RD1001

Сбор сведений об операционной системе. Как собрать логи установки?

Скачайте последние драйверы с нашего сайта.

В случае возникновения ошибки, решение которой не найдено, для скорейшей локализации причины проблемы, нам необходимо собрать логи и системные файлы одним из следующих способов:

Данная утилита собирает все необходимые для изучения проблемы файлы. Сохраните архив на "Рабочий стол", разархивируйте содержимое и запустите файл RD1001.exe.

Утилита создаст папку "Rutoken Drivers Diagnostics", в которую будут помещены необходимые файлы. **Полученную папку поместите в архив и направьте на почту службы технической поддержки по адресу** hotline@rutoken.ru

P.S.: Не забудьте приложить скриншот ошибки!

1) ЖУРНАЛ УСТАНОВКИ ДРАЙВЕРОВ

Начиная с v.4.0.0.0 от 31,08.2015 логирование установки Драйверов Рутокен ведется автоматически без указания каких либо дополнительных параметров, т.е. достаточно просто запустить установку и файлы с логами будут созданы.

Найти логи можно по адресу C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp (обратите внимание что "по умолчанию" каталог AppData является скрытым)

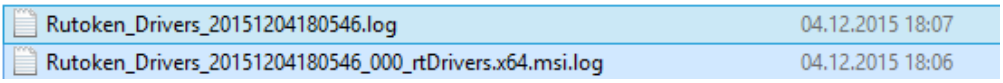
(Для Windows XP: файл находится по адресу - C:\Documents and Settings\tester\Local Settings\Temp):

- Rutoken_Drivers_20150831110705.log - содержит краткую информацию об установке

- Rutoken_Drivers_20150831110705_000_rtDrivers.x64.msi.log - содержит подробную информацию об установке

- rt_000_rtDrivers.x64.msi_rollback.log - создается в случае невозможности установки (отката)

В конце имен файлов для удобства указаны дата и время установки: ГГГГММДДЧЧММСС

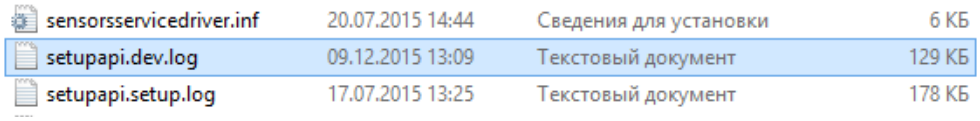


Все найденные в данной папке логи установки Драйверов Рутокен необходимо прикрепить к письму.

2) СИСТЕМНЫЙ ЛОГ

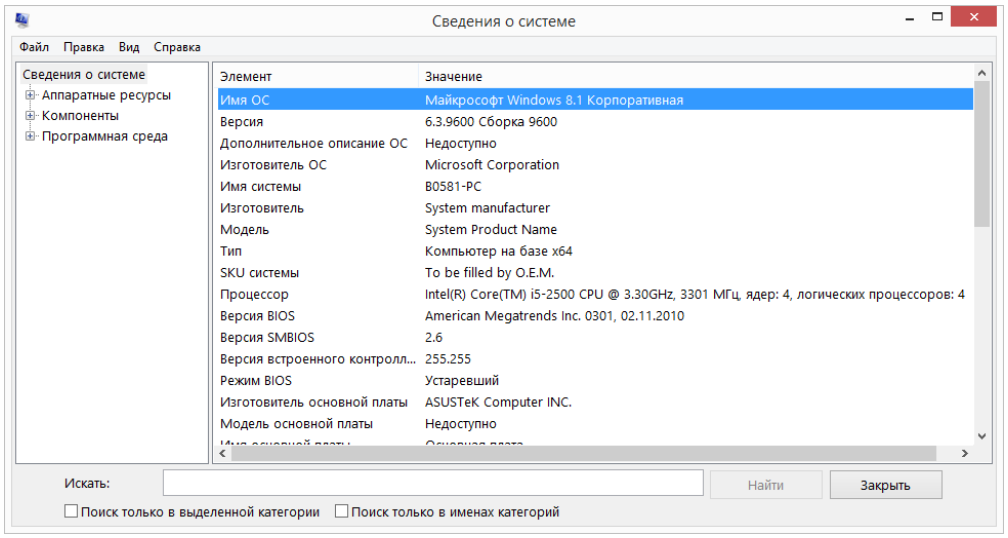
SetupApi.dev.log находится в директории C:\WINDOWS\INF\

(Для Windows XP: файл называется SetupAPI.Log)



