Памятка Пользователя Государственной интегрированной информационной системы Электронный бюджет при обращении в Единый контактный центр по вопросам оказания технической поддержки.

Единый контактный центр (далее - ЕКЦ)  Федерального казначейства (далее - ФК) предназначен для приема заявок от пользователей Государственной интегрированной информационной системы (далее - ГИИС) Электронный бюджет (далее - ЭБ)  по вопросам оказания технической поддержки и контроля качества выполняемых работ по зарегистрированным заявкам.

 Обращаем Ваше внимание, что на официальном сайте Федерального казначейства <http://www.roskazna.ru/gis/ehlektronnyj-byudzhet> для пользователей ГИИС ЭБ размещена необходимая в работе информация. Перед обращением в ЕКЦ по вопросам оказания консультации, необходимо ознакомиться с документацией по указанной ссылке.

Для постановки пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание и дальнейшее сопровождение необходимо предпринять следующие действия.

1. **Постановка пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание**

1.1. Для постановки зарегистрированных пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание необходимо со страницы Личного кабинета ГИИС ЭБ при первом обращении в службу поддержки предоставить актуальные данные о заявителе, а именно:

- e-mail заявителя;

- телефон заявителя.

1.2. Для постановки незарегистрированных пользователей ГИИС ЭБ на обслуживание необходимо при первом звонке в ЕКЦ ФК быть готовым сообщить оператору:

- Фамилию, Имя, Отчество заявителя;

- ИНН организации;

- СПЗ организации;

- наименование организации;

- e-mail заявителя;

- телефон заявителя.

Данная информация позволит нам иметь с Вами обратную связь.

На указанный электронный адрес Вам будет направлено сообщение об успешной регистрации, а также в дальнейшем автоматически будут направляться почтовые уведомления по ключевым событиям в ходе работ по заявке.

1. **Способы обращения в ЕКЦ ФК по вопросам оказания технической поддержки**

Для удобства заявку можно зарегистрировать одним из следующих способов:

- сообщить о проблеме из Личного кабинета пользователя ГИИС ЭБ[[1]](#footnote-1);

- отправить электронное письмо на адрес support\_EB@roskazna.ru;

- позвонить оператору[[2]](#footnote-2) ЕКЦ ФК по многоканальному телефону:

**8 (800) 30-10-777**

Обращаем Ваше внимание, что первые два способа являются приоритетными при обращении в ЕКЦ.

После обращения любым из перечисленных способов Ваша заявка будет зарегистрирована в Системе управления эксплуатацией (далее – СУЭ) ФК и по электронной почте, на указанный в п.1. адрес, Вам будет направлено почтовое уведомление о начале работ. Почтовое уведомление будет содержать информацию о номере зарегистрированного обращения в СУЭ ФК.

В ряде случаев после выполнения работ по Вашей заявке операторы свяжутся с Вами и узнают о качестве выполненных работ. Любым из вышеперечисленных способов Вы можете передать свои пожелания или претензии к процессу выполнения заявок.

**Внимание:**

 Успешность регистрации заявки в СУЭ ФК подтверждается автоматической отправкой почтового уведомления с номером зарегистрированного обращения в СУЭ ФК. Контроль за получением почтового уведомления лежит на обратившемся в ЕКЦ ФК пользователе.

 Если Вы не получили почтовое уведомление о регистрации Вашей заявки, то необходимо:

- убедиться, что Вы проделали действия, описанные в п.1, и Вами получено подтверждение о постановке на обслуживание;

- позвонить оператору1 ЕКЦ ФК по многоканальному телефону.

Федеральное казначейство не берет на себя обязательств по решению незарегистрированных в СУЭ ФК заявок.

1. **Действия пользователя в случае обращения через Личный кабинет ГИИС ЭБ**

3.1. Если в ходе работы у Вас возникли проблемы, то сообщить о них можно со страницы Личного кабинета ГИИС ЭБ нажав на кнопку «Сообщить о проблеме».

3.2. В данном случае откроется форма, в которой поля с Вашими контактными данными будут заполнены, необходимо убедиться в их актуальности или проделать действия описанные в п.1.1.

