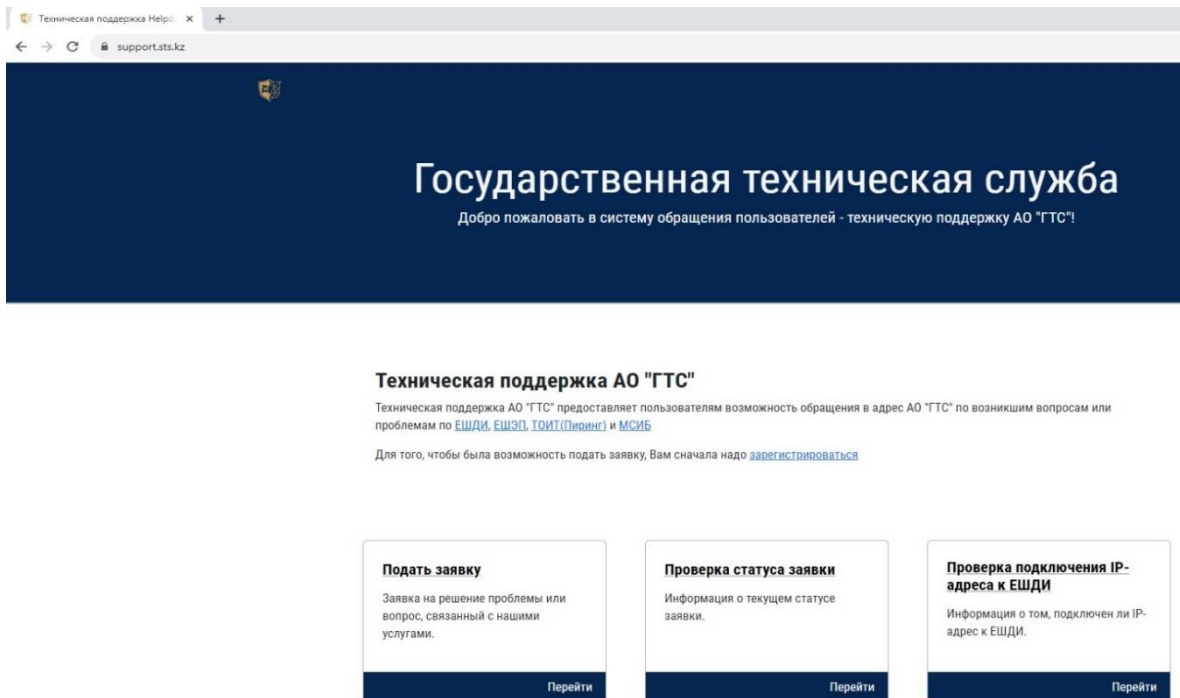
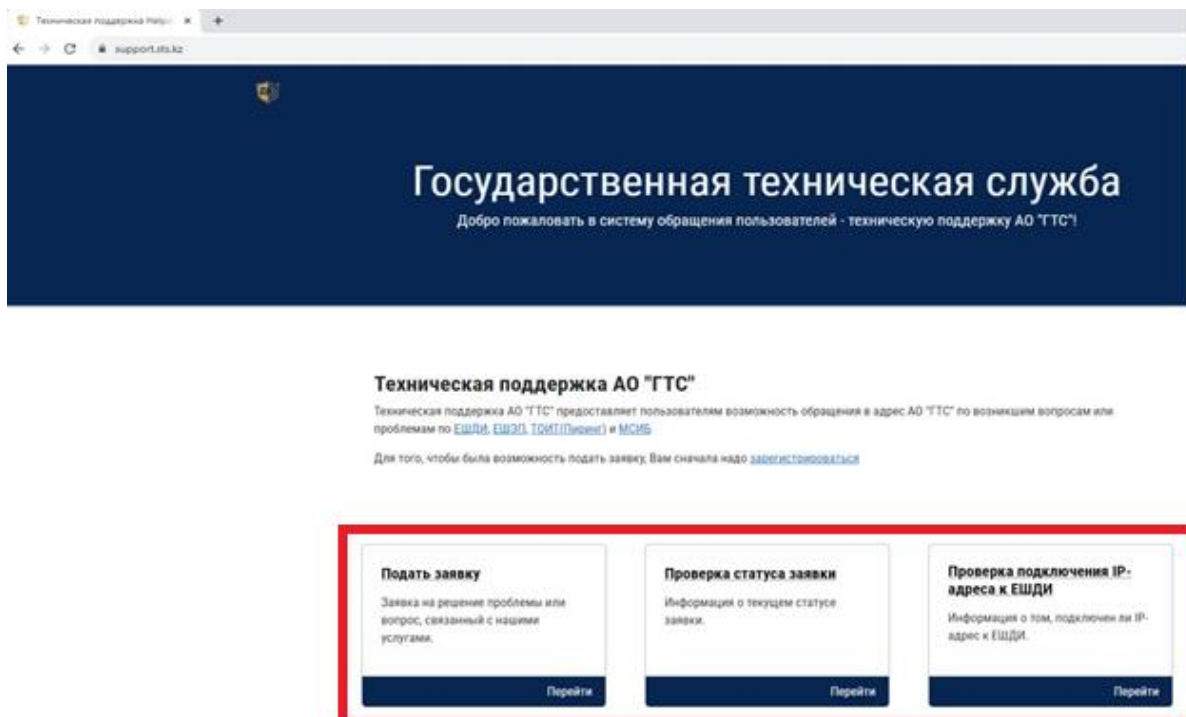


