Содержание

Регламент обращения в техническую поддержку 3
Регламент обращения в техническую поддержку 3
Обязательная информация для включения в запрос 3
Организация удаленного доступа 3

Регламент обращения в техническую поддержку

Регламент обращения в техническую поддержку

Для оперативного и качественного решения вашей проблемы просим максимально подробно заполнять заявку. Предоставление полной информации с самого начала значительно ускоряет диагностику и решение проблемы, так как специалисту не требуется тратить время на уточнение деталей и ожидание ответов.

Обязательная информация для включения в запрос

Перед обращением убедитесь, что в вашем запросе есть следующие данные:

1. Версия DPI
2. Конфигурация DPI, утилит или предоставление удаленного доступа
3. Логи на момент проблемы. Пути к ключевым файлам логов: `/var/log/dpi/*.log`, `/var/log/messages`

Организация удаленного доступа

Для подключения к вашим серверам необходимо предоставить удаленный доступ к ним по SSH (22 порт) через сеть интернет или VPN WireGuard.
Серверы должны иметь доступ в интернет.
Проверить соединение можно командой `ping vasexperts.ru`.
Доступно два варианта предоставления доступа:

- Прислать логин и пароль для SSH.
- Использовать готовый скрипт для добавления серверов в систему удаленного доступа. Скрипт предоставляется по запросу через менеджера.