Содержание

Регламент обращения в техническую поддержку	
Обязательная информация для включения в з	апрос
Организация удаленного доступа	

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. Bepcия 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.