

ПЕРВАЯ ПОМОЩЬ ПРИ ОШИБКЕ ИЛИ СБОЕ

Обязательно выполните:

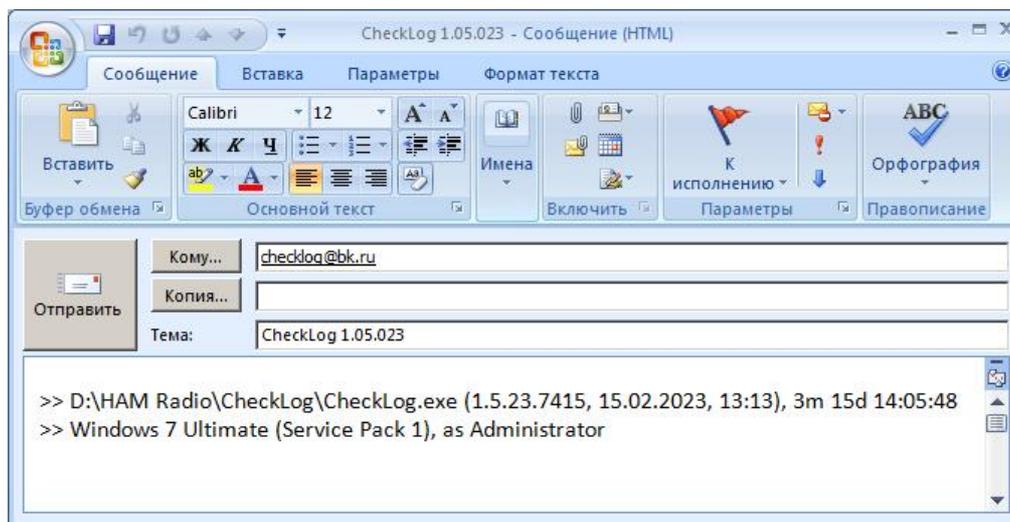
1. Воспроизведите ошибку в отдельном сеансе, записав всю последовательность действий. «Фотографируйте» содержимое окон с важными настройками, сохранив эти «снимки» в письме или документе.
2. Внимательно анализируйте настройки, руководствуясь документацией и здравым смыслом.
3. Подготовьте и отошлите по электронной почте письмо в техническую поддержку, включив в него все требуемые «снимки», файлы и данные.

Правильно оформляйте письмо в службу технической поддержки

Наведите курсор мыши на «позывной-логотип» выше кнопки [OK] – появится «конверт».



Дважды кликните левой кнопкой мыши на «конверте» — почтовая система сформирует письмо на служебный адрес, с полезной дополнительной информацией.



Пользуйтесь именно таким способом отправки сообщений, это существенно облегчает разбор ситуаций.

«ФОТОГРАФИРУЙТЕ» АКТИВНОЕ ОКНО ИЛИ ПОЛНЫЙ ЭКРАН

При «фотографировании» содержимое текущего (активного) окна, либо содержимое всего экрана помещается в буфер обмена. Картинку из буфера обмена можно вставить в письмо, нажав **Shift+Ins** или **Ctrl+V**. Для того, чтобы «сфотографировать», нажмите:

- текущее (активное) окно – **Ctrl+Alt+PrtScr**
- полный экран – **Shift+Ctrl+PrtScr**

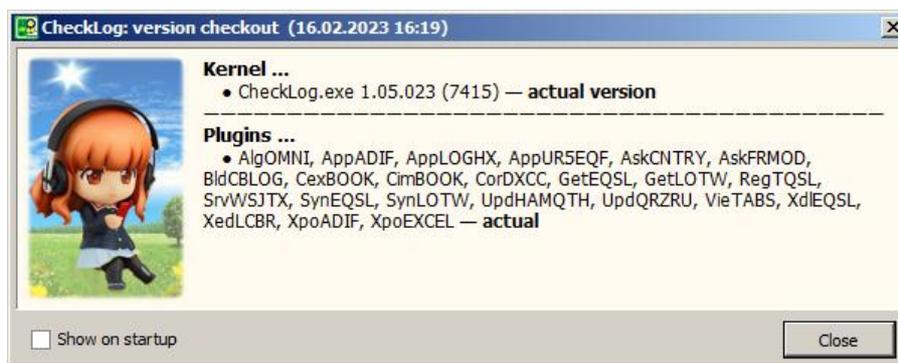
Не забывайте – «снимок» активного окна содержит достаточно информации, и при этом занимает гораздо меньше места. Экономьте свои ресурсы и запасы терпения технической поддержки.

ВОСПРОИЗВОДИТЕ ОШИБКУ С ПОЛНОЙ РЕГИСТРАЦИЕЙ ДЕЙСТВИЙ

Настройте системный журнал на запись в файл без продолжения (при запуске не должно быть «галки» в пункте главного меню **Set → Continue system log**). После запуска, выполнения всех требуемых действий и останова системы возьмите файл **CheckLog.log** (короткий, от единственного сеанса) и прикрепите его к письму в техническую поддержку. В этом случае нет необходимости описывать словами последовательность действий, приведшую к ошибке или сбою.

ПОКАЖИТЕ РЕЗУЛЬТАТ СВЕРКИ ВЕРСИЙ С ЭТАЛОНОМ

Через главное меню вызовите окно сверки: **Help → Version checkout**



Если появляются сообщения о наличии более «свежих» версий ядра и/или плагинов – выполните обновление, и повторите запуск системы. Не исключено, что в обновлении уже содержатся необходимые исправления, и ошибка больше не воспроизведется.

ПОКАЖИТЕ СТАТУС ЗАГРУЖЕННЫХ В СИСТЕМУ КЛЮЧЕЙ АКТИВАЦИИ

Через главное меню вызовите **Help → About**, откройте закладку **Keys**:



УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ВСЕ ИМЕЮЩИЕСЯ КЛЮЧИ ЗАГРУЖЕНЫ

Через главное меню вызовите **Help → Activation keys**. Если введены не все имеющиеся ключи активации – добавьте отсутствующие.

ПРОВЕРЬТЕ КОНФИГУРАЦИЮ ЖУРНАЛОВ СВЯЗЕЙ

Через главное меню вызовите **Set → Logbook configuration**. Убедитесь, что для всех журналов связей заданный позывной соответствует позывному, на который был получен ключ активации. Помните, что позывные вида **AA1AA**, **AA1AA/P**, **AA1AA/QRP**, **AA1AA/M**, **OM/AA1AA** можно использовать в журналах связей, имея только ключ активации позывного **AA1AA**.

УБЕДИТЕСЬ, ЧТО СРОК ДЕЙСТВИЯ ВРЕМЕННОГО КЛЮЧА НЕ ЗАКОНЧИЛСЯ

Если статус ключа активации – **Restricted**, срок его действия закончился. При необходимости замените временный ключ активации на постоянный.