

Вопросы и ответы (FAQ)

Документация на ПО и устройства BIOSMART

Документацию на устройства и программное обеспечение можно найти на нашем сайте в разделе [Техподдержка](#).

Видеоинструкции по работе и настройке устройств и ПО доступны на следующих платформах:

- [RUTUBE](#)
- [VK Видео](#)
- [YouTube](#)

Техническая поддержка работает по будням с 7:00 до 16:00 по московскому времени, и связаться с ней вы можете следующими способами:

- По телефону: 8 804 700 25 46, доб.2 (бесплатно по РФ).
- Через технический портал (нажмите кнопку «Получить консультацию»): <https://bio-smart.ru/support>.
- По почте: bot@bio-smart.ru.

Интеграции с ЕБС, КБС и РС г. Москва

Если в логах серверной части ПО Biosmart-Studio v6 появляется ошибка:

```
[2026-06-17 12:15:47.250] [1:1] I:
BSHttpServer::sendResponse:248 - send response
1 status: 408 body: {
  "error_message": "Timeout waiting for
message from Apache Kafka",
  "status": "error"
}
```

то возможная причина – изменение схемы авторизации Kafka со стороны ДИТ, в том числе переход на авторизацию через **SASL**.

Для восстановления работы выполните следующие действия:

1. Обновите ПО Biosmart-Studio до версии 6.4.10. Скачать по можно на нашем [сайте](#).
2. Запустите ПО Biosmart-Studio v6 и перейдите в раздел **Справочники**.
3. Выберите в разделе **Профили БС** созданный профиль для РС г. Москва.
4. Перейдите на вкладку **Подключение Kafka** и установите метку в чекбоксе **Авторизация SASL**.
5. В поле **Bootstrap servers** введите последовательно адреса 10.2.3.66.85-91 и порты 31050-31056 для подключения.

Адреса и порты вводите в формате:

```
http://10.23.66.85:31050,10.23.66.85:
31051,10.23.66.85:31052,10.23.66.85:
31053,10.23.66.85:31054
```

и далее.

Если остались вопросы, то более подробная инструкция расположена в [статье](#).

Лицензии ПО Biosmart-Studio v6

Лицензионный ключ — это уникальный код, который подтверждает ваше право на использование программного обеспечения. Он нужен для активации программы и разблокировки ее функций.

Лицензионные ключи ПО Biosmart-Studio v6 предоставляются в **аппаратном** или **программном** виде.

1. Аппаратный ключ - это USB-флэш-накопитель (USB 2.0) с предустановленным ключом активации лицензии.
 - Преимущества: не зависит от изменений параметров ПК, можно использовать на разных ПК (достаточно перенести USB-накопитель). Работает, даже если нет доступа в Интернет.
 - Недостатки: USB-накопитель может потеряться или сломаться, ограниченное применение на виртуальных машинах.
2. Программный ключ - это электронный код для активации и аутентификации программного обеспечения. Передается в электронном виде через Интернет.
 - Преимущества: не требует USB-порт, невозможно потерять или сломать. Нет ограничений для применения в виртуальных средах.
 - Недостатки: повторная активация при изменении параметров ПК, переустановке системы или переносе сервера на другой ПК,

SSL-сертификат — это цифровой паспорт сайта. Его основная задача — активировать протокол SSL (Secure Sockets Layer), который создаёт зашифрованное соединение между веб-сервером и веб-браузером.

В ПО Biosmart-Studio v6 SSL-сертификат обеспечивает работу защищённого сетевого подключения между клиентом и сервером BioSmart

SSL-сертификат предназначен для защиты соединения и сохранности конфиденциальных данных, будь то персональные данные пользователей или информация об уровнях доступа.

Для активации аппаратного лицензионного ключа на ПК с ОС Windows, установите драйверы (если ранее не были установлены) и вставьте USB ключ в компьютер. Скачать драйверы можно на нашем [сайте](#).

Для активации аппаратного лицензионного ключа на ПК с ОС Astra Linux, вставьте USB ключ в компьютер и ПО Biosmart-Studio v6 будет готово к работе.

Если остались вопросы, то более подробная инструкция расположена в [статье](#).

