

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

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

Паспорт инцидента — шаблон для сбора всей необходимой информации до начала диагностики. Заполняется на Шаге 2 модели диагностики. Позволяет быстро передать инцидент коллеге или в поддержку без потери контекста.

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

| Поле | Что указать | Пример | | ----- | ----- |
----- | | Сценарий | Что не работает и в каком режиме |
Отложенная печать с клиентом ПринтМенеджер | | Версия системы | Версия Мониторинга
и/или ПринтМенеджера | Мониторинг 4.5.1, ПринтМенеджер 3.2.0 | | ОС сервера |
Операционная система, на которой развёрнута система | Ubuntu 22.04 | | Конфигурация | Тип
развёртывания | single / cluster / филиал | | Контроллер домена | Используется или нет, тип и
версия | Active Directory, Windows Server 2019 | | Масштаб — устройства | Одно / группа / все.
Если группа — что объединяет | Два принтера Kyocera в офисе №3 | | Масштаб —
пользователи | Один / группа / все. Если группа — что объединяет | Все пользователи из
ОУ=Бухгалтерия | | Масштаб — документы | Один / группа / все. Если группа — что
объединяет | Только PDF-файлы из Adobe Reader | | Воспроизводимость | Всегда / иногда.
Если иногда — при каких условиях | Иногда, обычно после 17:00 | | Симптомы | Что именно
видит пользователь, сообщение об ошибке | «Задание отправлено, но не печатается»,
ошибки нет | | Уже проверено | Какие шаги диагностики уже выполнены | Печать мимо
системы работает, другой пользователь — та же ошибка | | Логи приложены | Какие логи
собраны и приложены | logs-2024-01-15-10-30-00.tar.gz (архив /opt/printum/logs.sh) |

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

1. Заполните шаблон до начала диагностики — это займёт 5 минут и сэкономит часы
2. Используйте как чек-лист: все поля заполнены → можно переходить к Шагу 3
3. При передаче в поддержку — приложите заполненный паспорт и архив логов

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

- [Модель диагностики Принтум](#)

- [Шаг 2 — Определение сценария и условий](#)
 - [Шаг 4 — Сбор и чтение логов](#)
-

Revision #5

Created 2026-05-09 18:20:39 UTC by DD

Updated 2026-05-15 04:54:23 UTC by DD