Инструкция по подаче заявки по вопросам ЕШДИ, ЕШЭП и ТОИТ

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

🗘 Техническая поддержка Helpd 🗙 🕂			
\leftrightarrow \rightarrow C $\hat{\mathbf{e}}$ support.sts.kz			
€्र	Государств Добро пожаловать в сист	СННАЯ ТСХНИЧСО тему обращения пользователей - техниче	СКАЯ СЛУЖба скую поддержку АО "ГТС"!
	Техническая поддержка А Техническая поддержка А0 "СТС" предоставля проблемам по <u>ЕШДИ, ЕШЭП, ТОИТ(Перинс)</u> и <u>М</u> Для того, чтобы была возможность подать зая	О "ГТС" ет пользователям возможность обращения в адре <u>ССИБ</u> вку, Вам сначала надо <u>варегистрироваться</u>	с АО "ГТС" по возникшим вопросам или
	Подать заявку Заявка на решение проблемы или вопрос, связанный с нашими услугами.	Проверка статуса Заявки Информация о текущем статусе заявки.	Проверка подключения IP- адреса к ЕШДИ Информация о том, подключен ли IP- адрес к ЕШДИ.
	Перейти	Перейти	Перейти

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 <u>https://support.sts.kz/registration</u>. Если Вы уже зарегистрированы, то перейдите для подачи заявки нажатием на «ссылки» или переходя по ссылке <u>https://support.sts.kz/query</u>. 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):

Сервис поддержком пользоват: х + ← → С в support.sts.kz/registration	
e se	
	Регистрация
	ФИО:
	 Ахметов Расул Болатович
	Организация:
	TOO "INFORMATION TECHNOLOGIES"
	Контактный телефон:
÷	- דודודודוד
	Электронная почта:
⇒	it@it.kz
	ОТЕ4 С 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: <u>https://support.sts.kz/query?auth_id=9898989888</u>. В таком случае, пп. 5 и 6 пропускаются

💱 Сервис поддержки пользовате 🗙 🕂	
← → C 🗎 support.sts.kz/registration	
	Позправляем
	вы успешно зарегистрировались в системе ооращения пользователей. Номер авторизации отправлен на Вашу электронную почту it@it.kz
	Пожалуйста, сохраните данный номер авторизации.
	Для обращения к нам с вопросом перейдите на <u>страницу обращения.</u>

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



6. Указываете номер авторизации:

🖏 Сервис поддержки пользовате 🗙 🕂	
← → C	
Ę	
	Добро пожаловать на страницу проверки авторизации Введите Ваш номер авторизации В 17912607731] С сопти
	Для того, чтобы получить уникальный код авторизации, вам нужно зарегистрироваться
	Вам необходимо пройти авторизацию

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 необходио 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.

porocprine nu	PI(I)WK)	
Единый шл	юз доступа к Интернету (ЕШДИ)	~
Введите текс	r sanpoca:	
Выберите фа	in:	
Browse	No file selected.	
Внимание! F Файл долже	азмер файла не должен превышать 10 МБ. н иметь расширения: .pdf, .png, .jpg, .jpgg, .doc, .docx, .zip, .tgz, .tar, .rar, .gz .log	
	запроса:	~
Выберите ти		
Выберите ти Запрос на об		
Выберите ти Запрос на об Подписать :	assaky (norpeőyercs NCAlayer)*	
	sanpoca;	

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

💱 Сервис поддержки пользовате 🗙 🕂	
\leftrightarrow \rightarrow C \triangleq support.sts.kz	
	Поздравляем!
	Вы успешно подали заявку. Номер Вашей заявки: 5487180211 Ответ на ваш запрос придет к Вам на электронную почту: it@it.kz

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

Государств добро пожаловать в си	Государственная техническая служба добро пожаловать в систему обращения пользователей - техническую поддержку АО "ГТС"!		
Техническая поддержка /	A0 "FTC"		
Техническая поддержка АО "ГТС" предоставл проблемам по Е <u>ШДИ, ЕШЭП, ТОИТ(Пиринт)</u> и Для того, чтобы была возможность подать за	нет пользователям возможность обращения в адр <u>МСИБ</u> аявку, Вам сначала надо <u>зарегистрироваться</u>	ес АО "ГТС" по возникшим вопросам или	
		-	

10. Вводите номер запроса и проверяете:

🤤 Сервис поддержки пользовате 🗙 🕂	
← → C 🔒 support.sts.kz/implement	
\$	
	Добро пожаловать на страницу поиска заявки Введите номер запроса 5487180211

11. Для дополнительной информации можете добавить комментарий:

Ę			
Номер запроса	:: 3431199755		
Категория: ЕШ, Тип запроса: Зап ФИО отправителя Организация: ТО Контактный номе Почтовый адрес:	ДИ прос на обслуживание запроса: Ахметов Расу. О "INFORMATION" p: 7777777777 it@it.kz	: 1 Болатович TECHNOLOGIES''	
🗵 Запрос не подг	исан ключами ЭЦП НУЦ Р	(
Автор	Содержание	Вложенный файл	Дата
Менеджер	Test	Вложение отсутствует	2023-11-03 12:16:20
Шаменов А.	test_test	Вложение отсутствует	2023-11-03 12:18:29
Ваели оте в этидаев Выберите файл	заш комментарий (обязательно дл	я заполнения)	
Выберите файл Ф	айл не выбран		
Внимание! Размер фа	іла не должен превышать 10 МБ.	a doc docy zin taz tar rar log	
Файл должен иметь р	тодирения: .ox, .poi, .png, .jpg, .jpej	prover revent stats right reat read	

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

Q)			
Номер запроса	: 3431199755		
Категория: ЕШДИ Тип запроса: Запрос на обслуживание ФИО оправителя запроса: Ахметов Расул Болатович Организация: ТОО "INFORMATION TECHNOLOGIES" Контактива Номер: 7777777777 Почтовый адрес: ИФИ-Кх			
Автор	Содержание	Вложенный файл	Дата
Менеджер	Test	Вложение отсутствует	2023-11-03 12:16:20
Шаменов А.	test_test	Вложение отсутствует	2023-11-03 12:18:29
Введите Ваш коммент	арий и нажмите кнопку "Добавить	комментарий" (для продолжения обработки запро	са) или "Закрыть запрос" (если Ваш запрос был решен):
Введите в это поле в	Заш комментарий (обязательно дл	я заполнения)	
Выберите файл			
Выберите файл Ф	айл не выбран		
Внимание! Размер фа Файл должен иметь р	áла не должен превышать 10 МБ. асширения: .txt, .pdf, .png, .jpg, .jpeg	j. doc. docx, zip, tgz, tar, rar, log	