

## **Table of Contents**

|   |          |
|---|----------|
| <b>Регламент обращения в техническую поддержку .....</b>    | <b>3</b> |
| <b>Обязательная информация для включения в запрос .....</b> | <b>3</b> |
| <b>Организация удаленного доступа .....</b>                 | <b>3</b> |



# **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.