

Электронды шот фактура (бұдан әрі - ЭШФ АЖ) ақпараттық жүйелерінің негізгі ережелері

1. ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметіне өтініш жасауды рәсімдеу ережелері

ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметіне өтініш жасау үшін esfsd@mgd.kz электронды мекен-жайға жіберу қажет.

Өтініш жасау үлгісі келесі қимаға сәйкес келу керек :

Хаттың тақырыбы:	XXXXXXXXXXXXX/ ЭШФ АЖ /Қолданушы мәселесінің қысқаша мазмұны
Хаттың мәтіні:	1) Қолданыстағы браузер және нұсқа. 2) Операциондық жүйе 3) хаттың мақсатын көрсететін жұмыс үрдісі; 4) Қосалқы мәлеметтер: <ul style="list-style-type: none">• қатенің мәтіні;• қате пайда болған сәттегі іс-әрекет;• қосымша мәлімет (log, Screen и т.д.) 5) Жіберішу: салық төлеушінің атауы, жауапты тұлғаның аты - жөні.

мұнда:

- XXXXXXXXXXXXXXX – салық төлеушінің ЖСН/БСН;
- ЭШФ АЖ – ақпараттық жүйе.

Қажет болған жағдайда ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметі Қолданушыға «Қосымша мәлімет беруге сұрату» жолданады, жауап беруге жауапты маман Қолданушы мекен-жайына Сұратуға жеткілікті мәлімет беру үшін нұсқама немесе қажетті іс-әрекеттің сипаттамасы жолдануы мүмкін.

2. ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметі мәселеге сараптама жасау барысында талап етуі мүмкін қосымша мәліелер:

- 1) Мәселе пайда болу уақыты (КК/АА/ЖЖ УУ/ММ)
- 2) Мәселенің толық сипаттамасы
- 3) Клиент жабдығының қасиеттері:

- a. ОП түрі, ОП жиілігі, ОЗУ (мб)
- b. Ғаламторға желілік қосылу жылдамдығы (Кб/сек)
- c. Дисктегі бос орын мөлшері (Мб)
- 4) Қолданушының жалпы бағдарламалық жасақмасы

a. Java нұсқасы

4. **ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметінің өтінішті қарастыру мерзімі**

<p>ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметіне өтініш жіберілгеннен кейін, бір сағат ішінде Қолданушыға өтініш номер берілу арқылы қабылданғаны туралы хабарландыру жіберіледі, сонымен бірге:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Қолданушының бастапқы өтінішіне жауап беру уақыты өтініш тіркеу уақытынан 6 жұмыс күннен аспайды.
<ul style="list-style-type: none"> • «Қосымша мәліметке сұрату» бойынша жауап алғаннан кейін жауап беру уақыты 2 жұмыс күнінен аспайды;
<ul style="list-style-type: none"> • Егер 72 жұмыс сағаты ішінде «Қосымша мәліметке сұрату» бойынша жауап алғамаған жағдайда ЭШФ АЖ қолдау көрсету қызметі өтінішті қарастыру үдісін тоқтатып , қолданушыға хабарландыру жібереді.
<ul style="list-style-type: none"> • Өтінішті қарастыру уақыты – 10 жұмыс күні. Егер бағдарламалық жасақмаға өзгерістер енгізілетін болса , шешім 1 айға дейін созылады.