

# Типовые клиентские ошибки с рабочим местом QUIK



## Инструкция по работе

© ARQA Technologies, май 2017

## Содержание

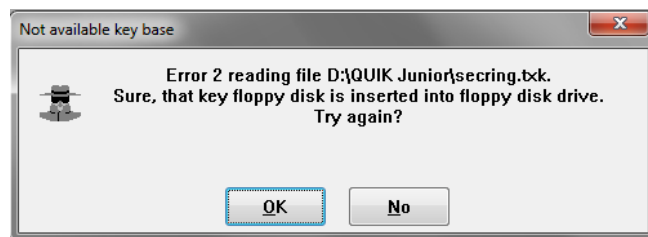
<b>1.</b>	<b>Проблемы при установлении соединения с сервером QUIK</b>	<b>3</b>
1.1	<i>Error 2 reading file...</i>	3
1.2	<i>Ключ сервера или пользователя не найден</i>	4
1.3	<i>Сервер QUIK по указанному IP-адресу и порту не обнаружен</i>	4
1.4	<i>Вы используете ключи, не зарегистрированные на сервере</i>	5
1.5	<i>Неверный пароль</i>	5
1.6	<i>Ошибка шифрования №...</i>	6
1.7	<i>Вы уже работаете в системе</i>	6
1.8	<i>Истек срок действия Ваших полномочий на использование системы</i>	6
1.9	<i>Ваша учетная запись была заблокирована администратором</i>	6
<b>2.</b>	<b>Сетевые ошибки при подключении к серверу QUIK</b>	<b>6</b>
2.1	<i>Ошибка 10060 (10061)</i>	7
2.2	<i>Ошибка 10054</i>	12
2.3	<i>Ошибка 10065</i>	14
2.4	<i>Ошибка 10022</i>	14
<b>3.</b>	<b>Возможные проблемы при работе в программе QUIK</b>	<b>15</b>
3.1	<i>Неполное отображение параметров в ТТП</i>	15
3.2	<i>Не отображается торговый счет</i>	16
3.3	<i>Кнопка «Т» недоступна</i>	17
3.4	<i>Невозможно записать настройки соединения в файл настроек</i>	17
3.5	<i>Не открывается форма ввода заявки из стакана</i>	17
3.6	<i>В стакане не отображается контекстное меню</i>	18
3.7	<i>Не обновляется программа QUIK</i>	18
3.8	<i>Ошибка «Не хватило памяти под объекты»</i>	19
3.9	<i>Артефакты при построении графиков</i>	19
3.10	<i>Долгая загрузка терминала QUIK на старте</i>	20
3.11	<i>General protection fault. Internal exception happened</i>	20

3.12	<i>Ошибка экспорта в MetaStock - IWR_CANNOT_LOCATE</i>	20
3.13	<i>Не строится график по параметру ТТП</i>	20
3.14	<i>В списке клиентов отображаются «чужие» коды клиентов</i>	21
3.15	<i>Данные в ТТП обновляются с большим периодом</i>	22
3.16	<i>В таблице всех сделок не отображаются данные</i>	23
3.17	<i>Не строится тиковый график</i>	23
3.18	<i>Проблема со шрифтами</i>	24
3.19	<i>Обрезаются формы диалоговых окон</i>	27
3.20	<i>Ошибки ТС ММВБ и РТС при отклонении транзакций</i>	31
<b>4.</b>	<b><i>Подключение клиента QUIK через Proxy-Server и Firewall</i></b>	<b>33</b>
4.1	<i>Конфигурация сети, настройка терминала QUIK</i>	33
4.2	<i>Настройки Kerio Winroute Firewall</i>	34
4.3	<i>Настройка Proxy+</i>	35
4.4	<i>Настройка User Gate 2.8</i>	36
4.5	<i>Настройка User Gate 4.0</i>	37
4.6	<i>Lan2Net</i>	38
<b>5.</b>	<b><i>Приложение</i></b>	<b>41</b>
5.1	<i>Скрытые расширения файлов на Windows XP</i>	41
5.2	<i>Скрытые расширения файлов на Windows Vista / Seven</i>	42
5.3	<i>Как включить telnet в Windows Vista / 7</i>	43

# 1. Проблемы при установлении соединения с сервером QUIK

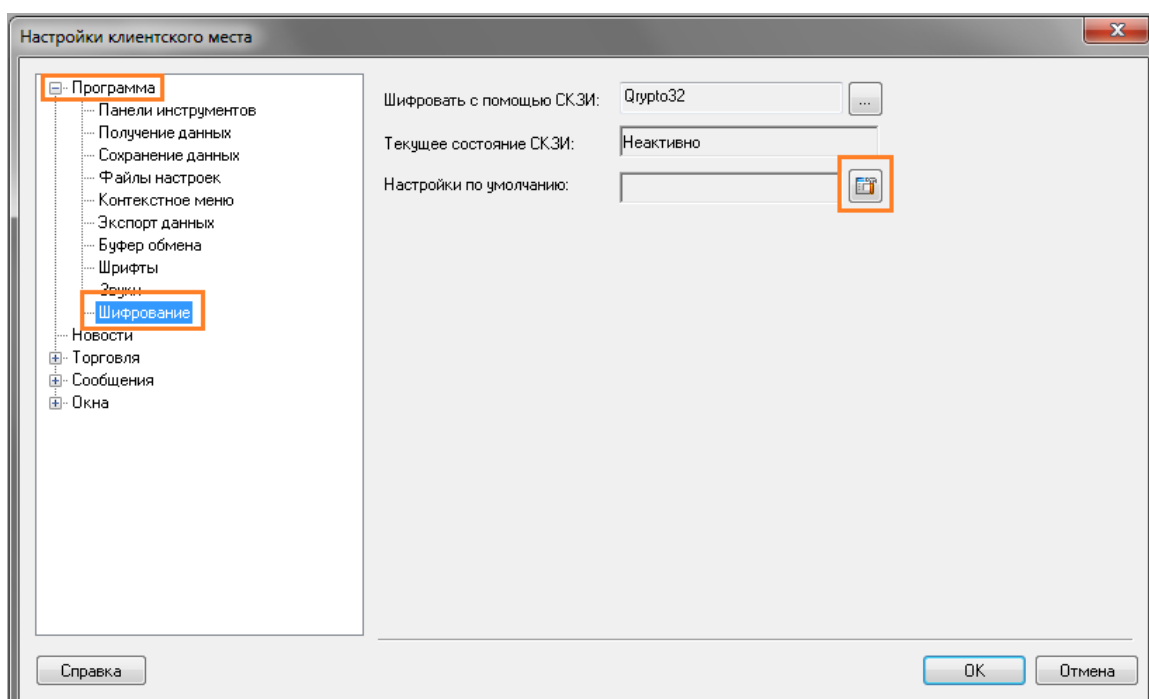
## 1.1 Error 2 reading file...

Данная ошибка означает, что при соединении с сервером, программа QUIK не может найти файлы с публичной и/или секретной частью ключей.

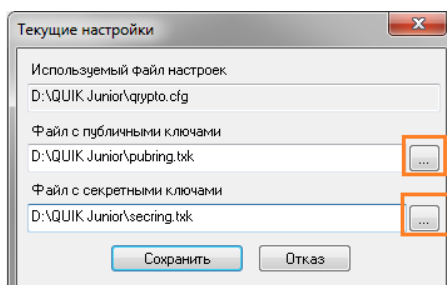


При проявлении подобной ошибки необходимо выполнить следующее:

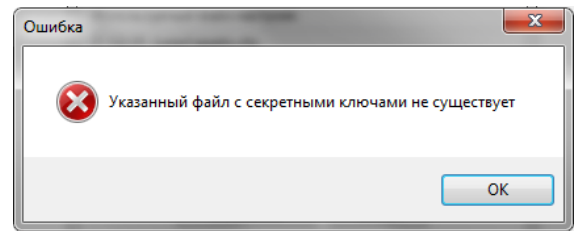
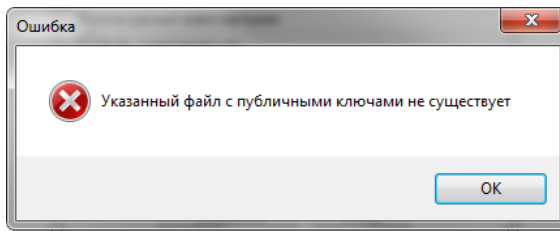
1. Открываем пункт меню «Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Программа»/«Шифрование» (либо F9) и нажимаем на кнопку в поле «Настройки по умолчанию».



2. В появившейся форме «Текущие настройки» в полях «Файл с публичными ключами» и «Файл с секретными ключами» при нажатии на кнопки вида [...] нужно указать местоположение публичного ключа «pubring.tsk» и секретного «secring.tsk» ключа соответственно.

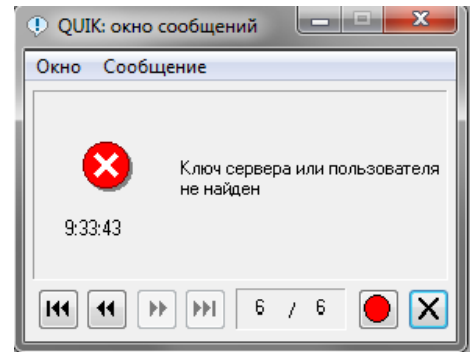


- \* **ПРИМЕЧАНИЕ:** При нажатии на кнопку [...] в случае появления сообщения, представленного на рисунке ниже, данное сообщение нужно закрыть (кнопка «OK»), после чего на экране отобразится стандартная диалоговая форма выбора файла.



## 1.2 Ключ сервера или пользователя не найден

Данная ошибка может возникать в том случае, когда пользователь совершает ошибку при наборе своего логина. Первым делом клиенту нужно рекомендовать в поле «Введите Ваше Имя» ввести только один символ (любой), а не весь логин полностью, желательно такой, который не имеет аналогичного визуального отображения в другой раскладке клавиатуры (английской или русской). Например, если логин «Иванов», то можно ввести только букву «н» или, если логин «2081263954» - только «8». Пароль нужно вводить полностью. Также нужно обратить особое внимание, что верхний и нижний регистр (большие и маленькие буквы) программой идентифицируются как разные символы.



Если проблема сохраняется, необходимо отправить в поддержку Вашей брокерской компании для анализа следующий список файлов из директории с программой QUIK:

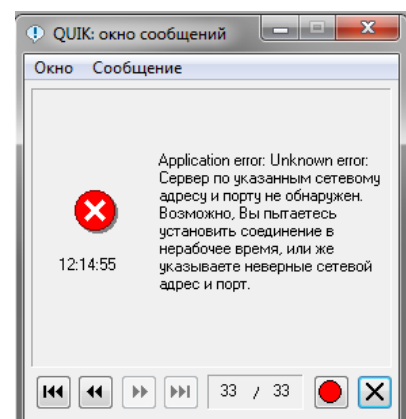
- IP.CFG;
- QCRYPTO.CFG;
- INFO.INI;
- pubbring.txk (публичная часть ключа, может находиться не в папке с программой QUIK).

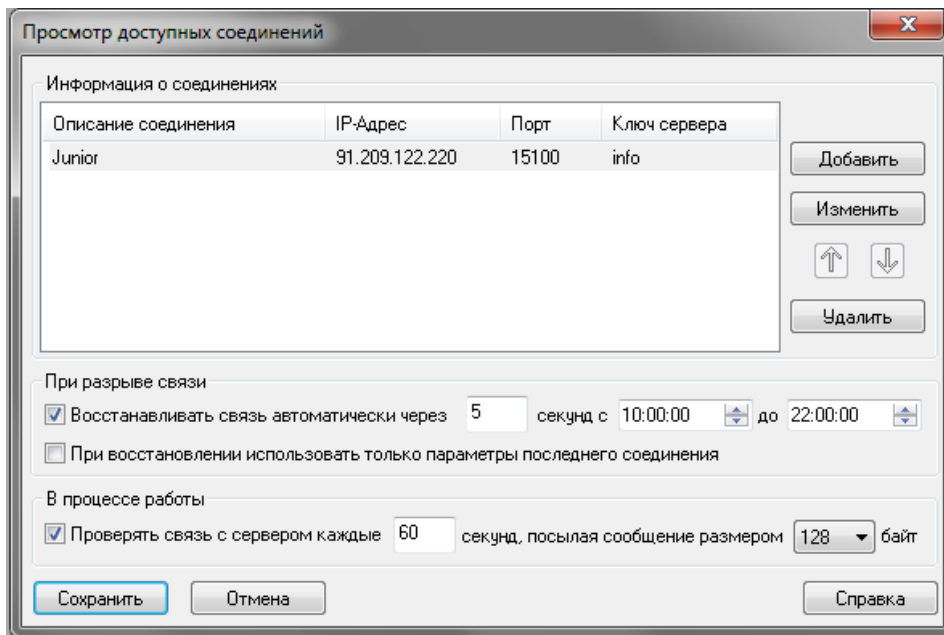
\* *ПРИМЕЧАНИЕ: Если пользователь не может найти данные файлы в директории с программой QUIK, то скорее всего в операционной системе отключено отображение расширения файлов. Для включения данной настройки клиенту нужно рекомендовать воспользоваться инструкциями, приведенными в Приложении (п.5.1, п.5.2) для операционных систем Windows XP и Windows Vista / 7 соответственно.*

## 1.3 Сервер QUIK по указанному IP-адресу и порту не обнаружен

Данное сообщение об ошибке может возникать по следующим причинам:

1. Пользователь устанавливает соединение с сервером по неверному IP-адресу и/или порту. В данном случае нужно в терминале QUIK открыть пункт меню «Система»/ «Соединения» и уточнить IP-адрес и порт, выделенный синей строкой (синей строкой подсвечивается текущее подключение к серверу).





2. Пользователь устанавливает соединение с сервером в момент, когда сервер QUIK не запущен (например, выходные или праздничные дни).

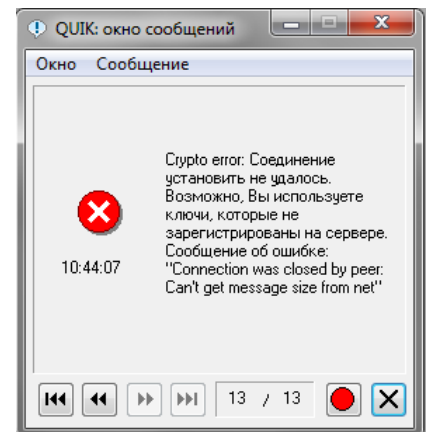
**\*** *ПРИМЕЧАНИЕ: За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру*

## 1.4 Вы используете ключи, не зарегистрированные на сервере

Данное сообщение об ошибке может возникать по следующим причинам:

1. Пользователь пытается установить соединение с сервером QUIK с ключами, незарегистрированными на сервере.
2. На сервере, к которому подключается пользователь, нет свободных лицензий для подключения.

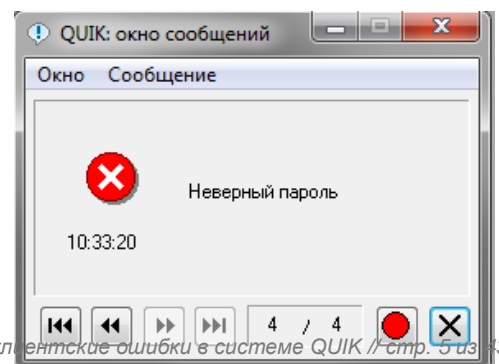
**\*** *ПРИМЕЧАНИЕ: За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру*



## 1.5 Неверный пароль

Данное сообщение об ошибке однозначно.

При соединении с сервером в поле «Введите Ваш Пароль» при вводе пароля пользователь допускает ошибку. Нужно обратить особое внимание, что верхний и нижний регистр (большие и маленькие буквы) программой идентифицируются как разные символы.



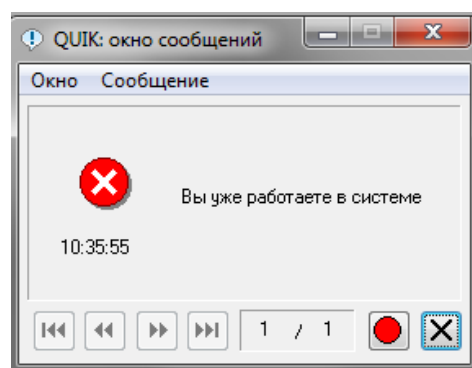
## 1.6 Ошибка шифрования №...

Данная ошибка может возникать в случае, когда при установлении соединения с сервером QUIK пользователь использует устаревшую версию клиентского места QUIK.

Для решения подобной проблемы пользователю нужно рекомендовать выполнить обновление клиентского места до актуальной версии.

## 1.7 Вы уже работаете в системе

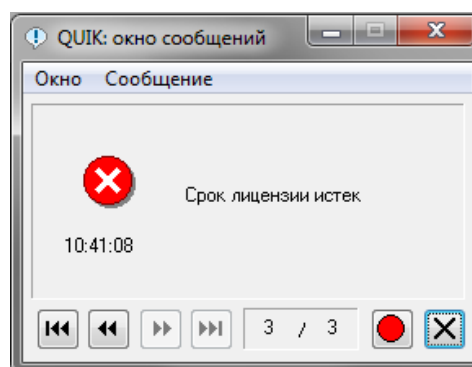
Сервер QUIK не допускает одновременную работу двух пользователей с одинаковыми ключами доступа. Если такое сообщение получено при восстановлении соединения после обрыва (наиболее вероятно при сетевых проблемах на канале связи), то достаточно повторить попытку через несколько секунд, когда сервер QUIK прекратит обработку предыдущего соединения. В случае неудачи повторного соединения, для решения вопроса обратитесь в Вашу брокерскую компанию



## 1.8 Истек срок действия Ваших полномочий на использование системы

Данное сообщение означает, что у пользователя истек срок доверенности.

