

## **Отдел технической поддержки**

Отдел технической поддержки занимается решением проблем, связанных с работой навигационных блоков производства СКАУТ, а также установкой и настройкой программ СКАУТ. Все сотрудники отдела технической поддержки взаимозаменяемы.

**Проблемы, которые может разрешить отдел технической поддержки, обозначены ниже:**

- Вопросы по установке СКАУТ-Сервер, СКАУТ-Эксплорер.
- Вопросы по настройке программного обеспечения производства компании СКАУТ.
- Вопросы по прошивке и удаленная настройка навигационных блоков.
- Вопросы по поддержке протоколов сторонних навигационных блоков.
- Провести консультацию по отчетам программы СКАУТ.
- Другие вопросы, связанные с работой компонентов системы СКАУТ.

**Отдел технической поддержки не занимается следующими вопросами:**

- Настройкой операционной системы и прав пользователей операционной системы.
- Настройкой СУБД (Firebird и PostgreSQL).
- Установкой программных средств, не связанных с системой СКАУТ.
- Технической поддержкой навигационных блоков стороннего производства.

## **Как обратиться в техническую поддержку?**

Для обращения в отдел технической поддержки вы можете воспользоваться [Порталом](#).

При описании причины обращения в техническую поддержку, укажите следующую информацию:

- Опишите проблему (например, "терминал 000100 не передает данные с 5

мая, хотя транспортное средство находится в рейсе"). Для достижения максимального результата описание следует производить как можно более подробно.

- Если обращение затрагивает ошибку в работе программы, то подробно опишите ваши действия, которые приводят к такому результату, а также сам ожидаемый результат.
- Укажите версию программного обеспечения СКАУТ, которую вы используете, если вопрос касается программы (например, 3.0.955.34), а также тип лицензии (например, СКАУТ-Эксплорер Lite).
- Набор установленных модулей (например, модуль контроля топлива).
- Сделайте и прикрепите скриншоты с сообщением об ошибке и элементов интерфейса программы, по которым можно понять причину проблемы.
- Приложите файл с логом событий.
- Приложите файл с логом событий Firebird.
- Также желательно прикрепить к заявке информацию о системе.