

## ОБРАЩЕНИЯ – БАГТРЕКИНГ

В случае возникновения нестандартных ситуаций (что-то на портале работает не так как должно) или в каталоге Т/Р/У отсутствует позиция требуемая для создания оферты необходимо обратиться в службу технической поддержки портала. Для этого следует воспользоваться системой обработки обращений «БАГТРЕКИНГ».

Багтрекинг ( *от (англ.) баг - техническая ошибка*) - система отслеживания обращений, предназначена для автоматизации взаимодействия с заказчиками и поставщиками Самарской области по обращениям в службу технической поддержки ГИС «Госзаказ» в связи с возникшими ошибками в работе системы и обращениям по работе с региональным каталогом типовых товаров, работ, услуг, с типовыми техническими заданиями и шаблонами государственных контрактов.

Обращаем Ваше внимание, что **с 02.07.2018** все обращения в службу технической поддержки АИС «Госзаказ» а также вопросы по каталогам товаров, работ, услуг и типовыми техническими заданиями и шаблонами государственных контрактов принимаются к рассмотрению **ТОЛЬКО В БАГТРЕКИНГЕ!!!**

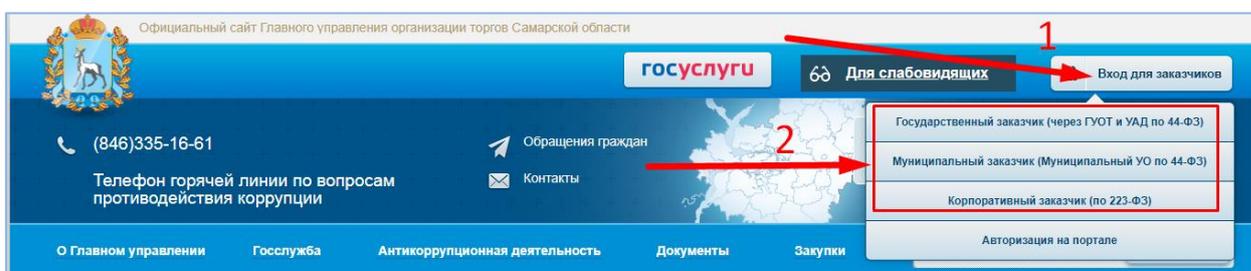
Для обращения в техподдержку следует воспользоваться системой обработки обращений «БАГТРЕКИНГ». Для этого можно воспользоваться одним из двух вариантов:

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



*Рисунок 1*

2) Сайт Главного управления организации торгов Самарской области (*Рисунок 1*). Необходимо нажать кнопку [*Вход для заказчиков*]<sup>1</sup> и в выпавшем списке нажать *выбрать любого заказчика*<sup>2</sup>



*Рисунок 2*

В появившемся окне авторизации (*Рисунок 3*) нажать кнопку [*Багтрекинг*].

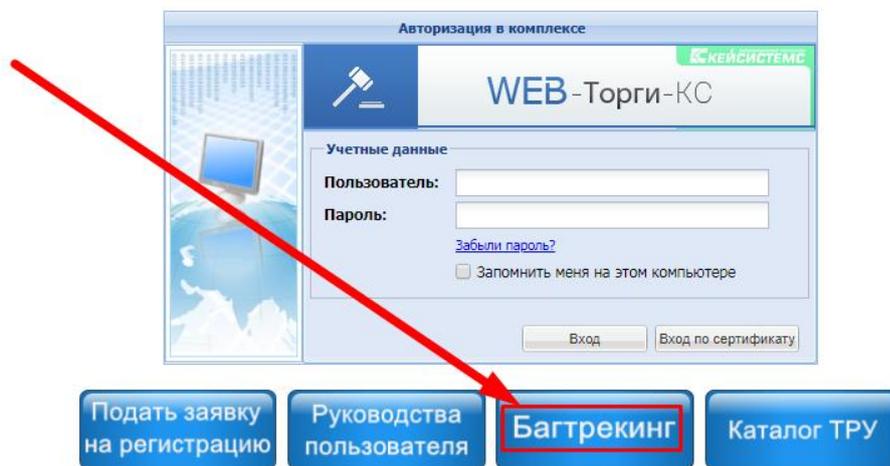


Рисунок 3

3) Личный кабинет заказчика (Рисунок 4) нажать кнопку [*Сервис*]<sup>1</sup> в подменю выбрать «*Система Багтрекинга*»<sup>2</sup>.

