

# Техническая поддержка

Информация о регламенте технической поддержки и правила создания обращения.

- [Система для обращений в поддержку](#)
- [Как создать обращение](#)

# Система для обращений в поддержку

Partner — это система для сбора обращений в техподдержку. Она позволяет собирать и обрабатывать заявки об инцидентах и значительно ускоряет решение технических проблем. Благодаря Partner ваше обращение не потеряется в чате, а будет принято в работу нашими инженерами.

Если у вас возникли технические сложности, просто создайте новое обращение в техподдержку по шаблону. В инструкции рассказали, как это делается: [создание обращения](#)

Чтобы получить логин и пароль для входа в Partner, напишите своему менеджеру, у кого была приобретена панель.

# Как создать обращение

1. Заходим на <https://partner.is74.ru/auth/oauth-login>
2. Авторизуемся с помощью Ваших данных
3. Нажимаем справа сверху "Обращение в поддержку"
4. Выбираем создать обращение
5. Указываем категорию обращения и подробности инцидента.  
Как пример, если это неполадка на уровне МП, то описать на какой версии мп наблюдалось, на какой операционной системе (тип ОС и её версия), на какой модели телефона, подробно описать как эту неполадку можно повторить.
6. Нажимаем "Создать"

## Шаблон обращения

Просьба заполнить все пункты данного шаблона. Для каждого пункта дано описание того, что там должно быть.

Текст помеченный курсивом удаляйте, и на его место пишите свой текст.

- **Короткое описание:** Короткое описание проблемы, явно указывающее на причину и тип ошибочной ситуации.
- **Номер версии:** Версия и код сборки приложения, на которой была найдена ошибка.
- **Окружение:** Операционная система, производитель и модель устройства (например, Android 11, Xiaomi Mi9T/ iOS 15, iPhone 12)
- **Компонент:** Название части или функции тестируемого продукта (выбрать нужный, остальные удалить):
  - Авторизация
  - Экран "Умный двор" (с домофонами и камерами видеонаблюдения)
  - Экран со списком домофонов
  - Экран домофона с видеопотоком (+видеоплеер)
  - Экран домофона без видеопотока (+снимок)
  - Коллит до ответа на видеозвонок (со снимком, кнопками "Открыть", "Ответ", "Сброс") - для Android
  - Коллит после ответа на звонок (с видеотрансляцией, кнопками "Открыть", "Сброс")
  - Журнал событий
  - Настройки приложения
  - Пуш-уведомления
  - Видеозвонки
- **Интернет-подключение:** Мобильный интернет/Wi-Fi
- **Шаги воспроизведения:** Шаги, по которым можно легко воспроизвести ситуацию, приведшую к ошибке.

- **Даны ли приложению следующие разрешения (в настройках устройства):**
  - уведомления
  - доступ к звонкам
  - доступ к микрофону
  - отображение на экране блокировки (для Android)
  - отображение всплывающих окон, когда приложение запущено в фоновом режиме (для Android)
  - показ постоянных уведомлений (для Android)
  - включен контроль активности без ограничений (для Android)
  - включен автозапуск приложения (для Android)
- **Включены ли видеозвонки в настройках приложения?** Да/Нет
- **Включен ли фоновый режим (для Android)?** Да/Нет
- **Включен ли автозапуск приложения (для Android)?** Да/Нет
- **Уточните статус sip-регистрации в настройках приложения:** Звонки доступны/звонки не доступны
- **В случае статуса sip-регистрации "Звонки не доступны" производилось ли отключение/включение видеозвонков в настройках?** Да/Нет