

ОБРАЩЕНИЯ – БАГТРЕКИНГ

Для обращения в техподдержку следует воспользоваться системой обработки обращений (*ошибка - багов*) «БАГТРЕКИНГ». Для этого можно воспользоваться одним из двух вариантов:

- 1) Сайт Главного управления организации торгов Самарской области (*Рисунок 1*). Необходимо нажать кнопку [*Вход для заказчиков*]¹ и в выпавшем списке нажать [*Авторизация на портале*]²

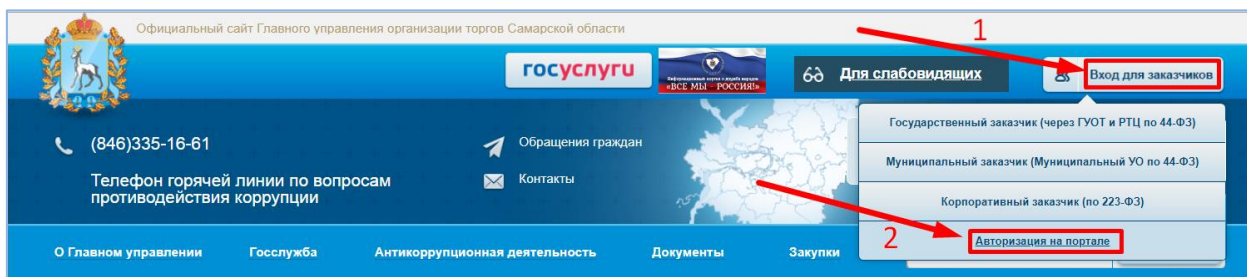


Рисунок 1

- 2) Портал Малые закупки Самарской области (*Рисунок 2*)

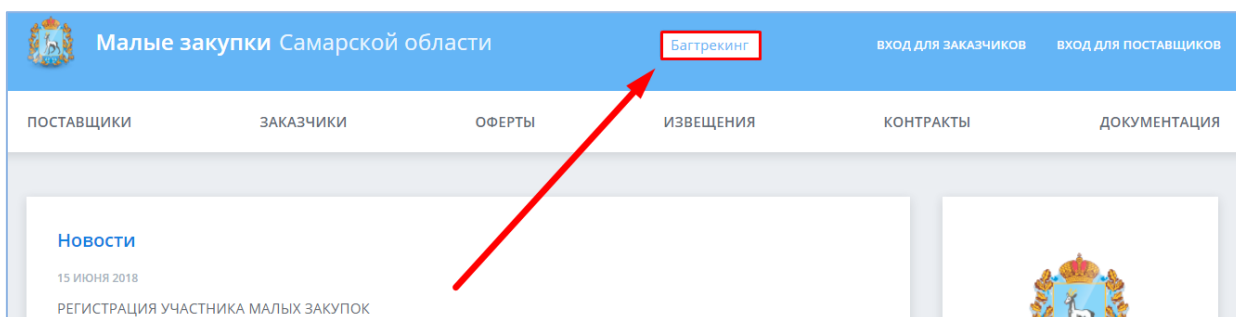


Рисунок 2

После нажатия на соответствующую кнопку откроется (*Рисунок 3*) форма регистрации, где нужно ввести *логин*¹ и *пароль*², указанные при регистрации на портале и *нажать кнопку*³ [*Вход*]

Рисунок 3

В открывшемся окне (*Рисунок 4*) нажмите кнопку [*Добавить обращение*]

