

№ п/п	Наименование шаблона обращения	Порядок действий при направлении обращения по шаблону
1	Разблокировка/ сброс пароля ТШ КБР	<p><b>1.</b> При необходимости разблокировки/сброса пароля ТШ КБР необходимо обращаться по телефону 8(495)957-80-01 или на адрес эл.почты <a href="mailto:helpdeskmcicbr.ru">helpdeskmcicbr.ru</a> с указанием в теме сообщения «Разблокировка/сброс пароля ТШ КБР»</p> <p><b>2. Обращения принимаются только от ответственных исполнителей.</b></p> <p><b>3.</b> При обращении необходимо указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- БИК/УИС организации.</li> <li>- Наименование организации.</li> <li>- Сегмент: тестовый или промышленный</li> <li>- Информация о канальной и/или прикладной учётных записях, которые нужно разблокировать или сбросить.</li> <li>- ФИО и контактные данные ответственного лица.</li> </ul>
2	Обмен электронными сообщениями (ЭС) (получение детализированной информации: пояснить/предоставить какую-либо информацию о распоряжениях о переводе денежных средств, других ЭС, пояснить причину отбраковки, порядок обработки ЭС и т.п.)	<p><b>1.</b> При необходимости получения детализированной информации по обмену ЭС обращение направляется на адрес эл.почты <a href="mailto:helpdeskmcicbr.ru">helpdeskmcicbr.ru</a> с указанием в теме сообщения «Обмен электронными сообщениями».</p> <p><b>2. Обращения принимаются только от ответственных исполнителей.</b></p> <p><b>3.</b> При обращении необходимо указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- БИК организации.</li> <li>- Наименование организации.</li> <li>- ФИО и контактные данные ответственного исполнителя.</li> <li>• Сегмент: тестовый или промышленный</li> <li>• Система: ЦК ПС, СПФС, СБП</li> <li>• Дату и время направления ЭС</li> <li>• Ссылочные реквизиты направленного ЭС/пакета (EDNo, EDDate, EDAuthor)</li> <li>• Ссылочные реквизиты ЭС из состава пакета ЭС (EDNo, EDDate, EDAuthor)</li> </ul>
3	Предоставление копий ЭС	<p><b>1.</b> При необходимости получения копий ЭС обращение направляется на адрес эл.почты <a href="mailto:helpdeskmcicbr.ru">helpdeskmcicbr.ru</a> с указанием в теме сообщения «Предоставление копий ЭС».</p> <p><b>2. Обращения принимаются только от ответственных исполнителей.</b></p> <p><b>3.</b> При обращении необходимо указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- БИК организации - Наименование организации</li> <li>- ФИО и контактные данные ответственного исполнителя</li> <li>• Сегмент: тестовый или промышленный</li> <li>• Система: ЦК ПС, СПФС, СБП</li> <li>• Дату и время направления ЭС</li> <li>• Ссылочные реквизиты направленного ЭС/пакета (EDNo, EDDate, EDAuthor) (при наличии)</li> <li>• Ссылочные реквизиты ЭС из состава пакета ЭС (EDNo, EDDate, EDAuthor) (при наличии)</li> </ul>

4	Консультация по АРМ КБР-Н (АРМ СПФС)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. При необходимости получения консультации на работе АРМ КБР-Н, ПК АРМ КБР, ПК АРМ КБР-СПФС обращение направляется на адрес эл.почты <a href="mailto:helpdeskmc@cbr.ru">helpdeskmc@cbr.ru</a> с указанием в теме сообщения «Консультация по АРМ КБР-Н (АРМ СПФС)»</li><li>2. При обращении необходимо указать:<ul style="list-style-type: none"><li>• Сегмент: тестовый или промышленный;</li><li>• название и версию используемого ПО;</li><li>• журнал(ы) операций АРМ (файл(ы) *.log из каталога .\Log), содержащий сообщения по заявленной проблеме с указанием времени возникновения проблемы. Файлы необходимо присылать целиком, а не вырезанные частично;</li><li>• файл описания ошибки (*.error);</li><li>• скриншот экрана, если это нагляднее иллюстрирует возникшую проблему;</li><li>• конфигурационные файлы:<ul style="list-style-type: none"><li>• ПК АРМ КБР: файл общей конфигурации - uarm.cfg из каталога bin и файл(ы) машинно-зависимой конфигурации - *.cfg из каталога cfg;</li><li>• ПК АРМ КБР Н - arm.cfg из каталога Cfg;</li><li>• ПК АРМ КБР-СПФС – spfs.cfg из каталога Cfg.</li></ul></li><li>• файл ЭС, при обработке которого возникла проблема (если возможно);</li><li>• последовательность действий, предшествующих возникновению проблемы.</li></ul></li></ol>
---	--------------------------------------	--