Техподдержка и обновление ПО

- **Наличие лицензии Timex Support обеспечивает возможность технической поддержки и регулярного обновления программного обеспечения Timex**
- **Поддержка специалистов оказывается по телефону или через систему обращений на сайте компании-производителя Smartec**
- **Лицензия Timex Support действует в течение 1 года с даты окончания технической поддержки.**
- **Если пользователь активирует очередную лицензию до окончания срока действия текущей, ему предоставляется бонус в виде 2 месяцев ее бесплатного использования**



Приобретая ПО Timex, пользователь получает право на техническую поддержку и бесплатное обновление программы в течение 1 года. По истечении этого срока ПО будет продолжать функционировать в прежнем режиме, но для возможности получения обновлений и технической поддержки, требуется приобрести лицензию Timex Support. Данная лицензия действует 1 год с даты окончания технической поддержки, а проверить дату окончания ее действия можно в разделе «Справка» - «О программе». В случае если техническая поддержка просрочена более чем на 1 год, то необходимо приобретение нескольких лицензий Timex Support.

Скидка на приобретаемую заранее лицензию
План технической поддержки, предоставляемый лицензией Timex Support, не зависит от размеров существующей СКУД, поэтому лицензия имеет фиксированную стоимость. Спустя 1 год с момент активации действие лицензии заканчивается, и пользователю необходимо приобрести новую. Если он активирует очередную лицензию до окончания срока действия текущей, ему предоставляется бонус в виде 2 месяцев бесплатного использования Timex Support. Если пользователь не активировал новую лицензию более 1 года с момента окончания старой, ему необходимо будет приобрести лицензии за пропущенное время.

Возможность обновления программного обеспечения
Лицензия Timex Support позволяет регулярно обновлять ПО Timex. Загрузка обновленной программы может быть необходима, в частности, если пользователь перешел на новую операционную систему или в случае

SEC.RU | Короткий путь к информации
Скачано с sec.ru

выхода новой версии Timex. Как правило, актуальная версия содержит исправление ошибок, присутствовавших в предыдущих версиях, расширение поддерживаемого оборудования и функционала ПО.

Для обновления программного обеспечения Timex необходимо выполнить бэкап существующей базы данных и удалить средствами Windows текущую версию ПО. Затем следует установить требуемую версию и последовательно выполнить патч базы данных. Кроме того, на сайте smartec-security.com есть FAQ − раздел, в котором собраны ответы на часто задаваемые вопросы по теме ПО Timex, в том числе, об установке и настройке.

Простой порядок обращения в техподдержку
Наличие лицензии Timex Support обеспечивает возможность получения поддержки специалистов, оказываемой по телефону или через систему обращений на сайте smartec-security.com. Для обращения в техническую поддержку необходимо войти на сайт (предварительно зарегистрировавшись), зайти в раздел «Техподдержка» и создать новое обращение. Для этого нужно выбрать категорию «СКУД Smartec», создать заголовок и описать существующую проблему.

Для удобства пользователя, данная форма позволяет прикрепить к обращению файл запроса в техническую поддержку, который можно создать в ПО Timex одним из двух способов. Если есть возможность запустить Timex, то необходимо зайти в раздел меню «Справка» и выбрать «Служба поддержки» -> «Сохранить файл отчета на диск». Если запустить Timex невозможно, нужно зайти в меню «Пуск», далее выбрать Timex -> «Техподдержка» -> «Сохранить файл отчета на диск».

SEC.RU | Короткий путь к информации
Скачано с sec.ru