3.3. В поле «Описание проблемы» укажите ИТ-сервис, Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной памятке, опишите проблему, указав необходимую информацию для первичного анализа проблемы в соответствии с типом возникающей ошибки, согласно Приложению 2 данной памятке. Это ускорит решение Вашей заявки.

3.4. После регистрации заявки на адрес электронной почты, который указан в форме, будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки в СУЭ ФК.

3.5. В случае если Вы не получили по электронной почте подтверждение о регистрации своей заявки, то Вам необходимо проделать действия, которые описаны в разделе «Внимание».

1. **Действия пользователя в случае обращения по почте**

4.1. Отправку письма необходимо осуществлять с адреса, указанного в п.1.

4.2. В данном случае происходит автоматическая регистрация Вашей заявки в СУЭ ФК.

4.3. При создании письма, заполните следующие поля:

- в адресе назначения письма введите адрес support\_EB@roskazna.ru;

- в теме письма указать, например: Электронный бюджет;

- в тексте письма укажите ИТ-сервис, Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной памятке, опишите проблему, указав необходимую информацию для первичного анализа проблемы в соответствии с типом возникающей ошибки, согласно Приложению 2 данной памятке, и при необходимости приложите файлы. Это ускорит решение Вашей заявки.

4.4. После регистрации заявки на адрес электронной почты, с которого Вы отправили письмо, будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки в СУЭ ФК.

4.5. В случае если Вы не получили по электронной почте подтверждение о регистрации своей заявки, то Вам необходимо проделать действия, которые описаны в разделе «Внимание».

 Отправка письма не гарантирует успешную регистрацию, если Вами не получено подтверждение о регистрации заявки в СУЭ ФК.

1. **Действия пользователя в случае обращения по телефону**

5.1. Вашу заявку принимает оператор ЕКЦ ФК по многоканальному телефону ЕКЦ.

5.2. Если Вы уже обращались в ЕКЦ ФК, то для определения Вашего контакта в СУЭ ФК сообщите, пожалуйста, оператору:

 - Фамилию, Имя, Отчество;

- или ИНН организации;

 - или СПЗ организации;

 - или наименование организации.

5.3. Если Вы обращаетесь в ЕКЦ ФК впервые, то сообщите оператору данные согласно п.1.2.

5.2. В случае непредоставления указанной информации, регистрация вашей заявки будет невозможна.

5.3. Сообщите оператору ЕКЦ суть своей проблемы. Попробуйте определить ИТ-сервис и Функциональную область, согласно Приложению 1 к данной памятке. Сообщите об этом оператору. Детально опишите проблему, указав необходимую информацию для первичного анализа проблемы в соответствии с типом возникающей ошибки, согласно Приложению 2 данной памятке. Если есть необходимость, сообщите Ваши предшествующие действия или другие события, которые могли бы повлиять на возникшую ситуацию.

5.4. Содействуйте правильному оформлению заявки оператором.

5.5. Попытайтесь выполнить советы, предоставленные оператором, если это возможно.

5.6. После регистрации Вашей заявки в СУЭ ФК на адрес электронной почты, указанный в п.1, системой автоматически будет направлено почтовое уведомление с номером зарегистрированной заявки. Номер заявки будет необходим для получения Вами дополнительных сведений.

1. **Действия пользователя при получении сообщения о запросе информации**

В некоторых случаях для выполнения Вашей заявки требуется дополнительная информация.

6.1. Если исполнитель не сумел связаться с Вами по телефону, он направит запрос дополнительной информации по электронной почте, указанной в п.1. В случае получения такого письма, Вам необходимо:

- позвонить оператору по многоканальному телефону;

- указать номер заявки, по которой получен запрос информации;

- предоставить запрашиваемую информацию.

6.2. Если необходимо направить вложение или Вы хотите предоставить дополнительную информацию по электронной почте, то следуйте действиям п.4. В тексте письма необходимо указать номер заявки, по которой предоставляется дополнительная информация или вложение.

6.3. В случае непредоставления в течение 10 рабочих дней дополнительной информации, работы по Вашему заявке прекращаются, обращение в СУЭ ФК автоматически закрывается.

