

Порядок обращения в службу технической поддержки при возникновении инцидентов неработоспособности защищенных каналов связи

1. Данный порядок используется в случаях возникновения инцидентов при работе с защищенной сетью передачи данных Правительства Курганской области, неработоспособности оборудования VipNet coordinator.

2. Обращения подаются Пользователем в отдел технической поддержки ООО «Информационные системы и аутсорсинг».

3. Обращения в техническую поддержку принимаются по:

- телефону **8-800-200-79-32**, добавочный **155** (в период с 8.00 до 17.00 по времени Пользователя);
- электронной почте **155@krasnodar.pro** (круглосуточно);
- форме обратной связи на сайте ООО «Информационные системы и аутсорсинг» по адресу <http://rosint.net/feedback/> (круглосуточно);

Основным способом подачи обращений является электронная почта.

В случае обращения по телефону и соединения с секретарем компании необходимо попросить перевести на отдел технической поддержки ООО «Информационные системы и аутсорсинг».

4. При подаче обращения Пользователь должен указать:

- полное наименование ОИВ (ОМСУ);
- ФИО Пользователя;
- телефон, адрес электронной почты контактного лица;
- цель обращения / описание неисправности.

5. По факту регистрации обращения Пользователю сообщается регистрационный номер, который в дальнейшем используется Пользователем при общении с сотрудниками технической поддержки ООО «Информационные системы и аутсорсинг» в ходе решения обращения.

6. В случае задержек в устранении неполадок службой технической поддержки ООО «Информационные системы и аутсорсинг» необходимо эскалировать проблему в управление информационных технологий Правительства Курганской области (УИТ ПКО).

Для эскалации проблемы необходимо продублировать на e-mail УИТ ПКО письмо-заявку с указанием: наименования ОИВ (ОМСУ); регистрационного номера, сообщенного технической поддержкой ООО «Информационные системы и аутсорсинг»; краткого описания проблемы; описания текущего состояния решения проблемы; контактных данных специалиста ОИВ (ОМСУ): ФИО, номер телефона.

E-mail УИТ ПКО по вопросам ЕСПГУ: sd@kurganobl.ru.