«Құрылғылардың бөлінген қорғалған тізілімі» ақпараттық жүйесі пайдаланушыларды қолдау қызметінің жұмысы туралы негізгі ережелер (бұдан әрі – ҚБҚТ АЖ)

ҚБҚТ АЖ қолдау қызметіне өтініш беру қағидалары

ҚБҚТ АЖ пайдаланушыларды қолдау қызметіне өтініштерді электрондық пошта арқылы imei@goscorp.kz мекенжайына жіберу қажет.

Хабарлама тақырыбы	Пайдаланушы мәселесін қысқаша сипаттау
Хабарлама мәтіні	Мәселенің туындаған күні және уақыты Компанияның атауы ЖСН / БСН Мәселенің мәні Скриншоттары (экранға түсіру)

Қажет болған жағдайда ҚБҚТ АЖ қолдау қызметі Пайдаланушыға «Қосымша ақпарат ұсыну туралы сұрау салу» жібереді. Бұл ретте жауапты дайындауға жауапты маман Пайдаланушыға Сұрау салуға толық ақпарат ұсыну үшін орындау қажет нұсқаулықтарды немесе қажетті әрекеттердің сипаттамасын жіберуі мүмкін.

Электрондық пошта арқылы жауап берген кезде хабарламаның тақырыбын өзгертуге болмайды.

ҚБҚТ АЖ қолдау қызметінің өтініштерді қарау мерзімдері

ҚБҚТ АЖ қолдау қызметіне Өтініш жіберілгеннен кейін

Өтініштерді өңдеу Астана қаласының уақыты бойынша 09:00-ден 18:00-ге дейін (GMT+5) жұмыс уақытында жүзеге асырылады.

Жауап беру уақыты өтініштің басымдығына байланысты:

Артықшылығы	**Сипаттама**	**Назар аудару уақыты**
Жоғары	Пайдаланушылар үшін тұтастай алғанда Жүйенің Жұмыс қабілеттілігі бұзылған немесе дағдарысты бизнес-процестерді іске асыратын Жүйенің функционалдылығы жұмыс істемейді.	4 сағат
Орташа	Жүйедегі, оның ішінде Жүйенің жұмыс қабілеттілігіне елеулі әсер ететін іркілістер	24 сағат
Төмен	Пайдаланушылардың өндірістік процестеріне елеулі әсер етпейтін Жүйе жұмысындағы іркілістер, кідірістер, қателер	5 күн

Егер жұмыс уақытының 72 сағаты ішінде ҚБҚТ АЖ Қолдау қызметі «Қосымша ақпарат сұранысына» жауап алмаса, онда Өтінішті қарау тоқтатылады.