

???????? ???? ?

- [Задание не появляется в очереди печати](#)
- [Документы печатаются с обрезанными краями](#)
- [Медленная печать или долгая обработка документов](#)
- [Не печатаются схемы в PDF при отложенной печати](#)
- [Ошибка printer.py при обработке задания](#)
- [Постоянный запрос токена на МФУ Ricoh](#)
- [Проблемы с печатью из Office 2010](#)
- [Проблемы с печатью из LibreOffice](#)
- [Встала печать после обновления — Bad response from monitoring 500](#)
- [Пользователь авторизовался, но задания не отображаются](#)

???????? ?? ?????????? ?
???????? ????????

????????

Пользователь отправил документ на печать, но задание не появляется в разделе **Управление** → **Задания** и на МФУ.

???????? ??????????????????

- Используется клиент ПринтМенеджер на Windows или Linux
- Печать выполняется через принтер Printum

??????????????

??? 1. ???

Windows: Win+R → `eventvwr` → Журналы Windows → Приложение → источник *Print Manager Client*. Найти ошибки (красные/жёлтые записи).

Linux:

```
sudo systemctl status printum-printmanager-client.service  
sudo journalctl -u printum-printmanager-client.service
```

??? 2. ??????????????????????

- **No user {i.sokolov} is authorized, removing all printers.**

Эта ошибка означает, что сотрудник с именем i.sokolov, авторизованный в операционной системе Windows, не авторизован в системе управления печатью.

Откройте раздел “Сотрудники” на сервере, убедитесь, что сотрудник с именем i.sokolov существует и имеет правильный SID. Также проверьте, что токен доступа `access_token`

введен правильно.

- **Error in VirtualPrintersUpdater: HTTPSConnectionPool(host='192.168.1.1, port=8080): Max retries exceeded with url: /direct_printers/**

Ошибка означает, что программа не смогла подключиться к серверу с адресом 192.168.1.1 и портом 8080. Проверьте, что сервер доступен по этому адресу с этого компьютера.

- **Error in VirtualPrintersUpdater: (1789, 'LookupAccountName', 'Не удалось установить доверительные отношения между этой рабочей станцией и основным доменом.')**

Ошибка означает, что программа не смогла подключиться к домену, для получения необходимых данных. Проверьте соединение с доменом.

Если ошибка возникает при отправке документа от локальной учётной записи пользователя, убедитесь, что этот пользователь входит в рабочую группу WORKGROUP, а не в какую-либо другую.

- **Job 00021 for VersaLink_B405_XXXXXXXXXX failed: Error: 401**

Ошибка означает, что программа не смогла подключиться к CUPS из-за неправильных логина-пароля или настроек шифрования. Проверьте настройки Сервера печати, куда добавлен принтер для прямой печати. Так же проверьте, что включена настройка ALLOW_BYPASS_PRINTING в Настройках печати.

- **AssertionError: Adding printer Printum means critical error. Reinstall this printer manually or application entirely.**

Ошибка означает, что при старте службы, программа не нашла принтер Printum с драйвером Printum XPS. Т.е. либо самого принтера с таким именем нет, либо у него установлен неверный драйвер. Удалите такой принтер вручную, и переустановите программу.

- **http.client.RemoteDisconnected: Remote end closed connection without response**

Ошибка встречается в отказоустойчивой конфигурации. Происходит, если в конфигурационном файле клиента ПМ стоит флаг `use_cups_ssl: false`

Для исправления ошибки поменяйте значение.

??? 3. ?????????? ?????????? ??????????

Убедитесь, что в системе присутствует виртуальный принтер с именем **Printum** и он использует драйвер Printum XPS.

- [Принтеры не появляются на рабочей станции](#)

????????? ???? ?
????????? ???? ?

???????

При печати или копировании края документа обрезаются.

???????

Поскольку принтеры имеют непечатаемые поля, то стандартным поведением при копировании является печать с обрезанием краев.

???????

1. Откройте панель ПринтМенеджера и перейдите в “Настройки”.
2. Откройте подраздел “Настройки печати” и установите галочку у переменной FIT_TO_PAGE.

Теперь изображения будут масштабироваться по размерам печатаемого листа.

- [Задание не распечатывается на принтере](#)
- [Управление драйверами и протоколами](#)

?? ?????????????? ?????? ? PDF

??? ?????????????? ????????

?????????

PDF-документы со схемами или чертежами не печатаются или отображаются некорректно при отложенной печати без клиента ПМ.

?????????

??? 1. ?????????????? ??????? ??????????/?
???????????????