**7. Действия пользователя для получения информации о выполнении ранее поданной заявки**

7.1. Позвоните оператору по многоканальному [телефону.](#телефону)

7.2. Сообщите оператору номер заявки, по которой делается запрос.

7.3. Получите информацию от оператора о ходе работ по данной заявке.

**8. Действия пользователя в случае несогласия с предоставленным решением по заявке**

Если Вы не удовлетворены качеством исполнения Вашей заявки, Вы можете повторно обратиться в ЕКЦ ФК удобным для Вас способом, сообщив оператору номер заявки, с решением которой Вы не согласны.

Оператор повторно отправит Вашу заявку в работу.

 Приложение 1

|  |
| --- |
| **ИТ-сервис** |
| Электронный бюджет - Единый портал бюджетной системы Российской Федерации |
| Электронный бюджет - Подсистема учета и отчетности в части обеспечения централизованного составления, представления, свода и консолидации отчетности об исполнении федерального бюджета и бухгалтерской отчетности федеральных бюджетных и автономных учреждений системы |
|
| Электронный бюджет - Подсистема управления расходами |
| Электронный бюджет - Подсистема управления расходами в части КС |
| Электронный бюджет - Подсистема управления денежными средствами |
| Электронный бюджет - Ведение НСИ ФК |
| Электронный бюджет - НСИ\_Сводный реестр |
| Электронный бюджет - НСИ\_Базовые (отраслевые) и Ведомственные перечни государственных услуг (работ)  |
| Электронный бюджет - Подсистема обеспечения интеграции, ведения реестров и формуляров |
| Электронный бюджет - Подсистема обеспечения информационной безопасности |
| Электронный бюджет - Подсистема обеспечения юридической значимости электронных документов |
| Электронный бюджет - Подсистема информационно-аналитического обеспечения |
| Подсистема управления оплатой труда, Подсистема управления нефинансовыми активами, Подсистема учета и отчетности (Модуль ведения бюджетного (бухгалтерского) учета учреждений) |

Приложение 2

1. Необходимая информация для первичного анализа обращений по **Подсистеме учета и отчетности в части обеспечения централизованного составления, представления, свода и консолидации отчетности об исполнении федерального бюджета и бухгалтерской отчетности федеральных бюджетных и автономных учреждений системы** ГИИС ЭБ