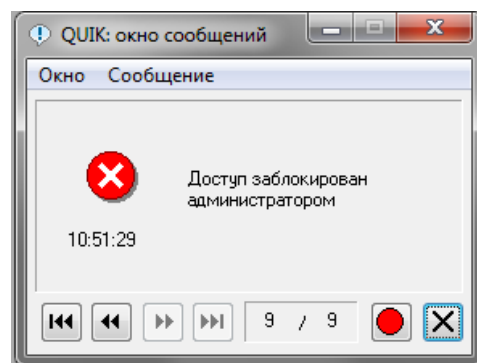
- \* **ПРИМЕЧАНИЕ:** За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру



## 1.9 Ваша учетная запись была заблокирована администратором

При выводе данного сообщения доступ к серверу QUIK блокируется. Подобное сообщение выводится в случае, когда учетная запись пользователя и/или определенный IP-адрес, с которого пользователь устанавливает соединение с сервером QUIK, заблокированы.

- \* **ПРИМЕЧАНИЕ:** За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру



## 2. Сетевые ошибки при подключении к серверу QUIK

### 2.1 Ошибка 10060 (10061)

Ошибка 10060 (10061) является ошибкой операционной системы Windows. Ошибка информирует о том, что сетевая программа (в данном случае терминал QUIK), не может получить доступ к Internet. В большинстве случаев причиной проблемы является недоступность порта, по которому устанавливается соединение с сервером QUIK. Порт может быть недоступен по причине блокировки антивирусной программой, Брандмауэр Windows и/или закрытия данного порта на прокси-сервере, в случае использования последнего.

Для решения данной проблемы нужно выполнить следующие действия (по порядку выполнения, если на каком-либо пункте связь с сервером QUIK установилась, то последующие действия можно не выполнять):

1. Наличие доступа в Internet.
2. Доступность IP-адреса и порта сервера QUIK.
3. Открытие портов в антивирусной программе.
4. Отключение «Брандмауэр Windows».

Рассмотрим каждый пункт отдельно.

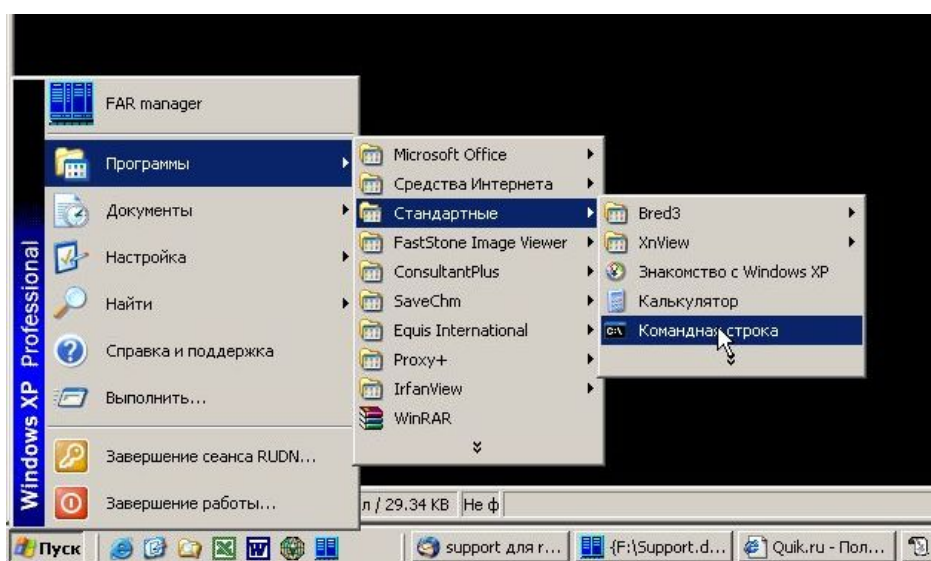
#### 2.1.1 Наличие доступа в Internet.

Нужно проверить, имеется ли на текущий момент доступ к internet. Для этого в строке интернет-браузера нужно набрать, например, адрес «quik.ru» или любой другой адрес на Ваше усмотрение.

#### 2.1.2 Доступность IP-адреса и порта сервера QUIK.

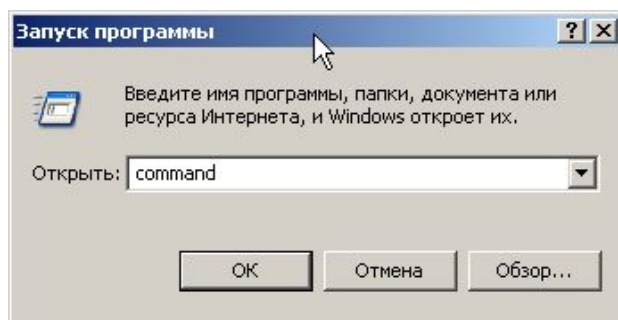
По инструкции ниже нужно проверить доступность IP-адреса и порта сервера QUIK. IP-адрес и порт сервера QUIK можно посмотреть в клиентском месте, в пункте меню «Связь» / «Доступные соединения». Для проверки доступности открываем командную строку Windows, вызвать которую можно одним из следующих способов:

- «Пуск» / «Программы» / «Стандартные» / «Командная строка».

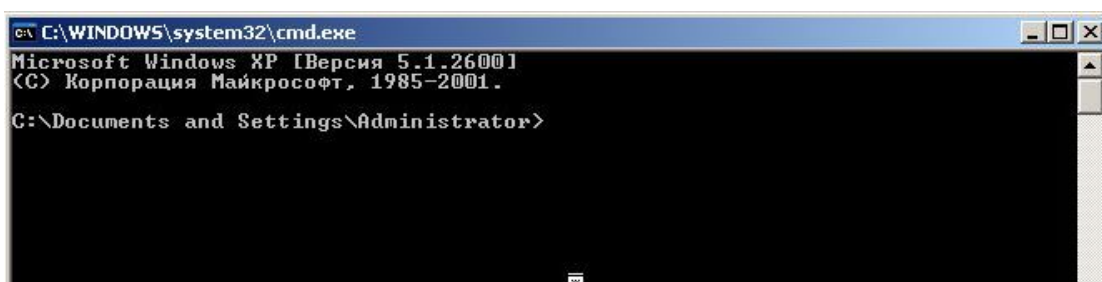


- или набрать команду command (вариант - cmd) в быстром запуске программ «Пуск» - «Выполнить».

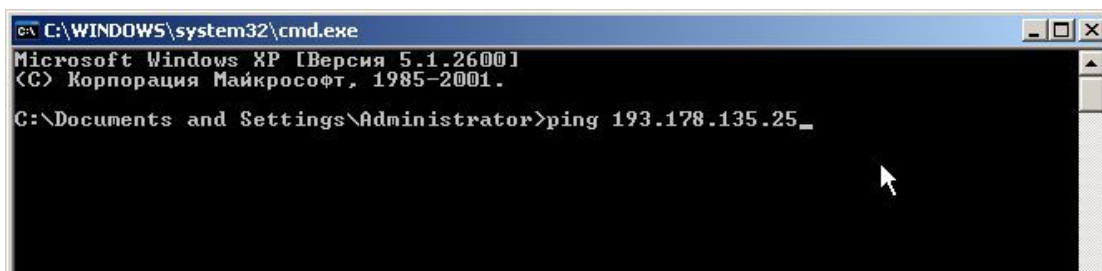




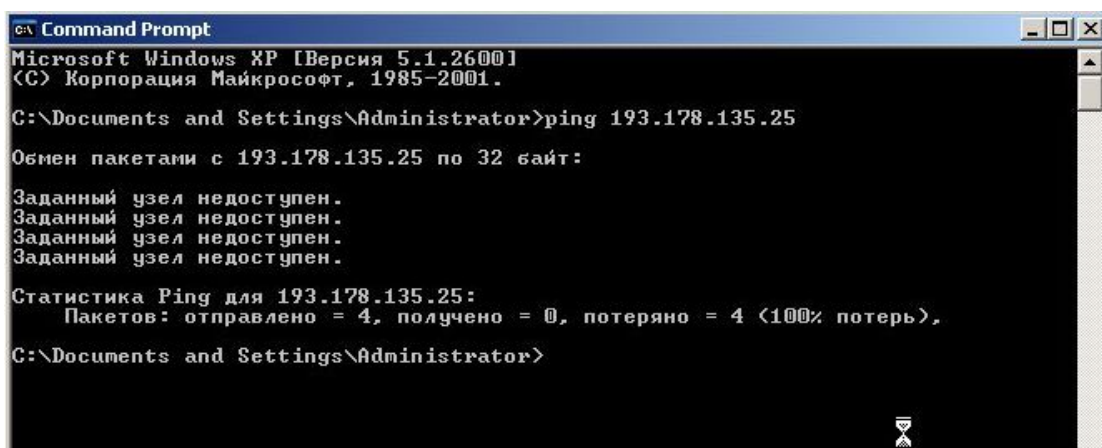
При этом на экране отобразится окно, внешний вид которого представлен на рисунке ниже:



В строке набираем команду ping и через пробел IP-адрес сервера QUIK. Например:



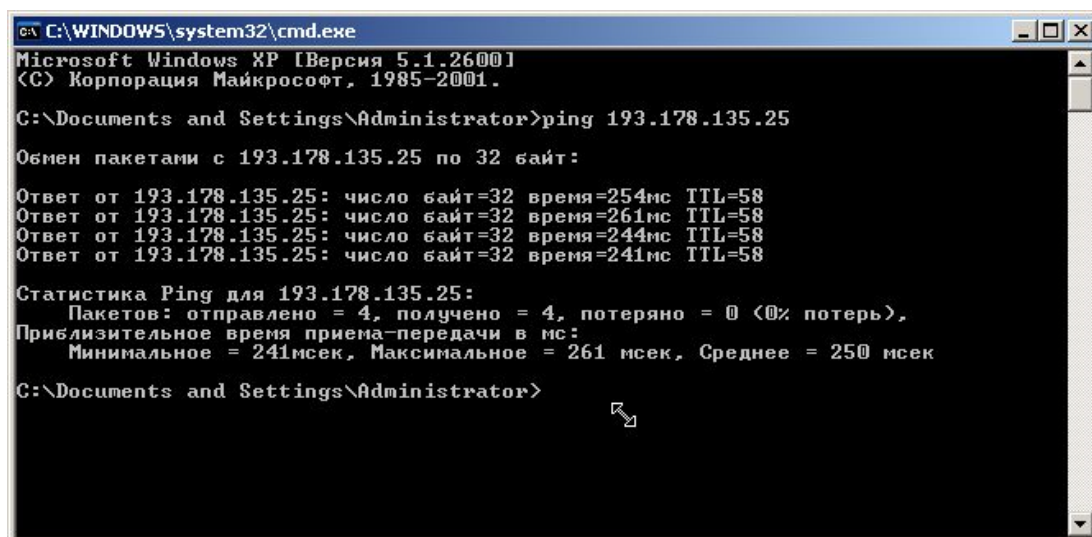
Далее нажимаем клавишу Enter. Если сервер QUIK Вам не доступен, то после этого возникает примерно следующая диагностика:



Данная диагностика означает, что сервер QUIK «закрывает» файрволом, прокси-сервером или доступ к его адресу вообще запрещен провайдером (или системным администратором). Также данная диагностика возвращается при использовании прокси-сервера (см. п.2.3 данной инструкции).

Если сервер доступен, то форма будет содержать примерно следующую информацию:





```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [Версия 5.1.2600]
(C) Корпорация Майкрософт, 1985-2001.

C:\Documents and Settings\Administrator>ping 193.178.135.25

Обмен пакетами с 193.178.135.25 по 32 байт:

Ответ от 193.178.135.25: число байт=32 время=254мс TTL=58
Ответ от 193.178.135.25: число байт=32 время=261мс TTL=58
Ответ от 193.178.135.25: число байт=32 время=244мс TTL=58
Ответ от 193.178.135.25: число байт=32 время=241мс TTL=58

Статистика Ping для 193.178.135.25:
    Пакетов: отправлено = 4, получено = 4, потеряно = 0 (0% потерь),
Приблизительное время приема-передачи в мс:
    Минимальное = 241мсек, Максимальное = 261 мсек, Среднее = 250 мсек

C:\Documents and Settings\Administrator>
```

Помимо доступности IP-адреса, для корректного подключения терминала QUIK необходимо, чтобы был доступен также порт. Доступность порта проверяется с помощью команды telnet. Данная команда набирается в командной строке, с указанием IP-адреса сервера и порта, через пробел. Например:

**telnet 193.178.135.25 15100**

При успешной доступности порта на экране отобразится форма, внешний вид которой представлен на рисунке ниже.




Данная диагностика означает, что пользователь успешно подключится к нужному порту сервера QUIK. Возможность связи доказана, закрываем данное окно и делаем попытку подключения к серверу через сам терминал QUIK.

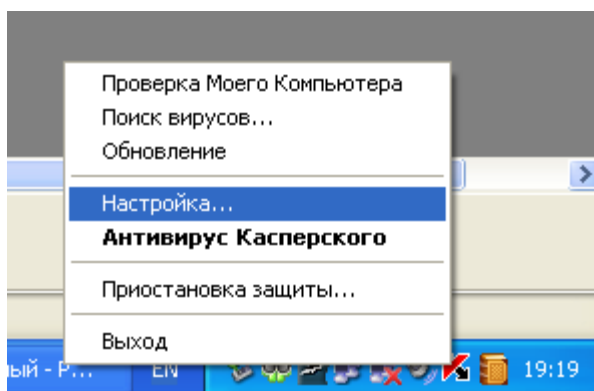
Когда команда telnet выдает какую-либо ошибку - это означает, что порт не доступен. В этом случае нужно выполнить рекомендации, описанные ниже.

- \* *ПРИМЕЧАНИЕ: Команда telnet в операционных системах Windows Vista / 7 по умолчанию отключена. Для включения данной команды пользователю нужно рекомендовать воспользоваться инструкцией, приведенной в Приложении п. 5.3.*

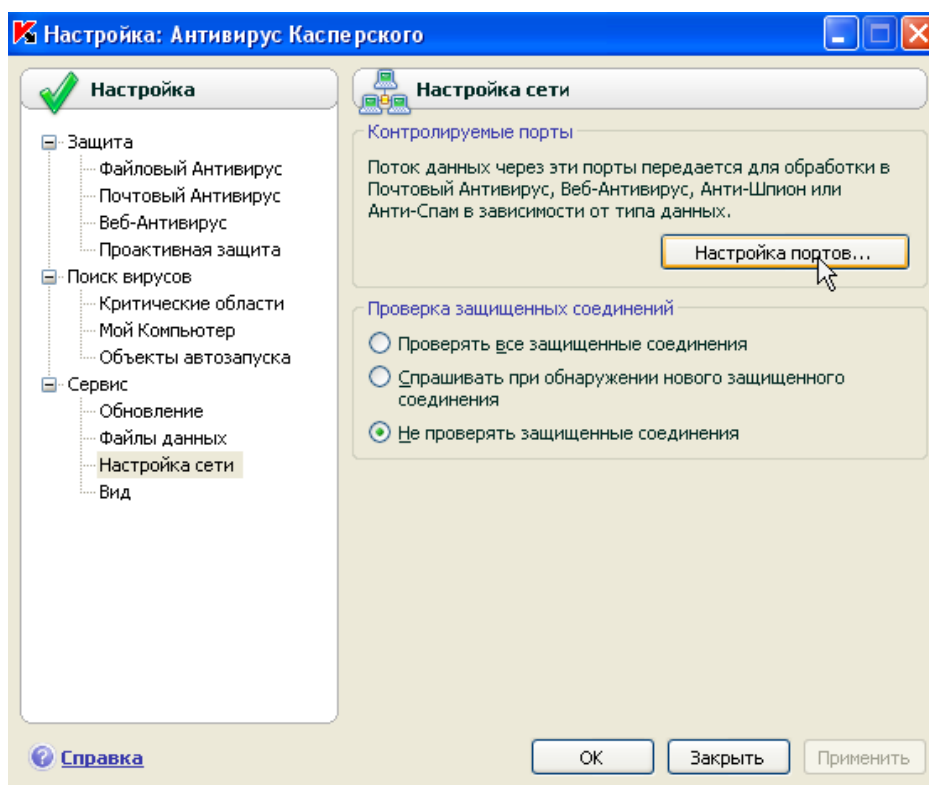
### 2.1.3. Открытие портов в антивирусной программе.

По причине того, что антивирусных программ большое количество в рамках данной инструкции будет рассмотрено открытие порта только на примере одной антивирусной программы - «Антивирус Касперского».

При запущенной антивирусной программе, в правом нижнем углу экрана (в системной панели) отображается значок . Наведите курсор мыши на значок данного вида и нажмите правой клавишей мыши, в появившемся меню нужно выбрать пункт «Настройка...».