Если печать идёт из Chrome или Yandex Browser — попробуйте Firefox. Разные приложения по-разному растеризуют PDF.

??? 2. ?????????????? ?????????????? PostScript ?
????????????? (Windows 10)

1. Пуск → Параметры → Устройства → Принтеры и сканеры.
2. Выберите принтер Printum → Управление → Настройки печати → вкладка «Дополнительно».
3. Откройте **Драйвер (+)** → **Пересылка PostScript** → **Выключено** → ОК.

Предупреждение: это может ухудшить качество печати других документов.

????????????? ??????????????

- [Медленная печать или долгая обработка документов](#)
- [Задание не распечатывается на принтере](#)

?????? printer.py ???

???????????? ???? ?????

??????????

Консольное приложение `printer_scan.py` используется для диагностики обнаружения устройств в сети — проверяет доступность принтеров и наличие SNMP. Это инструмент диагностики, а не компонент основного потока печати.

??????????

- Скрипт `printer_scan.py` завершается с ошибкой или не выводит ожидаемых результатов.
 - Устройства не обнаруживаются при сканировании.
-

???????????? ???? ?????

- Не установлены зависимости: библиотеки **nmap** и **pandas**.
 - Файл `Devices.xlsx` отсутствует или назван некорректно.
 - Указан некорректный диапазон IP-адресов.
 - Файл `printer_scan.py` не был получен от службы технической поддержки.
-

????????????? ? ???? ?????

1. Убедитесь, что установлены необходимые библиотеки (`nmap` и `pandas`).
2. Убедитесь, что файл корректно перенесён на сервер и запускается из своей папки:

```
python3 printer_scan.py
```

3. Убедитесь, что файл `Devices.xlsx` (экспорт из ЛК → раздел «Устройства» → кнопка «Excel») переименован корректно и находится в доступном месте.

4. При запросе IP-адресов убедитесь в корректности диапазона (формат: подсеть или диапазон).
 5. Если файл `printer_scan.py` отсутствует — запросите его у службы технической поддержки.
-

??? ?????????? ?????? ??????????????

- Зависимости установлены.
- Файл `Devices.xlsx` получен из ЛК текущей установки и переименован в `Devices.xlsx`.
- Диапазон IP-адресов корректен и соответствует сети с принтерами.

???????????? ???? ???? ??

??? Ricoh

????????

Встроенное приложение на МФУ Ricoh постоянно запрашивает получение токена. Авторизация пользователей не завершается.

???????? ???? ??

Проблема может быть вызвана сторонними приложениями, установленными на принтере, которые взаимодействуют с устройством и конфликтуют с системой Принтум. Например, это могут быть утилиты управления, такие как **Device Software Manager**.

???????

1. Проверьте установленные приложения:

- Откройте интерфейс управления принтером.
- Войдите в систему под логином и паролем администратора.
- Перейдите в раздел, где перечислены все установленные приложения.

2. Удалите сторонние приложения:

- Найдите приложения, не связанные с системой Принтум, но имеющие доступ к принтеру.
- Удалите их. Особое внимание уделите утилитам, которые могут управлять настройками устройства.

3. Перезагрузите принтер: после внесённых изменений выполните перезагрузку устройства, чтобы убедиться в устранении проблемы.

Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки с указанием модели устройства и подробным описанием возникшей ситуации.

????????? ? ?????????? ?? Office 2010

??????????

Цветные документы, распечатанные из Microsoft Office 2010 через Клиент ПМ, выходят в чёрно-белом виде.

??????????

1. Перейдите в папку с установленным Клиентом ПМ:

```
C:\Program Files\printum\printmanager_client
```

2. Откройте файл `settings.yml`.
3. Измените следующие строки:

```
use_gs_conversion: true  
use_pdf_color_analysis: true
```

4. Сохраните файл и перезапустите службу **Printum Optimize Service** (через компонент `services`).
-

??? ?????????????? ?????? ????????????????

- Параметры `use_gs_conversion` и `use_pdf_color_analysis` установлены в `true`.
- Служба Printum Optimize Service перезапущена.
- Проверена печать цветного документа после изменений.

????????? ? ?????????? ??

