

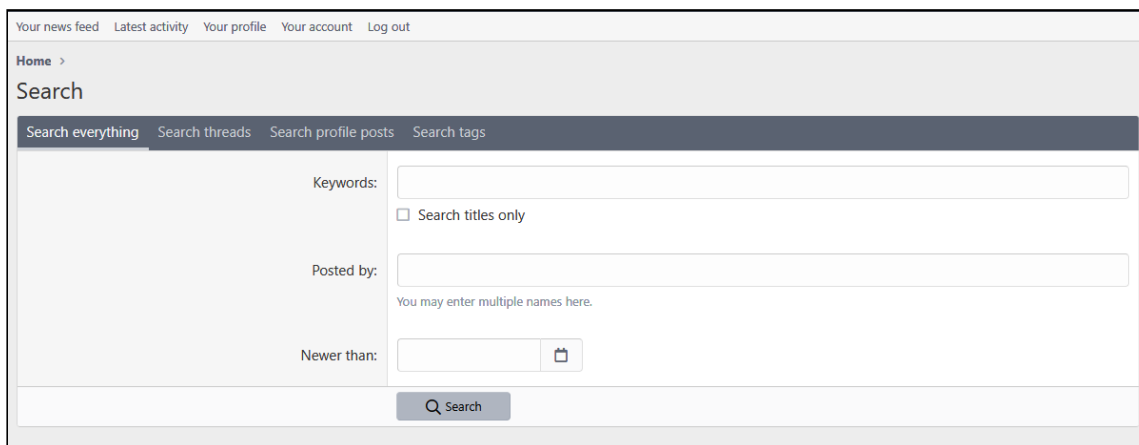
# Техническая поддержка

- [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 "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 a "Keywords:" input field, a checkbox for "Search titles only", 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 with a magnifying glass icon 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

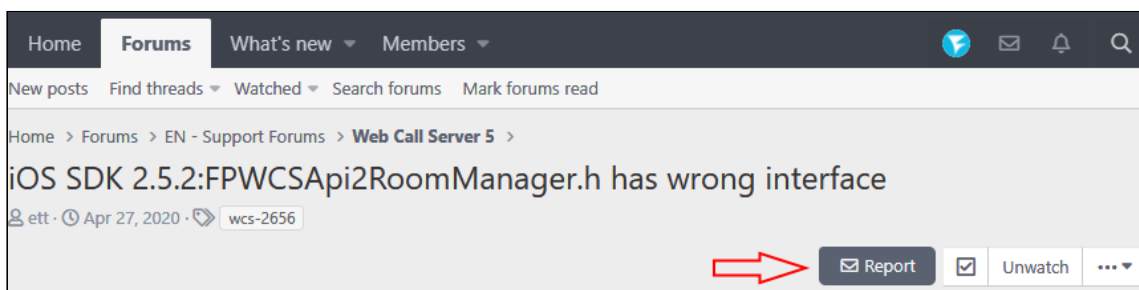
2. Укажите конфигурацию Вашего сервера:

- 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** [Expand source](#)

```
ssh-rsa
AAAAB3NzaC1yc2EAAAADAQABAAQDRVhKHx11vnNGS1wP7hXBMcRdJsyNPuDe5I0A/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 i

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](mailto: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)