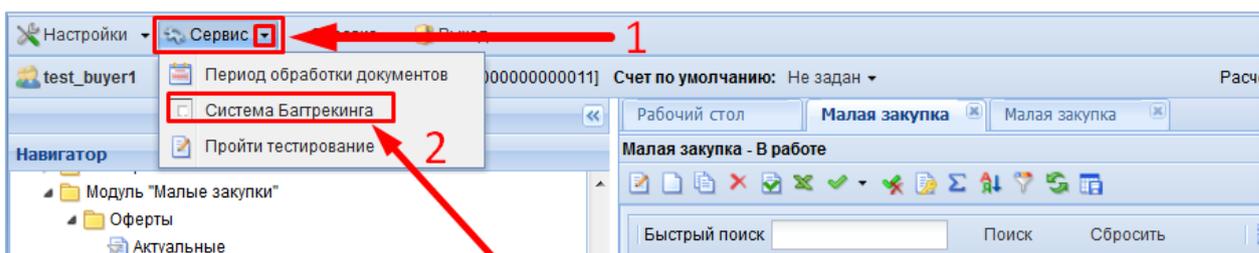


Рисунок 4

4) Портал Малые закупки Самарской области (Рисунок 5) нажать кнопку [*Багтрекинг*].

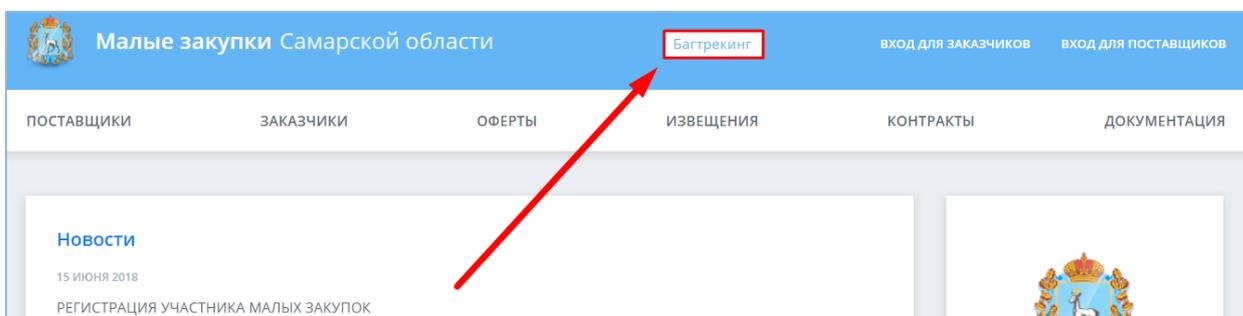


Рисунок 5

После нажатия на соответствующую кнопку откроется (Рисунок 6) форма регистрации, где нужно ввести *логин*<sup>1</sup> и *пароль*<sup>2</sup>, указанные при регистрации на портале и *нажать кнопку* [*Вход*]<sup>3</sup>

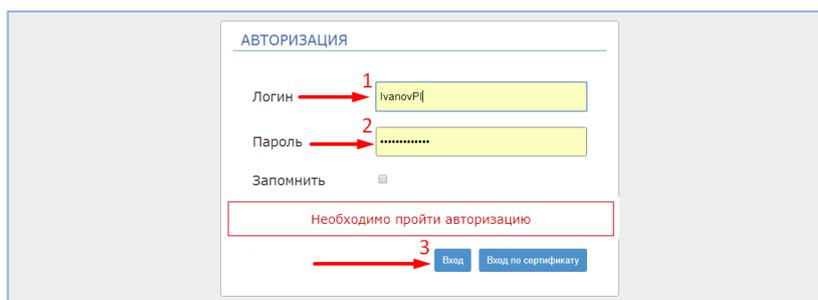


Рисунок 6

В открывшемся окне (Рисунок 7) нажмите кнопку [*Добавить обращение*]

