

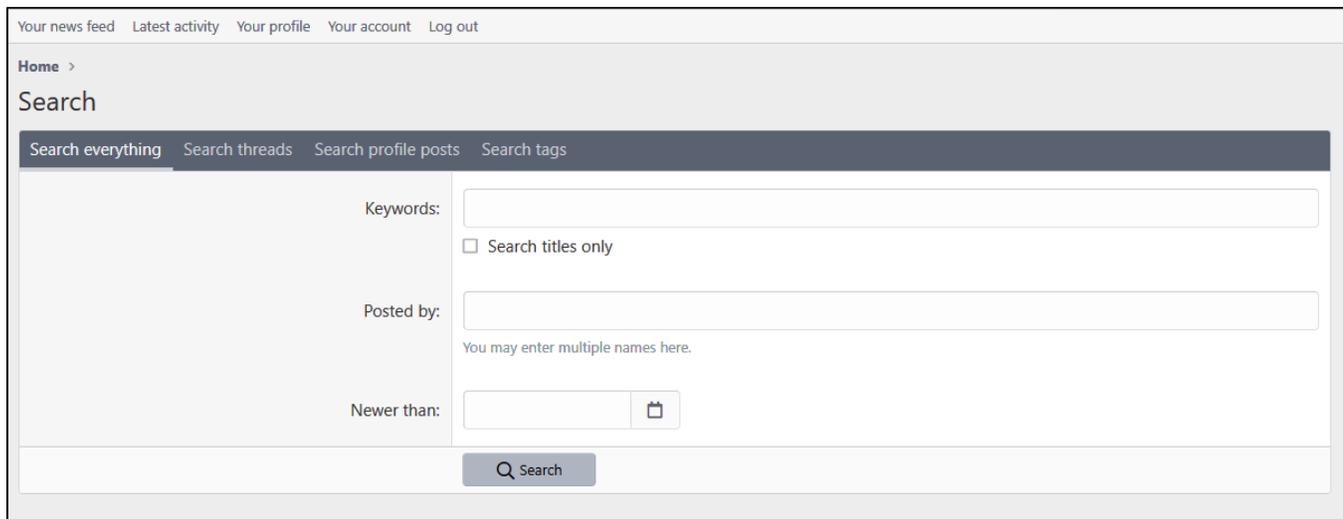
Техническая поддержка

- [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 this is a breadcrumb "Home >". The main heading is "Search". There are four search filters: "Search everything" (selected), "Search threads", "Search profile posts", and "Search tags". The search form includes a "Keywords:" input field, a "Posted by:" input field with a note "You may enter multiple names here.", and a "Newer than:" input field with a calendar icon. A "Search" button is located at the bottom 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

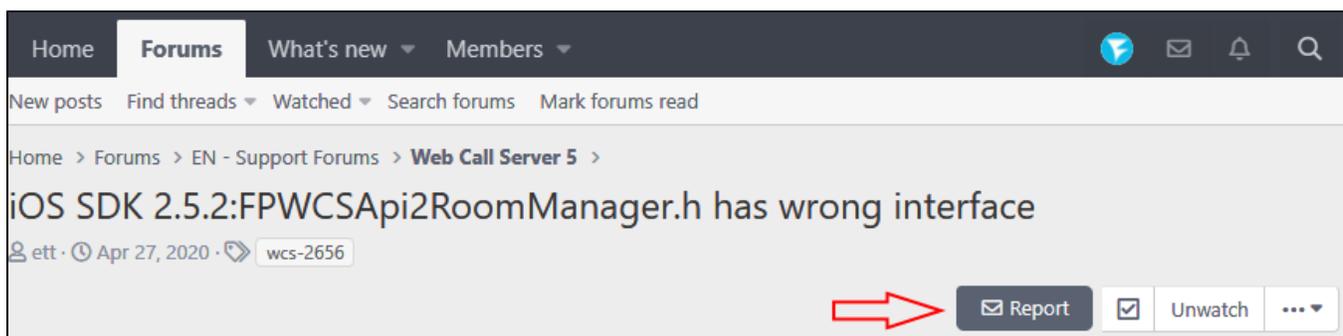
- сценарий использования сервера (видеочат, захват RTSP с камер, публикация потока на Facebook/Youtube и т.д.)
- признаки проблемы (снижается качество видео, фризы при проигрывании и т.п.)
- откуда публикуется поток: ПК, телефон, с указанием операционной системы и браузера
- чем играет поток: ПК, телефон, 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 AAAAB3NzaC1yc2EAAAADAQABAAQDRVHKHX11vnNGS1wP7hXBMcRdJsyNPuDe5I0A
/wHLlr9f9Ekwi0NepCIJBgbv76T0xAIapH4bQxNdZ8HZAKRTp79fewlA/qJnsLwpUxZlyxdfvFNXmkmWy2H24CoGv95LMSfLMGP3AHnIyiQH/pJ
/y9flfS0ARW1APFg5RF6RBR9txSIx+9Uka1p+VHFpKo4mVMbqBQiMakM0eRuLiSdbwGTrLE7o1SkOwCIpDu4me9t4uAhSwtuYAIlnIpLCWIl+HiE
p/bFBF9XeFSgjf204v5NYujlcDpyDqzW07xapmF9EAGZwzxwu2pXoKyVSMF0gyI6m8ifulfSk9oP806JiBi3acqLpgJVFCrcNXALJnyiQ+RWPA
/B5Si0ldsAmSLz863YZq0lcFC3JHW0Ju0uPsFjkVi juwIf0x2wqGRGIBYb0R2mZEg5dd4Fk8z7p8o+17nGeaB8uGO+CLtQj4q5NJptqfvPeRr6Wj
cf6fm21zc44gEhLNNTZCv02vG9/nPBCH50bLUpXgR1oVgnx7ty47gBH1AwdeMgTOUnfcACPiA4d414BBopqtLJH
/cp5xLjKua7iwApQmuD+zcatTA+xBgF19eaUQ1jc5idX36EvkxALtFqFAKsW1EaYN4yyVCQTKgn0/0y8QL
/ExAFx1oJ7lqq5sNOcweyCfqL9XJDe9Q== 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	<input type="text" value="0.0.0.0"/>
Port	<input type="text" value="22"/>
Login	<input type="text" value="SSH Login"/>
Password	<input type="text" value="SSH Password"/>
Private key	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
Password private key	<input type="text" value="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