

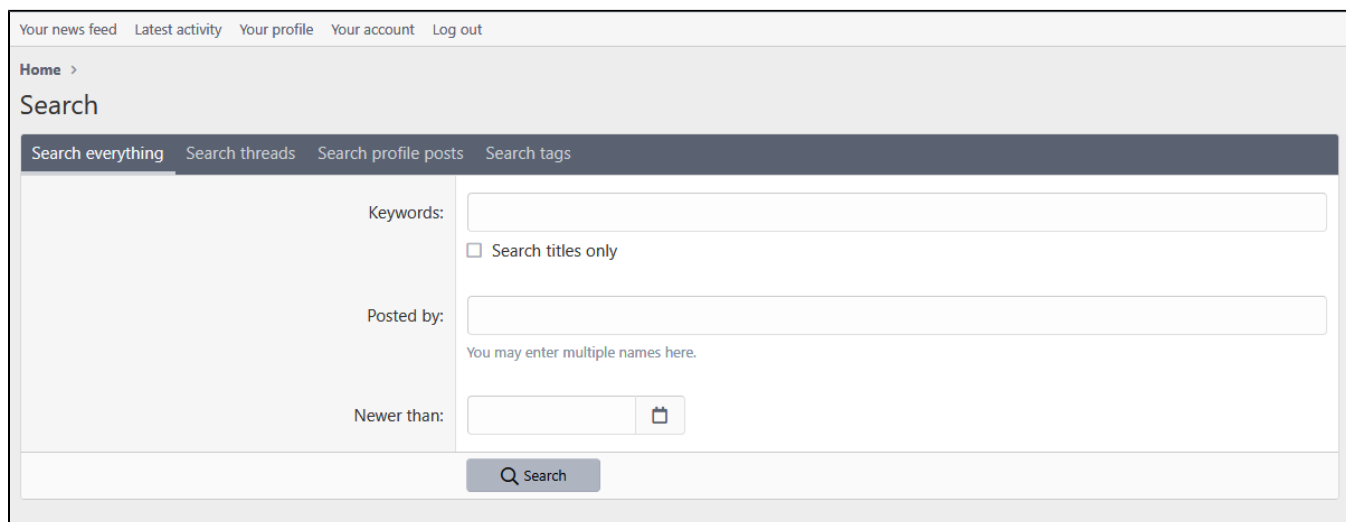
Техническая поддержка

- [Как обратиться за поддержкой](#)
- [Организация доступа инженеров технической поддержки к Вашему серверу](#)
- [Запрос настройки сервера](#)

В соответствии с лицензионным соглашением, техническая поддержка предоставляется на форуме <https://forum.flashphoner.com/>. Время работы специалистов технической поддержки: рабочие дни, 10:00-20:00 GMT+3.

Как обратиться за поддержкой

Если Вы не можете найти ответ на Ваш вопрос в документации, воспользуйтесь поиском по форуму <https://forum.flashphoner.com/search/>



The screenshot shows the search interface of the forum. At the top, there are navigation links: "Your news feed", "Latest activity", "Your profile", "Your account", and "Log out". Below these is a "Home >" breadcrumb. The main heading is "Search". Underneath, there are four tabs: "Search everything" (selected), "Search threads", "Search profile posts", and "Search tags". The search form includes three input fields: "Keywords:" with a text input, "Posted by:" with a text input, and "Newer than:" with a date picker. There is a checkbox labeled "Search titles only" and a note "You may enter multiple names here." at the bottom of the "Posted by:" field. A "Search" button with a magnifying glass icon is at the bottom right of the form.

Если ответа на Ваш вопрос нет в результатах поиска, зарегистрируйтесь на форуме и создайте тему, в которой:

1. Опишите Вашу проблему, указав

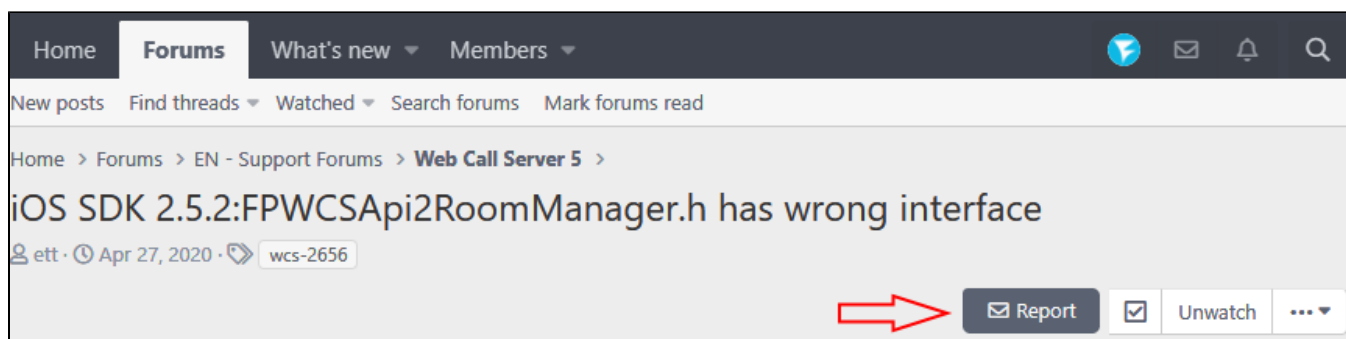
- сценарий использования сервера (видеочат, захват RTSP с камер, публикация потока на Facebook/Youtube и т.д.)
- признаки проблемы (снижается качество видео, фризы при проигрывании и т.п.)
- откуда публикуется поток: ПК, телефон, с указанием операционной системы и браузера
- чем играет поток: ПК, телефон, с указанием операционной системы и браузера
- версию сервера
- используемые версии SDK: Web SDK, Android SDK, iOS SDK
- воспроизводится ли проблема в примерах, которые входят в комплект поставки сервера, или в примерах SDK с GitHub