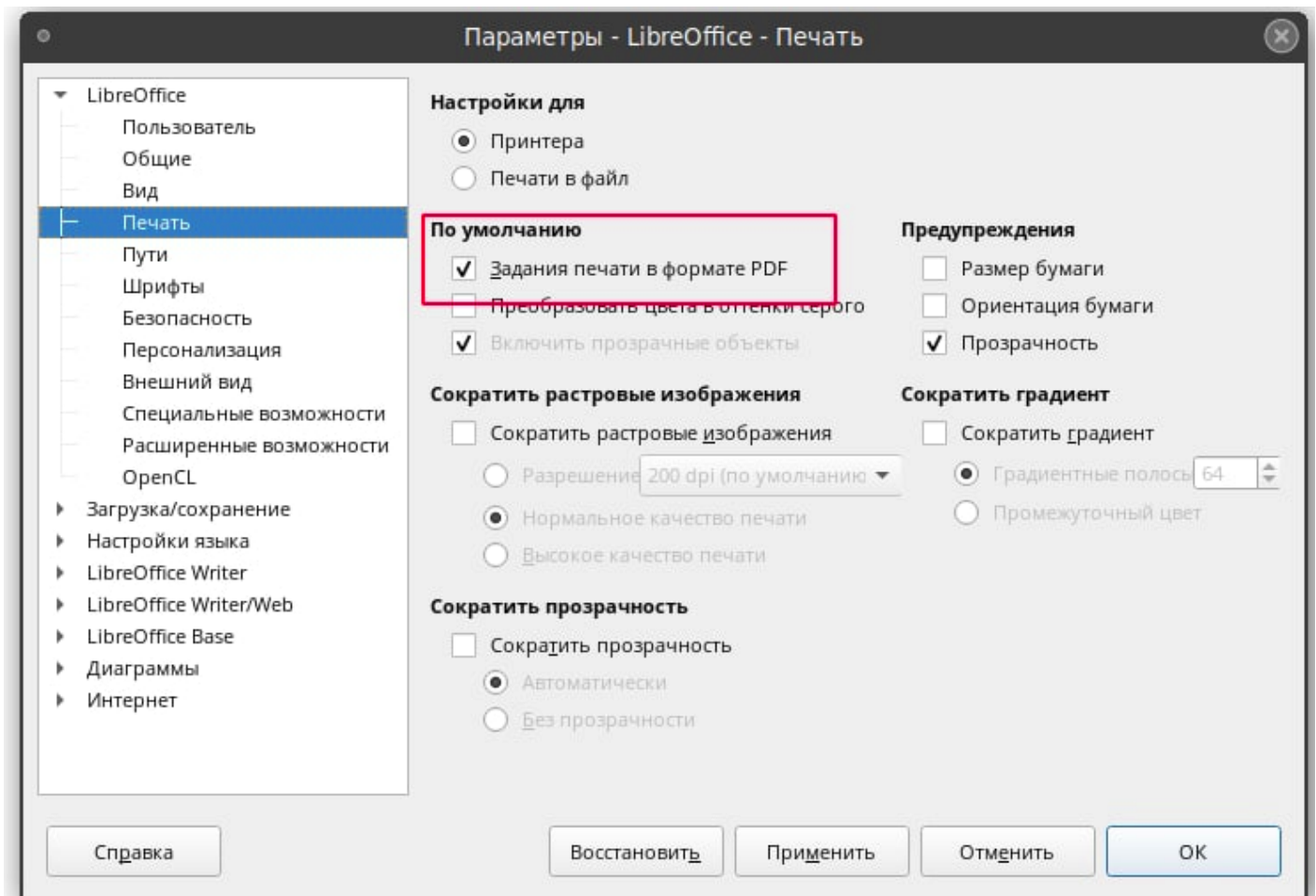
LibreOffice

?????????

При отправке задания печати из LibreOffice через Клиент ПМ в очереди печати появляется дополнительная копия задания (задание отправляется дважды).

?????????

1. Откройте LibreOffice и перейдите в настройки (Alt+F12).
2. В разделе «**LibreOffice**» откройте подраздел «**Печать**».
3. Включите галочку «**Задания печати в формате PDF**».



???

- Галочка «Задания печати в формате PDF» установлена в настройках LibreOffice.
- Проверена печать после изменения настройки.

??????? ??????? ??????

????????????? — Bad response from monitoring 500

title: Встала печать после обновления — Bad response from monitoring 500 slug: ts-bad-response-500-posle-obnovleniya tags: [обновление, bad response, 500, синхронизация, печать] domain: Troubleshooting type: Troubleshooting audience: partner-engineer product_versions: "4.x" status: ready related_components: [Мониторинг, ПринтМенеджер] related_pages:

- [kak-obnovit-printum](#)
- [kak-rabotaet-sinhronizaciya-monitoring-i-printmanager](#)

??????? ??????? ??????

????????????? — Bad response from monitoring 500

???????????

- После обновления М или ПринтМенеджер печать перестала работать на всех или части устройств.
- В логах ПринтМенеджер или на почту администраторов приходят ошибки вида:

```
Bad response from monitoring 500
```

- Синхронизация Мониторинг-ПринтМенеджер завершается с ошибкой.

