



mysafemobile



Антикражная система для мобильных устройств

Часто задаваемые вопросы по программе
mySafeMobile

СОДЕРЖАНИЕ:

1) Как установить и активировать приложение mySafeMobile?	3
2) При активации программы появляется ошибка, что «данный лицензионный ключ уже активирован/используется». Что делать?	3
3) Я ввожу лицензионный ключ при регистрации/активации, но программа мне пишет, что он неверный. Почему?	3
4) У меня заблокировался телефон цифровой наклейкой. Как ее убрать?	4
5) У меня установлена программа, но, когда я захожу в личный кабинет, он пустой. Почему?	4
6) Я забыл пароль для входа в Личный кабинет. Что делать?	5
7) У меня заблокировался телефон, но я сбросил сам цифровую наклейку. Почему я сам смог обойти блокировку?	5
8) Я забыл секретный пароль для отправки команд из личного кабинета. Что мне делать?	5
9) У меня сработала сигнализация на устройстве. Как ее отключить?	5
10) Я вставляю в телефон другую SIM-карту и после этого телефон всегда блокируется цифровой наклейкой. Как это убрать?	6
11) Чем отличается автоматическая настройка в приложении mySafeMobile от расширенных?	6
12) Для чего нужны горячие кнопки на главном экране приложения mySafeMobile?	7
13) Как изменить резервный номер для определения незарегистрированной SIM-карты?	7
14) Когда на экране цифровая наклейка, могу я принять входящий вызов?	7
15) Для чего нужна функция «Отключение блокировки экрана» Android?	7
16) Для чего нужен «Таймер блокировки» устройства?	7
17) Почему я вижу SMS сообщения при отправке команды по SMS?	8
18) Для чего необходим секретный пароль при отправке команды из личного кабинета?	8

1) Как установить и активировать приложение mySafeMobile?

- A. Если вы до этого не были зарегистрированы и у вас не создан Личный кабинет, то:
1. Скачайте приложение по ссылке, которая указана в SMS, email или на упаковке пакета. Для этого откройте любой мобильный браузер на устройстве (например, стандартный под названием «Интернет», Opera, Chrome и т.д.);
 2. Наберите в адресной строке ссылку и нажмите ОК;
 3. После этого начнется автоматическое скачивание файла;
 4. Зайдите в «Загрузки» на вашем устройстве;
 5. Вы увидите файл под названием «mySafeMobile.apk». Нажмите на данный файл;
 6. В настройках перед установкой выберите «Неизвестные источники» → Да;
 7. Нажмите в появившемся окне «Установить»;
 8. После установки откройте приложение **mySafeMobile**;
 9. В появившемся окне нажмите на кнопку Регистрация. Далее введите все необходимые данные, введя при этом Лицензионный ключ (код активации), который был указан в SMS, email или на упаковке пакета.
 10. Нажмите «Да».
- B. Если вы до этого не были зарегистрированы и купили пакет услуг (программное обеспечение в упаковке), то:
Следуйте инструкции в описании Регистрации на упаковке.
- C. Если вы уже были зарегистрированы и у вас есть Личный кабинет, то:
1. Зайдите в свой Личный кабинет на сайте www.mysafemobile.ru;
 2. Откройте главное меню, которое находится в верхнем правом углу страницы со значком ;
 3. В появившемся списке выберите «Загрузка приложения» → далее Android. Скачайте установочный файл удобным вам способом на устройство, на котором хотите пользоваться приложением;
 4. #Установку приложения см. в предыдущем пункте А - подпункты 4-7#
 5. Откройте приложение **mySafeMobile**;
 6. В появившемся окне в поле «Активация» введите Лицензионный ключ, который указан в вашем Личном кабинете (Главное меню  → Лицензии).

2) При активации программы появляется ошибка, что «данный лицензионный ключ уже активирован/используется». Что делать?

Скорее всего, вы ранее не регистрировались и у вас не создан Личный кабинет. Поэтому вам нужно пройти регистрацию – см. вопрос №1, пункт А.

3) Я ввожу лицензионный ключ при регистрации/активации, но программа мне пишет, что он неверный. Почему?

Проверьте правильность ввода лицензионного ключа. В лицензионном ключе отсутствует буква «О», присутствует только цифра ноль «0». Также лицензионный ключ не содержит знаков препинания «-», «,», «.» и т.д.

4) У меня заблокировался телефон цифровой наклейкой. Как ее убрать?

Вам нужно зайти в свой личный кабинет на сайте www.mysafemobile.ru. На открывшейся главной странице вы увидите пароль для разблокировки цифровой наклейки.

Пароль состоит из 4-х цифр.