2. Укажите конфигурацию Вашего сервера:

- тип и количество ядер CPU, объем памяти и диска
- тип сервера: физический, виртуальный (в каком облаке)

3. Если есть возможность, приведите скриншоты, иллюстрирующие проблему. Конфиденциальную информацию (IP-адреса, номер лицензии и т. п.) необходимо скрыть.

После создания темы, станет доступна кнопка для отправки информации о проблеме



Если проблема устойчиво воспроизводится, соберите [отчет об ошибках](#) и отправьте его при помощи кнопки "Report". Также с помощью этой кнопки можно отправить ссылку на RTSP или RTMP поток, данные для доступа к серверу и другую конфиденциальную информацию.

При необходимости, инженеры запросят дополнительную информацию для диагностики проблемы.

Организация доступа инженеров технической поддержки к Вашему серверу

Иногда проблема может не воспроизводиться в тестовом окружении. В таких случаях специалисты технической поддержки просят предоставить SSH доступ к серверу. Вы можете предоставить доступ по публичному ключу

Support public key

```
ssh-rsa AAAAB3NzaC1yc2EAAAADAQABAAQDRVHKHX11vnNGSlwP7hXBMcRdJsyNPuDe5I0A
/wHLLr9f9Ekwi0NepCIJBgbv76T0xAIapH4bQxNdZ8HZAKRTp79few1A/qJnsLwpUxZlyxdfvFNXmkmWy2H24CoGv95Lmsf1MGP3AHnIyiqH/pJ
/y9f1fS0ARw1APFg5RF6RBR9txSIx+9Uka1p+VHFpKo4mVMbqBQiMakM0eRuLiSdbwGTrLE7o1Sk0wCIPDu4me9t4uAhSwtuYAILnIpLCWIl+HiE
p/bFBF9XeFSgjf204v5NYujlcDpyDqzW07xapmF9EAGZwzxwu2pXoKyVSMF0gyI6m8ifu1fSk9oP806JiBi3acqLpgJVFCrcNXALJnyiq+RWPA
/B5Si0ldsAmSLz863YZq0lcFC3JHW0Ju0uPsFjkVijuwIf0x2wqGRGIBYb0R2mZEg5dd4Fk8z7p8o+17nGeaB8uG0+CLtQj4q5NJptqfvPeRr6Wj
cf6fm21zC44gEhLNNtZCv02vG9/nPBCH50bLuppXgR1oVgnx7ty47gBH1AwdeMgTOUNfcACPiA4d414BBopqtLJH
/cp5xLjKua7iWApQmuD+zcatTA+xBgF19eaUQ1jc5idX36EvkxALtFqFAKsw1EaYN4yyVCQtKgn0/0y8QL
/ExAFx1oJ71qq5sN0cweyCfqL9XJDe9Q== support
```

Параметры доступа необходимо отправить при помощи кнопки "Report" в Вашей теме на форуме, указав в соответствующем разделе адрес сервера, порт и имя пользователя

SSH Access ⓘ

IP adress

0.0.0.0

Port

22

Login

SSH Login

Password

SSH Password

Private key

Choose File

No file chosen

Password private key

Password private key

Вы также можете выслать свой приватный ключ, при необходимости.

Если Вам необходим IP адрес технической поддержки для добавления в белый список для доступа к Вашему серверу, используйте следующий IP адрес

Technical support IP address

46.101.108.90

Запрос настройки сервера

Если Вы испытываете трудности с [развертыванием сервера](#), [импортом SSL сертификатов](#) или первичной настройкой, Вы можете заказать услугу presale, обратившись на sales@flashphoner.com. При этом Вы должны предоставить:

- описание Вашего сценария использования
- SSH доступ к серверу
- доменное имя сервера (должно быть прописано в DNS)
- SSL сертификаты на это доменное имя
- лицензионный ключ для активации