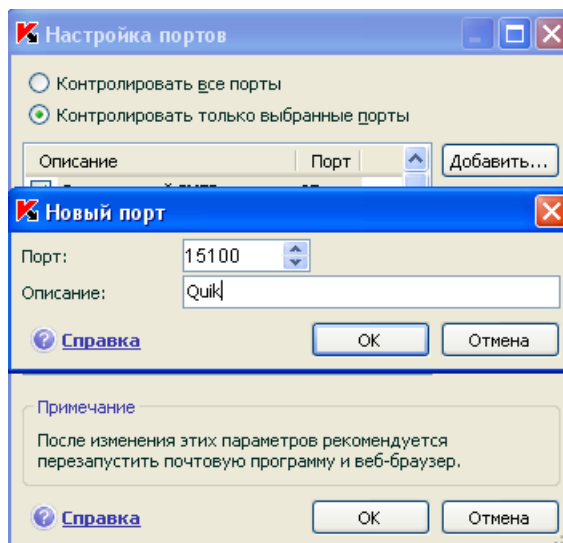
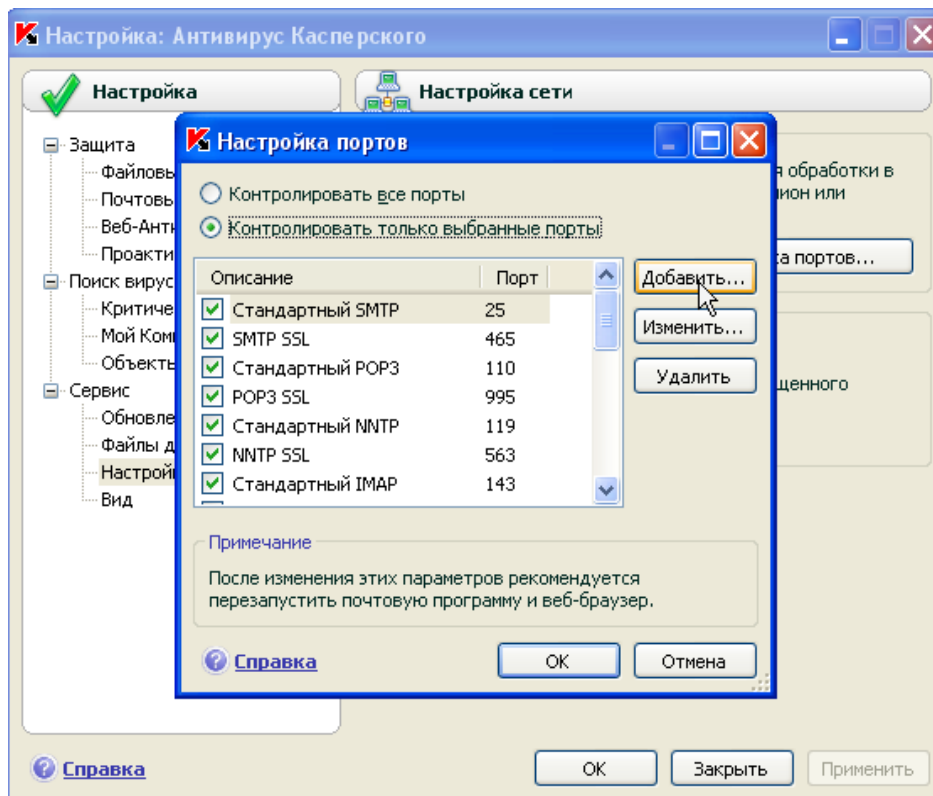


В появившейся форме, в столбце «Настройка» выбираем пункт «Настройка сети», нажимаем на кнопку «Настройка портов...»



На форме списка портов:

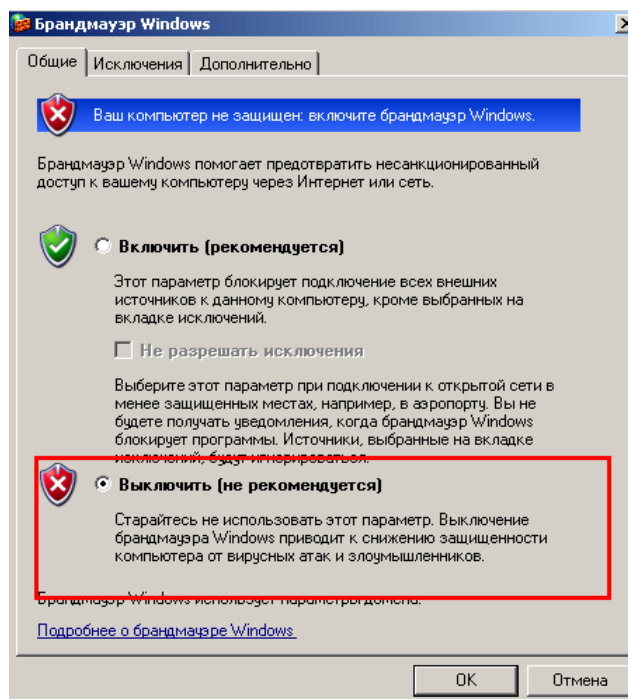
- если нужные, для соединения с сервером QUIK, порты указаны, но отсутствует галочка в колонке «Описание», то нужно ее установить.
- если нужных портов нет, то нужно нажать на кнопку «Добавить» и добавить в список нужные порты.



В поле «Порт», указываем нужный порт, в поле «Описание» - произвольное описание, на Ваше усмотрение, для данного порта.

#### 2.1.4 Отключение «Брандмауэр Windows».

Для отключения «Брандмауэр Windows» открываем меню «Пуск» - «Панель управления» - «Брандмауэр Windows», переходим на вкладку «Общие» и выбираем пункт «Выключить (не рекомендуется)».

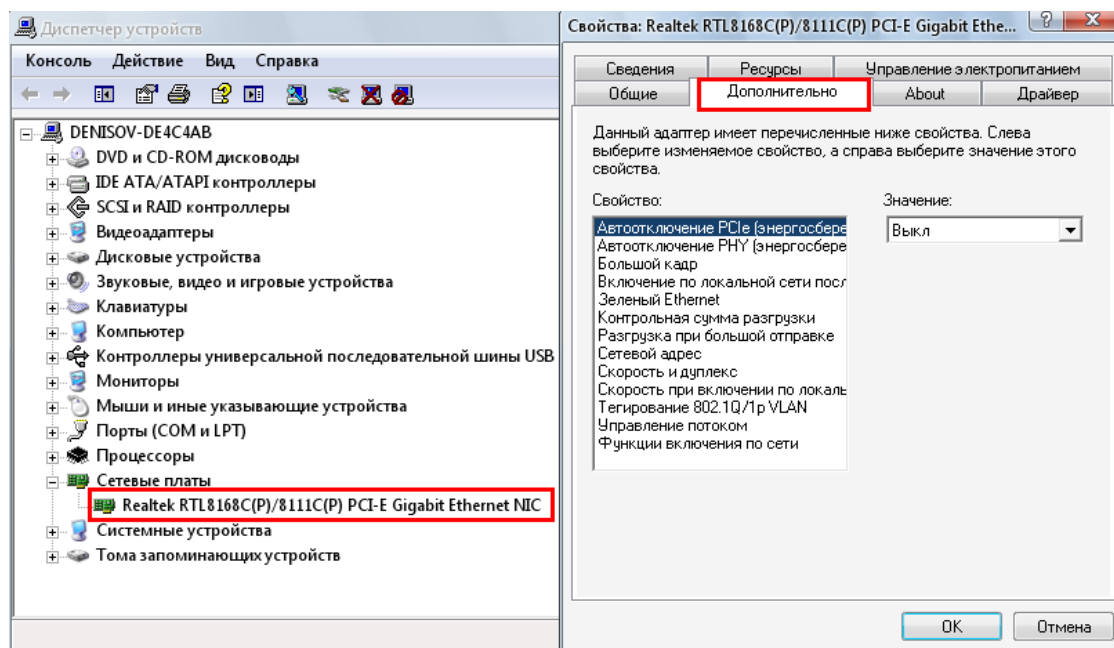


## 2.2 Ошибка 10054

Ошибка 10054 означает, что компьютер пользователя диагностирует проблемы с сетевым соединением и разрывает сеанс связи. При проявлении данной ошибки клиенту нужно рекомендовать выполнить следующие действия (по порядку):

### 2.2.1 Настройка сетевой карты.

Настройки сетевой карты открываются из пункта меню - свойства «Мой компьютер» / Закладка «Оборудование» / Кнопка «Диспетчер устройств» / Дерево «Сетевые платы» - нажать плюс / Свойство «Сетевая карта»... / Вкладка «Дополнительно».



Инструкция по настройке носит общий характер - настраивайте то, что сможете найти.

Параметры сетевой платы:

- 802.1pSupport - disable (выключено);
- Flow Control - disable (выключено);
- Jumbo Frames - disable (выключено);
- Speed & Duplex - Full Duplex (установите максимально возможное значение);
- TCP Segmentation - disable (выключено);
- Wake From Shutdown - disable (выключено);
- Аппаратный контроль суммы - disable (выключено);
- Возможности пробуждения - нет;
- Записывать статусные сообщения - "Статусные сообщения";
- Макс. IRQ - шт/сек. - 5000;
- Сетевой Адрес - нет;
- Управление прерываниями - disable (выключено);
- Число буферов передачи - 512;
- Число буферов приёма - 512.

**\* ПРИМЕЧАНИЕ:**

*Число буферов передачи - 512 (если такое значение указать нельзя установите максимально возможное) - обычно по умолчанию этот параметр стоит в значении 256 - обязательно поставить 512.*

*Число буферов приёма - 512 (если такое значение указать нельзя установите максимально возможное) - обычно по умолчанию этот параметр стоит в значении 256 - обязательно поставить 512.*

### 2.2.2 Проверка качества канала связи.

Качество канала связи проверяется широким ring в 512 байт в количестве не менее 100 пакетов. Для проверки качества канала связи в командной строке Windows нужно выполнить следующую команду:

**ping -l 512 -n 100 193.178.135.25**

Где 193.178.135.25 - IP-адрес Вашего сервера QUIK.

Для нормальной работы программы требуется соблюдение следующих условий:

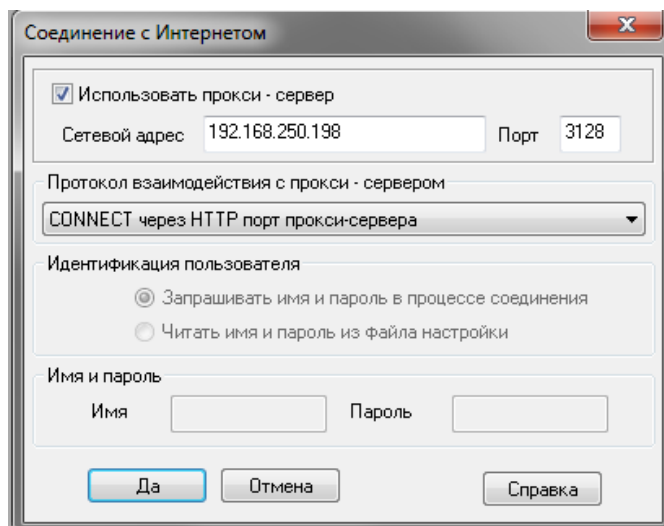
- время прохождения сигнала (ping) до сервера QUIK не более 1 сек.;
- процент потерь пакетов данных при ping не более 3% (рекомендуется не более 1%).

В случае если канал связи не удовлетворяет данным требованиям, клиенту нужно рекомендовать обратиться к провайдеру сети с вопросом повышения качества канала, до требуемой программой нормы.

## 2.3 Ошибка 10065

---

Ошибка 10065 возникает, в случае, если пользователь выходит в Internet не напрямую, а с использованием прокси-сервера, при этом в программе QUIK не настроено соединение с сервером QUIK с использованием прокси-сервера. Для решения данной проблемы пользователю нужно рекомендовать открыть в программе пункт меню «Система»/«Настройки»/«Соединение с интернетом» и выполнить необходимые настройки.



По вопросам настроек прокси-сервера пользователю нужно обратиться к администратору его сети.

## 2.4 Ошибка 10022

---

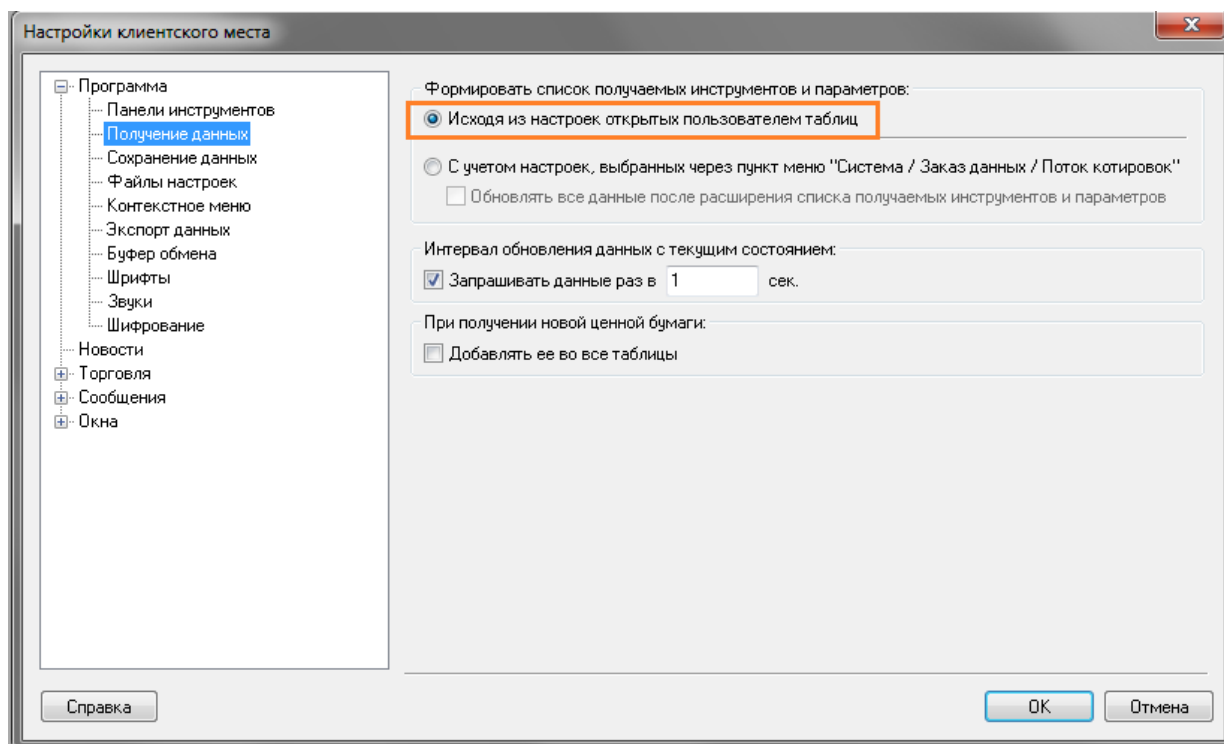
Сетевая ошибка 10022 (получен недопустимый аргумент), является «смешанной» ошибкой. Для решения подобной проблемы пользователю первым делом нужно рекомендовать выполнить инструкцию по ошибке 10060 (см. п.2.1 данного руководства), если проблема останется - инструкцию по ошибке 10054 (см. п.2.2 данного руководства).

## 3. Возможные проблемы при работе в программе QUIK

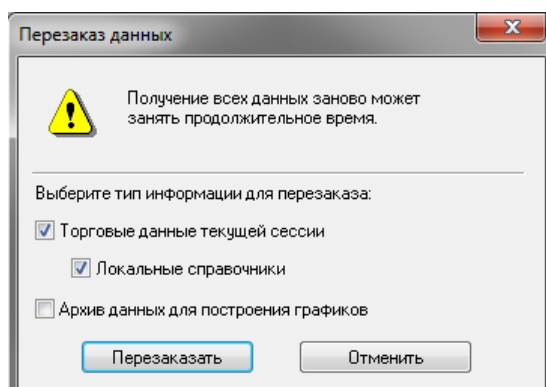
### 3.1 Неполное отображение параметров в Таблице текущих торгов

Если возникла проблема, что в таблице текущих торгов отображается неполный список параметров (присутствуют / транслируются не все возможные параметры для данного класса), то пользователю нужно рекомендовать следующие действия:

1. Открыть пункт меню «Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Программа»/«Получение данных» и выбрать опцию «Исходя из настроек открытых пользователем таблиц».



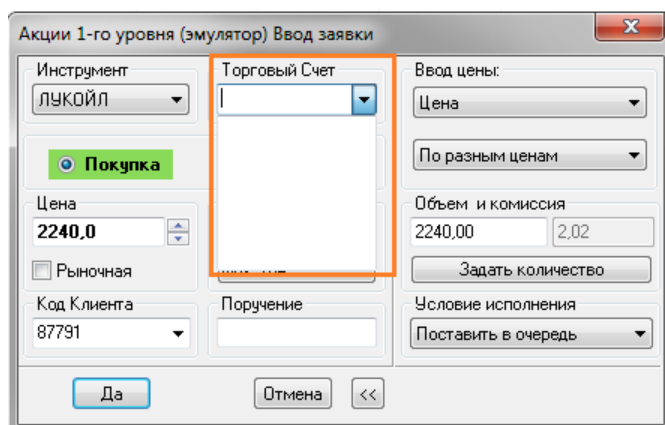
2. Выполнить пункт меню «Система»/«Заказ данных»/«Перезаказать данные», и выбрав опции «Торговые данные текущей сессии» и «Локальные справочники» нажать «Перезаказать». Программа закроется и сразу автоматически запустится.





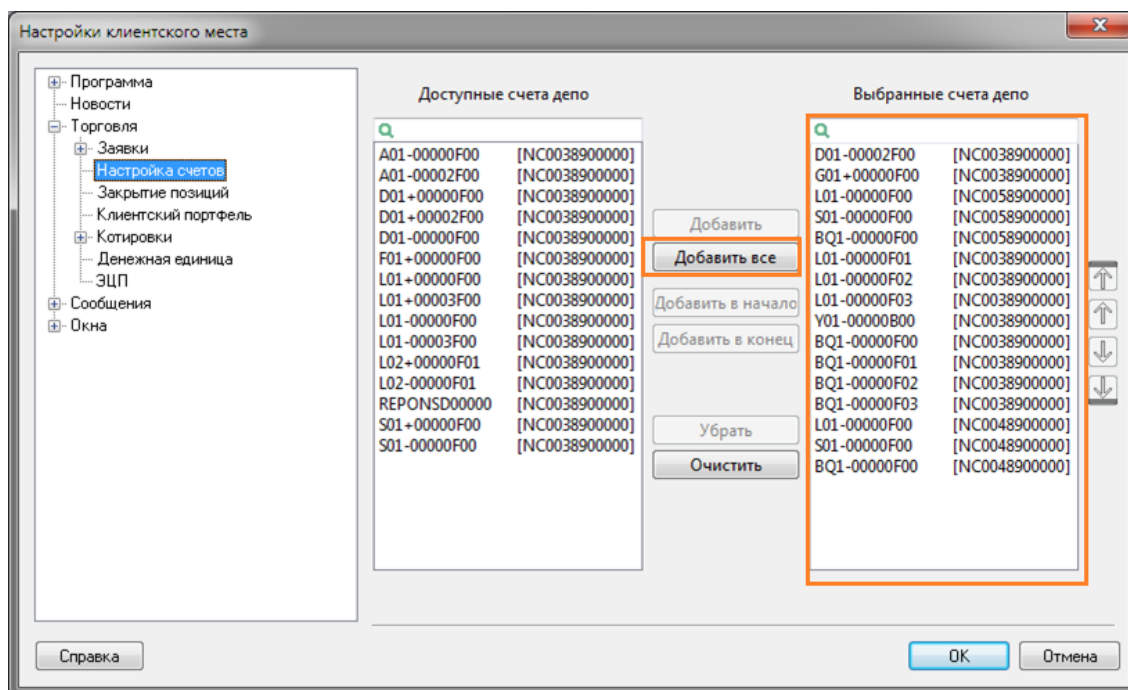
## 3.2 Не отображается торговый счет

На форме ввода заявки не отображается торговый счет (список выбора торгового счета пустой).



