



Центр инноваций  
и информационных  
технологий

Федеральная нотариальная палата

Памятка для нотариусов при обращении за техническими консультациями в  
службу технической поддержки Фонда «Центр инноваций и  
информационных технологий»

Согласно регламенту работы Отдела технической поддержки Фонда «Центр инноваций и информационных технологий» (далее – Регламент), для получения технической консультации нотариус может воспользоваться одним из следующих каналов связи:

1. Направить обращение на адрес электронной почты [support@fciit.ru](mailto:support@fciit.ru). Обращения в Отдел технической поддержки принимаются круглосуточно и обрабатываются в порядке их поступления. На каждое письменное обращение, принятое Отделом технической поддержки, на адрес Пользователя высылается письмо с подтверждением о принятой проблеме. Время реакции на поступающие обращения зависит от присвоенного обращению уровня критичности и варьируется от 15 мин до 3 часов.

2. Воспользоваться телефонными номерами: + 7 (495) 730-57-05 – многоканальный номер, 8 (800) 250-01-33 – одноканальный номер.

В случае возникновения затруднений при попытках обратиться в Отдел технической поддержки Фонда по ранее указанным телефонным номерам, следует использовать канал электронной почты.

При обращении с критичными инцидентами и при наличии задержек с обратной связью от Отдела технической поддержки Фонда, нотариус может воспользоваться следующим порядком действий:



1. Обратиться за технической консультацией к системному администратору нотариальной палаты субъекта Российской Федерации по принадлежности.

2. Обратиться к начальнику отдела технической поддержки Фонда Крутееву П.В. по адресу электронной почты - PKruteev@fciit.ru. В обращении в обязательном порядке следует указывать номер заявки, по факту задержек в обработке которой происходят накладки при организации деятельности нотариальной конторы.

3. Обозначить имеющуюся проблему на селекторном совещании. Селекторные совещания проводятся Директором Фонда или его заместителями каждый вторник в 9:00 (МСК).

Для того чтобы принять участие в селекторном совещании следует двойным кликом мыши подключиться к необходимой учетной записи с графическим изображением звезды в левой части записи.

Для получения учетной записи в системе TrueConf следует обратиться на адрес электронной почты support@fciit.ru.

Кроме того, обращаем Ваше внимание на то, что обращением в отдел технической поддержки Фонда, направленным с адресов электронных почт указанных в справочниках ЕИС 2.0 будет автоматически присваиваться повышенный приоритет.

Для оперативной связи с Отделом технической поддержки Фонда системные администраторы нотариальных палат субъектов Российской Федерации могут воспользоваться следующими каналами связи:

1. Позвонить на учетную запись дежурного инженера ФЦИИТ в системе TrueConf, канал доступен в режиме 24/7.

2. Обратиться к начальнику технической поддержки Фонда Крутееву П.В. по адресу электронной почты - PKruteev@fciit.ru. В обращении в обязательном порядке следует указывать номер заявки, по факту задержек в обработке которой происходят накладки при организации деятельности нотариальной конторы/палаты.

