**ЗАЯВКА**

В заявке должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для наиболее оперативного решения вопросов рекомендуется включать следующую информацию в наиболее полной форме:

* Тема обращения (должна отражать суть вопроса);
* Вопрос (рекомендуется задавать используя терминологию, принятую в программе);
* При возникновении ошибки в программе приложите к письму текст или скриншот ошибки, лог файлы и конфиги;
* При возникновении проблем с распознаванием ГРЗ приложите к письму:
* видеофайл или фото транспортного средства с нераспознанным номером;
* лог-файлы и конфиги;
* скриншот настроек камеры.

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование организации |  |
| Контактные данные (ФИО сотрудника, телефон с кодом города, активный e-mail) |  |
| Версия программы, название плагина **(при его наличии)** |  |
| Описание проблемы (время, дата и периодичность возникновения, последовательность действий, которая предшествовала появлению проблемы) |  |
| Параметры (модель, расположение и т.п.) камер |  |
| Параметры периферийного оборудования: камеры, контроллеры, датчики и т.п. **(при его наличии)** |  |
| Версия и разрядность операционной системы Windows |  |
| Процессор, ОЗУ |  |
| Тип доступа в интернет (модем, выделенная линия, локальная сеть); наличие прокси сервера или использование VPN третьих лиц |  |
| Данные для подключения по TeamViewer, Ammy Admin или через удаленный помощник Windows **(при условии заключения договора на оказание этой услуги)** |  |