Для решения данного вопроса необходимо выполнить следующее:

1. Открыть пункт меню «Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Торговля»/«Настройка счетов» и переместить (кнопка «Добавить все») все счета из поля «Доступные» в поле «Выбранные»:



2. Если в поле «Доступные» не отображается ни один торговый счет, то это означает, что по данному коду клиента не задан ни один лимит по бумагам.

**\*** *ПРИМЕЧАНИЕ: За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру*

### 3.3 Кнопка «Т» недоступна

Кнопка «Т» (пункт меню «Действия»/«Выполнить транзакцию») на панели инструментов программы недоступна (серая). Возможные причины:



1. Нет связи между рабочим местом и сервером QUIK. Совершение активных операций возможно только при наличии связи между пользователем, сервером QUIK и торговой системой. Убедитесь, что связь с сервером установлена - индикатор в правом нижнем углу программы должен иметь зеленый цвет.
2. Пользователю не разрешены активные операции ни по одному из классов.

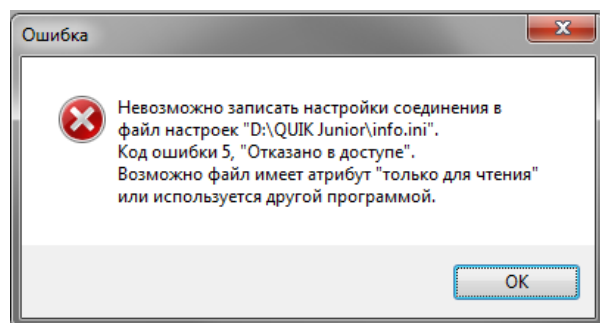
\* **ПРИМЕЧАНИЕ:** За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру

3. Торги закрыты. Во время этого сеанса связи с сервером не проводится ни одной торговой сессии и совершение операций на них невозможно.

### 3.4 Невозможно записать настройки соединения в файл настроек

При соединении с сервером выводится сообщение вида - «Невозможно записать настройки соединения в файл настроек <путь к файлу> info.ini». Данное сообщение означает, что по каким-то причинам программа QUIK не может получить доступ к настроечному файлу «INFO.INI», причины могут быть следующие:

1. Файл имеет атрибут «Только для чтения». Данный атрибут нужно снять.
2. Пользователь не имеет права на запись в директорию, где установлена программа QUIK. Программу нужно перенести (скопировать) в другую директорию или предоставить права пользователю на запись в текущий каталог.
3. Файл занят другой программой. Нужно убедиться, что файл «INFO.INI» не открыт в какой-либо программе, например, в текстовом редакторе.



### 3.5 Не открывается форма ввода заявки из стакана

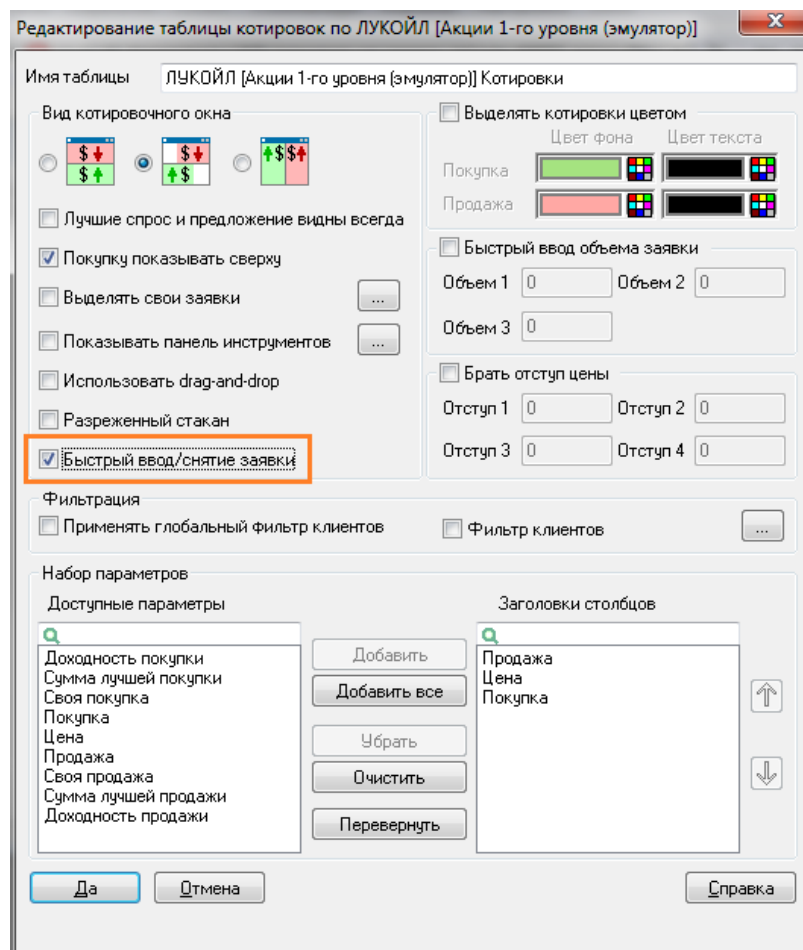
При двойном нажатии левой клавишей мыши в стакане, на экране не отображается форма ввода заявки, при этом пользователь может выставить заявку через пункт меню «Действия»/ «Выполнить транзакцию».

\* **ПРИМЕЧАНИЕ:** За более подробной информацией обратитесь к Вашему брокеру

### 3.6 В стакане не отображается контекстное меню

При нажатии в стакане правой клавишей мыши, на экране не отображается контекстное меню. Это означает, что для данного стакана включен режим "Быстрого ввода/снятия заявок".

В этом случае нужно вызвать форму редактирования стакана с помощью комбинации клавиш "Ctrl+E", и в появившейся форме снять галочку "Быстрый ввод/снятие заявки".

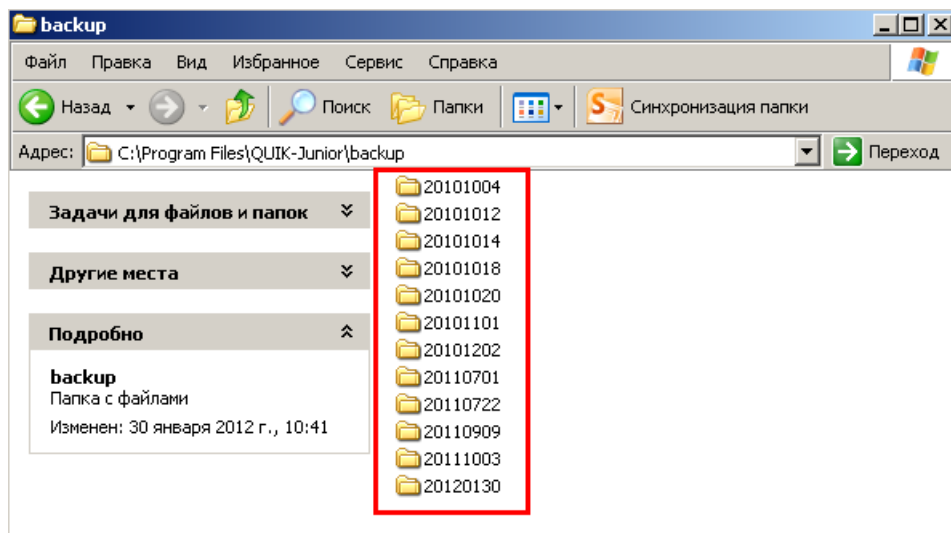


### 3.7 Не обновляется программа QUIK

После автоматического обновления программы QUIK («Система»/«О программе»/«Проверить обновление программы») или выводе на экран сообщения после соединения с сервером «На сервере появилась новая версия программы...», принятии файлов и перезапуска программы, версия программы QUIK не изменилась. Данная проблема актуальна для операционных систем Windows Vista и Windows 7, которая связана с повышенной системой безопасности в отношении программной перезаписи файлов. Для корректного обновления программы на данных операционных системах программу QUIK необходимо запустить от имени администратора. Для этого нужно на ярлыке запуска или исполняемом файле «info.exe» нажать правой клавишей мыши и выбрать пункт контекстного меню «Запустить от имени администратора».

- \* **ПРИМЕЧАНИЕ:** При работе на операционных системах Windows Vista и Windows 7 рекомендуется всегда запускать программу QUIK от имени администратора, для этого в свойствах ярлыка запуска можно поставить галочку "Всегда запускать от имени администратора".

Возможна ситуация, когда по причине запуска программы без прав администратора произошло некорректное обновление версии программы, после которого программа не запускается. В данном случае нужно восстановить предыдущее состояние программы. Для этого в рабочей директории программы QUIK нужно найти папку «backup». В данной папке расположены подпапки с именами формата: «DDMMYYYY», где «DD»-число, «MM»-месяц, а «YYYY» - год даты последнего успешного обновления программы.



Выберите папку с датой последнего обновления и скопируйте из нее все файлы в рабочую директорию QUIK с заменой текущих файлов. После чего программу нужно запустить от имени администратора, и выполнить обновление.

### 3.8 Ошибка «Не хватило памяти под объекты»

Ошибка «Не хватило памяти под объекты, без которых приложение работать не может» может возникнуть как при запуске, так и во время работы программы. Причиной данной ошибки может являться недостаток ресурсов компьютера и/или программный сбой. Первым делом нужно проверить потребление оперативной памяти и загрузку ЦП в диспетчере задач Windows. Если памяти действительно не хватает или ЦП загружен, то нужно освободить ресурсы, закрыв ненужные, на данный момент, приложения. В противном случае рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Закрыть программу QUIK, если она при этом открыта.
2. В директории с программой удалить все файлы с расширением «\*.log» и «\*.dat» (кроме файлов alerts.dat, metastok.dat, portfolio.dat и scripts.dat, в которых хранятся пользовательские настройки). Запустить программу QUIK.

Если вышеприведенные рекомендации не помогут, то это означает, что файл с настройками (по умолчанию, «info.wnd») поврежден. В данном случае нужно удалить файл с настройками, запустить программу без файла, и создать настройки заново.

### 3.9 Артефакты при построении графиков

При построении графиков могут наблюдаться различные графические проблемы в отображении диаграммы, которые могут проявляться в виде неточного (смазанного) изображения или не полной (частичной) отрисовки диаграммы на экране. Причина проблемы может заключаться в слишком большом количестве построенных графиков. В данном случае рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Закрывать, ненужные в текущий момент, графики на всех вкладках программы.
2. Перезапустить клиентское место QUIK.

### *3.10 Долгая загрузка терминала QUIK на старте*

---

Если после запуска программы терминал долго загружается (30-60 сек и более) - скорее всего, это следствие неоптимальной настройки параметров запроса данных и устаревшего оборудования на локальном компьютере. В данном случае перед запуском QUIK из директории с программой можно удалить файл вида «info.log» (размер данного файла и определяет длительность загрузки конфигурации). Файл содержит в себе полученную с сервера в рамках предыдущего сеанса связи информацию. После соединения с сервером данные о торгах будут загружены с сервера заново.

### *3.11 General protection fault. Internal exception happened*

---

При запуске / работе с программой QUIK выводится сообщение вида - «General protection fault. Internal exception happened. Please send info.rpt to support@quik.ru Sorry for inconvenience». Данное сообщение означает, что произошел программный сбой, и программа была завершена аварийно. Для выявления причины проблемы необходимо из директории с программой QUIK, подпапки /dmp отправить файл вида «info\_дата/время.dmp» на [quiksupport@arqatech.com](mailto:quiksupport@arqatech.com).

В большинстве случаев работоспособность программы можно восстановить путем удаления из директории с программой всех файлов с расширением «\*.log» и «\*.dat».

### *3.12 Ошибка экспорта в MetaStock - IWR\_CANNOT\_LOCATE*

---

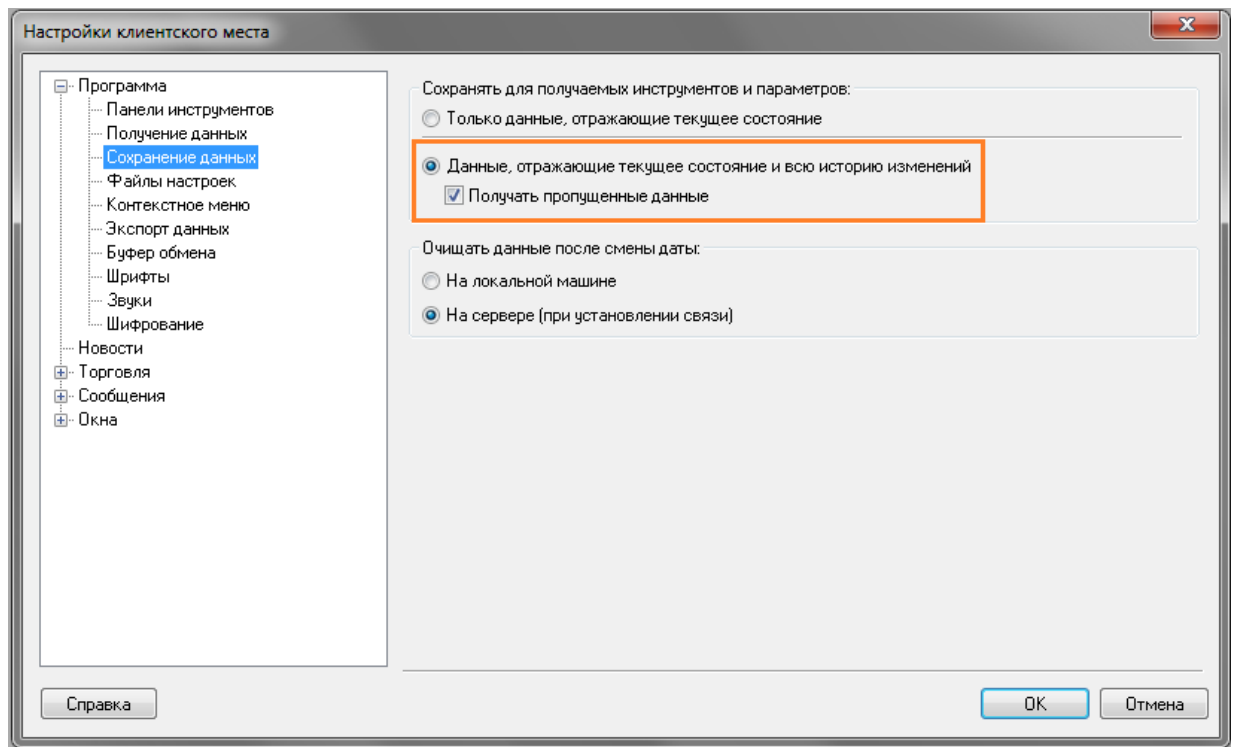
Ошибка экспорта в MetaStock: произошла ошибка с кодом IWR\_CANNOT\_LOCATE. Данная ошибка означает, что на компьютере установлено антивирусное ПО, которое блокирует подпрограмму экспорта данных - процесс «winros.exe». Для решения данной проблемы нужно в настройках антивирусного ПО и других систем безопасности - брандмауэр, firewall - разрешить процессу «winros.exe» любую сетевую активность.

В случае если на клиентском месте QUIK не предполагается использовать экспорта данных в системы технического анализа, то из директории с программой можно удалить файлы вида winros.exe и iwr.dll.

### *3.13 Не строится график по параметру Таблицы текущих торгов*

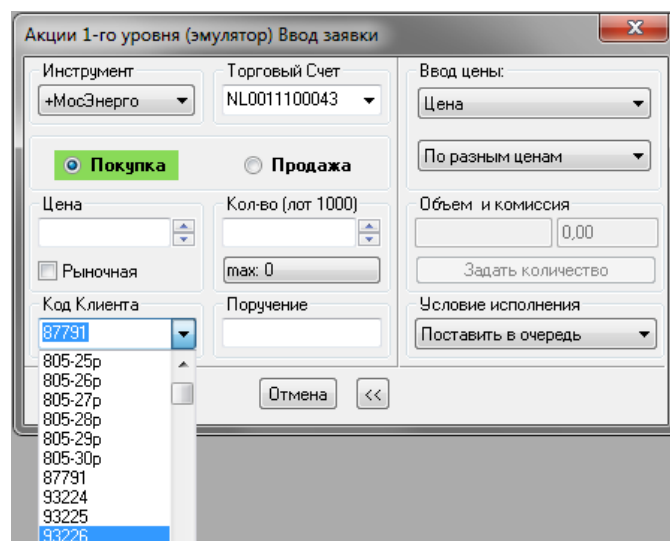
---

При построении графика по параметру таблицы текущих торгов данные на графике не отображаются. Для решения данного вопроса нужно открыть пункт меню «Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Программа»/«Сохранение данных» и выбрать опцию «Данные, отражающие текущее состояние и всю историю изменений».



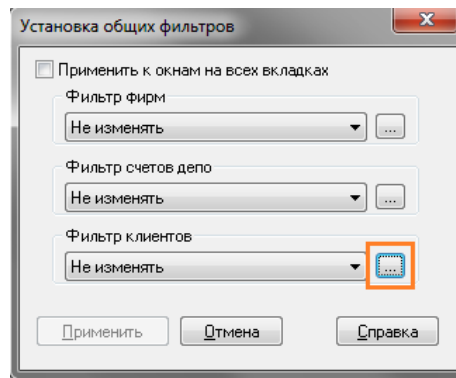
### 3.14 В списке клиентов отображаются «чужие» коды клиентов

На форме ввода заявки в поле «Код клиента» отображаются «чужие» коды клиентов. Данная ситуация возможна, когда пользователь загрузил файл с настройками «info.wnd», например, другого пользователя. Коды клиентов сохраняются в настройках программы. Ничего страшного в этом нет, пользователь, в любом случае, не сможет выставить заявку от другого кода клиента.

