## Содержание

Регламент обращения в техническую поддержку	
---	--

## 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. PPTP
- 3. TeamViewer

Другой способ доступа не принимается.