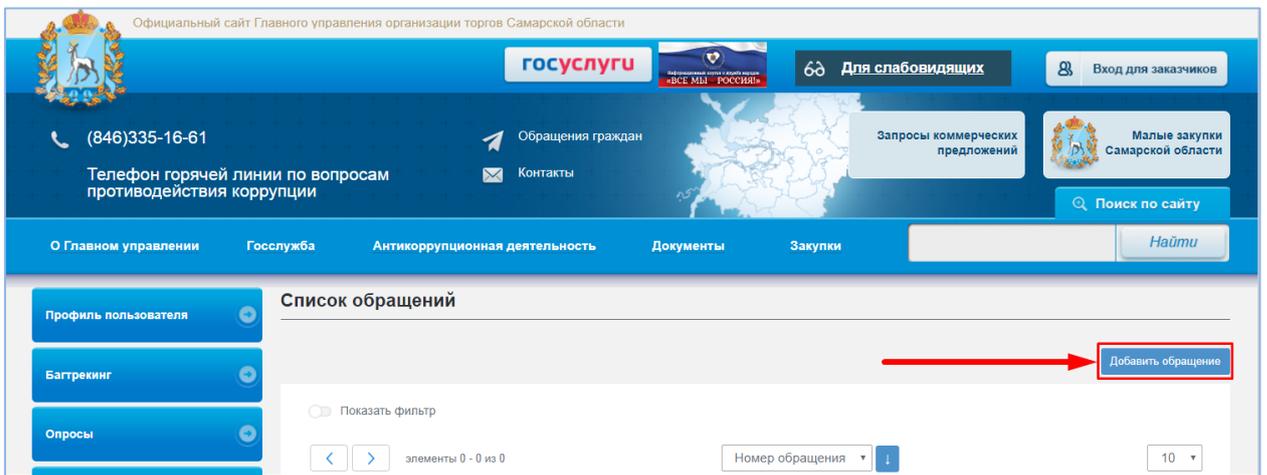


Рисунок 7

Все обращения через систему багтрекинга можно свести к трем типам:

- 1) [Решение проблем технического характера.](#)
- 2) [Добавление новых позиций в каталог ТРУ](#) или внесение изменений в них.
- 3) Ошибки в типовых технических заданиях и шаблонах государственных контрактов.

### РЕШЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПРОБЛЕМЫ

- 1) В открывшемся окне (Рисунок 8) в поле «*Заголовок*» ввести текст – кратко, суть проблемы.
- 2) В поле «*Программный комплекс*» выбрать тип учётной записи, в которой Вы работаете (Заказчик / Поставщик).
- 3) В поле «*Тип обращения*» следует указать «*Техническая ошибка*».
- 4) В поле «*Наименование документа*» выбрать пункт, соответствующий наименованию документа при работе с которым возникла проблема.

Для заказчиков столкнувшихся с проблемой в модуле «малая закупка» и для поставщиков с проблемой по любому из документов портала следует выбирать пункт «*Малая закупка*».