Инструкция по подаче заявки по вопросам ЕШДИ, ЕШЭП и ТОИТ

1. Переходим на интернет-ресурс <https://support.sts.kz>:



2. Выбираем “Техническая поддержка”. Для того, чтобы была возможность подать заявку, Вам сначала надо зарегистрироваться (если ранее не были зарегистрированы), нажатием на «зарегистрироваться» или переходя по ссылке <https://support.sts.kz/registration>. Если Вы уже зарегистрированы, то перейдите для подачи заявки нажатием на «ссылки» или переходя по ссылке <https://support.sts.kz/query>. Для проверки статуса ранее поданной заявки нажмите соответствующую ссылку или перейдите набрав в адресной строке <https://support.sts.kz/implement>. Для проверки, подключена ли Ваша организация к ЕШДИ, также нажмите соответствующую ссылку или наберите <https://support.sts.kz/checkip>:



3. Для того, чтобы зарегистрироваться необходимо заполнить все нижеуказанные поля (желательно для электронной почты указать корпоративную почту):

Регистрация

ФИО: Ахметов Расул Болатович

Организация: ТОО "INFORMATION TECHNOLOGIES"

Контактный телефон: 7777777777

Электронная почта: it@it.kz

QTE4

Зарегистрироваться

4. У Вас должен выйти баннер с уведомлением, что Вы успешно прошли авторизацию и переходите на страницу обращения. А также на страницу обращения можно перейти по ссылке, которая придет вам на электронную почту. Например: https://support.sts.kz/query?auth_id=98989898988. В таком случае, пп. 5 и 6 пропускаются

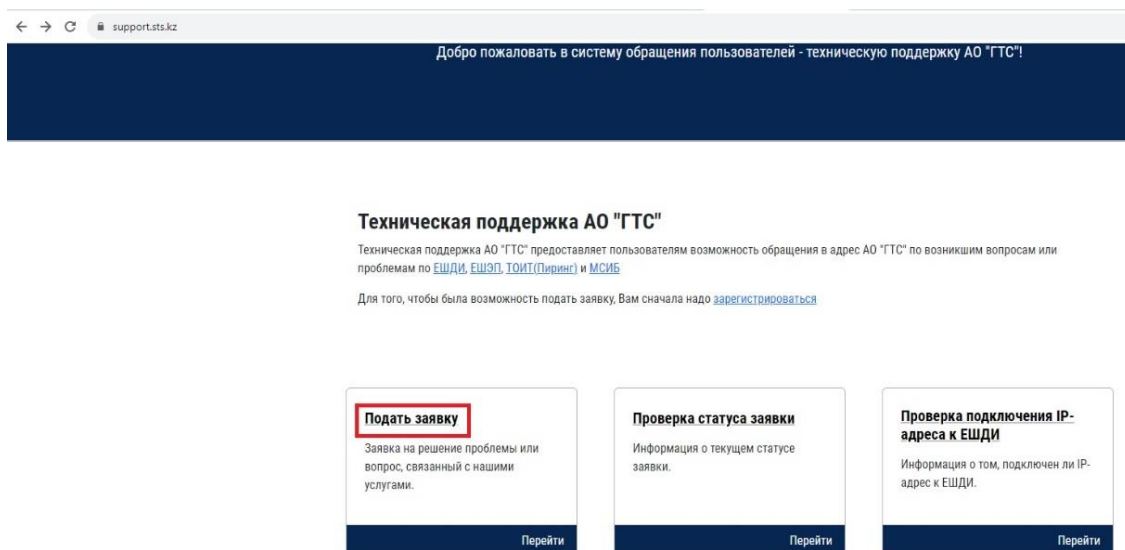
Поздравляем!

