**«Сот кабинеті» электрондық ақпараттық сервисінің пайдаланушыларын Техникалық қолдау қызметіне сұранымдарды ресімдеу ережелері**

1.      **Техникалық қолдау қызметіне өтінішті ресімдеу ережелері.**

Өтініштерді «Сот кабинеті» электрондық ақпараттық сервисінің пайдаланушыларын техникалық қолдау қызметіне ***[office@sud.kz](mailto:office@sud.kz)*** адресі бойынша электрондық поштаға жіберу қажет: 

**Өтініш форматы келесі үлгіге сәйкес болуы керек:**

|  |  |
| --- | --- |
| Хабарлама тақырыбы: | ХХХХХХХХХХХХ/СК/Пайдаланушы мәселесінің қысқаша сипаттамасы |
| Хабарлама мәтіні: | 1) Қолданылатын ЭЦҚ, ЭЦҚ-ның әрекет ету мерзімі;  2) Қолданылатын Web-браузер түрі және Web-браузер нұсқасы;  3) Java БҚ қолданылатын нұсқасы;  4) Қосымша берілетін мәліметтер:   * Қателік мәтіні; * Қателік туындайтын әрекеттер; * Қосымша ақпарат (Screen және т.б.)   5) Жіберуші: Т.А.Ә, ЖСН/БСН |

мұнда:

* ХХХХХХХХХХХХ – пайдаланушының ЖСН/БСН;
* СК – сот кабинеті.

Қажет болған жағдайда «Сот кабинетінің» Техникалық қолдау қызметі пайдаланушыға «Қосымша ақпарат беруге сұраным» жолдайды, бұл ретте жауап жазуға жауапты маман Пайдаланушының адресіне нұсқаулықтарды немесе Сұранымға жеткілікті ақпарат беру үшін жасау керек болатын әрекеттердің сипаттамасын жіберуі мүмкін.

2.      **Сот кабинетінің Техникалық қолдау қызметі мәселені талдау үшін келесідей қосымша ақпаратты талап етуі мүмкін.**

1)      Мәселенің туындау уақыты (Күні/Айы/Жылы Сағ/Мин).

2)      Мәселенің толық сипаттамасы.

3) Қателіктердің немесе пайдаланушы әрекеттерінің скриншоттары.

4)      Пайдаланушының жалпы бағдарламалық қамтамасыз етуі:

a.       Операциондық жүйе;

b.       Операциондық жүйенің Сервис пагы.

5)      **СК Техникалық қолдау қызметінің өтініштерді қарау мерзімдері**

|  |
| --- |
| СК Қолдау қызметіне Өтінішті жіберген соң Пайдаланушыға бір сағат ішінде оның өтініші қабылданғандығы туралы хабарлама жіберіледі, бұл ретте: |
| * Пайдалаушының бірінші Өтінішіне жауап беру уақыты өтініш тіркелген уақыттан бастап үш жұмыс сағатынан кеш емес; |
| * «Қосымша ақпарат беруге сұранымға» жауап алынған соң жауап беру уақыты Сұранымға жауап алынған мезеттен бастап 2 жұмыс күнінен кеш емес; |
| * Егер жұмыс уақытының 72 сағаты ішінде СК Техникалық қолдау қызметі «Қосымша ақпарат беруге сұранымға» жауап алмаса, онда Өтінішті қарау тоқтатылады. |

 1.      СК Техникалық қолдау қызметінің жұмыс істеу уақыты:

* Жұмыс күндері Астана уақытымен сағат 09:00-ден бастап 18:30-ға дейін.

2.     Телефон -  ҚР ЖС call-орталығы 1401.