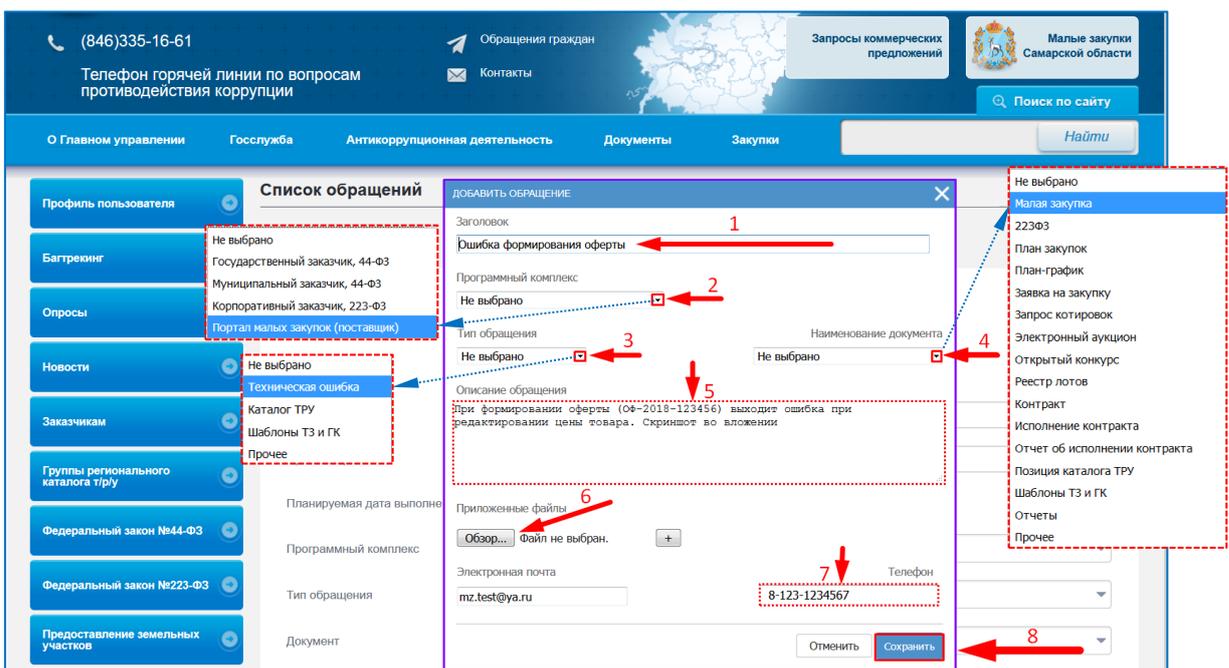


Рисунок 8

5) Затем в поле «*Описание обращения*» следует ввести подробное описание проблемы **с обязательным указанием реестровых номеров** документов, при работе с которыми возникла проблема. Отсутствие этих данных является причиной для запроса дополнительной информации, следовательно затягивает решение Вашего вопроса!

6) Нажатие на кнопку [*Обзор*] открывает стандартное окно выбора документов. Для иллюстрации ошибки следует прикрепить скриншоты всего экрана, отображение отдельной области малоинформативно! Для добавления дополнительного файла следует нажать кнопку со знаком «+», при этом появится дополнительная кнопка [*Обзор*].

7) Укажите номер телефона для связи в формате «код страны-код населённого пункта или оператора-остальные цифры» через дефис без пробелов и прочих символов (пример: 8-123-12345678)

Все остальные данные пользователя система вставляет автоматически из анкеты регистрации.

8) Заполнив все необходимые поля, следует нажать кнопку [*Сохранить*].

### ДОБАВЛЕНИЕ В КАТАЛОГ НОВЫХ ПОЗИЦИЙ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ ИМЕЮЩИХСЯ

1) В открывшемся окне (Рисунок 9) в поле «*Заголовок*» ввести текст «*Добавление позиции в каталог ТРУ*».

2) В поле «*Программный комплекс*» выбрать тип учётной записи, в которой Вы работаете (Заказчик / Поставщик).

3) В поле «*Тип обращения*» следует указать «*Каталог ТРУ*».

4) В поле «*Наименование документа*», вне зависимости от того кем Вы являетесь (Заказчик / Поставщик) выбрать пункт «*Позиция каталога ТРУ*».

5) Затем в поле «*Описание обращения*» следует указать наименование предлагаемого к внесению товара, и обязательно соответствующий ему код ОКПД2. Отсутствие этих данных является причиной для запроса дополнительной информации, следовательно затягивает решение Вашего вопроса!

[Узнать код ОКПД2](#)

Скриншот интерфейса веб-портала с формой «ДОБАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ». В форме отмечены следующие элементы:

- 1. Поле «Заголовок» с текстом «Добавить позицию в каталог».
- 2. Поле «Программный комплекс» с выпадающим списком.
- 3. Поле «Тип обращения» с выпадающим списком.
- 4. Поле «Наименование документа» с выпадающим списком, в котором выбран пункт «Позиция каталога ТРУ».
- 5. Поле «Описание обращения» с текстом «8-123-12345678».
- 6. Кнопка «Обзор...» и значок «+» для добавления файлов.
- 7. Поле «Телефон» с текстом «8-123-1234567».
- 8. Кнопка «Сохранить».

Рисунок 9

6) Нажатие на кнопку [*Обзор*] открывает стандартное окно выбора документов. Для иллюстрации ошибки следует прикрепить скриншоты всего экрана, отображение отдельной области малоинформативно! Для добавления дополнительного файла следует нажать кнопку со знаком «+», при этом появится дополнительная кнопка [*Обзор*].

7) Укажите номер телефона для связи в формате «код страны-код населённого пункта или оператора-остальные цифры» через дефис без пробелов и прочих символов (пример: 8-123-12345678)

Все остальные данные пользователя система вставляет автоматически из анкеты регистрации.

8) Заполнив все необходимые поля, следует нажать кнопку [*Сохранить*].

В случае если возникают сложности с определением типа обращения и наименования документа допустимо выбирать «*Прочее*».

