

**Содержание**

**Регламент обращения в техническую поддержку ..... 3**



# Регламент обращения в техническую поддержку



**ВАЖНО:** При обращении в техническую поддержку предоставить как можно больше информации по системе относящейся к проблеме. Специалист технической поддержки работает с многими обращениями одновременно, выделяя некоторый промежуток времени на анализ информации и если информации не достаточно, то происходит затягивание решения вашей проблемы - через получение дополнительной информации, ожидания следующего момента, когда специалист сможет посмотреть на вашу проблему.

При формировании запроса в техническую поддержку, необходимы следующие сведения:

1. Версия DPI
2. Конфигурация DPI, Утилит или предоставление Удаленного доступа (см ниже)
3. Логи на момент проблемы (/var/log/dpi/\*.log, /var/log/messages)



**ВАЖНО:** В технической поддержке для организации удаленного доступа принимается:

1. доступ по SSH ([ограничение по IP](#))
2. RDP
3. TeamViewer

Другой способ доступа не принимается.