Вы успешно зарегистрировались в системе обращения пользователей. Номер авторизации отправлен на Вашу электронную почту **it@it.kz**.

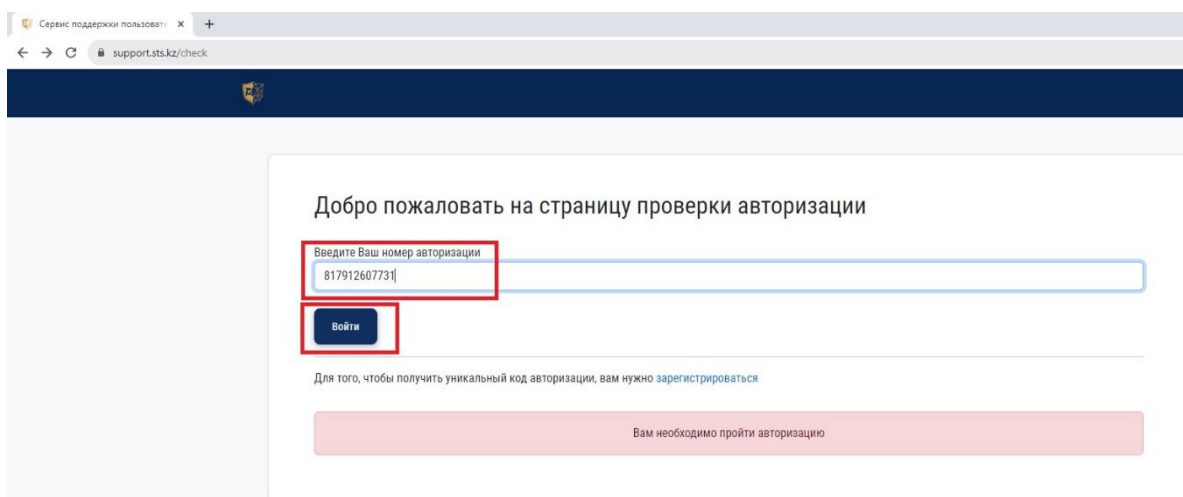
Пожалуйста, сохраните данный номер авторизации.

Для обращения к нам с вопросом перейдите на [страницу обращения](#).

5. Для того, чтобы подать заявку кликаете на “Подать заявку”:



6. Указываете номер авторизации:



7. Выбираете категорию, описываете проблему, указываете IP-адрес источника и назначения, контактные данные, прикрепляете скрин неисправности (при необходимости) и отправляете запрос.

Дополнительно, для оформления официального запроса через тикетную систему support.sts.kz необходимо создать заявку с подписанием ключами ЭЦП НУЦ РК и отправить запрос.

Пользователь, не менее одного раза в год, предоставляет в ГТС список категорий Интернет-ресурсов (далее-ИР) и списки сетевых адресов сетей телекоммуникаций Пользователя для применения на оборудовании ЕШДИ согласно подпунктам 2), 3) пункта 133 Единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832

Пользователь, направляет в ГТС заявку, подписанную электронной цифровой подписью юридического лица, с приложением списка категорий ИР и списка сетевых адресов сетей телекоммуникаций Пользователя.

Запросы Пользователя, связанные с открытием на оборудовании ЕШДИ необходимого доступа к Интернету на основании списка категорий ИР и сетевых адресов сетей телекоммуникаций, а также для использования частных виртуальных сетей (VPN) и иных сетевых сервисов, которые несут угрозы и риски информационной безопасности для Пользователя, оформляются им путем направления в ГТС заявки, подписанной электронной цифровой подписью юридического лица.

Добро пожаловать на страницу подачи заявки!

Выберите категорию:
Единый шлюз доступа к Интернету (ЕШДИ)

Введите текст запроса:
Подробно опишите проблему. Старайтесь по максимуму предоставить информацию, скриншот ошибки, также свои публичные IP адреса

Выберите файл:
Browse... No file selected.

