

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: ГГГММДДЧММСС

| | |
|--|------------------|
|  Rutoken_Drivers_20151204180546.log | 04.12.2015 18:07 |
|  Rutoken_Drivers_20151204180546_000_rtDrivers.x64.msi.log | 04.12.2015 18:06 |

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

2) СИСТЕМНЫЙ ЛОГ

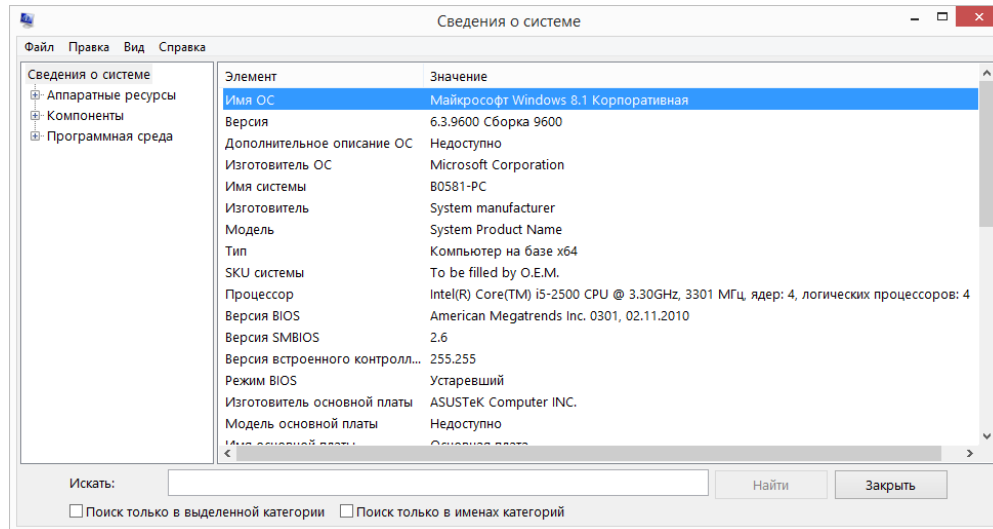
SetupApi.dev.log находится в директории C:\WINDOWS\INF\

(Для Windows XP: файл называется SetupAPI.Log)

| | | | |
|--------------------------|------------------|------------------------|--------|
| sensorsservicedriver.inf | 20.07.2015 14:44 | Сведения для установки | 6 КБ |
| setupapi.dev.log | 09.12.2015 13:09 | Текстовый документ | 129 КБ |
| setupapi.setup.log | 17.07.2015 13:25 | Текстовый документ | 178 КБ |

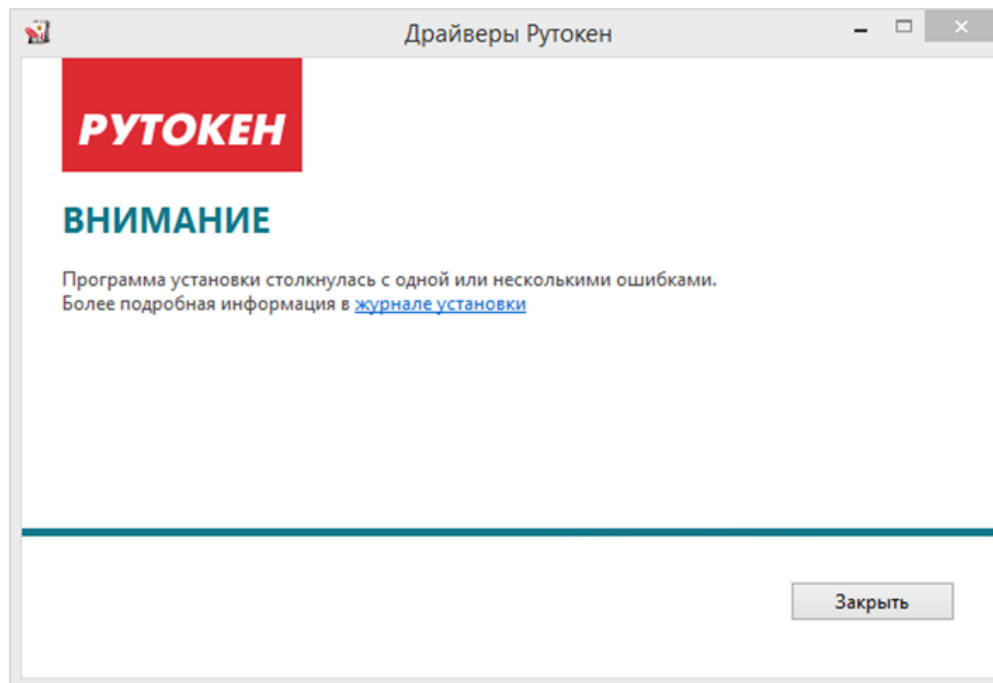
3) ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ

