**Правила оформления заявок на Службу технической поддержки пользователей электронного информационного сервиса «Судебный кабинет»**

1.      **Правила оформления обращения на Службу технической поддержки.**

Обращения на Службу технической поддержки пользователей электронного информационного сервиса «Судебный кабинет», необходимо отправлять электронной почтой на адрес: [***office@sud.kz***](mailto:office@sud.kz)

**Формат Обращения должен соответствовать следующему шаблону:**

|  |  |
| --- | --- |
| Тема сообщения: | ХХХХХХХХХХХХ/СК/ Краткое описание проблемы пользователя |
| Текст сообщения: | 1) Используемое ЭЦП, срок действия ЭЦП;  2) Используемый вид Web-браузера и версия Web-браузера;  3) Используемая версия ПО Java;  4) Прилагаемые сведения:   * текст ошибки; * действия, при которых возникает ошибка; * дополнительная информация (Screen и т.д.)   5) Отправитель: Ф.И.О, ИИН/БИН |

где:

* ХХХХХХХХХХХХ – ИИН/БИН пользователя;
* СК – судебный кабинет.

В случае необходимости Службой технической поддержки «Судебного кабинета» 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 технической поддержки СК для анализа проблемы.**

1)      Время возникновения проблемы (ДД/ММ/ГГ ЧЧ/ММ).

2)      Подробное описание проблемы.

3) Cкриншоты ошибок или пошаговых действии пользователя.

4)      Общее программное обеспечение пользователя:

a.       Операционная система;

b.       Сервис пак Операционной системы.

5)      **Сроки рассмотрения обращений Службой технической поддержки СК**

|  |
| --- |
| После отправки Обращения на Службу поддержки СК Пользователю в течение часа будет направлено уведомление о том, что его обращение принято, при этом: |
| * время ответа на первичное Обращение Пользователя составляет не более 3-х 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 технической поддержки СК не будет получен ответ на «Запрос дополнительной информации», то рассмотрение Обращения прекращается, |

 1.      Время работы Службы технической поддержки СК:

* рабочие дни с 09:00 до 18:30 по времени Астаны.

2.     Телефон -  1401 call-центр ВС РК.