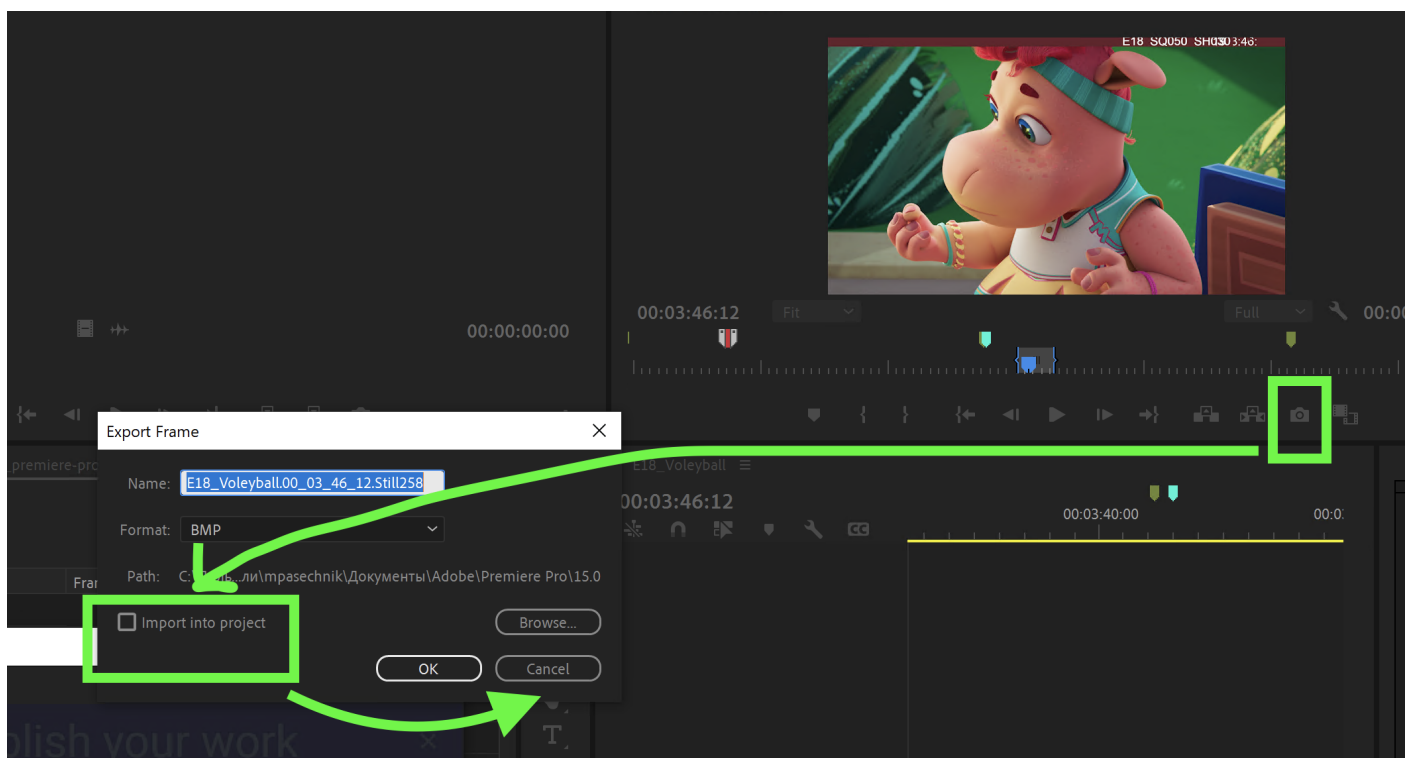
# Adobe Premiere Pro

Подгружается jpg во время энкодинга в проект премьеры





Решение:



В этом меню убрать галочку 'Import into project' и нажать Cancel.

Версия #98

Константин Маслюк создал 18 сентября 2021 15:25:55

Константин Маслюк обновил 10 февраля 2025 14:55:20