

??? 1 — ??????????????: ???????  
??? ??????????????????

???? ????

Понять: проблема находится внутри системы Printum или вне её — в инфраструктуре, сети, настройке принтера, драйвере.

**Если проблема вне системы — дальнейшая диагностика Printum не нужна.**

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

1. ??????? ????? ????????

Отправьте задание печати напрямую на принтер, минуя Printum: установите принтер как обычный сетевой принтер Windows/Linux и распечатайте тестовую страницу.

- **Печатает** → принтер работает, проблема в системе Printum
- **Не печатает** → проблема в принтере, драйвере или сети

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

Воспроизведите то же действие на другом устройстве того же типа или в другом подразделении.

- **На другом работает** → проблема связана именно с этим устройством: настройки, доступность по сети, SNMP
- **На всех не работает** → системная причина или инфраструктурная: сеть, домен, конфигурация

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

Попросите другого сотрудника воспроизвести проблему под своей учётной записью.

- **У другого работает** → проблема привязана к конкретной УЗ: права, правила печати, карта, домен
- **У всех не работает** → системная или групповая причина

## 4. snmpwalk

Выполните опрос устройства по SNMP вручную, чтобы проверить доступность и ответ принтера.

```
snmpwalk -v2c -c public <IP_принтера> 1.3.6.1.2.1.1
```

- **Получен ответ** → принтер доступен по SNMP, данные могут поступать в систему
- **Нет ответа / timeout** → проблема в сети, SNMP не настроен, community-строка не совпадает, устройство недоступно

Сетевой агент Printum опрашивает устройства по порту 161 и получает ответ по порту 162 (протокол SNMP). Если snmpwalk не отвечает — агент тоже не получит данных.

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

После проверки становится ясно:

- Проблема в инфраструктуре → передать в соответствующую команду
- Проблема в системе Printum → переходим к Шагу 2

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

- [Шаг 2 — Определение сценария и условий](#)

---

Revision #3

Created 2026-05-09 18:19:09 UTC by DD

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