

**Содержание**

**The procedure for contacting technical support ..... 3**



# The procedure for contacting technical support



IMPORTANT: When contacting technical support, please provide as much information as possible about the system relevant to the problem. A technical support specialist works with many requests at the same time, and is forced allocating some time for analysis of information and if the information is not enough, then the solution to your problem is delayed - by obtaining additional information, waiting for the next moment when the specialist can look at your problem.

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.