**«Электрондық шот-фактура» ақпараттық жүйесін (бұдан әрі – ЭШФ АЖ) пайдаланушыларды Қолдау қызметі жұмысының негізгі ережелері**

**1.ЭШФ АЖ Қолдау қызметіне өтінішті ресімдеу қағидалары.**

ЭШФ АЖ пайдаланушыларын қолдау қызметіне өтініштерді esfsd@kgd.minfin.gov.kz мекенжайына электрондық пошта арқылы жолдау қажет

Өтініш форматы келесі үлгіге сәйкес болуы қажет:

|  |  |
| --- | --- |
| Хабарлама тақырыбы: | ХХХХХХХХХХХХ/ЭШФ АЖ/Пайдаланушы мәселесінің қысқаша сипаттамасы |
| Хабарлама мәтіні: | 1. Пайдаланылған шолғыш және нұсқа. 2. Операциялық жүйе 3. Хабарламаның мақсатын көрсететін жұмыс процесі; 4. Қоса беріліп отырған мәліметтер:   •қате мәтіні;  •қате пайда болатын әрекеттер  • қосымша ақпараттар (log,Screen және т.б.)  5) Жөнелтуші: салық төлеушінің атауы, жауапты тұлғаның Т.А.Ә. |
|  |  |

ол жерде:

•ХХХХХХХХХХХХ – Салық төлеушінің ЖСН/БСН;

• ЭШФ АЖ–ақпараттық жүйе.

Қажет болған жағдайда ЭШФ АЖ қолдау қызметі пайдаланушыға «қосымша ақпарат беруге сұрау салу» жіберетін болады, бұл ретте жауапты дайындауға жауапты маман пайдаланушының атына сұрау салуға толық ақпарат беру үшін жүргізілуі тиіс нұсқаулықтарды немесе қажетті іс-қимылдардың сипаттамасын жібере алады.

**2. Мәселені талдау үшін ЭШФ АЖ қолдау қызметі талап етуі мүмкін Қосымша ақпарат.**

1) Мәселенің туындау уақыты (КК / АА / ЖЖ СС / ММ).

2) Мәселенің толық сипаттамасы.

3) Тұтынушы жабдықтарының қасиеттері:

a. Процессор түрі, Процессор жиілігі (Ггц), жедел жады (Мб);

b. Интернетке желілік қосылу жылдамдығы (Кб / сек);

c. Клиентпен бірге дискідегі бос орын саны (Мб).

4) Пайдаланушының жалпы бағдарламалық жасақтамасы:

a. Java Нұсқасы.

**3. ЭШФ АЖ қолдау қызметінің өтініштерді қарау мерзімдері**

|  |
| --- |
| Өтінішті ЭШФ АЖ қолдау қызметіне жібергеннен кейін пайдаланушыға бір сағат ішінде оның өтініші нөмір беру арқылы қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі, бұл ретте: |
| • пайдаланушының алғашқы өтінішіне жауап беру уақыты өтінішті тіркеу уақытынан бастап 6 жұмыс сағатынан аспайды; |
| • «қосымша ақпарат сұрауына» жауап алғаннан кейін жауап беру уақыты сұрауға жауап алған сәттен бастап 2 жұмыс күнінен аспайды; |
| • егер жұмыс уақытының 72 сағаты ішінде ЭШФ АЖ қолдау қызметі «Қосымша ақпарат сұратуға» жауап алса, онда өтінішті қарау тоқтатылады және пайдаланушыға тиісті хабарлама жіберіледі; |
| • өтініштерді қарау мерзімі - 10 жұмыс күн. Ерекшелік бағдарламалық жасақтамаға өзгерістер енгізу қажеттілігіне байланысты өтініштер болып табылады, олардың шешімі 1 айға дейін ұзартылуы мүмкін. |