

Порядок действий по сбору диагностической информации

Версия ПО: Единый Клиент 2.6 и выше, Единая Библиотека 2.0 и выше

Токены: Любые

Задача:

При возникновении проблем в работе ПО "Единый клиент JaCarta" или "Единая Библиотека JaCarta" может потребоваться собрать диагностическую информацию и отправить её в службу технической поддержки Aladdin R.D.

Решение:

Произведите следующие действия:

- Создайте папку для сбора диагностической информации, например: **c:\temp**.
- Включите логирование с настройками, позволяющими провести анализ возникшей проблемы, в созданную папку. *В Едином Клиенте 2.9 для этого предусмотрена вкладка Логирование в диалоге Настройки.*
- Воспроизведите проблему.
- Отправьте собранные данные в службу технической поддержки Aladdin R.D. Предварительно просмотрите логи, чтобы убедиться, что в них отсутствуют конфиденциальные данные.

Для включения логирования Единого Клиента:

- Запустите Regedit.exe.
- Откройте раздел реестра **HKCU/Software/AladdinRD/JCUC**.
- В данном разделе создайте подраздел реестра **logging**.
- В разделе **HKCU/Software/AladdinRD/JCUC/logging** создайте строковый параметр **log-destination** и установите его в значение **c:\temp\jcuc.log**.
- В разделе **HKCU/Software/AladdinRD/JCUC/logging** создайте параметр **log-level** типа DWORD и установите его в значение **0 (ноль)**.
- Перезапустите Единый Клиент. Просто закрыть его будет недостаточно, так как он остается работать, о чем свидетельствует значок в области уведомлений.

Для включения логирования Единой Библиотеки:

- Создайте системную переменную окружения **JCPKCS11_LOG**.
- Установите данную переменную в значение **4:C:\Temp\jcpkcs11.log**. Обратите внимание на цифру 4 перед двоеточием, она означает максимальный уровень детализации лога.
- Перезапустите Единый Клиент и иные программы, использующие Единую

Для воспроизведения проблемы:

Постарайтесь повторить по памяти действия, которые привели к проблеме. Добейтесь, чтобы проблема воспроизвелась. При этом работа Единого Клиента и Единой Библиотеки будет тщательно запротоколирована.

Для отправки диагностической информации в техподдержку Aladdin R.D.:

При наличии Единого Клиента 2.8 - 2.9 запустите входящий в комплект Единого Клиента мастер технической поддержки Aladdin R.D. и следуйте его инструкциям. В результате будет создан архив с логами. При наличии Единого клиента 2.6 - 2.7 заархивируйте файлы логов из папки **c:\temp** вручную в формат zip или rar.

При наличии Единого Клиента 2.8 - 2.9 мастер технической поддержки сам предложит вам отправить архив с логами в Aladdin R.D. При наличии Единого Клиента 2.6 - 2.7 отправьте архив с логами по электронной почте в виде приложения к письму (attachment).

ID статьи: 95

Последнее обновление: 15 Mar, 2016

Ревизия: 13

JaCarta -> Единый клиент JaCarta -> Порядок действий по сбору диагностической информации

<https://kbp-6.aladdin-rd.ru/index.php?View=entry&EntryID=95>