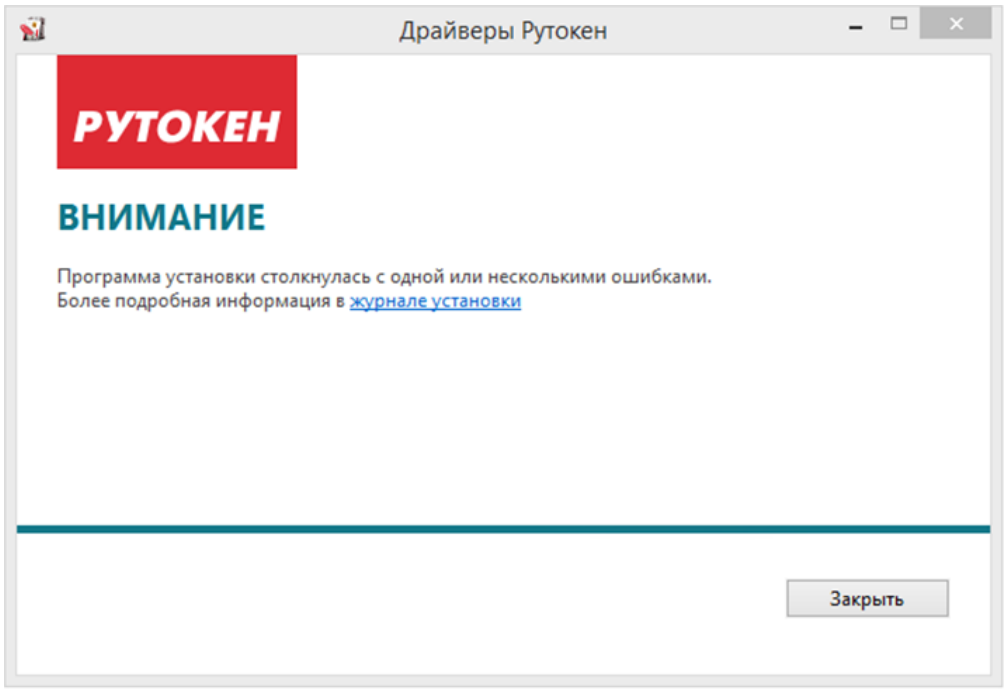
3) ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ

Файл с информацией о системе собирается следующим образом: "Пуск" -> "Выполнить" -> msinfo32 -> "Файл" -> "Сохранить"



4) СКРИНШОТ ОШИБКИ

Для сохранения скриншота (картинки) экрана можно воспользоваться клавишей PrintScreen (PrtScr) или инструментом "Ножницы". Подробная инструкция о том, как сделать скриншот есть тут.



5) СПИСОК УСТАНОВЛЕННЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ

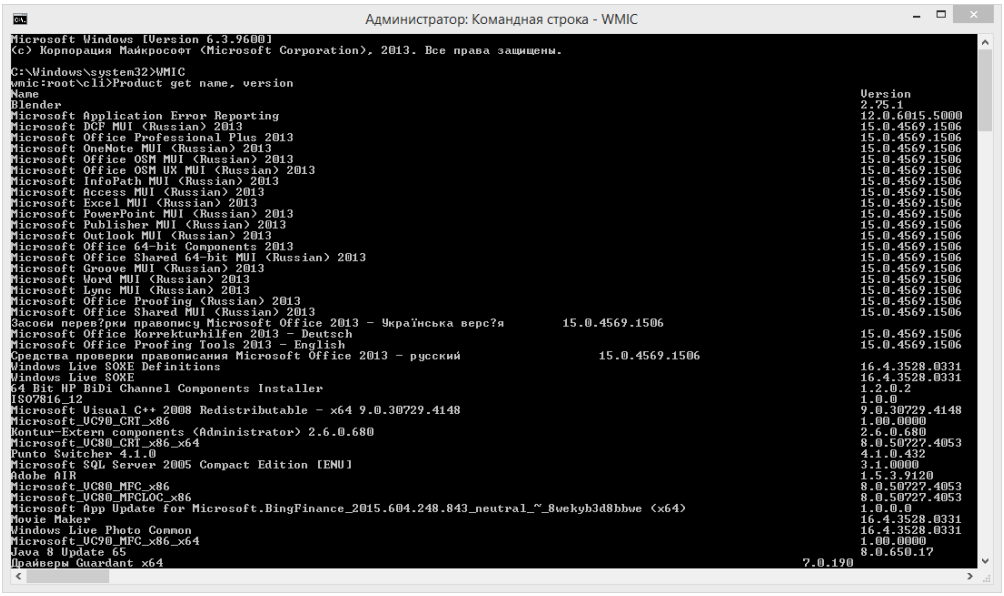
Файл со списком установленных приложений можно собрать следующим образом:

"Пуск" -> "Выполнить" -> cmd Щелкните правой кнопкой мыши по найденному элементу и выберите в контекстном меню "Запуск от имени администратора"

В открывшемся окне введите последовательно две команды:

WMIC

product get name, version



Для того чтобы сохранить этот список в текстовый файл, введите следующую команду:

/output:D:\installedapps.txt product get name, version

Теперь вам остается открыть диск D (вы можете, разумеется, указать и другой путь сохранения) и вы увидите там текстовый файл installedapps.txt со списком всех установленных программ.

Все полученные файлы вышлите, пожалуйста, на почту службы технической поддержки по адресу hotline@rutoken.ru