Внимание! Размер файла не должен превышать 10 МБ.
Файл должен иметь расширения: .pdf, .png, .jpg, .jpeg, .doc, .docx, .zip, .tgz, .tar, .rar, .gz, .log

Выберите тип запроса:
Запрос на обслуживание

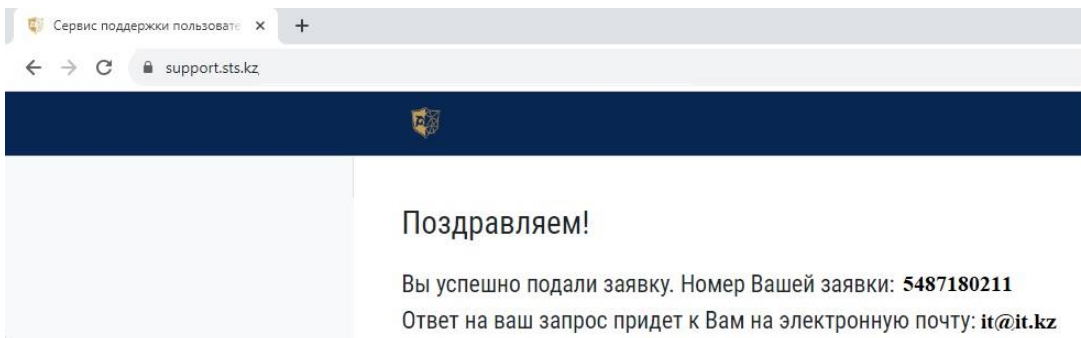
Подписать заявку (потребуется NCAKey)*

*Опционально. Согласно пункта 15-2 главы 2 Правил функционирования ЕШДИ и ЕШЭП

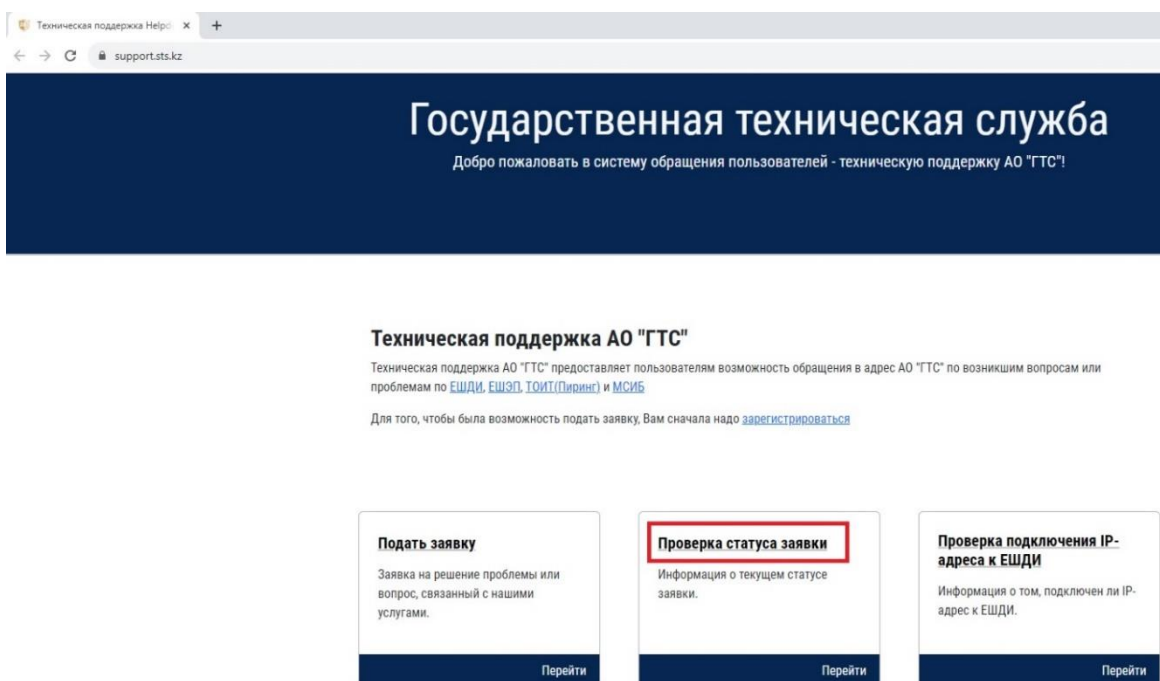
Запрос подписан

Отправить запрос

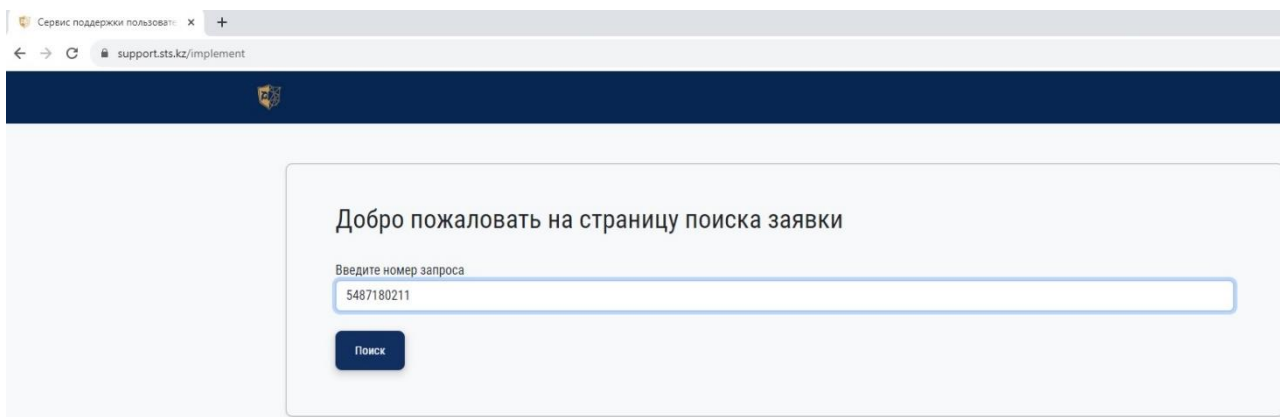