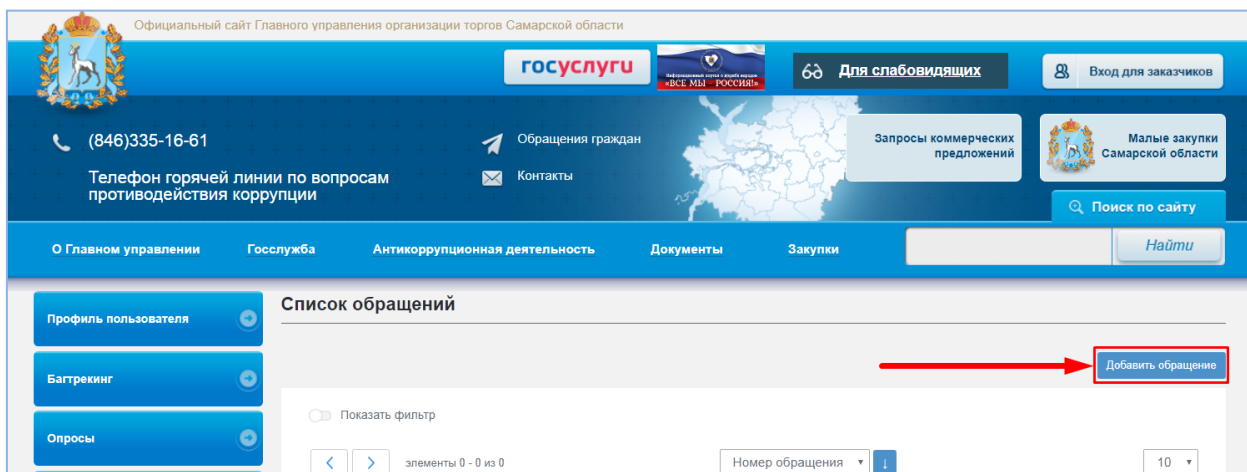


Рисунок 4

Все обращения через систему багтрекинга можно свести к двум типам:

1) **Решение технической проблемы.** В открывшемся окне (Рисунок 5) в поле «**Заголовок**»¹ ввести текст – кратко, суть проблемы, в поле «**Программный комплекс**»² выбрать тип учётной записи (Поставщик/Заказчик), в поле «**Тип обращения**»⁴ следует указать «**Техническая ошибка**», в поле «**Наименование документа**»⁴ выбрать пункт «**Малая закупка**».

Рисунок 5

Затем в поле «**Описание обращения**» следует ввести подробное описание проблемы с **обязательным указанием реестровых номеров** документов, при работе с которыми возникла проблема. Нажав на кнопку [Выберите файл]⁶ следует прикрепить скриншот (снимок экрана) с изображением ошибки. Заполнив все необходимые поля следует нажать кнопку [Сохранить]⁷.

2) **Добавление в каталог требуемых позиций.** В открывшемся окне (Рисунок 6) в поле «**Заголовок**»¹ ввести текст «**Добавление позиции в каталог ТРУ**», в поле «**Программный комплекс**»² выбрать тип учётной записи (Поставщик/Заказчик), в поле «**Тип обращения**»³ следует указать «**Каталог ТРУ**», в поле «**Наименование документа**»⁴ выбрать пункт «**Позиция каталога ТРУ**».

Затем в поле «**Описание обращения**»⁵ следует написать суть вопроса – указать наименование предлагаемого к внесению товара, соответствующий ему код ОКПД 2.

Рисунок 6

Если сочтёте нужным можно **прикрепить файл(ы)**⁶. Электронная почта указывается автоматически из регистрационной анкеты, но можно поменять. Обязательным полем для заполнения является **номер телефона**⁷ в формате: страна-код населённого пункта-номер (11 цифр через тире, без пробелов и скобок).

И направить заполненное обращение, нажав на кнопку [**Сохранить**]⁸.

После отправки обращения на указанную почту должно прийти сообщение от **guotobr@samregion.ru**

Отслеживать судьбу обращения можно по сообщениям на электронную почту или сразу же в багтрекинге, войдя в систему по логину с паролем.

Отметим, что в Багтрекинге отражаются абсолютно все обращения и для упрощения работы с ними следует воспользоваться фильтром (Рисунок 7).