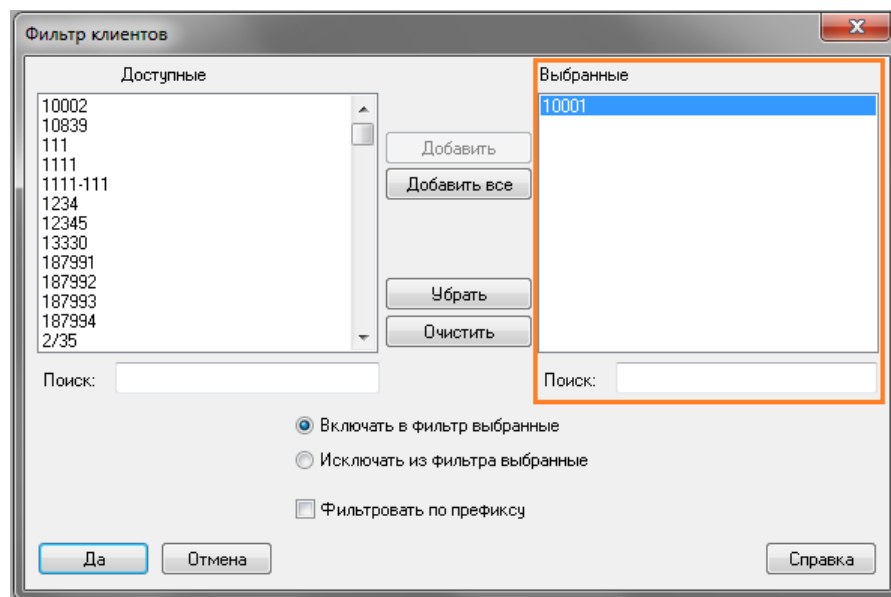


Для фильтрации кодов клиентов, чтобы в списке остались только коды клиента данного пользователя, нужно выполнить следующее:

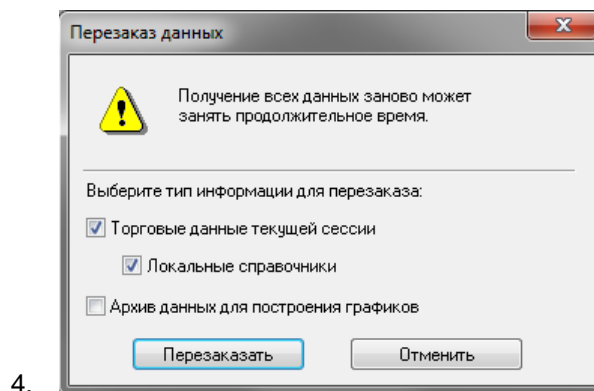
1. На клавиатуре нажать комбинацию клавиш «Ctrl+G», в появившейся форме в поле «Фильтр клиентов» нажать кнопку [...].



2. На форме «Фильтр клиентов» перенести из поля «Доступные» в поле «Выбранные» только те коды клиентов, которые должны отображаться в списке на форме ввода заявки.



3. Выполнить пункт меню Система»/«Заказ данных»/«Перезаказать данные», и выбрав опции «Торговые данные текущей сессии» и «Локальные справочники» нажать «Перезаказать».



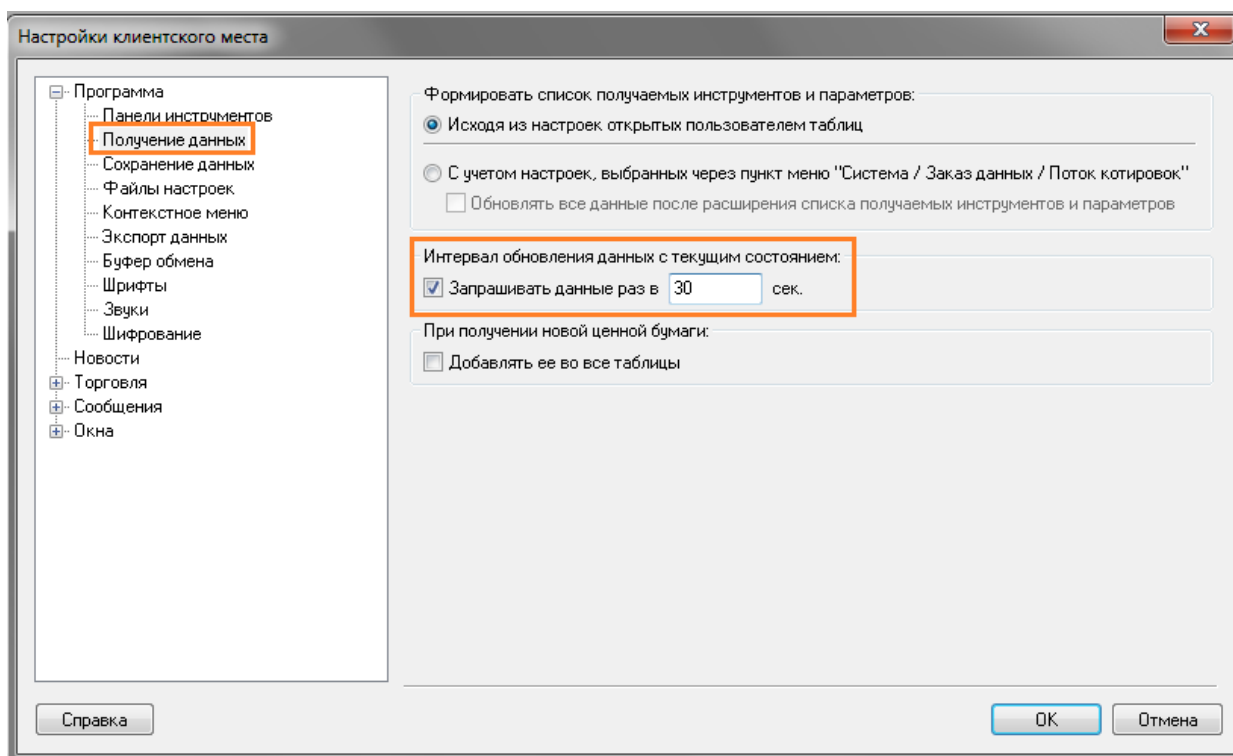
4. Программа закрывается и сразу автоматически запускается. При данной операции все отфильтрованные коды клиентов, из файла настроек программы QUIK, будут удалены.

### 3.15 Данные в Таблице текущих торгов обновляются с большим периодом

Данные в таблице текущих торгов обновляются с большим периодом. В данном случае нужно уменьшить период обновления данных в этой таблице, период настраивается из пункта меню

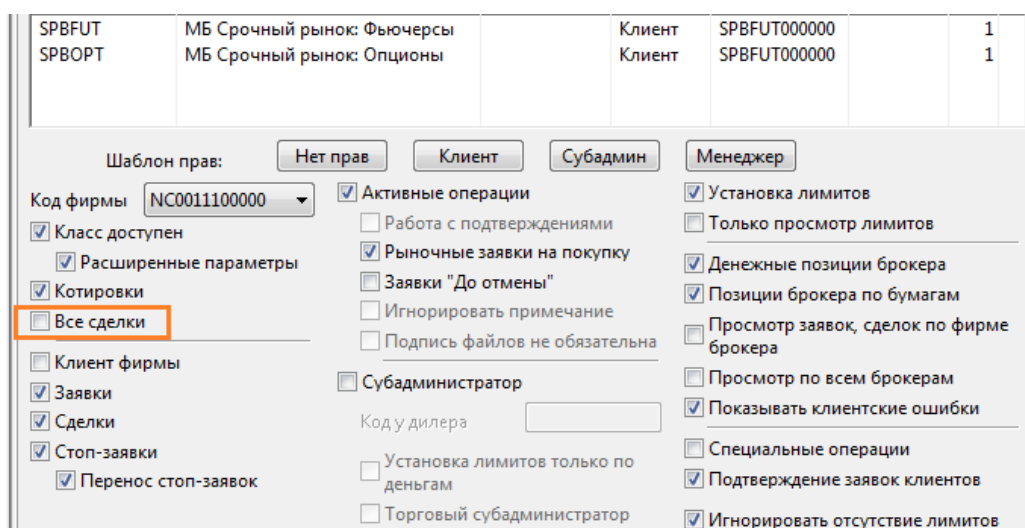


«Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Программа»/«Получение данных» поле «Интервал обновления данных с текущим состоянием».



### 3.16 В таблице обезличенных сделок не отображаются данные

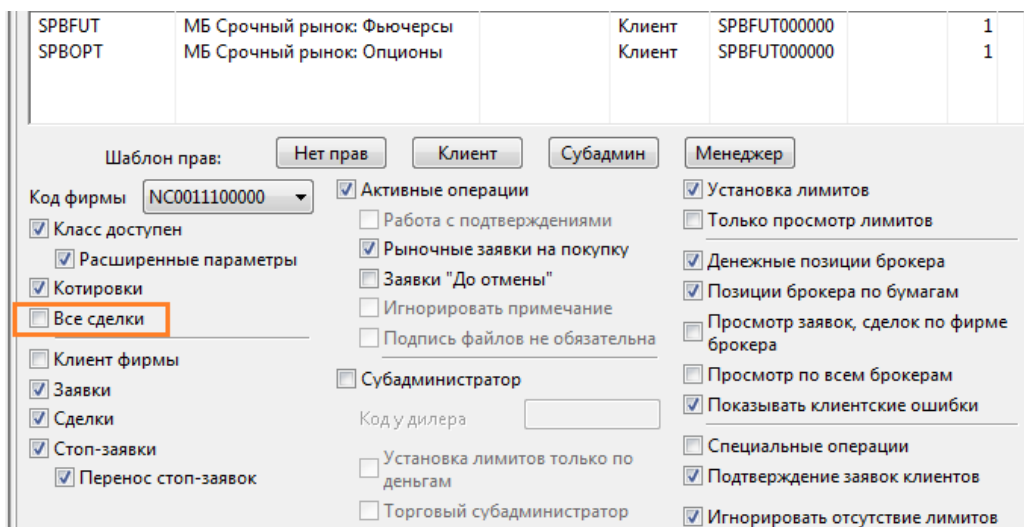
При построении Таблицы обезличенных сделок (пункт меню «Создать окно»/«Таблица обезличенных сделок») по определенному классу, в таблице не отображаются сделки (таблица пустая). Это означает, что у пользователя по данному классу в QUIK Administrator отсутствуют права на просмотр таблицы обезличенных сделок:



### 3.17 Не строится тиковый график

При построении тикового графика по определенному инструменту данные на графике не отображаются (диаграмма пустая), при этом, при выборе другого периода на диаграмме (1 мин., 5 мин., и т.д.), график строится. Это означает, что у пользователя по классу, в который входит

данный инструмент, в QUIK Administrator отсутствуют права на просмотр таблицы обезличенных сделок:



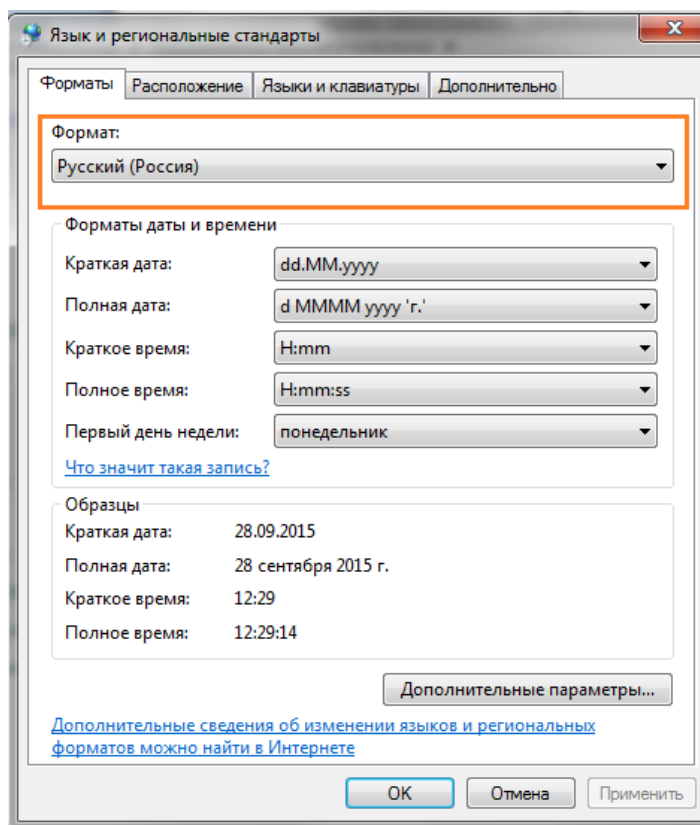
### 3.18 Проблема со шрифтами

У пользователя, в клиентском месте QUIK, вместо символов названия инструментов и/или пунктов меню программы, отображаются нечитаемые символы.

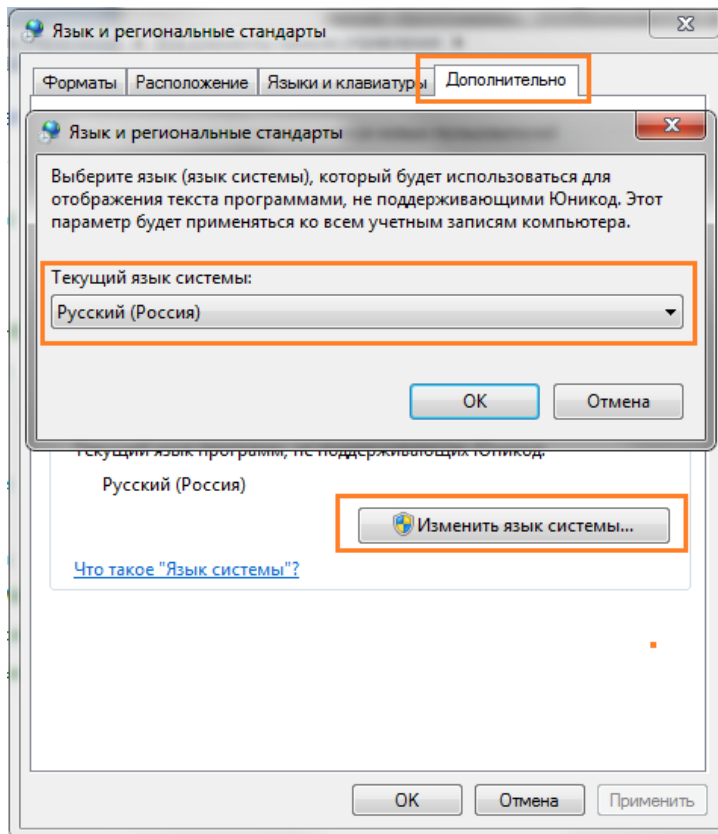
#### 3.19.1 Операционная система Windows XP.

Для решения данной проблемы нужно выполнить следующее:

1. Открываем «Пуск»/«Настройка»/«Панель управления»/ «Язык и региональные стандарты», вкладка «Региональные параметры», и проверяем, что выбрано - «Русский», «Россия».

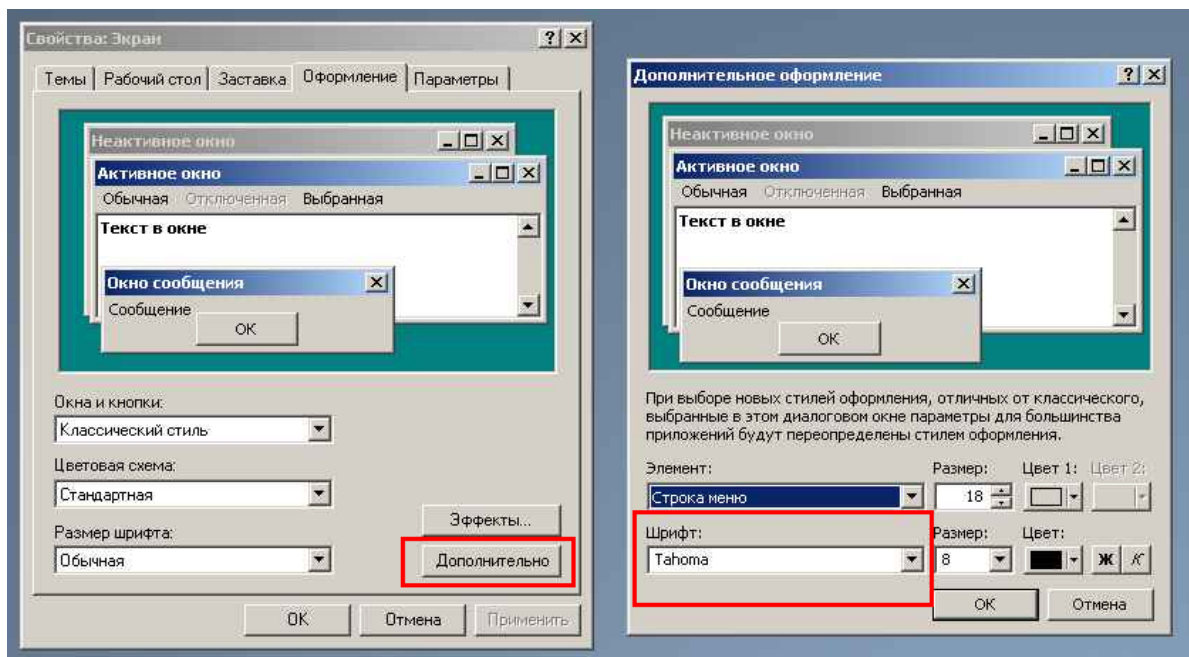


2. Переходим на вкладку «Дополнительно», проверяем, что выбрано - «Русский».

