

## 1.1 Порядок оказания технической поддержки (порядок обращения в техническую поддержку)

Обращение в техническую поддержку Исполнителя осуществляется:

- по адресу электронной почты support@isoit.ru;
- по телефонам 8 (800) 200 79 32; 8 (861) 279 32 00

Исполнитель обеспечивает оказание услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. СТП Исполнителя сообщает **Клиенту** номер, присвоенный заявке при регистрации.

Исполнитель при поступлении запроса на консультативные услуги по телефонам, электронной почте придерживается правила – одному обращению соответствует одна зарегистрированная заявка.

При поступлении запроса на консультативные услуги по телефону или электронной почте СТП вправе уточнить у **Клиентов** следующие сведения:

- наименование организации **Клиента**;
- контактное лицо **Клиента**, его номер телефона (адрес электронной почты);
- описание вопроса, требующего консультирования.

В случае отказа **Клиентом** предоставить идентифицирующую информацию п.2.3. Исполнитель имеет право отклонить консультацию по зарегистрированной заявке. При этом Исполнитель обязан внести причины в комментарии к заявке.

В случае отсутствия обязательных подтверждения **Клиентом** достижения **Критерия исполнения** по истечении 24 часов с момента завершения обработки заявки, заявка считается закрытой.

Нарушение контрольных сроков, не является нарушением, если сроки нарушены по не зависящим ни от Исполнителя, ни от **Заказчика** причинам (форс-мажор).

Время реакции на обращения должно составлять не более двух часов.

Время решения обращения должно составлять не более двух дней.