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип ошибки** | **Необходимая информация для первичного анализа обращений.** |
| 1. Пустой выбор субъектов отчетности. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и периода отчетности), СВР организации |
| 2. Импорт отчета. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки) и файл импорта |
| 3. Настройка АРМ (ошибки входа в личный кабинет) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот с отображением ошибки и скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client |
| 4. Не выводится на печать документ. | Описание проблемы, скриншот с ошибкой печати (с отображением ФИО) и гуид документа |
| 5. Ручной ввод. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки) ,ФИО пользователя, гуид документа при наличии |
| 6. Копирование документа. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), ФИО пользователя, гуид копируемого документа и гуид копии при наличии |
| 7. Проведение контролей по документам. | Описание проблемы, актуальный протокол контроля, печатные формы отчетов, участвующих в контроле, гуиды документов (для проверки статусов при МДК), если при проведении контролей выдается ошибка то дополнительно требуется скриншот (с отображением ФИО и ошибки) |
| 8. Свод\консолидация отчетов. | Подробное описание ошибки (при возможности пошаговые скриншоты с воспроизведением ошибки), гуиды документов, участвующих в своде\консолидации, гуид самого документа(если отчет создан и ошибка возникает не при сохранении отчета), печатные формы документов |
| 9. Экспорт отчета. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), гуид документа, если документ выгрузился но не корректен приложить выгруженный документ |
| 10. Ошибки утверждения (подписания документов). | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), гуид документа, скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client |
| 11. Представление, принятие, возврат на доработку, принятие в работу, отмена отчетности и т.п. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), СВР организации, гуид документа |
| 12.Ошибки заведения контрольных соотношений | Описание проблемы, наименование контрольного соотношения, ссылка на альбом КС с указанием какой контроль заводится, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки). Если контрольное соотношение заведено, но падает в ошибку или работает некорректно, то гуид отчета, субъект и период отчета на котором можно провести проверку и протокол выполнения контроля. |
| 13. Отправка отчета в АСФК | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), гуид отчета |
| 14.По ошибкам печатных форм, диагностических отчетов, регистров бух учета | Описание проблемы, печатная форма документа, скриншот полей формы, в которых обнаружена ошибка, экспортированный файл (при возможности сделать экспорт) и гуид документа |
| 15. Отправка из АСФК документа или квитка | Описание проблемы, код по СВР организации, которой направляется отчет.Гуид документа из АСФК (36 знаков)Шиппер, пример: filename="shipper\_0000\_20171004\_000000.xml и приблизительное время отправки |
| 16. Ошибки при работе с аналитическим инструментом | Что планируется получить в отчете по выборке, либо пример отчета по выборке, отобранного ранее. Описание настраиваемых параметров или скриншот с этими параметрамиЧто в итоге не получилось: текст ошибки, с описанием на какой операции или каком шаге возникла. Описание неудовлетворительного результата, приложить отчет по выборке, в котором не выбрались данные, но есть шапка Отчета с параметрами и условиями отбора, подробное пошаговое описание с поясняющими скриншотами. |
| 17. Отсутствие формуляров учета | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки), комментарии какие именно формуляры и где отсутствуют |
| 18. Ошибки при создании формуляров учета | Описание проблемы, полноразмерные скриншоты (с отображением ФИО пользователя, ошибки и параметров формирования РБУ), гуид документа |
| 19. не соблюдается жизненный цикл документа учета (не отправляется в АСФК, переходит в отменен, долгое формирование, не корректная смена статуса и т.п.) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и параметры формирования РБУ), скриншот с историей изменения документа, гуид документа |
| 20. Документ учета/ вложения/ проводки (для бух справки) формируются не корректно/с ошибками | Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и параметры формирования РБУ), конкретизировать, что именно формируется не корректно, гуид документа, гуиды документов, которые отражаются не корректно или не попали в документ, если их много то один два для примера. |
| 21. Отсутствие кнопок, функций, колонок и т.п. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, выделенного документа и ошибки отображения), гуид документа |
| 22. согласованием/подписанием/ заполнением листа согласования документа, не связанное с непосредственным подписанием документа | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки), скриншот листа согласования, гуид документа |
| 23. Переход к документу-основания | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ошибки перехода), версия браузера ,гуид документа из которого происходит переход или режим из которого происходит переход, гуид документа, к которому осуществляется переход, лог браузера (har-файл) |
| 24. Проблемы ЛКБ (ошибка входа, отсутствует ЛКБ, режимы ЛКБ, видимость документов) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ссылки входа и полученной ошибки), версия браузера, описание проблемы, лог браузера (HAR-файл), при отсутствии какие то документов указать их гуиды и подсистему (ПУР, ПУР КС, ПУДС, ПУиО) |
| 25. Банковская выписка не соответствует ГК, не по всем документам банковской выписке проводки финализированы | Описание проблемы, гуид банковской выписки, скриншот где видно что она исполнена, гуид сформированной ГК, печатную форму ГК, если известно по каким документам проблемы указать их кол-во и несколько гуидов для примера. |
| 26. Проблемы при работе со справочниками. | Описание проблемы, скриншот справочника с отображением ФИО пользователя и ошибки, наименование справочника, гуид записи справочника, при отсутствии справочной информации список справочных данных которых не хватает. |
| \* | Если обращение заводится по какому-либо тестированию, например опытная эксплуатация или функциональные испытания обязательно указывать информацию об этом и ссылку на стенд где проводится данное тестирование |

