**Порядок оформления заявки в техническую поддержку по продуктам ViPNet**

Государственное унитарное предприятие «Центр информационных технологий» (далее – ГУП КК «ЦИТ») оказывает услуги по технической поддержке в случае наличия у Заказчика действующего и оплаченного контракта на обслуживание и администрирование продуктов ViPNet \* на момент выявления проблемы.

Услуги оказываются специалистами ГУП КК «ЦИТ».

В рамках технической поддержки осуществляется:

- консультирование Заказчика по бесплатному многоканальному телефону

**8 (800) 1000-900** и по электронной почте **help@cit.krasnodar.ru**;

- удаленное выполнение работ по устранению причин сбоев в работе программного обеспечения.

*Оформление заявки в техническую поддержку:*

1. Заказчик формирует заявку в электронном виде с указанием следующих данных:
* Наименование организации;
* ИНН организации;
* Ф.И.О., должность ответственного лица и номер телефона (с кодом населенного пункта);
* Описание проблемы с указанием номера ViPNet сети, идентификатора и наименования узла ViPNet сети (инструкция для просмотра наименования узла [http://cit-kuban.ru/activity/smev/:gf/-item/2/-f/7/](http://cit-kuban.ru/activity/smev/%3Agf/-item/2/-f/7/) );
* Скриншот экрана «с ошибкой».
1. Заявка направляется в службу технической поддержки по электронной почте **help@cit.krasnodar.ru****.**

Полученная от Заказчика заявка регистрируется в системе учета заявок и передается на обработку ответственному специалисту ГУП КК «ЦИТ».

По результатам рассмотрения заявки ответственный специалист ГУП КК «ЦИТ» связывается с Заказчиком по контактному номеру телефона или по электронной почте.

Срок выполнения заявки зависит от уровня сложности проблемы.

 \* Продукты ViPNet Client (KC3) произведены ОАО «ИнфоТеКС» под торговым знаком ViPNet