1. Запустите ПО Biosmart-Studio v6 и в окне **Проверка лицензии** нажмите кнопку **Удаленное обновление ключа Biosmart-Studio v6**.
2. Выберите действие **Начать новую операцию обновления ключа**.
3. Следуйте подсказкам программы.
4. Если процесс обновления был прерван после отправки запроса на активацию, повторно перейдите в окно **Активация ключа** и выберите действие **Продолжить операцию обновления ключа, инициированную во время предыдущего сеанса**.
5. Следуйте подсказкам программы.

Подробные инструкции по установке и активации программного лицензионного ключа смотрите в [статье](#).

Для активации лицензий Demo или Light в ПО Biosmart-Studio v6 в окне **Проверка лицензий** сгенерируйте код активации для соответствующей лицензии и отправьте его на почту KeyLicense@bio-smart.ru.

Более подробная инструкция в [статье](#).

Обновление и установка ПО Biosmart-Studio v6

Программное обеспечение можно скачать на нашем официальном сайте в разделе [Техподдержка](#).

Поддерживаются следующие типы операционных систем:

- Windows,
- Astra Linux не ниже 1.7,
- Ubuntu не ниже 24.04 LTS.

Если при попытке обновления ПО Biosmart-Studio v6 всплывает информационное окно:

*Истек период обновлений
или
Ошибка при обновлении ПО - Обновление невозможно: истек период обновлений*

Это может означать что у вас закончился срок подписки на обновления ПО.

Проверить срок действия подписки на обновление можно по инструкции в [статье](#).

Для продления подписки обратитесь в отдел продаж по электронной почте sale@bio-smart.ru, по телефону 8 (804)-700-25-46 или у наших партнеров.

Возможно, у вас закончились лимиты по вашей текущей лицензии. Проверить лимиты можно по инструкции в [статье](#).

Если лимиты закончились, лицензию можно расширить, обратившись в отдел продаж по электронной почте sale@bio-smart.ru, по телефону 8 (804)-700-25-46 или у наших партнеров.

Да, установка сервера и клиентского рабочего места возможна на различных ОС. При установке убедитесь, что на клиентских рабочих местах и сервере установлено ПО одинаковой версии.

Да, перенести сервер с одной операционной системы на другую возможно, для этого:

- Создайте резервную копию БД на ОС, с которой хотите перенести сервер Biosmart, например ОС Windows.
- Перенесите резервную копию БД на другую ОС, например ОС Astra Linux SE 1.8.
- Восстановите резервную копию БД на выбранной ОС (Astra Linux SE 1.8).

Подробную инструкцию по переносу сервера смотри в [статье](#).

Если при установке ПО Biosmart-Studio v6 возникает ошибка, это значит что попытка установки ПО уже была ранее.

Для решения данной проблемы:

1. Деинсталлируйте ПО Biosmart-Studio v6.

Работа с ПО Biosmart-Studio v6

1. В ПО Biosmart-Studio v6 в разделе **Группы доступа** создайте группы доступа. Как создавать и редактировать группы доступа рассказали в [статье](#).
2. Назначьте группы доступа сотрудникам. Как назначать группы доступа сотрудникам рассказали в [статье](#).
3. Выберите группы доступа, контроллер (терминал), на который нужно загрузить сотрудников, и нажмите **Сохранить**.

Полностью удалить сотрудника из ПО Biosmart-Studio v6 можно двумя способами: с помощью периодического задания и вручную.

Для полного удаления сотрудника с помощью периодического задания:

1. Запустите ПО Biosmart Admin, перейдите на вкладку **Периодические задания** и выберите задание **Удаление уволенных сотрудников**.
2. В **Параметрах задания** укажите периодичность удаления сотрудников после увольнения.

Для удаления сотрудника вручную:

1. Запустите ПО Biosmart-Studio v6 и перейдите в раздел **Сотрудники**.
2. На вкладке **Уволенные сотрудники** выберите уволенного сотрудника и нажмите на кнопку **Удалить**.

Как увольнять и удалять сотрудников в ручную рассказали в [статье](#).

Для исключения получения несанкционированного доступа к ПО Biosmart-Studio инструкция по сбросу пароля отправляется по запросу. Для восстановления пароля пользователя root:

1. Создайте обращение на портале [технической поддержки](#).
2. К обращению прикрепите скан письма о восстановлении пароля на официальном бланке организации с подписью руководителя.
3. Дождитесь инструкции по сбросу пароля.