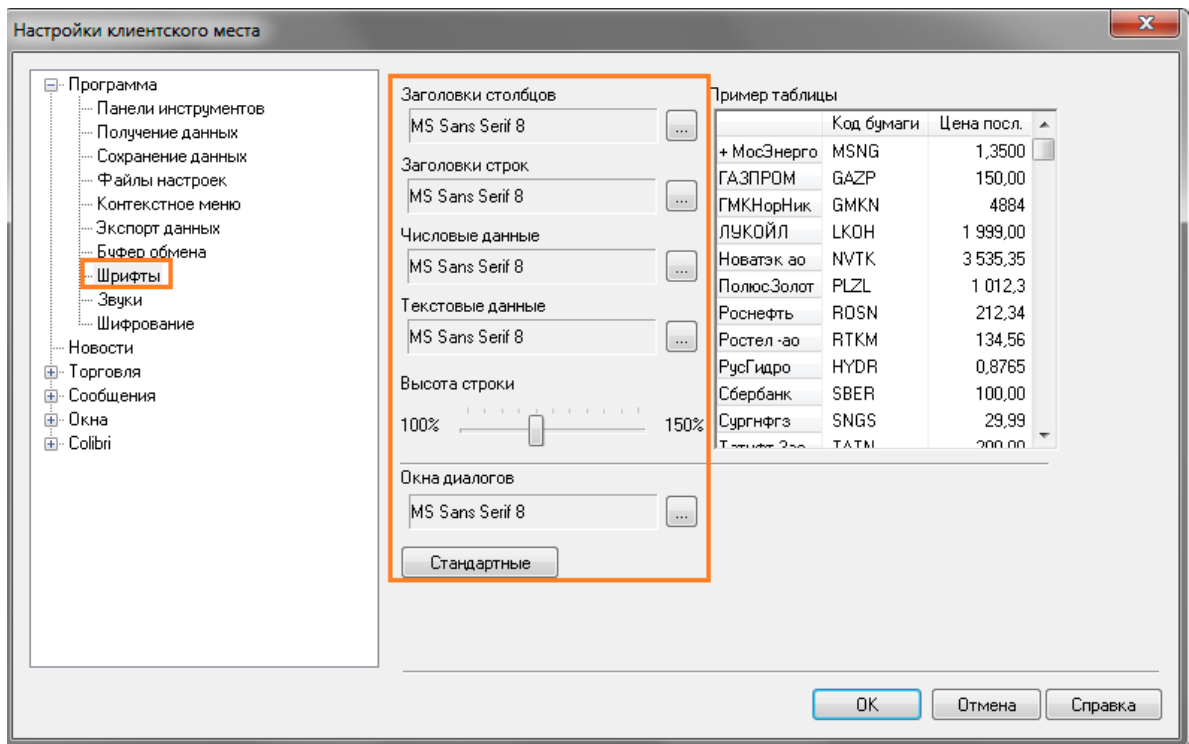


Для применения настроек необходимо перезагрузить ПК.

3. В настройках темы Windows для каждого элемента нужно выбрать шрифт «MS Sans Serif». Если данный шрифт в настройках темы отсутствует, то предварительно его нужно установить.



4. Перезапускаем клиентское место QUIK.
5. В программе QUIK открываем пункт меню «Система»/«Настройки»/«Основные настройки»/«Программа»/ «Шрифты» и в каждом поле выбираем шрифт «MS Sans Serif».



После выполненных рекомендаций проверьте, что в клиентском месте QUIK, названия инструментов и пунктов меню программы отображаются в читаемой кодировке. Если проблема сохраняется, то на машине, где установлена программа QUIK, нужно выполнить корректировку реестра:

измените значения по умолчанию в реестре:

[HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Nls\CodePage]

"1250"="c\_1250.nls"

"1252"="c\_1252.nls"

на следующие значения:

[HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Nls\CodePage]

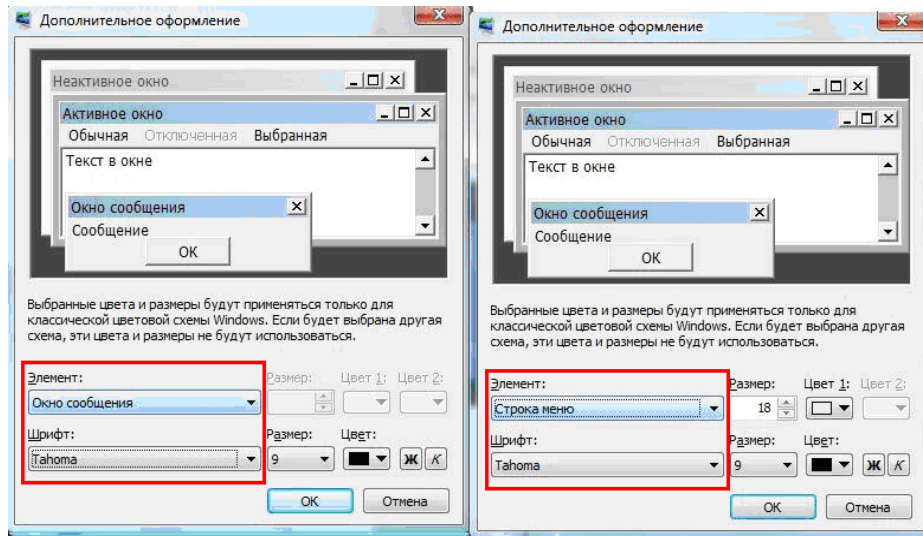
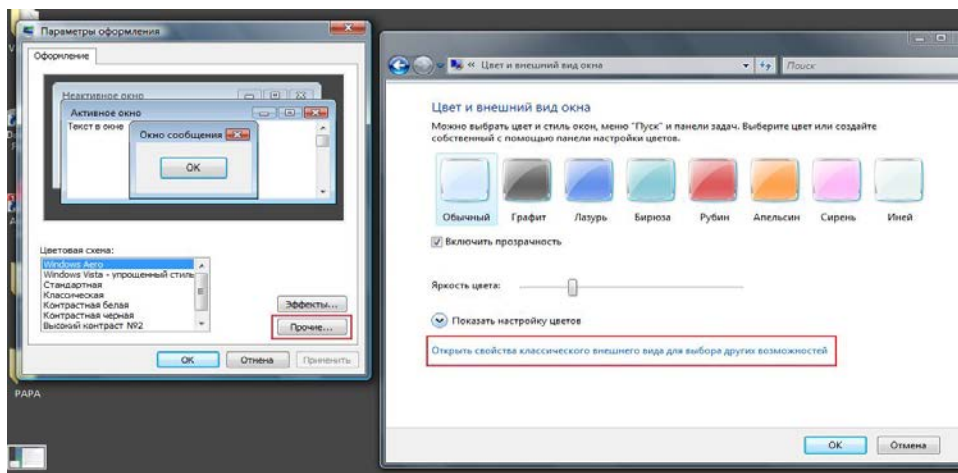
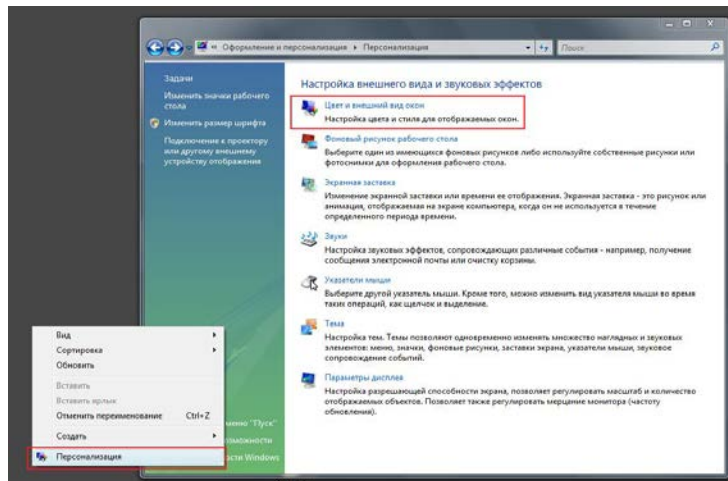
"1250"="c\_1251.nls"

"1252"="c\_1251.nls"

Изменения вступят в силу после перезагрузки компьютера.

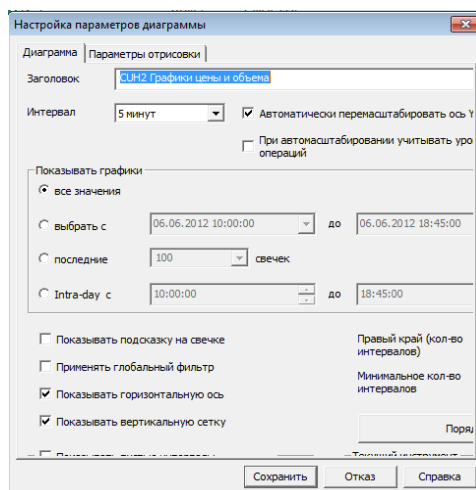
### 3.19.2 Операционная система Windows Vista / 7.

Рекомендации, по решению данной проблемы на операционных системах Windows Vista / 7, аналогичны рекомендациям для операционной системы Windows XP (см. выше), за исключением того, что вызов форм осуществляется из другого пункта. Информация представлена на скриншотах ниже.



### 3.19 Обрезаются формы диалоговых окон

На Windows XP/Vista/7 могут наблюдаться проблемы с отображением размера окон диалогов:



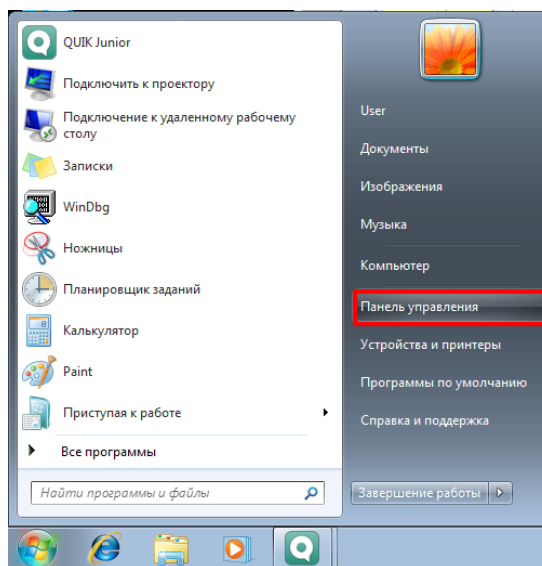
Данная проблема, чаще всего, наблюдается на ноутбуках, у которых соотношение сторон экрана 16:9. Она связана с некорректными параметрами кодовой страницы самой Windows.

Есть несколько путей решения данного вопроса.

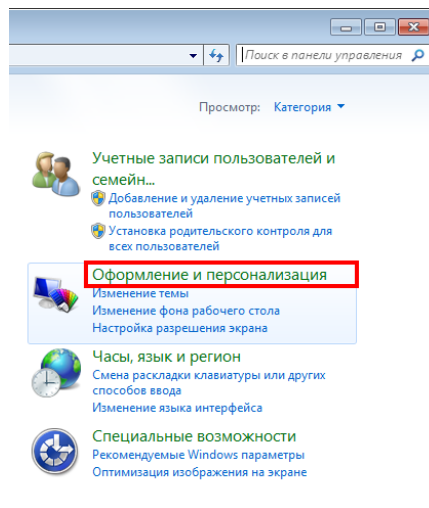
### 3.20.1 Изменить размер точек на дюйм.

Для этого:

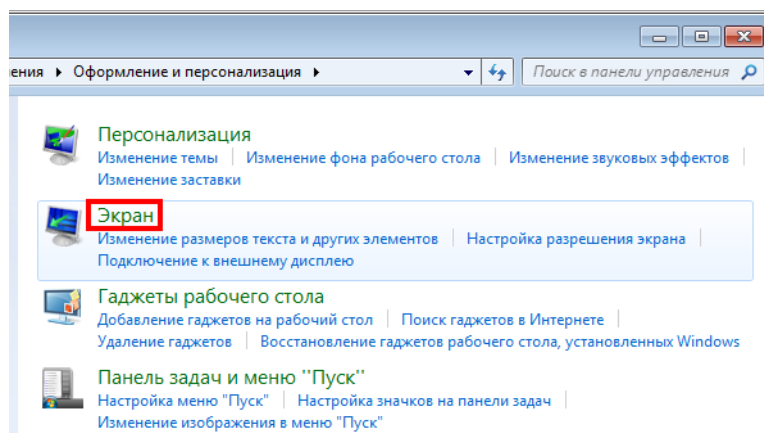
#### 3.20.1.1 Откройте Панель управления Windows.



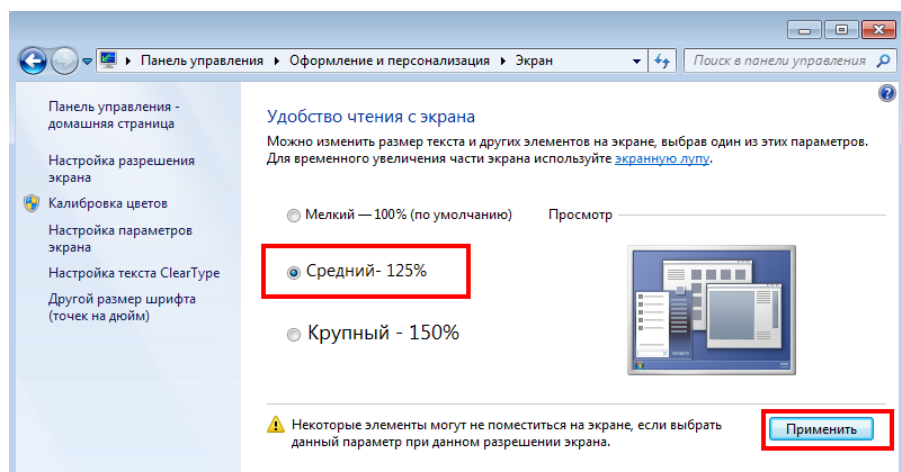
#### 3.20.1.2 Выберите пункт «Оформление и персонализация».



3.20.1.3 Выберите пункт «Экран».

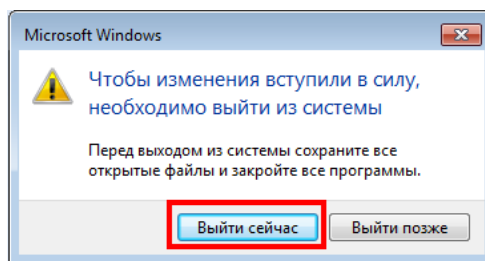


3.20.1.4 Укажите признак "Средний 125%", за тем нажмите кнопку "Применить".



3.20.1.5 В появившемся окне нажмите кнопку "Выйти сейчас".





3.20.1.6 После этого произойдет перезапуск учетной записи Windows. После перезапуска, проблема с отображением размера окон будет устранена.

3.20.2 Если по каким - либо причинам 1 способ Вам не подходит, то решить задачу можно через редактор реестра Windows. Однако при неправильном изменении реестра могут возникнуть серьезные проблемы. Таким образом, убедитесь, что тщательно выполните следующие действия. Для дополнительной защиты сделайте резервную копию реестра перед внесением изменений. Затем при возникновении неполадок можно восстановить реестр. Для этого:

3.20.2.1 Запустите Блокнот windows.

3.20.2.2 Скопируйте в него строки:

- Если у Вас Русская версия Windows:

**Windows Registry Editor Version 5.00**

**[HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows  
NT\CurrentVersion\Fonts]**

**"Courier 10,12,15"="COURER.FON"**

**"MS Serif 8,10,12,14,18,24"="SERIFER.FON"**

**"MS Sans Serif 8,10,12,14,18,24"="SSERIFER.FON"**

- Если у Вас Английская версия Windows:

**Windows Registry Editor Version 5.00**

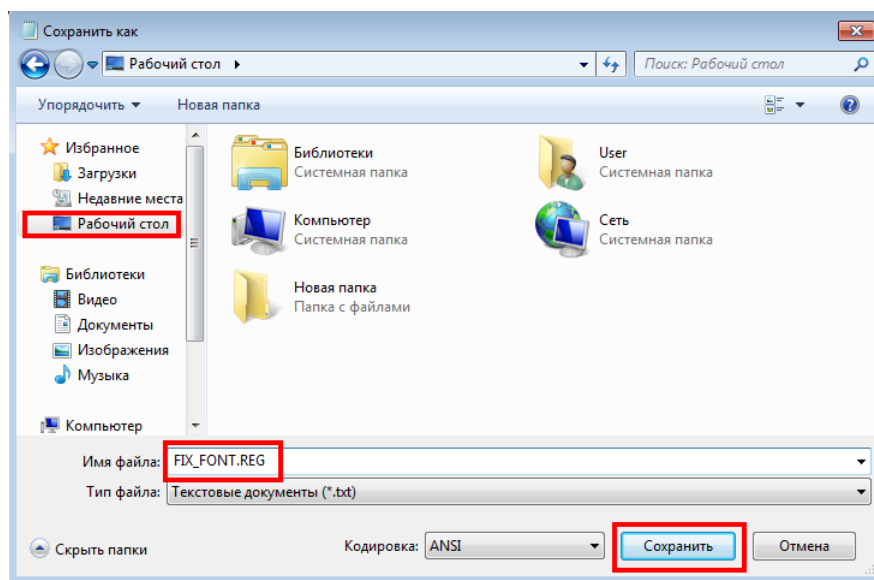
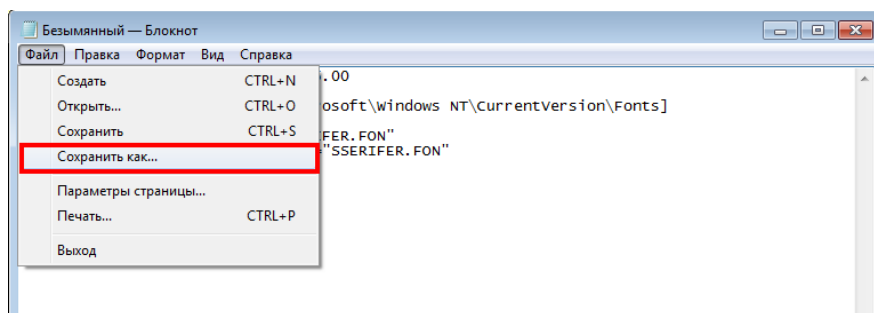
**[HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows  
NT\CurrentVersion\Fonts]**

**"Courier 10,12,15"=" COURE.FON"**

**"MS Serif 8,10,12,14,18,24"=" SERIFE.FON"**

**"MS Sans Serif 8,10,12,14,18,24"=" SSERIFE.FON"**

3.20.2.3 Сохраните файл под именем **FIX\_FONT.REG** на рабочий стол



3.20.2.4 Запустите файл FIX\_FONT.REG с рабочего стола Windows.



