

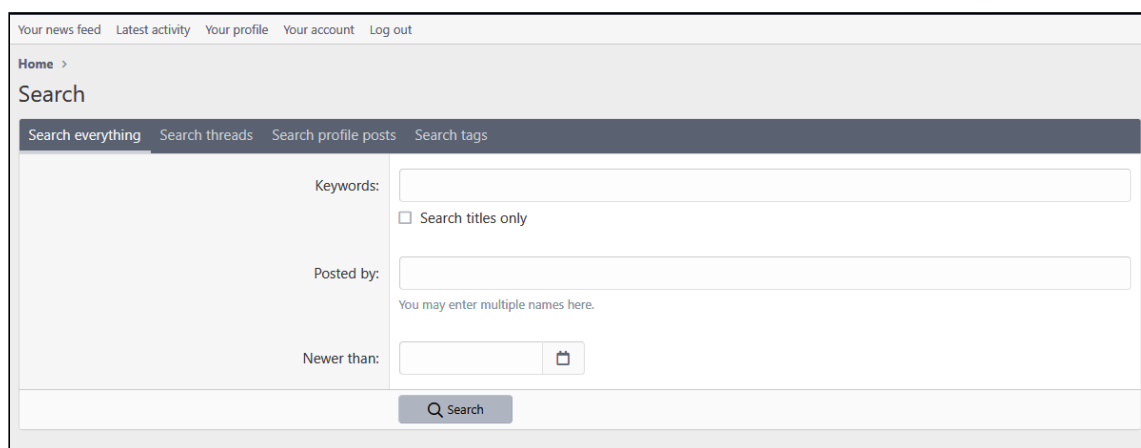
Техническая поддержка

- [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 image shows a screenshot of a forum's search page. At the top, there is a navigation bar with links: 'Your news feed', 'Latest activity', 'Your profile', 'Your account', and 'Log out'. Below this is a 'Home >' breadcrumb. The main heading is 'Search'. Underneath, there are four tabs: 'Search everything' (which is active), 'Search threads', 'Search profile posts', and 'Search tags'. The search form includes a 'Keywords:' label followed by a text input field, a checkbox for 'Search titles only', a 'Posted by:' label followed by a text input field, and a note 'You may enter multiple names here.' Below that is a 'Newer than:' label followed by a date/time input field and a calendar icon. At the bottom of the form is a 'Search' button with a magnifying glass icon.

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 играется поток: ПК, телефон, с указанием операционной системы и браузера
- версию сервера

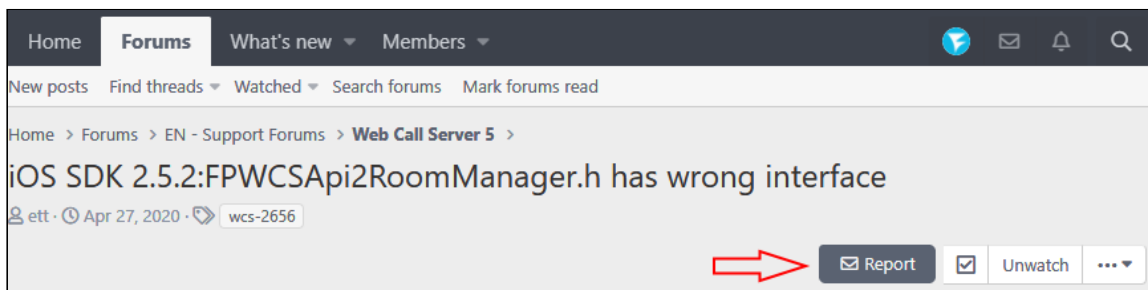
- используемые версии SDK: Web SDK, Android SDK, iOS SDK
- воспроизводится ли проблема в примерах, которые входят в комплект поставки сервера, или в примерах SDK с GitHub

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 Expand source

```
ssh-rsa
AAAAB3NzaC1yc2EAAAADAQABAAQADRvHkHX11vnNGS1wP7hXBMcRdJsyNPuDe5I0A/wHL1r9f9EkwI
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 Expand source

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

Attachments:

- [image2020-10-30_15-15-0.png](#) (image/png)
- [image2020-10-30_15-57-35.png](#) (image/png)
- [image2020-10-30_16-9-23.png](#) (image/png)
- [image2020-10-30_16-29-57.png](#) (image/png)