The screenshot shows the mySafeMobile website interface. At the top, there is a green header with the phone number GT-S7270, a 'Команда по SMS' dropdown, and the text 'mySafety RU Call-center'. Below the header is a navigation bar with buttons for 'Поиск', 'Блокировка', 'Фото', 'Сирена', and 'Удаление'. The main content area is split into two columns. The left column displays a map from Bing with a green circle indicating the device's location. The right column shows device details: 'Марка: Samsung', 'Модель: GT-S7270', 'Фронтальная камера: есть', 'Задняя камера: есть', 'Номер телефона: 7 XXX XXX XXXX'. Under the heading 'Цифровая наклейка', it shows 'ID номер: xxxxxx' and 'Пароль: XXXX', where the password field is highlighted with a red box. Below this, it says 'Незарегистрированная SIM-карта' and 'Не обнаружена'. There are two buttons: 'Обновить данные' and 'Запрос'. At the bottom, there is a table with device status information.

СЕТЕВОЙ СТАТУС	НАЗВАНИЕ УСТРОЙСТВА	ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	ПОСЛЕДНЕЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ	СТРАНА
В сети	GT-S7270		27-05-2015 10:13:30	

5) У меня установлена программа, но, когда я захожу в личный кабинет, он пустой. Почему?

Если у вас установлено приложение **mySafeMobile**, но вы видите, что ваш Личный кабинет не содержит информацию о вашем устройстве, то:

A. Либо вы только что установили приложение и информация не успела отобразиться в вашем личном кабинете.

В этом случае:

- проверьте соединение с интернетом на устройстве, на котором установлена программа (мобильный интернет, WiFi);
- обновите страницу через 10-15 минут после установки программы – наличие подключения к интернету на устройстве обязательно!

B. Либо вы удалили информацию об устройстве в вашем личном кабинете, нажав на красный значок «корзины» в выпадающем меню с информацией о вашем устройстве.

Чтобы информация об устройстве опять появилась, установите приложение заново (см. пункт 1, подпункт B).

6) Я забыл пароль для входа в Личный кабинет. Что делать?

Вам нужно зайти на сайт www.mysafemobile.ru. Нажать на кнопку «**Забыли пароль?**». Появится окно для ввода email. Ввести нужно email, который вы указывали при регистрации. На данный e-mail придет временный пароль, который вы можете использовать для входа в личный кабинет. Впоследствии вы можете изменить этот пароль в личном кабинете в главном меню, которое находится


в верхнем правом углу страницы со значком  во вкладке «Мой профиль» → «Изменить пароль для входа в личный кабинет».

7) У меня заблокировался телефон, но я сбросил сам цифровую наклейку. Почему я сам смог обойти блокировку?

Ваша модель телефона/планшета имеет особую версию Android от производителя, которая позволяет убрать блокировку цифровой наклейкой. Исправить это программно нельзя, так как это заложено производителем телефона/планшета. При этом нашедший Ваш телефон, всё равно сначала увидит “Цифровую наклейку”.

Цифровая наклейка – позволяет нашедшему легко позвонить в колл-центр **mySafety** для возврата устройства с помощью нажатия кнопки вызова на самой наклейке, а также принять входящий вызов.

8) Я забыл секретный пароль для отправки команд из личного кабинета. Что мне делать?

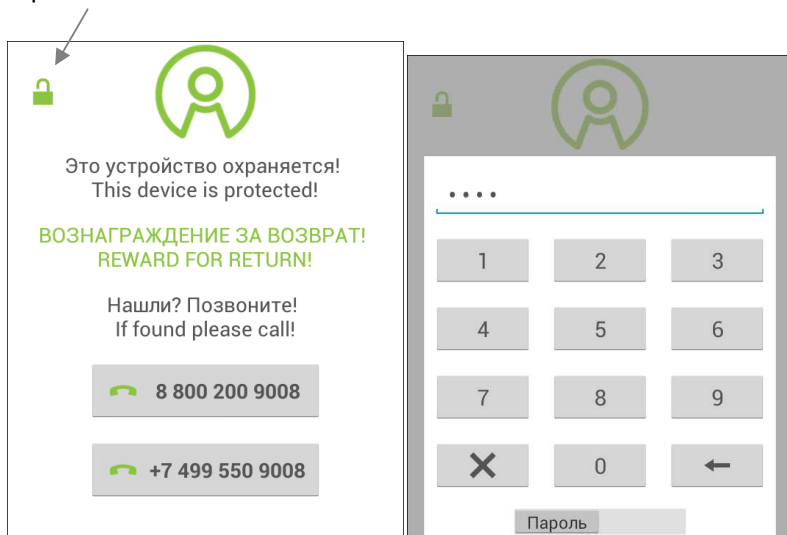
Зайдите в свой личный кабинет на сайте www.mysafemobile.ru. Откройте главное меню, которое находится в верхнем правом углу страницы со значком . Во вкладке «Мой профиль» → нажмите на кнопку «Отправить» в поле «Изменение секретного пароля».

Ваш секретный пароль сбросится в течение 10 минут, после чего зайдите в приложение **mySafeMobile** и установите новый секретный пароль.

9) У меня сработала сигнализация на устройстве. Как ее отключить?

Как отключить звуковую сирену, если была установлена блокировка:

Введите пароль для цифровой наклейки **mySafeMobile**, нажав на значок “Замок” в верхнем левом углу экрана:



Как отключить звуковую сирену, если не была установлена блокировка?

