

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

- [Задание не появляется в очереди печати](#)
- [Задание не распечатывается](#)
- [Медленная печать или долгая обработка документов](#)
- [Не печатаются схемы в PDF при отложенной печати](#)
- [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** личного кабинета и в разделе **Печать** встроенного приложения на МФУ.

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

- Используется отложенная печать через клиента ПринтМенеджера.

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

??? 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.

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

- Логи клиента ПринтМенеджер без ошибок
- Служба клиента запущена
- Принтер Printum присутствует на АРМ
- Пользователь существует в Printum

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

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

- **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 — обработка HTTP-запросов, приём заданий от клиентов
`sudo docker logs printmanager-app`

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

- Выявить ошибки запуска сервиса клиента ПМ.
- Выявить ошибки передачи данных от клиента на сервер.
- Выявить ошибки обработки API-запросов в printmanager-app.
- Определить причины возврата кодов 4xx/5xx.

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

- 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 распечатывается на принтере](#)

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

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

???????

Задание появилось в очереди Printum, пользователь авторизовался на МФУ, но документ не вышел на печать.

???????????

??? 1. ?????????? ??????? ? CUPS

1. Откройте CUPS: `https://<ip_сервера>:1631`
2. Перейдите во вкладку «**Задания**» и найдите задание.
3. Если задание отсутствует — проблема на стороне клиента ПринтМенеджер (см. «Задание не появляется в очереди»).
4. Если статус отличается от «напечатано» (например, `Broken pipe`) — проблема в подключении CUPS к принтеру.

??? 2. ?????????? ?????????? ?????????????? ?
CUPS

1. Перейдите во вкладку «**Принтеры**» в CUPS.
2. Сравните адрес и метод подключения устройства (ipp, ipps, socket).
3. Если метод отличается от поддерживаемого для вендора — измените протокол в карточке устройства в Printum (вкладка «Драйвер»).

??? 3. ?????????? ?????????? ? CUPS

Если проблема не решена (медленная печать, некорректные символы, нечёткие изображения, не работает дуплекс): замените драйвер с Generic PostScript на родной драйвер модели или Generic PCL.

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

Ошибка	Причина	Решение
CUPS: Unable to send job to printer.	Неверный логин/пароль CUPS или отключён ALLOW_BYPASS_PRINTING	Проверьте настройки сервера печати. Включите ALLOW_BYPASS_PRINTING в настройках печати ПМ.
CUPS: Unable to write print data: Broken pipe	Разрыв соединения с принтером	Проверьте сетевую доступность принтера. Измените протокол подключения.

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

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

- **printmanager-app** — Основной контейнер ПМ — обработка заданий, взаимодействие с принтерами
- **printmanager-cups** — Сервер печати CUPS — обработка и отправка заданий на принтер
- **printmanager-celery-print-queue** — Очередь бесклиентской печати — проверка CUPS на наличие новых заданий

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

- Выявить ошибки при отправке задания на принтер.
- Определить причины возврата кодов 4xx/5xx.
- Выявить ошибки работы сервиса CUPS и ошибки принтеров в CUPS.
- Выявить ошибки соединения с принтерами.

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

- Вывод команды `bash /opt/printmanager/logs.sh`
- Версию: `cat /opt/printmanager/.version`
- Описание сценария и шагов воспроизведения
- ОС сервера

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

- [Задание не появляется в очереди печати](#)
- [Управление драйверами и протоколами](#)

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

Большие документы долго обрабатываются системой, отправка задания на устройство занимает значительное время.

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

??? 1. ????????? PostScript-????? (???
?????????????????????????)

Если проблема наблюдается при бесклиентской печати, попробуйте включить режим PostScript-печати. В панели администратора ПринтМенеджера **Системные настройки** → **Настройки печати** включите параметр **USE_PS_PRINTING**.

Подробности настройки и ограничения режима описаны в статье [«Использование PostScript-печати»](#).

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

Если включение PostScript-печати не помогло, попробуйте заменить драйвер печати на стороне сервера. Вместо драйвера Generic PostScript Printer используйте:

- родной драйвер производителя устройства;
- драйвер для конкретной модели;
- Generic PCL.

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

- [Использование PostScript-печати](#)

- [Форматы заданий печати](#)
- [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](#)

????????? ? ?????????? ?? 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**».

[image232.png](#)

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

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

???????

- После обновления Мониторинга или ПринтМенеджера 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 Мониторинга 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 Мониторинга с сервера ПринтМенеджер:

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

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

???????

1. Проверить настройки синхронизации в Личном кабинете

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 Мониторинга.

3. Перезапустить ПринтМенеджер

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

4. ?????????? ?????????????? ?????????

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

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

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

- [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 Мониторинга в ПринтМенеджер при синхронизации. Если пользователь был добавлен или изменён недавно — синхронизация могла не выполняться. Запустить синхронизацию вручную.

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

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