

## Последовательность действий пользователей при обращении в техническую поддержку и рассмотрение претензий по ее работе

1. В случае возникновения аварийных ситуаций в ГИСЗ НСО или проведения регламентных работ информация об этом размещается на главной странице ГИСЗ НСО.

2. Обращение в техническую поддержку по вопросам работы ГИСЗ НСО осуществляется:

2.1. Для Заказчиков:

- в электронной форме на адрес [gz54@krista.ru](mailto:gz54@krista.ru) круглосуточно;
- в электронной форме на сайте ГИСЗ НСО круглосуточно;
- в устной форме по телефону 8-800-200-20-72, доб. 6714 с 9 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин. по Новосибирскому времени.

2.2. Для Централизованных муниципальных заказчиков и Муниципальных заказчиков:

- в электронной форме на адрес [mz154@krista.ru](mailto:mz154@krista.ru) круглосуточно;
- в устной форме по телефону (383) 359-66-01 с 9 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин. по Новосибирскому времени.

Обращаем Ваше внимание, что в случае обращения по телефону предоставляется краткая консультация по сути проблемы, либо оказывается помощь в заполнении обращения.

В случае обращения по электронной почте регистрация обращений производится в течение 1 часа, о чем отправителю направляется уведомление с номером обращения (в формате Ticket#2016XXXXXXXXXXXXXX).

**Обращение** в службу поддержки должно содержать:

- ИНН организации (для юридических лиц);
- ФИО пользователя;
- дата и время возникновения проблемы (ошибки);
- подробное описание проблемы (ошибки);
- последовательность действий, приводящих к возникновению проблемы (ошибки);
- графическое изображение проблемы (ошибки) – скриншот.

3. На обращения, содержащие **неполные сведения**, указанные в пункте 2, или в случае необходимости предоставления дополнительных сведений о проблеме (ошибке) направляется **соответствующий запрос** на адрес электронной почты, с которого поступило обращение.

4. Ответ на обращение направляется по электронной почте с описанием решения проблемы (ошибки) и уведомлением о закрытии обращения.

5. **Повторное обращение** по проблеме (ошибке) необходимо направлять с указанием номера предыдущего обращения.

**6. Ответ на вопрос**, касающийся эксплуатации ГИСЗ НСО, дается Специалистом технической поддержки, если это возможно, немедленно или **в течение 1 рабочего дня**. В случаях, если для ответа на вопрос Заказчика **требуется больше время**, Специалист технической поддержки обязан не позднее **следующего рабочего дня** дать Заказчику **предварительный ответ** и указать срок, в течение которого будет дан **окончательный ответ (не более 5 рабочих дней)** с момента получения всей необходимой информации, в том числе по дополнительным запросам. Если в течение 3 рабочих дней с момента запроса дополнительной информации от Заказчика не приходит ответ (дополнительная информация), либо указание срока ее предоставления, вопрос считается потерявшим актуальность и закрывается.

**7. Для повышения качества** технической поддержки Специалист может предложить подключиться удалённо к компьютеру Заказчика с помощью программы **Удалённый помощник**. Для этого представитель Заказчика скачивает программу **Удалённый помощник**, разархивирует её (пароль на архив 12345), запускает и сообщает об этом Специалисту технической поддержки.

**8. В случае нарушения** порядка и сроков при обработке обращений специалистами технической поддержки необходимо направлять претензии на электронный адрес [gisz@zakaznso.ru](mailto:gisz@zakaznso.ru). В претензии необходимо указать номер обращения в техническую поддержку.