

???-???? ?????? ?????????????? ?
???????????????? ??????????????

??????????

Для получения качественной и быстрой помощи в обращении необходимо указать версии всех компонентов системы и собрать логи. Ниже описаны проверки работоспособности системы. Рекомендуется использовать после установки системы, крупных обновлений и при исправлении ошибок.

???-???? ?????????????????????? ??????????????
???????????? ??????????????????????

- Найдены все устройства в сети.
 - У всех принтеров и МФУ корректно отображаются модели.
 - По всем принтерам и МФУ корректно отображаются серийные номера.
 - По всем цветным принтерам и МФУ отображаются показания цветного счётчика.
 - По всем принтерам подгружаются запчасти из базы (корректные русские названия, тип — «расходные материалы» или «ресурсные запчасти»).
 - По всем принтерам есть данные по оставшемуся ресурсу расходных материалов, полученных от устройства (в столбце «Оставшийся ресурс» для деталей с типом «Расходные материалы» отображается иконка «принтер»).
 - Нет запчастей с типом «Другое».
 - Не отображаются одновременно несколько картриджей одного цвета и разной ёмкости.
-

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

В терминале сервера введите команды:

```
cat /opt/printum/.version
```

```
cat /opt/printmanager/.version
```

?????? ?? (Windows)

1. Перейдите в папку с Клиентом ПМ: `C:\Program Files\printum\printmanager_client\`
2. Откройте свойства файла `as_service.exe`.
3. Перейдите во вкладку «**Подробно**». В графе «**Версия файла**» указана версия программы.

???? ?????

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

Если установлен Мониторинг и ПринтМенеджер или только Мониторинг:

```
bash /opt/printum/logs.sh
```

Если установлен только ПринтМенеджер:

```
bash /opt/printmanager/logs.sh
```

Если Мониторинг или ПринтМенеджер установлен с включённым шифрованием `.env`:

```
sudo -E ENV_VAULT_PASSWORD=<password> bash /opt/printum/logs.sh
```

или

```
sudo -E ENV_VAULT_PASSWORD=<password> bash /opt/printmanager/logs.sh
```

После завершения выводится сообщение вида:

```
Логи успешно собраны и сохранены в /путь_к_каталогу/ALL_LOGS/logs-2023-12-06-17-14-44.tar.gz
```

Собранные логи сохраняются в папке **ALL_LOGS** в виде архивов. При повторном запуске команды создаются новые архивы — ранее сформированные файлы не перезаписываются.

????????? ?????? DEBUG

1. Перейдите в директорию нужного продукта:

- Мониторинг: `cd /opt/printum/`
- ПринтМенеджер: `cd /opt/printmanager/`

2. Откройте файл `.env`: `sudo nano .env`

3. Измените параметры:

```
DEBUG=True  
LOG_LEVEL=DEBUG
```

4. Перезапустите контейнеры:

```
sudo docker-compose down  
sudo docker-compose up -d
```

5. После снятия логов верните параметры в исходное состояние (`DEBUG=False,`
`LOG_LEVEL=WARNING`), чтобы избежать снижения производительности.

6. Перезагрузите систему.

7. Проанализируйте логи. Для этого распакуйте полученный архив и получите ряд лог-файлов:

Локальный диск (D:) > Мои документы > logs-2024-02-07-16-44-45 > logs

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
printum_worker-low_1-2024-02-07-16-44-44.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	28 486 КБ
printum_worker-high_1-2024-02-07-16-44-44.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	7 887 КБ
printum_worker-default_1-2024-02-07-16-44-44.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	16 788 КБ
printum_scheduler_1-2024-02-07-16-44-44.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	1 508 КБ
printum_redis_1-2024-02-07-16-44-45.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	2 КБ
printum_nginx_1-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	2 КБ
printum_flower_1-2024-02-07-16-44-45.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	1 КБ
printum_db_1-2024-02-07-16-44-45.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	6 КБ
printum_dashboard_1-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	108 КБ
printum_clickhouse_1-2024-02-07-16-44-45.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	5 КБ
printum_backend_1-2024-02-07-16-44-44.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	245 КБ
printmanager-scheduler-2024-02-07-16-44-39.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	30 719 КБ
printmanager-redis-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	196 КБ
printmanager-ftp-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	1 КБ
printmanager-db-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	5 КБ
printmanager-cups-2024-02-07-16-44-43.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	0 КБ
printmanager-converter-server-2024-02-07-16-44-39.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	5 КБ
printmanager-celery-print-queue-2024-02-07-16-44-41.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	94 472 КБ
printmanager-celery-2024-02-07-16-44-39.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	43 403 КБ
printmanager-app-2024-02-07-16-44-41.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	793 КБ
printmanager_web_1-2024-02-07-16-44-39.log	07.02.2024 16:44	Файл "LOG"	368 КБ

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

- Версии всех компонентов: Мониторинг, ПринтМенеджер, Клиент ПМ.
- Архив с логами.
- Описание симптомов и шагов для воспроизведения.
- Модель и IP-адрес устройства (при проблемах с конкретным МФУ).
- Ошибки идентификации из столбца «Ошибки идентификации» (при проблемах с обнаружением).

Revision #3

Created 2026-05-10 17:44:28 UTC by DD

Updated 2026-05-29 12:47:39 UTC by Андрей Толкачев