Для отображения в окне наблюдения дополнительной информации о сотруднике нажмите на строку **Выбрать дополнительные параметры сотрудника** и выберите нужные параметры.

Более подробная инструкция в [статье](#).

Для передачи данных между серверной и клиентской частью ПО, сервером БД, сервером лицензий используется протокол TCP/IP.

Для передачи данных между контроллером BioSmart, сервером BioSmart и СИ BioSmart используются протоколы TCP/IP и UDP.

Про порты, используемые ПО и устройствами Biosmart, рассказали в [статье](#).

Изменить IP-адреса контроллера или терминала можно, когда связь между ПО Biosmart-Studio v6 и настраиваемым контроллером /терминалом установлена.

2. Перейдите в каталог *C:\ProgramData* и удалите папки **bsdb** и **BioSmart**.
3. Перейдите в окно **Управление компьютером**, выберите вкладку **Службы и приложения**, далее **Службы**. Если там остались службы **Biosmart Server** и **Biosmart DB Server**, то удалите их с помощью командной строки(с правами администратора):

```
sc delete "Biosmart Server"  
sc delete "Biosmart DB Server"
```

4. Перейдите в каталог *C:\Program Files* и удалите папки **BioSmart** и **Biosmart Studio 6**.
5. При необходимости перезагрузите компьютер.
6. Установите ПО Biosmart-Studio v6 по инструкции в [статье](#) для ПК с ОС Windows или [статье](#) для ПК с ОС Astra Linux.

Если после восстановления БД более ранней версии ПО Biosmart-Studio v6:

*при входе в ПО Biosmart-Studio v6, возникает ошибка **Сервер не инициализирован***

или

*при попытке просмотра раздела **Журналы** возникает окно **Ошибка обновления журналов***

это значит, что структура более ранней версии ПО Biosmart-Studio v6 отличается от структуры актуальной версии ПО Biosmart-Studio v6.

Для корректной работы, запустите инсталлятор актуальной версии ПО Biosmart-Studio v6 и выполните обновление.

IP-адрес любого контроллера или терминала Biosmart по умолчанию 172.25.110.71 (за исключением контроллеров, входящих в состав накладки на турникет TTR-04 и T-83M, их IP-адреса 172.25.110.71 и 172.25.110.72).

Установите связь между ПО Biosmart-Studio v6 и настраиваемым контроллером или терминалом, для этого:

1. Перейдите на [портал с технической документацией](#).
2. В меню выберите руководство на контроллер или терминал, для которого необходимо изменить IP-адрес.
3. Перейдите в раздел **Быстрый старт** и следуйте инструкции.

Для установки связи между ПО Biosmart-Studio v6 и контроллером или терминалом, подключенным в сети за роутером при отсутствии VPN, на роутере с белым IP-адресом предварительно организуйте переадресацию порта 20002 на локальный IP-адрес контроллера или терминала в настройках роутера. При необходимости работы с веб-интерфейсом контроллера или терминала, организуйте также переадресацию порта 8082.

Белый IP-адрес - это уникальный публичный адрес в сети Интернет.

Для проверки IP-адреса:

- В веб-интерфейсе в настройках роутера посмотрите IP-адрес, выданный провайдером.
- На сайте-определителе (например [2ip.ru](#) или [myip.ru](#)) сравните IP-адреса в настройках роутера и на сайте.
- Если IP-адреса совпадают, то IP-адрес белый.

Если при добавлении нового контроллера в статусе состояния подключения отображается **Нет связи**, измените IP-адрес контроллера.

IP-адрес любого контроллера Biosmart по умолчанию 172.25.110.71 (за исключением контроллеров, входящих в состав накладки на турникет TTR-04 и T-83M, их IP-адреса 172.25.110.71 и 172.25.110.72).

Установите связь между ПО Biosmart-Studio v6 и настраиваемым контроллером, для этого:

1. Перейдите на [портал с технической документацией](#).
2. В меню выберите руководство на контроллер, для которого необходимо изменить IP-адрес.
3. Перейдите в раздел **Быстрый старт** и следуйте инструкции.