8. У Вас должен выйти баннер с уведомлением, что Вы успешно подали заявку и переходите на страницу обращения:



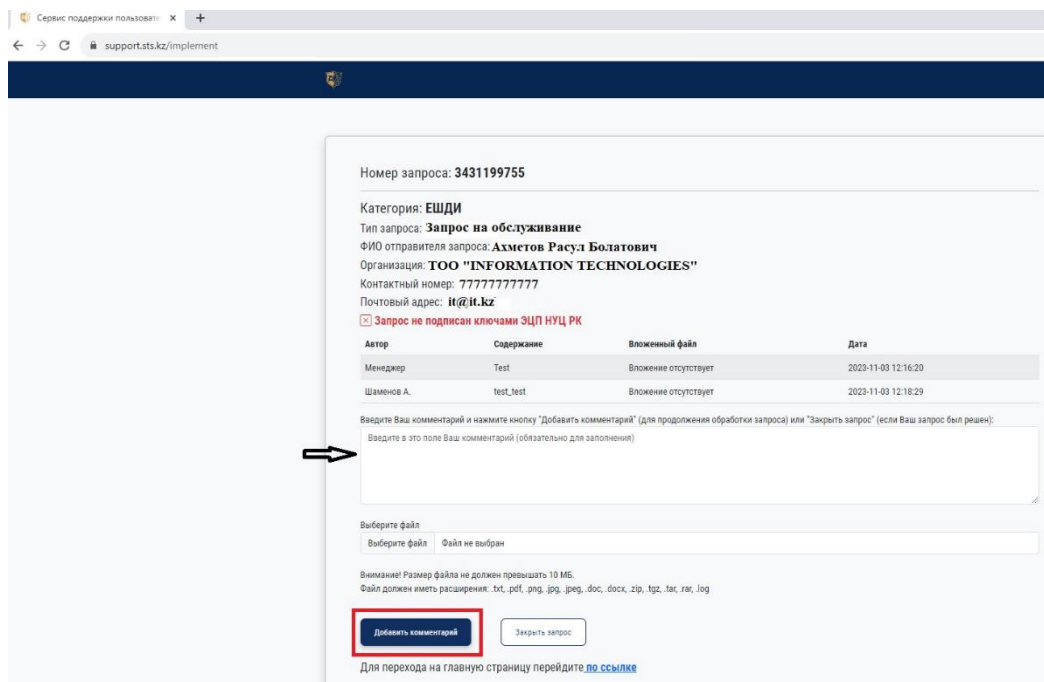
9. Для проверки статуса заявки переходите по нижеотмеченной ссылке <https://support.sts.kz/implement>:



10. Вводите номер запроса и проверяете:



11. Для дополнительной информации можете добавить комментарий:



12. После исполнения заявки можете оставить отзыв и закрыть заявку:

