

Основные положения работы Службы поддержки пользователей информационной системы «Электронные счета-фактуры» (далее - ИС ЭСФ)

1. Правила оформления обращения на Службу поддержки ИС ЭСФ.

Обращения на Службу поддержки пользователей ИС ЭСФ необходимо отправлять электронной почтой на адрес: esfsd@mgd.kz

Формат Обращения должен соответствовать следующему шаблону:

Тема сообщения:	XXXXXXXXXXXX/ИС ЭСФ/Краткое описание проблемы пользователя
Текст сообщения:	<ol style="list-style-type: none">1) Используемый браузер и версия.2) Операционная система3) Рабочий процесс, указывающий на цель сообщения;4) Прилагаемые сведения:<ul style="list-style-type: none">• текст ошибки;• действия, при которых возникает ошибка;• дополнительная информация(log, Screen и т.д.)5) Отправитель: наименование налогоплательщика, Ф.И.О. ответственного лица.

где:

- XXXXXXXXXXXXXXX – ИИН/БИН налогоплательщика;
- ИС ЭСФ – информационная система.

В случае необходимости Службой поддержки ИС ЭСФ Пользователю будет направлен «Запрос на предоставление дополнительной информации», при этом специалистом, ответственным за подготовку ответа, могут быть направлены в адрес Пользователя инструкции или описание необходимых действий, которые необходимо провести для представления исчерпывающей информации на Запрос.

2. Дополнительная информация, которая может быть затребована Службой поддержки ИС ЭСФ для анализа проблемы.

- 1) Время возникновения проблемы (ДД/ММ/ГГ ЧЧ/ММ).
- 2) Подробное описание проблемы.

- 3) Свойства оборудования клиента:
- a. Тип ЦП, Частота ЦП (ГГц), ОЗУ (Мб);
 - b. Скорость сетевого подключения к интернет (Кб/сек);
 - c. Количество свободного места на диске с клиентом (Мб).

4) Общее программное обеспечение пользователя:

- a. Версия Java.

4. Сроки рассмотрения обращений Службой поддержки СОНО

После отправки Обращения на Службу поддержки ИС ЭСФ Пользователю в течение часа будет направлено уведомление о том, что его обращение принято путем присвоения номера, при этом:
<ul style="list-style-type: none">• время ответа на первичное Обращение Пользователя составляет не более 6-ти рабочих часов от времени регистрации обращения;
<ul style="list-style-type: none">• после получения ответа на «Запрос дополнительной информации», время ответа составляет не более 2-х рабочих дней с момента получения ответа на Запрос;
<ul style="list-style-type: none">• если в течение 72 часов рабочего времени Службой поддержки ИС ЭСФ не будет получен ответ на «Запрос дополнительной информации», то рассмотрение Обращения прекращается, и пользователю будет направлено соответствующее Уведомление;
<ul style="list-style-type: none">• срок рассмотрения Обращений - 10 рабочих дней. Исключение составляют обращения, связанные с необходимостью внесения изменений в программное обеспечение, их решение может быть продлено до 1-го месяца.