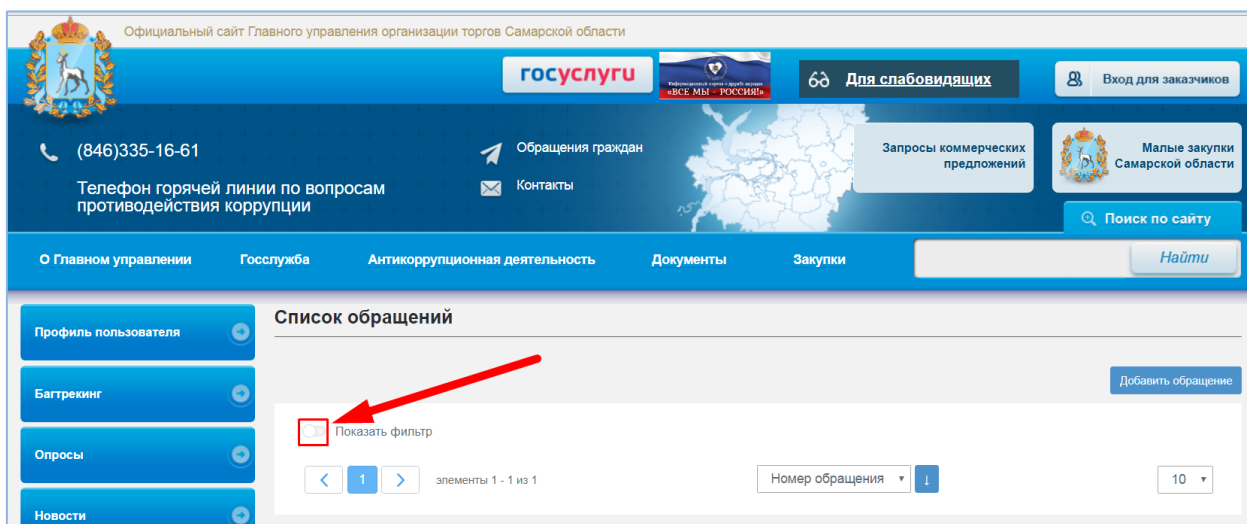


Рисунок 7

В фильтре (Рисунок 8) в поле «**Организация**»¹ лучше ввести значение ИНН, а не название, т.к. в системе могут быть зарегистрированы организации с одинаковыми наименованиями.

