

Инструкция обращения в техническую поддержку

Полное отсутствие доступа к сети Интернет в течение 2 часов или снижение скорости доступа на более чем 10 % в течение 48 часов являются основанием для обращения в службу технической поддержки, согласно действующему государственному контракту.

В данной ситуации необходимо:

1. Подать заявку на устранение неисправности в службу технической поддержки по телефону: 88003005335 и зафиксировать время и Ф.И.О. сотрудника, принявшего заявку. При подаче заявки необходимо сообщить:

- адрес образовательного учреждения;
- наименование образовательного учреждения;
- контактное лицо и телефон;
- описание проблемы;
- дополнительные сведения контракта (корпоративный клиент «Главное управление образования Курганской области», лицевой счет № 1520888261).

2. В случае отсутствия решения проблемы в течение 48 часов с момента регистрации заявки направить письмо (возможно в электронном формате) в Главное управление образования Курганской области по адресу: г. Курган, ул. Ленина, 35, каб. 403 (e-mail: motorin@hde.kurganobl.ru) с указанием даты и номера заявки в службу технической поддержки, а также номера контактного телефона ответственного сотрудника образовательного учреждения.

Главное управление образования Курганской области обращает внимание руководителей на своевременность и точность выполнения вышеперечисленных мероприятий.

Для оптимального взаимодействия со службой технической поддержки Главное управление образования Курганской области настоятельно рекомендует обязать лицо, ответственное за доступ к сети Интернет в образовательном учреждении, сопровождать специалистов технической поддержки при ремонтных работах в помещении учреждения.