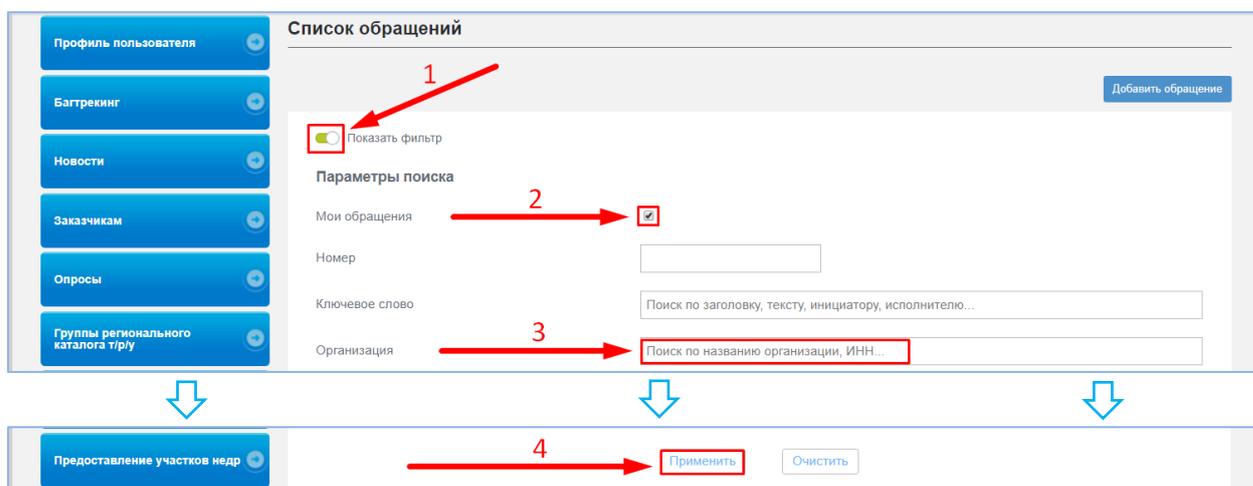
После отправки обращения на указанную почту должно прийти сообщение от samregion.ru автоматически обращению присваивается статус «Не подтверждено».

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

По умолчанию в багтрекинге отображаются абсолютно все обращения, для удобства работы с ними следует воспользоваться фильтром (*Рисунок 10*) и выбрать только свои баги.

1) *переключив тумблер*<sup>1</sup> активации фильтра,

2) поставить отметку в чек-боксе «*Мои обращения*»<sup>2</sup>.



*Рисунок 10*

3) Если у Вашей организации несколько пользователей и необходимо посмотреть их баги. В поле «*Организация*»<sup>3</sup> введите ее ИНН, при этом отметку из чек-бокса «*Мои обращения*» необходимо убрать.

4) Запуск фильтрации осуществляется нажатием кнопки ENTER на клавиатуре или кнопкой [*Применить*]<sup>4</sup> в форме поиска.

В результате ниже фильтра отобразятся все заявки созданные пользователем. В обращении (*Рисунок 11*) отображается его *реестровый номер*<sup>1</sup>, *исполнитель*<sup>2</sup> по обращению и *статус*<sup>3</sup> обращения.