2. Необходимая информация для первичного анализа обращений по **Подсистеме управления расходами ГИИС** **ЭБ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип ошибки** | **Необходимая информация для первичного анализа обращений.** |
| 1. Реквизиты документа | Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или тип документа и гуид |
| 2. Импорт документа. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот(с отображением ФИО и ошибки импорта) , файл импорта и файл с текстом ошибки импорта |
| 3. Настройка АРМ (ошибки входа в личный кабинет) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот с отображением ошибки и скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client |
| 4. Не выводится на печать документ. | Описание проблемы, скриншот с ошибкой печати (с отображением ФИО) и гуид документа |
| 5. Ручной ввод. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки) ,ФИО пользователя текстом, гуид документа текстом при наличии |
| 6. Проведение контролей по документам. | ГРБС/ПБС: Описание проблемы, полноразмерный скриншот(с отображением ФИО и ошибки) , текст ошибки, реквизиты документа, если есть. ТОФК: Описание проблемы, реквизиты (Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид ) протокола/документа, обоснование, почему контроль не корректный. |
| 7. Экспорт | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО,ошибки), реквизиты (Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма, код по СВР, код ТОФК, гуид ) документа, если документ выгрузился не корректно, приложить выгруженный документ |
| 8. Ошибки утверждения (подписания документов). | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки), гуид документа, скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client |
| 9. Отправка в АСФК | Описание проблемы, статус и реквизиты (Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма, код по СВР, код ТОФК или гуид ) документа |
| 10. По ошибкам печатных форм | Описание проблемы, реквизиты документа (Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид), печатная форма документа, скриншот полей формы, в которых обнаружена ошибка. |
| 11. Отправка из АСФК документа или квитка | Описание проблемы, реквизиты документа (Обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид )Имя файла выгрузки из АСФК в ПУР ЭБ. |
| 12. Отсутствие формуляров | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки), комментарии какие именно формуляры и где отсутствуют |
| 13. Не соблюдается жизненный цикл документа (не отправляется в АСФК, переходит в отменен, долгое формирование, не корректная смена статуса и т.п.) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО), скриншот с историей изменения документа, реквизиты документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид ) |
| 14. Отсутствие кнопок, функций, колонок и т п | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, выделенного документа и ошибки отображения), реквизиты документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид ) |
| 15. Согласованием/подписанием/ заполнением листа согласования документа, не связанное с непосредственным подписанием документа | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки), скриншот листа согласования, реквизиты документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид ) |
| 16. Проблемы ЛК (ошибка входа, видимость документов) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ссылки входа и полученной ошибки), версия браузера, описание проблемы, лог браузера (HAR-файл), при отсутствии какие то документов указать их гуиды и подсистему (ПУР, ПУР КС, ПУДС, ПУиО) |
| 17. Проблемы при прохождении документа из-за отсутствия записей в справочнике | Описание проблемы, реквизиты документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид), при отсутствии справочной информации в справочнике ПУР, скриншот из справочника НСИ актуальной записи. |
| 18. Проблемы при прохождении документа из-за некорректной записей в справочнике | Описание проблемы, реквизиты документа (обязательно текстом: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или гуид) , при наличии некорректной справочной информации в справочнике ПУР, скриншот из справочника НСИ актуальной записи с корректными данными. |
| \* | Если обращение заводится по какому-либо тестированию, например опытная эксплуатация или функциональные испытания обязательно указывать информацию об этом и ссылку на стенд где проводится данное тестирование |

3. Необходимая информация для первичного анализа обращений по **Подсистеме управления расходами в части КС** и **Подсистеме управления денежными средствами** ГИИС ЭБ

