



Служба технической поддержки Единой Биометрической Системы

По каким вопросам обращаться:

- решение сбоев ЕБС;
- подача заявок на подключение к тестовой и продуктивной средам ЕБС;
- консультации по работе системы ЕБС и смежных систем ЕСИА/СМЭВ, связанных с работой ЕБС;
- акцепт публичных оферт о заключении соглашений об оказании услуг;
- подключение к информационным рассылкам:
 - а) Информирование о плановых работах с прерыванием на тестовых и продуктивных контурах систем ЕСИА/СМЭВ/ЕБС
 - б) Информирование о изменениях в системе ЕБС/ТЕБС (release notes), подписка на информационную рассылку.

Как обратиться в Службу Поддержки:

Написать письмо на support@bio.rt.ru с рабочего ящика вашей организации или подать заявку из личного кабинета вашей организации который находится по адресу <https://bio.rt.ru/>.

По Вашему обращению регистрируется заявка, ей присваивается номер. Вам на почту будет отправлено письмо с номером заявки и текстом вашего обращения.

Время работы Службы Поддержки:

Обращения принимаются круглосуточно 7 дней в неделю.

Время обработки и решение заявок:

Сервис	Тип работ	Время обслуживания
ЕБС	Сбой (недоступность хотя бы одной ключевой функции: регистрации и/или верификации)	Круглосуточно, 7 дней в неделю.
ЕБС/ТЕБС	Регистрация и обработка поступающих заявок (по всем доступным каналам, указанным в п.1)	с 09:00 до 18:00 часов (московское время) по рабочим дням
ТЕБС	Сбой (недоступность хотя бы одной ключевой функции: регистрации и/или верификации)	С 07:00 до 19:00 часов (московское время) по рабочим дням

Контакты эскалации:

В случае если Ваш запрос долго не решается или у Вас есть запрос, не терпящий отлагательств, вы можете поднять приоритет запроса.

Для поднятия приоритета Вам потребуются:

- Зарегистрированный номер инцидента (INC);
- Обосновать причину поднятия приоритета.

Контакты эскалации по вопросам техподдержки услуги ЕБС:

Должность	ФИО	Email	Телефон
Руководитель эксплуатации	Шумский Александр	aleksandr.shumskiy@rtlabs.ru	+7(925)011 55 88
Сервис-менеджер услуги	Никонова Мария	Maria.nikonova@rtlabs.ru	+7(910)280 8717

Ссылки на техническую документацию по системам (ЕБС, ЕСИА, СМЭВ) для разработчиков:

ЕБС	https://bio.rt.ru/documents/basic/
ЕСИА	https://digital.gov.ru/ru/documents/?directions=13
СМЭВ	https://smev3.gosuslugi.ru/portal/

Контакты службы поддержки ЕСИА/СМЭВ:

sd@sc.minsvyaz.ru