

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

- [Принтеры не появляются на рабочей станции](#)
- [Задание отправлено но не появилось на сервере](#)
- [Error 401 — пользователь не найден в ПМ \(клиент ПМ Linux\)](#)

Вопросы и ответы по Printum

Проблема

После установки клиента ПринтМенеджер принтер Printum не появился в списке принтеров на АРМ пользователя.

Решение

1. Проверка журналов событий

Windows: Win+R → `eventvwr` → Журналы Windows → Приложение → источник *ПринтМенеджер Client*.

Linux:

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

2. Проверка параметров конфигурации

Ошибка	Решение
No user {'login'} is authorized, removing all printers	Пользователь не существует в Printum или неверный SID. Проверьте учётную запись.
Max retries exceeded	АРМ не достигает сервер ПМ. Проверьте сетевую доступность и порты.
AssertionError: Adding printer Printum means critical error	Принтер Printum не найден или неверный драйвер. Удалите принтер вручную и переустановите клиент.

3. Проверка списка принтеров

В списке принтеров Windows: принтер должен называться **Printum** и использовать драйвер **Printum XPS**.

??? 4. Windows 7: ?????? «?? Windows ??
????????? ?????????????? ? ??????????»

Включите компонент «**Клиент интернет-печати**»: Панель управления → Программы → Включение компонентов Windows → Службы печати документов → Клиент интернет-печати. Перезагрузите компьютер.

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

???

??????

????

- **Клиент ПМ Windows** — Отправка заданий на печать на ОС Windows
Откройте `eventvwr` → Журналы Windows → Приложение → источник *Print Manager Client*
- **Клиент ПМ Linux** — Отправка заданий на печать на ОС Linux

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

- **printmanager-app** — Основной контейнер ПМ — формирование списка принтеров для клиентов

```
sudo docker logs printmanager-app
```

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

- Выявить ошибки запуска сервиса клиента ПМ.
- Выявить ошибки передачи данных (список принтеров).
- Определить причины возврата кодов 4xx/5xx при запросе списка принтеров.

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

- Логи клиента ПМ: Windows — Просмотр событий (`eventvwr`) → Журналы Windows → Приложение → источник *Print Manager Client*; Linux — `sudo journalctl -u printum-printmanager-client.service`
- Версию ПринтМенеджера: `cat /opt/printmanager/.version`
- Описание сценария и шагов воспроизведения
- ОС рабочей станции и сервера

?????? ?????

- [Задание не появляется в очереди печати](#)

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

????????

Пользователь отправил документ на принтер Printum, но задание не появилось в системе (нет в разделе «Задания» и на МФУ).

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

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

Windows: Win+R → `eventvwr` → источник *ПринтМенеджер Client*.

Linux:

```
cat /var/log/printum/printmanager_client.log
```

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

Ошибка `HTTPSPool: Max retries exceeded` — клиент не достигает сервер. Проверьте подключение с APM до test250-158.prtm.tst, например, с помощью ping. Если подключение существует, то проверьте доступность порта 8080, как до APM, так и от него.

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

IGNORE_USERNAME_CASE

При бесклиентской печати: убедитесь, что в панели ПринтМенеджер → Системные настройки → Настройки импорта из доменов включена настройка `IGNORE_USERNAME_CASE` (если регистр логина на APM отличается от домена).

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

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

Error 401 — ?????????????? ?? ??????? ? ?? (??????? ?? Linux)

?????????

Задание отправлено на печать, но в очереди ПринтМенеджер не появляется. В логах клиента ПМ:

```
Job 00233 for Printum failed: 401 Client Error: Unauthorized for url:  
https://<pm_host>:8080/create_job
```

или:

```
ipplib.IppTransportException: Error: 401
```

????????

Пользователь, авторизованный в ОС Linux, не существует в ПринтМенеджер, или не прошла синхронизация Мониторинг-ПринтМенеджер после добавления пользователя.

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

Шаг 1. Проверить, существует ли пользователь в ПринтМенеджер:

В панели администратора ПринтМенеджер → Сотрудники: найти пользователя по имени учётной записи Linux → в его карточке проверить наличие Учётной записи с указанным логином и uid.

Шаг 2. Проверить синхронизацию:

Если пользователь есть в Мониторинге, но нет в ПринтМенеджер — не прошла синхронизация Мониторинг-ПринтМенеджер.

Шаг 3. Проверить Ключ доступа ПринтМенеджера:

```
cat /opt/printum/printmanager_client/settings.yml | grep access_token
```

Токен должен совпадать с ключом доступа ПринтМенеджера, к которому подключён клиент.

???????

Если пользователя нет в ПринтМенеджер:

1. Убедиться, что пользователь существует в Мониторинге.
2. Запустить синхронизацию домена в Личный кабинет → Настройки → Интеграции → Домены. `<svg data-v-35ec99d5="" width="24" height="24" viewBox="0 0 24 24" fill="none" xmlns="http://www.w3.org/2000/svg">`
3. Запустить синхронизацию Мониторинг-ПринтМенеджер: панель администратора М → ПринтМенеджеры → «Синхронизировать». `<svg data-v-35ec99d5="" width="24" height="24" viewBox="0 0 24 24" fill="none" xmlns="http://www.w3.org/2000/svg">`
4. Проверить, появился ли пользователь в панели ПринтМенеджер.

Если `access_token` неверный:

Обновить токен в `settings.yml`:

```
sudo nano /opt/printum/printmanager_client/settings.yml
# Указать актуальный access_token из Личного кабинета → Настройки → Интеграции → ПМ

sudo systemctl restart printum-printmanager-client.service
```

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

Отправить тестовое задание от пользователя. Задание появляется в очереди ПринтМенеджер. В логах нет `401`.

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

- Пользователь есть в ПринтМенеджер, токен верный, но ошибка 401 сохраняется.
- Синхронизация завершается с ошибкой.

Приложить к заявке: логи клиента ПМ, версию ПринтМенеджер, имя пользователя (без персональных данных), конфигурационный файл CUPS на АРМ.

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

- [Клиент ПМ на Linux — установка и проверка](#)
- [Как работает синхронизация пользователей с доменом](#)
- [Как работает синхронизация Мониторинга и ПринтМенеджера](#)