?????????

После обновления М изменился адрес, порт или протокол синхронизации. ПринтМенеджер продолжает обращаться по старым параметрам — получает 500 вместо корректного ответа.

??????????

Проверить логи ПринтМенеджер:

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs printum_worker-high --tail=100 | grep -i "bad response\|monitoring"
```

Проверить доступность М с сервера ПринтМенеджер:

```
curl -k https://<адрес_М>:8001/api/health/
```

Норма: ответ 200. Ошибка: connection refused, timeout, 500.

????????

1. Проверить настройки синхронизации в ЛК

ЛК → Настройки → Интеграции → ПринтМенеджеры: убедиться, что адрес М и порт указаны корректно.

2. Проверить `.env` ПринтМенеджер

```
grep MONITORING_ADDRESS /opt/printmanager/.env
```

Адрес должен совпадать с актуальным адресом сервера М.

3. Перезапустить ПринтМенеджер

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose down && sudo docker-compose up -d
```

4. Запустить синхронизацию вручную

В панели администратора М → ПринтМенеджеры → кнопка «Синхронизировать».

???? ?????????? ????????????

- Синхронизация завершается без ошибок.
 - Задания уходят на МФУ.
 - Логи не содержат `Bad response from monitoring`.
-

????? ????????????????

- После всех шагов ошибка сохраняется.
- Адрес М в `.env` корректный, но ответ всё равно 500.
- М недоступен с сервера ПринтМенеджер — сетевая проблема.

Приложить к заявке: версии М и ПринтМенеджер, вывод `docker-compose ps`, логи `printum_worker-high`.

????????????? ????????????

- [Как обновить Printum](#)
- [Как работает синхронизация Мониторинга и ПринтМенеджера](#)

???????????????? ???? ?????????????????,
?? ????????????? ???? ?????????????????

??????????

- Авторизация на МФУ прошла успешно.
- Экран очереди пуст — нет ни одного задания.
- Задания были отправлены с АРМ, но до МФУ не дошли.

??????????????

Шаг 1. Проверить, есть ли задание в очереди ПринтМенеджер

Панель администратора ПринтМенеджер → Администрирование → Очередь. Задание должно быть там.

Если задания нет в ПринтМенеджер — проблема на стороне формирования задания или обработки задания в ПринтМенеджере. См. [Как диагностировать проблемы печати](#).

Если задание есть в ПринтМенеджер, но не отображается на МФУ — идём дальше.

Шаг 2. Проверить, кому принадлежит задание

Задание должно принадлежать тому же пользователю, под которым выполнена авторизация. Логин пользователя на АРМ и логин пользователя в Printum должны совпадать вплоть до регистра. Более подробно см. [Задание отправлено но не появилось на сервере](#)

Шаг 3. Проверить синхронизацию Мониторинг-ПринтМенеджер

Настройки пользователя (в том числе привязка карты, PIN-код) передаются из М в ПринтМенеджер при синхронизации. Если пользователь был добавлен или изменён недавно — синхронизация могла не выполниться.

Запустить синхронизацию вручную: Личный кабинет → Настройка → Интеграции → ПМ → «Синхронизировать».

Шаг 4. Проверить лицензии устройства

Личный кабинет → Управление → Устройства → колонка «Лицензии». Должны быть активны М, РМ, ЕМВ.

Шаг 5. Проверить правила печати

Если у пользователя есть правило «Запретить печать» или «Запретить авторизацию в приложении» — задания будут заблокированы.

Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → Принтеры и правила.

???????

По результатам диагностики:

- Нет задания в ПринтМенеджер → диагностировать путь задания от АРМ.
 - Задание принадлежит другому пользователю → проверить УЗ на АРМ и в Printum.
 - Не прошла синхронизация → запустить вручную.
 - Нет лицензии ЕМВ → активировать.
 - Правило запрещает → изменить правило или проконсультировать пользователя.
-

??? ?????????? ??????????

Отправить тестовое задание от пользователя. Авторизоваться на МФУ — задание отображается и уходит на печать.

????? ????????????????

- Задание есть в ПринтМенеджер, принадлежит правильному пользователю, лицензии активны, правил нет — задание не отображается.
- После синхронизации ситуация не изменилась.

Приложить к заявке: вендор, модель МФУ, версии Мониторинга и ПринтМенеджера, логи системы Printum, скриншот карточки задания в ПринтМенеджер.

????????? ??????????

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)
- [Как диагностировать проблемы печати по этапам пути задания](#)