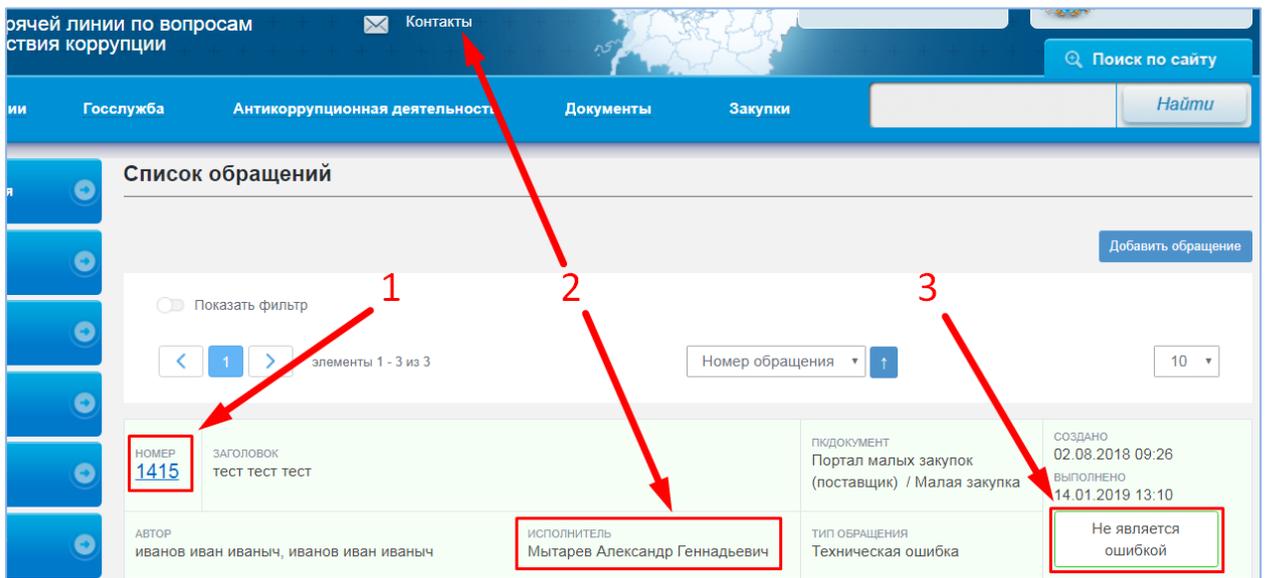


Рисунок 11

Чтобы ознакомиться с ответом исполнителя необходимо нажать на реестровый номер обращения. Здесь же (Рисунок 12) в случае необходимости

- 1) в поле «Текст»<sup>1</sup> можно добавить свои пояснения
- 2) *прикрепить*<sup>2</sup> дополнительные файлы, иллюстрирующие процесс.

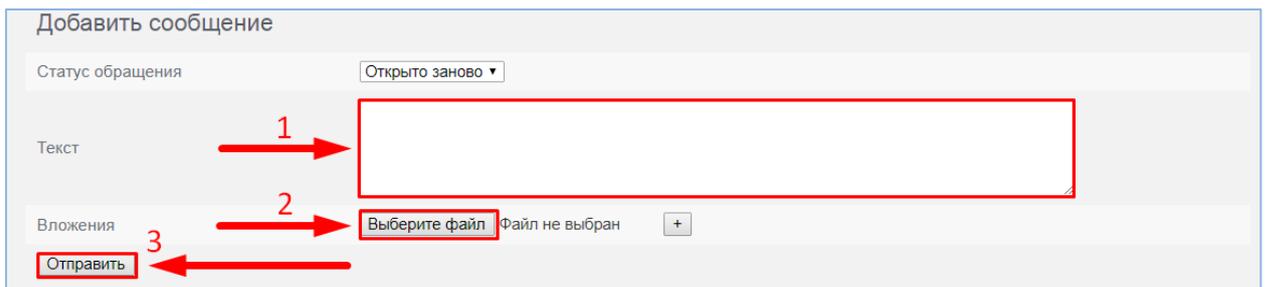


Рисунок 12

Если проблема была решена до получения ответа в багтрекинге или Вы сами нашли ошибку в своих действиях, обращение следует отозвать (**применимо для багов со статусами «Не подтверждено», «Открыто заново», «Недостаточно данных»**). Для этого необходимо (Рисунок 13) нажать кнопку [*Отозвать*], в результате обращению присвоится статус «*Не является ошибкой*».

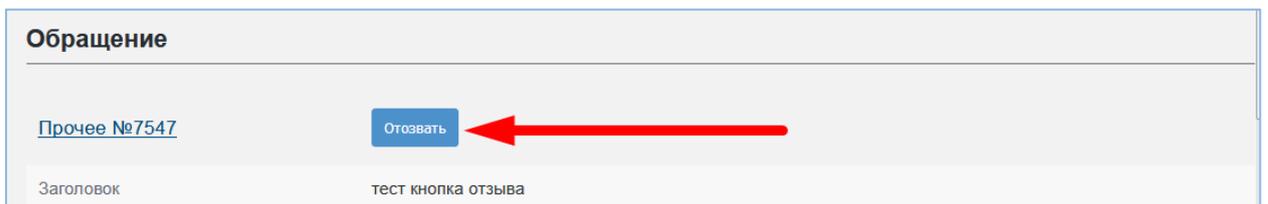


Рисунок 13

## СТАТУСЫ ОБРАЩЕНИЙ:

- **Не подтверждено** – автоматически в момент создания обращения до его изменения администратором или внесения пользователем новых данных.
- **Решается** – в случае необходимости привлечения к решению задачи разработчиков.
- **Открыто заново** – в случае внесения дополнительной информации по обращению.
- **Выполнено** – в случае устранения проблемы или решения вопроса.
- **Не является ошибкой** – в случае формирования некорректного обращения, некорректных действий пользователя. Также в случае отзыва обращения пользователем.
- **Не будет выполнено** – в случае проблемы не подлежащей устранению.
- **Дублирующее** – в случае повторного обращения по той же проблеме с тем же документом. Также в случае массовых ошибок, базовым считается первое обращение.
- **Не воспроизводится** – в случае некорректной настройки компьютера пользователя.
- **Недостаточно данных** – в случае отсутствия в обращении обязательных к указанию данных или запроса администратором дополнительных сведений.