Откройте Приложение **mySafeMobile** и нажмите на кнопку отключения сирены.



10) Я вставляю в телефон другую SIM-карту и после этого телефон всегда блокируется цифровой наклейкой. Как это убрать?

Если после смены SIM-карты происходит блокировка телефон, значит вы активировали функцию «Блокировка при смене SIM-карты». Вы можете просто выключить данную функцию в самой программе.

Если вы не желаете выключать данную функцию, то можете добавить номер второй SIM-карты в список доверенных. Это можно сделать или в самом приложении в расширенных настройках – «SIM-карта», или в Личном кабинете на главной странице, нажав на данный значок

Незарегистрированная SIM-карта ?


Не обнаружена



Особенности и настройки приложения

11) Чем отличается автоматическая настройка в приложении mySafeMobile от расширенных?

Автоматическая настройка mySafeMobile предназначена главным образом для начинающих пользователей и позволяет быстро установить по умолчанию основные функции от разработчика для защиты устройства. Автонастройка имеет три уровня: «Минимальный», «Оптимальный» и «Максимальный». Перечень функций вы можете увидеть подведя ползунок 'Щит' к отметке того или иного уровня. Некоторые функции активируются только после нажатия на главном экране приложения горячих кнопок, таких как «Охрана устройства» и «Охрана на улице».

Расширенные настройки  позволяют пользователю вручную задать необходимые параметры для защиты мобильного устройства.

12) Для чего нужны горячие кнопки на главном экране приложения mySafeMobile?

Горячие кнопки «Охрана на улице», «Антишпион» и «Охрана устройства» позволяют быстро включить или отключить те или иные функции, которые установлены в расширенных настройках приложения **mySafeMobile** или в автонастройке. Например, если у вас в расширенных настройках для опции «Охрана устройства» активированы функции «Проводная защита» > «Включить сирену» и «Заблокировать» при отключении USB провода, а также «Сенсорная защита» > «Включить сирену» при перемещении устройства, то вы можете активировать эти функции в любой момент с помощью горячей кнопки или отключить их, чтобы они не срабатывали при использовании устройства, когда оно полностью под вашим контролем.

13) Как изменить резервный номер для определения незарегистрированной SIM-карты?

В расширенных настройках приложения **mySafeMobile** войдите в меню «SIM-карта» > «Отправка СМС». Укажите номер в международном формате, например +7 XXX XXX XXXX.

14) Когда на экране цифровая наклейка, могу я принять входящий вызов?

Да, вы можете принять входящий вызов на заблокированном цифровой наклейкой устройстве. При звонке появится соответствующая кнопка для приема входящего вызова.

15) Для чего нужна функция «Отключение блокировки экрана» Android?

Если вы установили на устройстве «Блокировку экрана» в настройках Android > «Безопасность» с помощью графического ключа, пароля или PIN-кода, то вам необходимо активировать данную функцию в приложении **mySafeMobile** (меню «Блокировка» > «Цифровая наклейка»), чтобы могла появиться Цифровая наклейка при попытках разблокирования вашего устройства неавторизованным пользователем. В противном случае «Блокировка экрана» Android будет закрывать Цифровую наклейку с контактными данными для возврата устройства.

16) Для чего нужен «Таймер блокировки» устройства?

С помощью «Таймера блокировки» вы можете установить количество дней, через которое устройство заблокируется Цифровой наклейкой, если оно было полностью отключено злоумышленником для избегания отслеживания его местонахождения и получения команд из личного кабинета. Приложение **mySafeMobile** фиксирует, что не было соединения с вашим личным кабинетом в течение того количества дней, которое установлено вами в «Таймере блокировки», и заблокирует устройство.

17) Почему я вижу SMS сообщения при отправке команды по SMS?

Если на вашем устройстве версия Android 4.4 и выше, то вы будете видеть SMS сообщения при отправке команд по SMS из личного кабинета и с другого мобильного устройства. Это связано с принятой политикой безопасности Google, поэтому следующие команды не скрываются для SMS:

- 1) команда из личного кабинета будет приходить в виде SMS сообщения в зашифрованном виде;
- 2) команда с другого мобильного устройства будет приходить в виде SMS сообщения в незашифрованном виде, которые будут доступны только после разблокировки устройства.

18) Для чего необходим секретный пароль при отправке команды из личного кабинета?

Секретный пароль предназначен для отправки команд из личного кабинета на сайте www.mysafemobile.ru, таких как, блокировка устройства цифровой наклейкой, удаленное включение фронтальной и задней камеры, включение сирены и удаление персональных данных.

Секретный пароль – это надежная защита от несанкционированных действий третьих лиц, которые могут получить доступ к вашему личному кабинету с помощью вредоносных программ, узнав ваш логин и пароль или другим незаконным способом.

ВНИМАНИЕ: Без знания секретного пароля отправить команду из личного кабинета не возможно!

Секретный пароль должен отличаться от пароля, который вы используете для входа в личный кабинет. Секретный пароль чувствителен к регистру букв. Это значит, что «УСТРОЙСТВО» и «устройство» – это разные пароли.