На все появившиеся окна с вопросами нажимайте "Run" или "Yes" или "OK" или «ДА» в зависимости от того что будет. После того как изменения будут внесены, перезагрузите компьютер.

### 3.20 Ошибки Торговой Системы при отклонении транзакций

При подаче заявок возможны ситуации, когда заявка отклоняется не сервером QUIK, а торговой площадкой. Т.е. в данной ситуации транзакция на новую заявку проходит контроль на сервере QUIK и отправляется на биржу, но по каким-либо причинам биржа данную транзакцию отклоняет. В этом случае, сервер QUIK только транслирует сообщение об ошибке на клиентское место. Диагностировать на каком этапе (на сервере QUIK или на бирже) была отклонена транзакция можно следующим образом:

1. Фондовый рынок - на клиентском месте выводится сообщение об ошибке, содержащее трехзначный код ошибки в круглых скобках. Например - (465) Неизвестный торговый счёт;

2. Срочный рынок - на клиентском месте выводится сообщение об ошибке, содержащее слово [FORTS] в квадратных скобках. Например - [FORTS] Некорректное значение позиции.

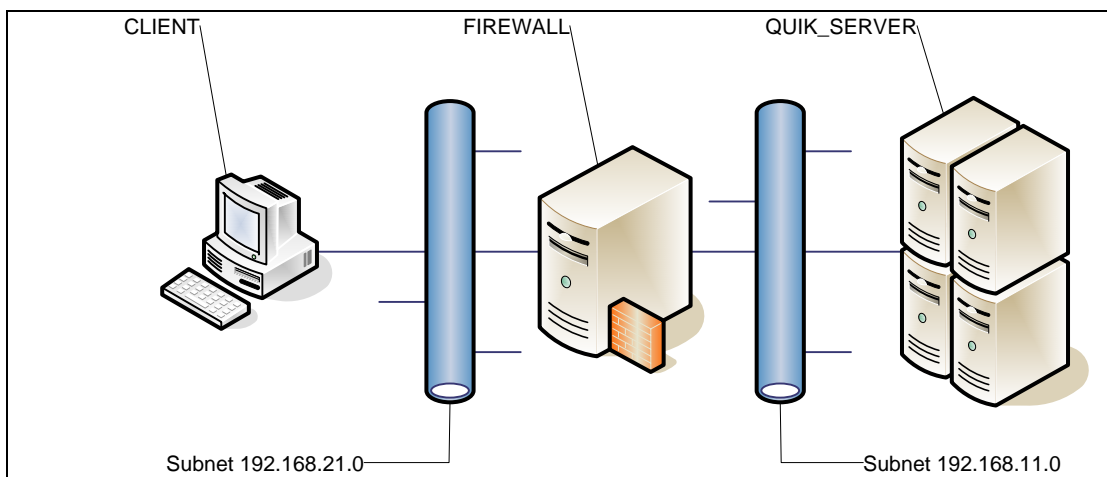
По подобным диагностикам, для выявления причины отклонения транзакции, нужно обращаться непосредственно на биржу.

## 4. Подключение клиента QUIK через Proxy-Server и Firewall

В данном разделе описаны способы подключения терминала QUIK через различные прокси-сервера и фаерволлы.

### 4.1 Конфигурация сети, настройка терминала QUIK

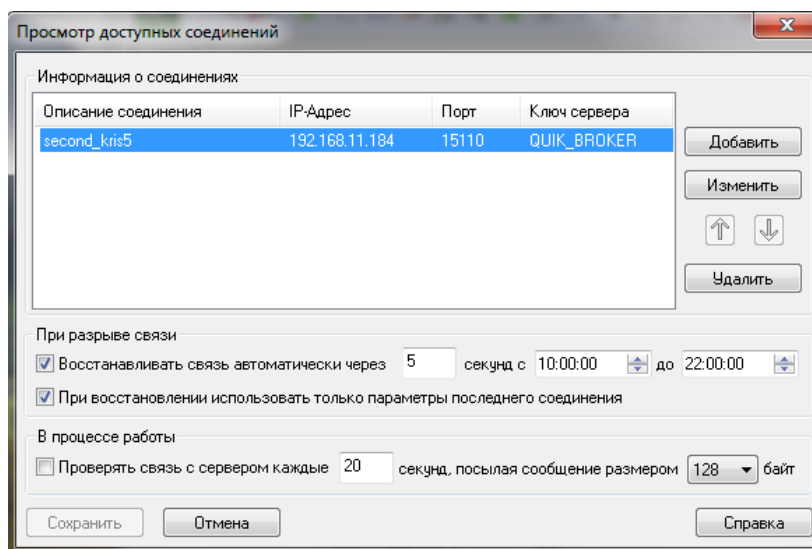
Пример конфигурации сети представлен на рисунке ниже.



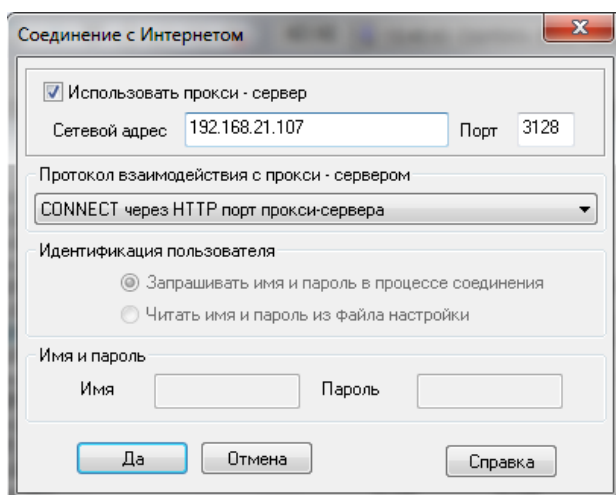
- CLIENT - компьютер с установленным терминалом QUIK. Имеет IP-address 192.168.21.108
- FIREWALL - компьютер с программным обеспечением, выполняющий роль FIREWALL или прокси-сервера. FIREWALL подключен к двум сетям 192.168.21.0 и 192.168.11.0. На компьютере установлены два сетевых адаптера с адресами 192.168.21.107 и 192.168.11.107
- QUIK\_SERVER - компьютер с установленным программным обеспечением сервера QUIK. QUIK\_SERVER имеет адрес 192.168.11.184 и порт 15110 для клиентских подключений.

Далее все инструкции будут приводиться именно для этой конфигурации. Подключение терминала QUIK всегда будет происходить через HTTP-порт прокси-сервера. В терминале QUIK необходимо сделать следующие настройки:

1. Открыть пункт меню «Система»/«Соединения» и настроить следующее подключение.



2. Настраиваем способ подключения к Internet, для этого открываем пункт меню «Система»/«Настройки»/«Соединение с интернетом».



## 4.2 Настройку Kerio Winroute Firewall

Для настройки был выбран дистрибутив версии 6.2.2. В процессе инсталляции программы никаких особенностей замечено не было, за исключением того, что мы не стали ставить поддержку VPN.

Запускаем Administration Console. Рекомендуется назвать сетевые адаптеры в соответствии с их задачами. Интерфейс 192.168.21.107 назвать LAN, интерфейс 192.168.11.107 - Internet. Несмотря на то, что IP адреса принадлежат к так называемому «address space for private internets» это упростит понимание проблемы.

Interface	IP address	Mask	Adapter name
Internet	192.168.11.107	255.255.255.0	INTERNET
LAN	192.168.21.107	255.255.255.0	LAN
Dial-In			
VPN Server			

По умолчанию после установки в разделе Traffic Policy отсутствуют правила, поэтому весь трафик через FIREWALL запрещён. Для успешной работы терминала необходимо добавить два правила:

1. Дать возможность FIREWALL принимать подключения на HTTP-proxy service (порт 3128)
2. Разрешить FIREWALL устанавливать TCP - соединения на порт 15110

Следующим образом выглядят данные правила в разделе Traffic Policy:

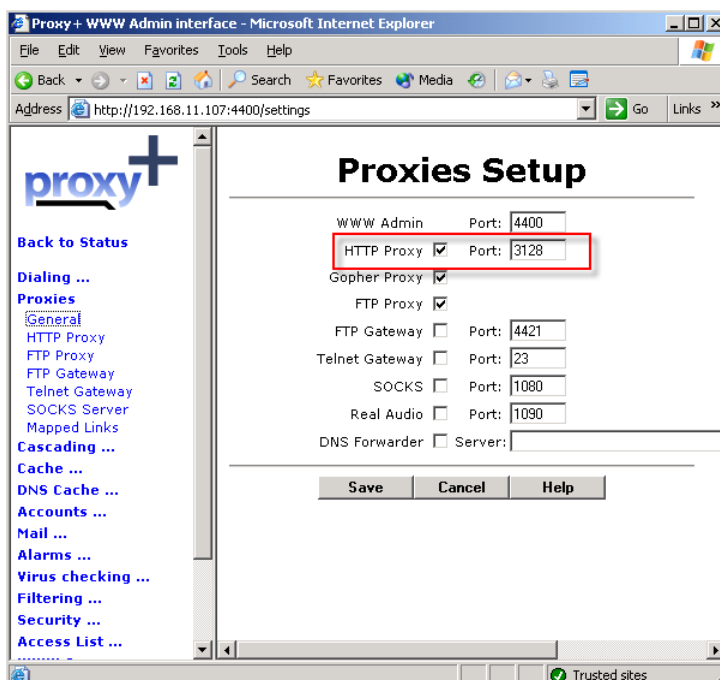
Name	Source	Destination	Service	Action
<input checked="" type="checkbox"/> HTTP Proxy to QUIK Server	Firewall	Internet	TCP 15110	✓
<input checked="" type="checkbox"/> LAN to HTTP Proxy	LAN	Firewall	TCP 3128	✓
Default rule	Any	Any	Any	✗

Порт 3128 - это стандартный порт для сервиса HTTP Proxy. Вполне вероятно, что правило подобное «LAN to HTTP Proxy» уже будет настроено на многих конфигурациях. Для нормальной работы терминала QUIK критично правило «HTTP Proxy to QUIK Server».

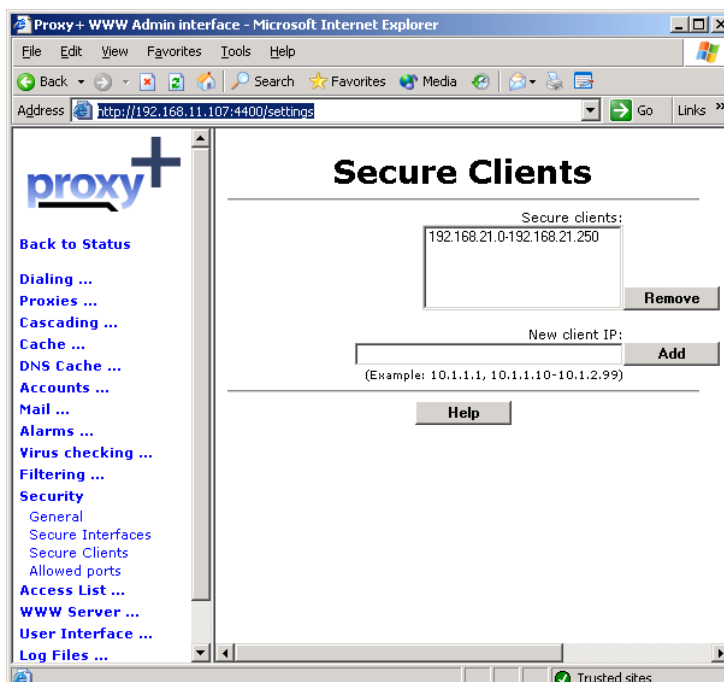
### 4.3 Настройка Proxy+

Использовался дистрибутив версии 4.00.402. Все установки при инсталляции сделаны по умолчанию. В конце установки была включена опция, позволяющая запускать прокси - сервер как службу Windows.

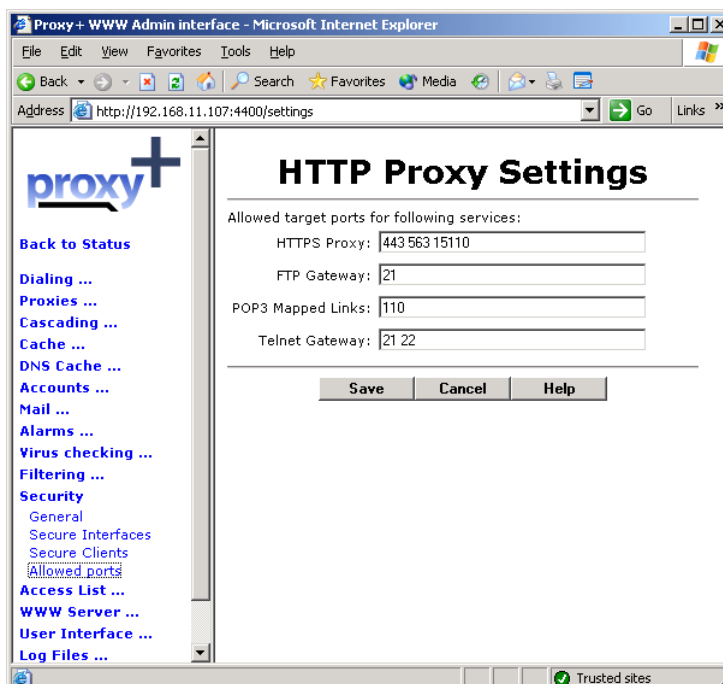
Всё управление Proxy+ ведётся через Web-интерфейс. Для настройки необходимо подключиться браузером на порт 4400. Сначала (для того, чтобы не менять настройки терминала QUIK) меняем порт HTTP Proxy, через пункт меню «Proxies \ General».



Далее из раздела Security переходим в раздел Secure Clients. Здесь нужно указать адрес, либо диапазон адресов, с которых будет разрешён доступ. Для наглядности укажем диапазон адресов в сети 192.168.21.0.



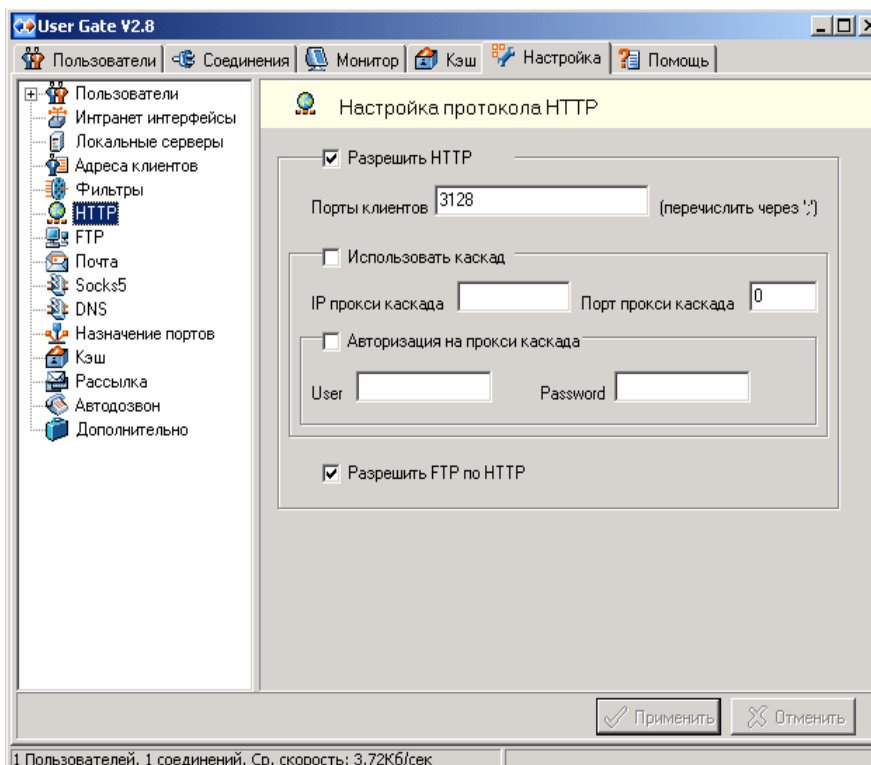
После этого в разделе Allowed Ports нужно указать порт 15110 для доступа к серверу QUIK.



После сохранения произведенных изменений необходимо в меню Administrator \ Restart перезапустить сервис Proxy+.

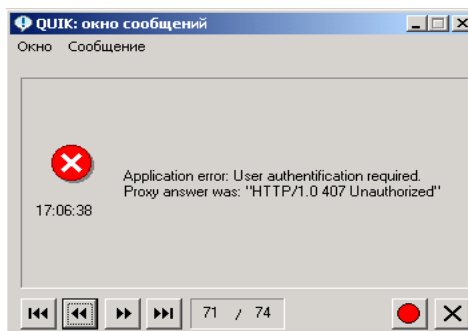
#### 4.4 Настройка User Gate 2.8

Для примера использовался User Gate версии 2.8. Инсталляция проходила по умолчанию, никаких дополнительных настроек не выбиралось. После запуска необходимо настроить HTTP проху через User Gate. Диалог настроек должен выглядеть следующим образом.

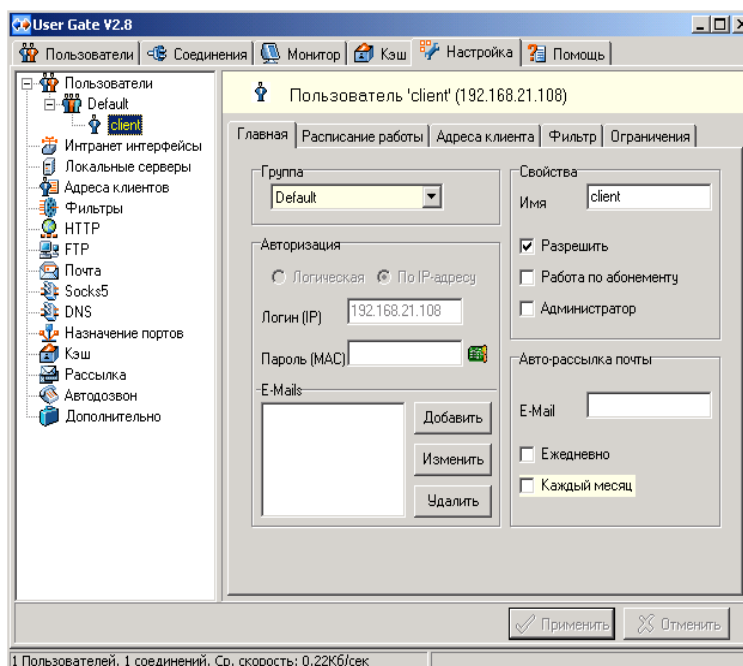


Авторизация в User Gate происходит на уровне пользователей и может осуществляться по IP

адресу. Без этого диагностика на клиентском терминале будет иметь следующий вид.