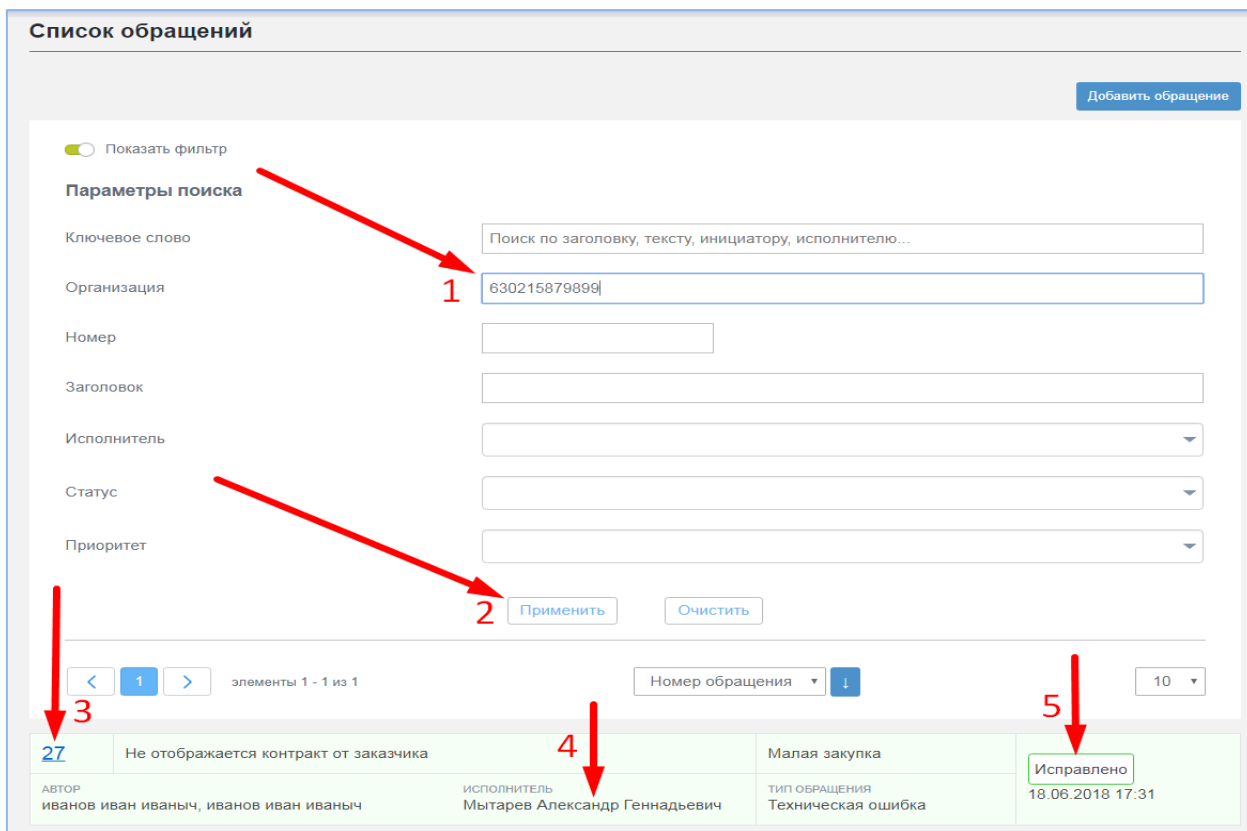


Рисунок 8

После следует нажать кнопку ENTER на клавиатуре или кнопку [**Применить**]² в форме поиска.

В результате ниже фильтра отобразятся все заявки созданные указанным пользователем. В обращении отображается ее *реестровый номер*³, *исполнитель*⁴ по обращению и *статус*⁵ обращения.

Клик (нажатие) на реестровый номер откроет (Рисунок 9) переписку по обращению. Здесь в случае необходимости в поле «Текст»¹ можно добавить разъяснения или *прикрепить*² дополнительные файлы и *отправить*³ свои пояснения.

Добавить сообщение

Статус обращения Открыто заново ▼

Текст

Вложения

Выберите файл | Файл не выбран | +

Отправить

Рисунок 9

Контактная информация исполнителя по обращению расположена на сайте ГУОТ (Рисунок 10) во вкладке «Контакты»

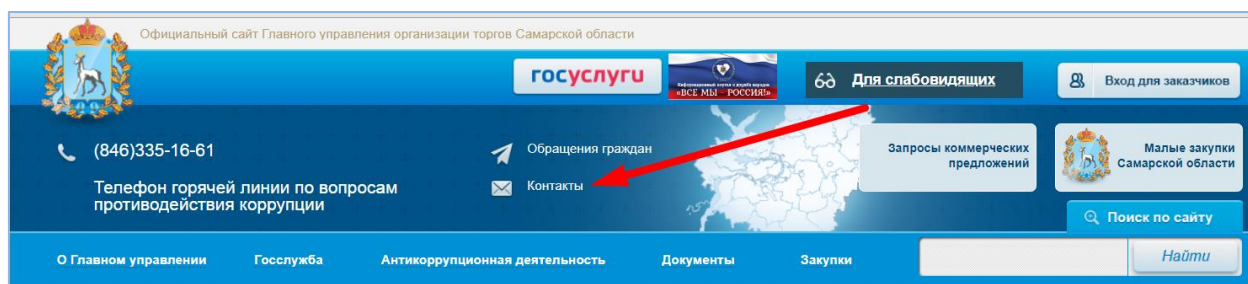


Рисунок 10