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

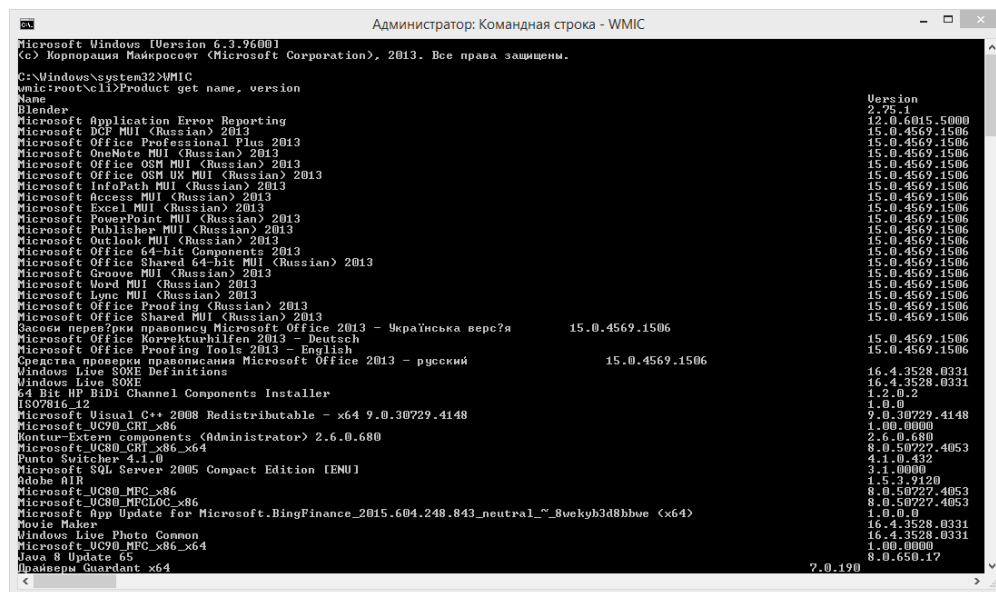
Файл со списком установленных приложений можно собрать следующим образом:

"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



```
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2013. Все права защищены.

C:\Windows\system32>WMIC
wmic:root\cimv2>Product get name, version
Name                                     Version
-----
Blender                                 2.75.1
Microsoft Application Error Reporting   12.0.6015.5000
Microsoft DCF MUI (Russian) 2013       15.0.4569.1506
Microsoft Office Professional Plus 2013 15.0.4569.1506
Microsoft OneNote MUI (Russian) 2013  15.0.4569.1506
Microsoft Office OSM MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Office OSM UK MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft InfoPath MUI (Russian) 2013  15.0.4569.1506
Microsoft Access MUI (Russian) 2013    15.0.4569.1506
Microsoft Excel MUI (Russian) 2013     15.0.4569.1506
Microsoft PowerPoint MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Publisher MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Outlook MUI (Russian) 2013   15.0.4569.1506
Microsoft Office 64-bit Components 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Office Shared 64-bit MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Groove MUI (Russian) 2013    15.0.4569.1506
Microsoft Word MUI (Russian) 2013     15.0.4569.1506
Microsoft Lync MUI (Russian) 2013      15.0.4569.1506
Microsoft Office Proofing (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Microsoft Office Shared MUI (Russian) 2013 15.0.4569.1506
Засоби перевірки правопису Microsoft Office 2013 - Українська версія 15.0.4569.1506
Microsoft Office Korrekturhilfen 2013 - Deutsch 15.0.4569.1506
Microsoft Office Proofing Tools 2013 - English 15.0.4569.1506
Средства проверки правописания Microsoft Office 2013 - русский 15.0.4569.1506
Windows Live SOXE Definitions           16.4.3528.0331
Windows Live SOXE                      16.4.3528.0331
64 Bit HP BiDi Channel Components Installer 1.2.0.2
ISO7816_12                              1.0.0
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.30729.4148 9.0.30729.4148
Microsoft UC90_CRI_x86                  1.00.0000
Rontium-Extern components (Administrator) 2.6.0.680 2.6.0.680
Microsoft UC90_CRI_x86_x64             8.0.50727.4053
Punto Switcher 4.1.0                   4.1.0.432
Microsoft SQL Server 2005 Compact Edition [ENU] 3.1.0000
Adobe AIR                              1.5.3.9120
Microsoft UC90_MFC_x86                  8.0.50727.4053
Microsoft UC90_MFCLOC_x86              8.0.50727.4053
Microsoft App Update For Microsoft.BingFinance_2015.604.248.843_neutral~_8uekyb3d8bbue <x64> 1.0.0.0
Davis Helen                            16.4.3528.0331
Windows Live Photo Common              16.4.3528.0331
Microsoft UC90_MFC_x86_x64             1.00.0000
Java 8 Update 65                       8.0.650.17
Щавєрє Guardant x64                   7.0.190
```

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