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип ошибки** | **Необходимая информация для первичного анализа обращений.** |
| 1. Импорт документа. | Описание проблемы с приведением полного текста ошибки в диспетчере задач, полноразмерные скриншоты (с отображением ФИО, ошибки, полной записи ошибки в диспетчере задач) и файл импорта |
| 2. Настройка АРМ (ошибки входа в личный кабинет) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот с отображением ошибки и скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client, HAR-файл |
| 3. Не выводится на печать документ. | Описание проблемы, скриншот с ошибкой печати (с отображением ФИО), реквизиты и гуид документа |
| 4. Ручной ввод. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, вводимых данных) , ФИО пользователя, гуид документа при наличии |
| 5. Копирование документа. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), ФИО пользователя, реквизиты и гуиды копируемого документа и копии при наличии |
| 6. Ошибка контролей по документам. | Описание проблемы, реквизиты и гуиды документов, скриншот (с отображением ФИО и ошибки), описание воспроизведения ошибки контролей (создание, копирование, направление на согласование, направление на утверждение, обработка поступившего в ЦС документ и т.п.) |
| 7. Свод\консолидация отчетов. | Подробное описание ошибки в отчете с приведением корректного расчета, гуиды документов, некорректно отображающихся в отчете, гуид самого отчета, печатные формы документов |
| 8. Экспорт документа. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), реквизиты и гуид документа, в случае успешного экспорта некорректного документа необходимо приложить выгруженный документ |
| 9. Ошибки утверждения (подписания документов). | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), реквизиты и гуид документа, скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client, HAR-файл |
| 10. Отправка документов в АСФК | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), реквизиты и гуид документа, статус обработки документов Куратором в АСФК |
| 11.Ошибка печатных форм | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), реквизиты и гуид документа, в случае успешной печати некорректного документа необходимо приложить выгруженный документ |
| 12. Проверка отправленных из АСФК документа или квитка | Описание проблемы, код по СВР организации, гуид документа или квитка из АСФК и приблизительное время отправки |
| 13. Отсутствие вкладок формуляров или лицевых счетов | Описание проблемы, полноразмерный скриншот с отображением ошибки и скриншоты настроек браузера, континента ТЛС, список версий используемого бразуера, плагинов, расширений, континента ТЛС и jinn-client, HAR-файл |
| 14. Не соблюдение жизненного цикл документа (не отправляется в АСФК, переходит в отменен, долгое формирование, не корректная смена статуса и т.п.) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибочным статусом документа), скриншот с историей изменения документа, реквизиты и гуид документа, необходимый корректный статус |
| 15. Отсутствие кнопок, функций, колонок и т.п. | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, выделенного документа и ошибки отображения), ФИО пользователя, реквизиты и гуид документа, набор присвоенных ролей и полномочий |
| 16. Согласование/подписание/ заполнение листа согласования/шаблона листа согласования документа, не связанное с непосредственным подписанием документа | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки), скриншот листа согласования, реквизиты и гуид документа |
| 17. Переход в другой документ из текущего посредством ссылки | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ошибки перехода), версия браузера , реквизиты и гуиды документа, из которого происходит переход, и документа, к которому осуществляется переход, лог браузера (HAR-файл) |
| 18. Проблемы ЛКБ (ошибка входа, отсутствует ЛКБ, режимы ЛКБ, видимость документов) | Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ссылки входа и полученной ошибки), статус доступности других подсистем ЭБ, версия браузера, лог браузера (HAR-файл), при отсутствии определенных документов указать их гуиды и подсистему (ПУР, ПУР КС, ПУДС, ПУиО) |
| 19. Отсутствие данных в документе, загруженном из смежной подсистемы ЭБ | Описание проблемы, реквизиты и гуид документа, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ошибки), необходимые для принудительного заполнения данные |
| 20. Проблемы при работе со справочниками. | Описание проблемы, скриншот справочника с отображением ФИО пользователя и ошибки, наименование справочника, гуид записи справочника, при отсутствии справочной информации список справочных данных, которых не хватает. |

4. Необходимая информация для первичного анализа обращений по **НСИ ГИИС ЭБ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип ошибки** | **Необходимая информация для первичного анализа обращений.** |
| 1. Ведение справочников | 1. Описание сценария воспроизведения ошибки.2. Описание ошибки3. Описание желаемого результата4. Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор)5. Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки) |
| 2. Подписание документов, ошибки загрузки портлетов | 1. Лог браузера (HAR-файл)2. Описание сценария воспроизведения ошибки.3. Описание ошибки4. Описание желаемого результата5. Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор)6. Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки) |
| 3. Отсутвие записей в справочниках  | 1. Справочник2. Ключевые поля для индентификации записей3. Подсистема, в которой отсутствует запись (НСИ, ПУР, ПУИО, ПУР КС) |
| 4. Остальной функционал | 1. Описание сценария воспроизведения ошибки.2. Описание ошибки3. Описание желаемого результата4. Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор)5. Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки) |

1. Только для зарегистрированных пользователей ГИИС ЭБ. [↑](#footnote-ref-1)
2. Операторы работают *круглосуточно.* [↑](#footnote-ref-2)