**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@kgd.minfin.gov.kz

Формат Обращения должен соответствовать следующему шаблону:

|  |  |
| --- | --- |
| Тема сообщения: | ХХХХХХХХХХХХ/ИС ЭСФ/Краткое описание проблемы пользователя |
| Текст сообщения: | 1. Используемый браузер и версия. 2. Операционная система 3. Рабочий процесс, указывающий на цель сообщения; 4. Прилагаемые сведения:   •текст ошибки;  •действия, при которых возникает ошибка;  •дополнительная информация(log,Screen и т.д.)  5) Отправитель: наименование налогоплательщика, Ф.И.О. ответственного лица. |
|  |  |

где:

•ХХХХХХХХХХХХ – 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.

**3. Сроки рассмотрения обращений Службой поддержки ИС ЭСФ**

|  |
| --- |
| 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: |
| • время ответа на первичное Обращение Пользователя составляет не более 6-ти рабочих часов от времени регистрации обращения; |
| • после получения ответа на «Запрос дополнительной информации», время ответа составляет не более 2-х рабочих дней с момента получения ответа на Запрос; |
| • 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; |
| •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. |