

**Общество с ограниченной ответственностью
“ГЕНОМ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ”**

ОГРН 1227700857548

ИНН 7714499420/КПП 773101001

Адрес: 121205, Город Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Можайский, тер
Инновационного Центра Сколково, б-р Большой, дом 42, строение 1

Информация о технической поддержке и сопровождении

Оглавление

Обращение в Службу технической поддержки	3
Решение типовых проблем	3
Нет доступа к сайту «Системный Геном»	3
Проблемы с авторизацией в IDE	3

Обращение в Службу технической поддержки

При обнаружении ошибок во время установки и развёртывания платформы «Системный Геном» или при работе в IDE «Системный Геном» – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам по электронной почте mail@genome-it.ru или с помощью контактной формы на сайте <https://genome-it.ru/contacts.html> в любое удобное время.

Решение типовых проблем

Нет доступа к сайту «Системный Геном»

Проверьте наличие интернет-соединения, открыв любую другую страницу в браузере. В случае обнаружения проблем с соединением, обратитесь к своему провайдеру. Если IDE «Системный Геном» развёрнута локально (например, в корпоративной сети предприятия), то обратитесь к системному администратору.

Проблемы с авторизацией в IDE

Если при попытке входа под вашими логином и паролем вы получаете ошибку "Неверный логин или пароль", обратите внимание на:

- Корректность выбранной в текущий момент раскладки клавиатуры (язык ввода);
- Отсутствие при вводе пустых символов (пробел считается символом).
- Правильность регистра символов (например, включенный CapsLock)
- Правильность указания ваших данных.

Если войти не получается при соблюдении вышеперечисленных условий, обратитесь в службу технической поддержки по email