Для авторизации по IP адресу заводим в настройках пользователя.

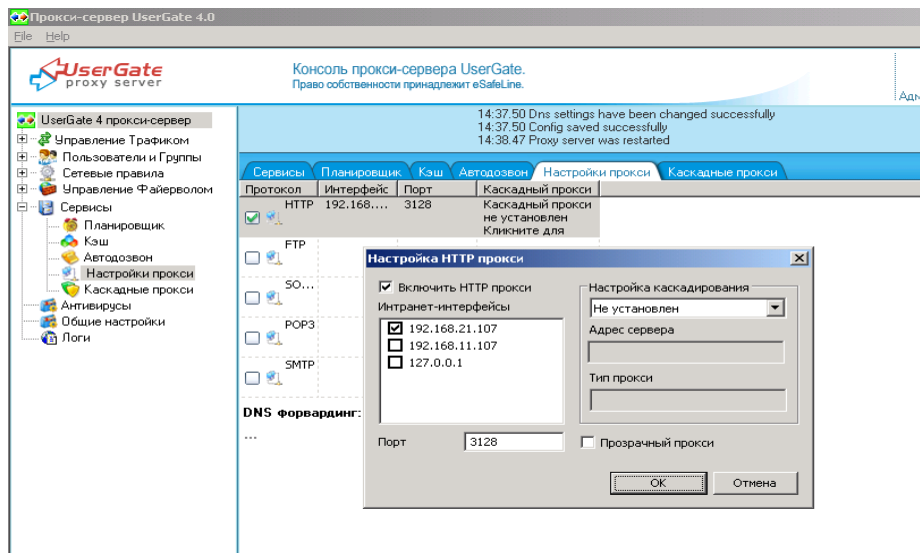


Сохраняем настройки.

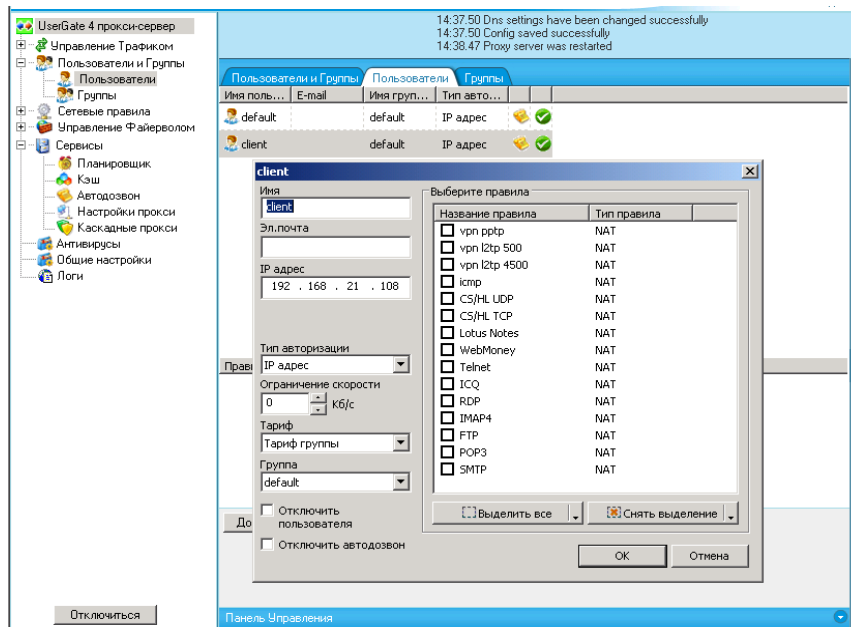
#### 4.5 Настройка User Gate 4.0

Настройки отличаются от версии User Gate 2.8 только визуально. Пример настройки сервиса HTTP Проxy представлен на рисунке ниже.



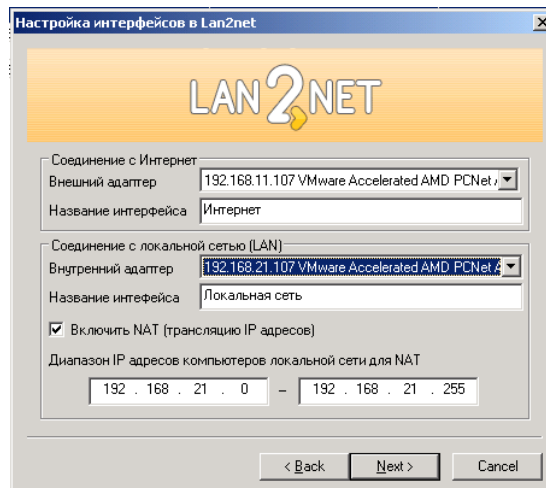
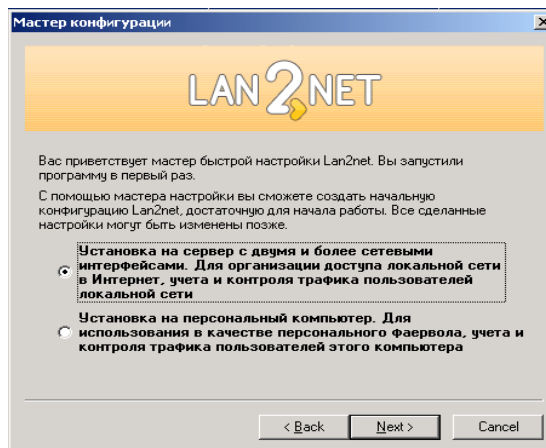


Настройки доступа клиента.

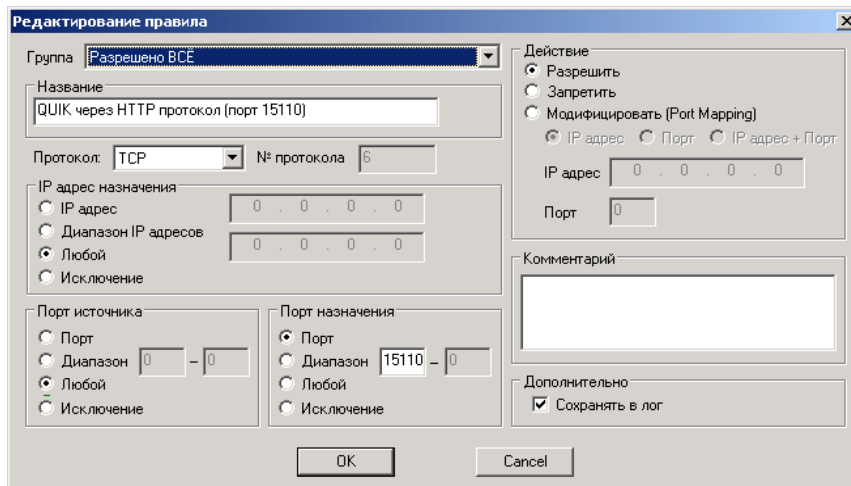


## 4.6 Lan2Net

Для инсталляции использовалась версия 1.9.00.0173. Все настройки принимались по умолчанию. Ниже представлены рисунки, описывающие этапы большого пути инсталляции.



В группе «Разрешено всё» создаём дополнительное правило.



Добавляем пользователя.

**Добавление пользователя**

Имя пользователя: user

Интерфейс: Локальная сеть

Группа: Разрешено ВСЕ

Статус: Включен

Пользователь Сервера Lan2net

Способ аутентификации \*

- NTLM (по Windows логину)
- Логин + Пароль
- IP + MAC адрес
- MAC адрес
- IP адрес
- Диапазон IP адресов
- Адреса Сервера Lan2net
- Любой (без авторизации)

\* в порядке убывания приоритета

Логин: \_\_\_\_\_

Пароль: \_\_\_\_\_

IP Адрес: 192 . 168 . 21 . 108  
0 . 0 . 0 . 0

MAC адрес: \_\_\_\_\_

Получить MAC по IP

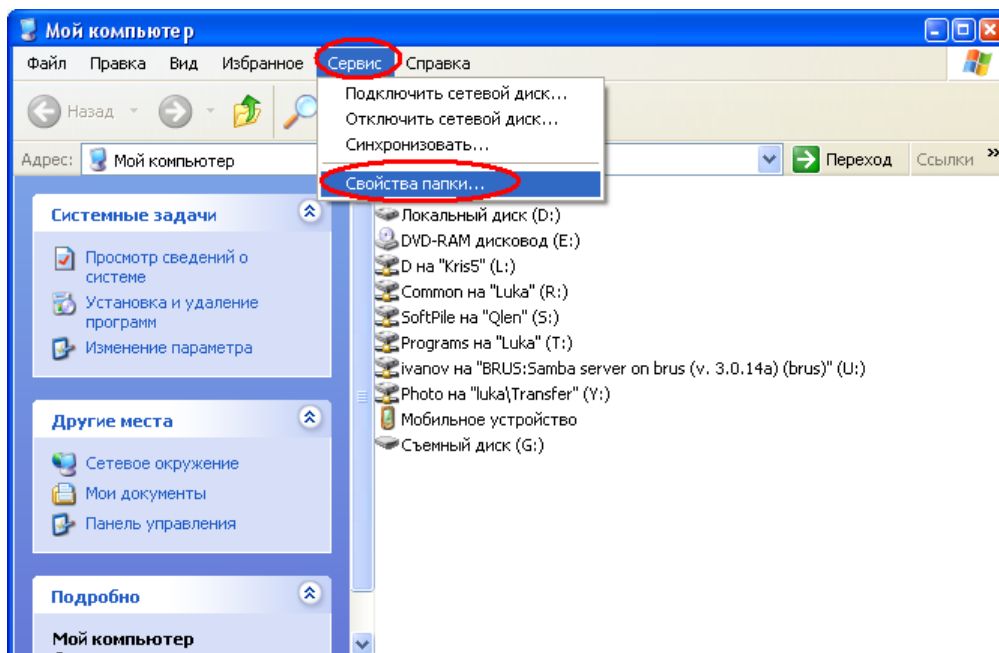
Дополнительная информация: \_\_\_\_\_

OK Cancel

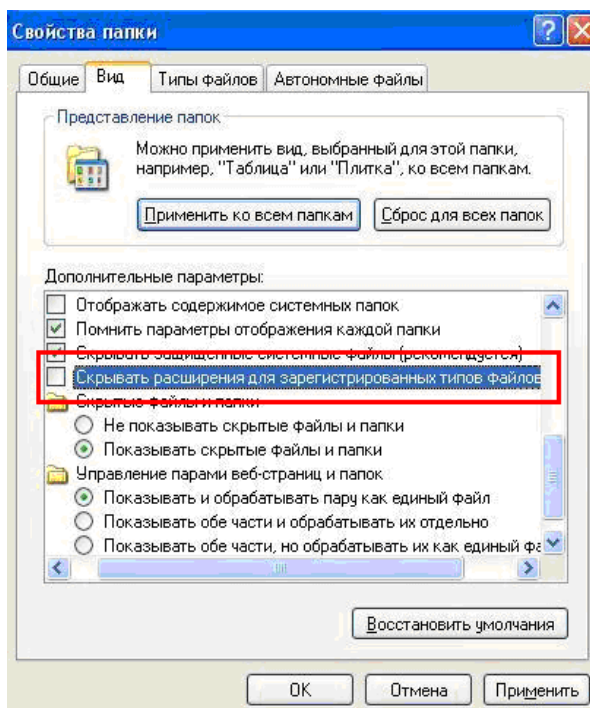
## 5. Приложение

### 5.1 Скрытые расширения файлов на Windows XP

Для отображения расширения файлов нужно выполнить следующее. Открываем «Мой компьютер» и выбираем пункт меню «Сервис» / «Свойства папки».



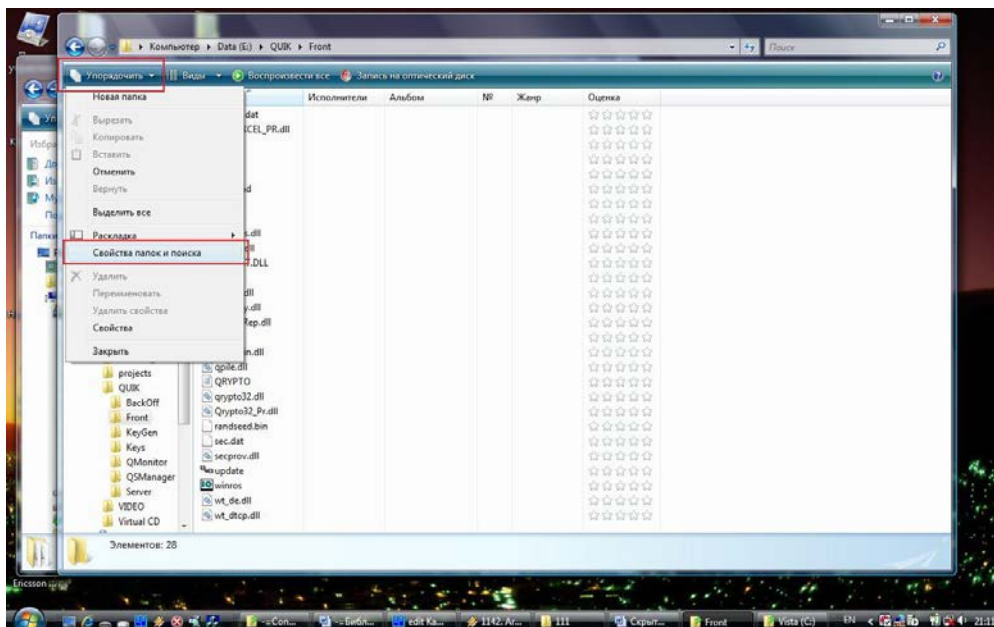
На появившейся форме переходим на вкладку «Вид» и в списке дополнительных параметров ищем параметр «Скрывать расширения для зарегистрированных типов файлов».



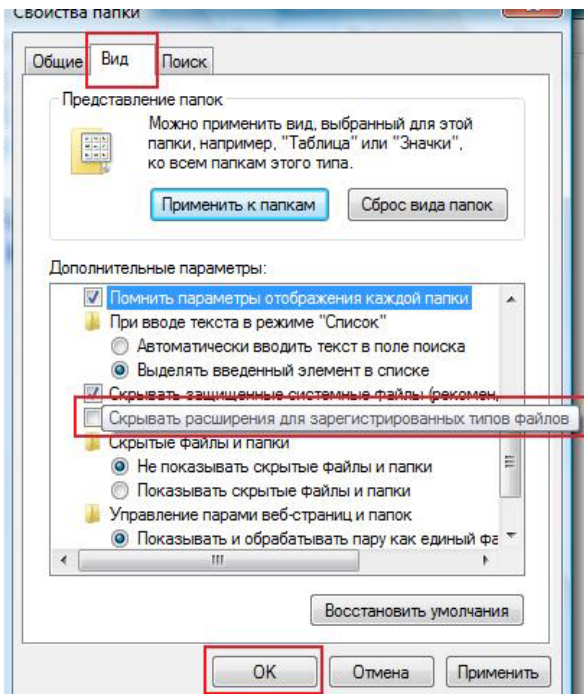
Снимаем галочку с данного параметра и сохраняем изменения.

## 5.2 Скрытые расширения файлов на Windows Vista / Seven

Для отображения расширения файлов нужно выполнить следующее. Открываем «Компьютер» и в верхней строке выбираем меню «Упорядочить», затем в появившемся меню выбираем пункт «Свойства папок и поиска».



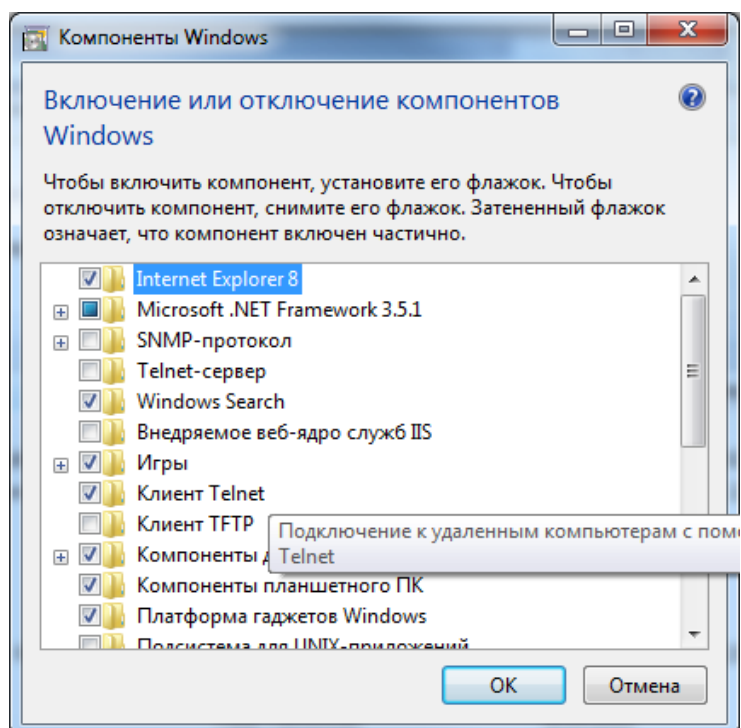
На появившейся форме переходим на вкладку «Вид» и в списке дополнительных параметров ищем параметр «Скрывать расширения для зарегистрированных типов файлов».



Снимаем галочку с данного параметра и сохраняем изменения.

### 5.3 Как включить telnet в Windows Vista / 7

Для включения команды Telnet нужно выполнить следующее - «Пуск» / «Панель управления» / «Программы и компоненты» / «Включение или отключение компонентов Windows» - Клиент Telnet (ставим галочку).



или в командной строке ввести:

```
pkgmgr /iu:"TelnetClient"
```

Если список компонентов пустой - правим в реестре по адресу:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Windows
```

для параметра CSDVersion вместо "200" поставить "0".