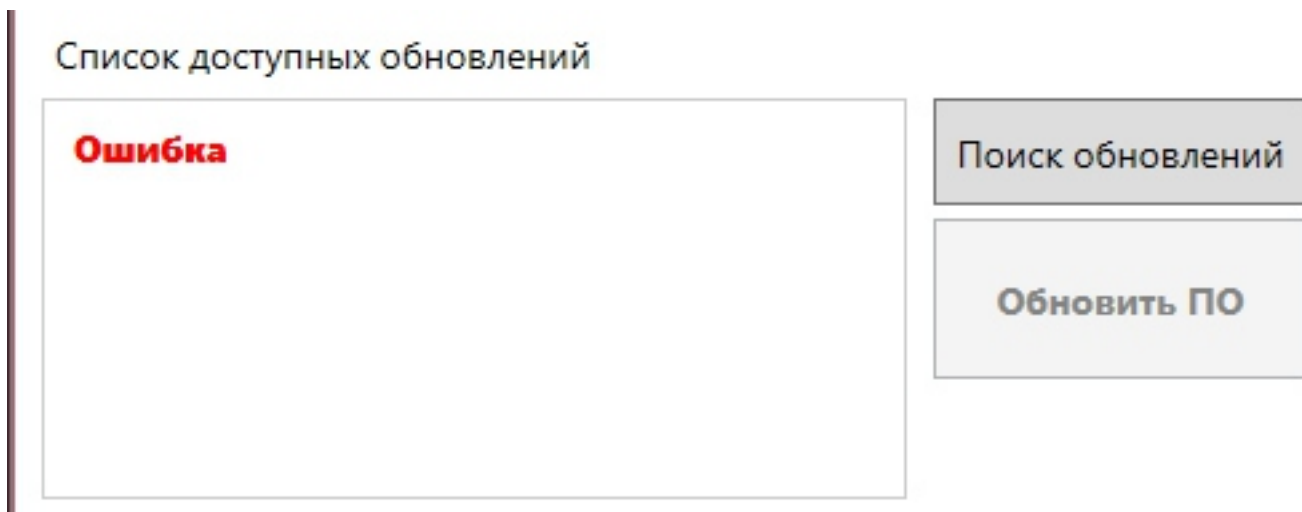


# Возможные проблемы при обновлении и способы их решения

Иногда бывает так что при запуске программы вы видите красную надпись «Ошибка»



Это значит что программа не может подключиться к серверу на котором находятся файлы с обновлениями.

Возможные проблемы связаны со следующими факторами:

- отсутствует интернет соединение
- программе заблокирован доступ к сети
- временная недоступность удалённого сервера на котором находятся файлы содержащие обновления для прибора

Для того что бы полностью устранить все препятствия связанные с этой ошибкой предлагаются следующие методы:

- проверить доступность интернет соединения, убедитесь что ваш браузер открывает интернет страницы.
- отключить антивирусную программу, либо в её настройках внести в «исключения» программу UpdateTool. Всё дело в том, что некоторые из антивирусов, такие например как Доктор Веб намеренно блокируют доступ к сети для сторонних программ коим и является UpdateTool, что негативно влияет на её работу.

Так же при первом запуске программы встроенный Брандмауэр Windows спросит у вас разрешить ли программе доступ к сети, при этом нужно будет в диалоговом окне Брандмауэра Windows поставить две галочки и нажать кнопку разрешить.

Обратите внимание так же что на то что доступ к серверу обновлений может быть заблокирован каким либо сетевым экраном (Firewall), при его использовании настоятельно рекомендуем его отключить, либо как в случае с антивирусом добавить программу UpdateTool в исключение из проверки.

Если выполнены все условия для полноценного функционирования программы, то в диалоговом окне UpdateTool вы увидите список доступных прошивок прибора а так же описание к ним, с возможностью установить его.

Если вы так же испытываете трудности с обновлением, вы можете задать вопрос в службу технической поддержки, написав письмо на электронный адрес: [ipadneo@myalpha.ru](mailto:ipadneo@myalpha.ru)