

БАГТРЕКИНГ

Содержание:

1. [Решение технических проблем](#)
2. [Добавление и изменение позиций КТРУ](#) – только заказчикам
3. [Работа с обращениями](#)
4. [Статусы обращений](#)

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.

В случае [возникновения нестандартных ситуаций](#) (что-то на портале/в модуле МЗ работает не так как должно) или [в каталоге Т/Р/У отсутствует позиция](#) (доступно только заказчикам) необходимо обратиться в службу технической поддержки портала. Для этого следует воспользоваться системой обработки обращений «БАГТРЕКИНГ».

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 в техподдержку следует воспользоваться системой обработки обращений. Для обращения в «БАГТРЕКИНГ» можно воспользоваться одним из 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) Сайт Главного управления организации торгов Самарской области (*Рисунок 1*). Необходимо нажать кнопку [*Вход для заказчиков*]¹ и в выпавшем списке нажать *выбрать любого заказчика*²

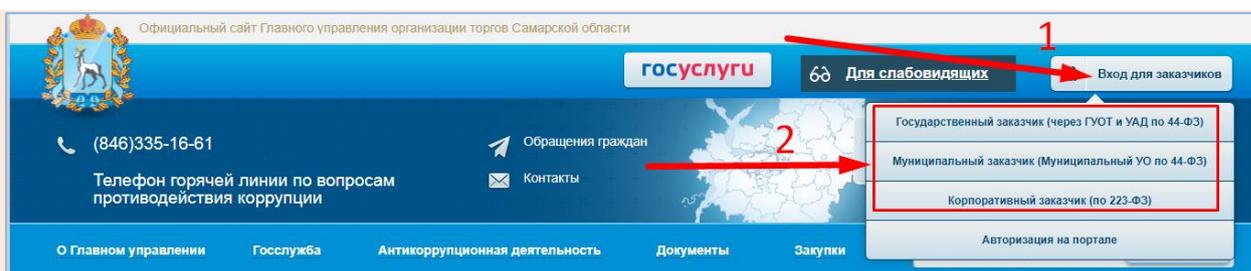


Рисунок 2

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

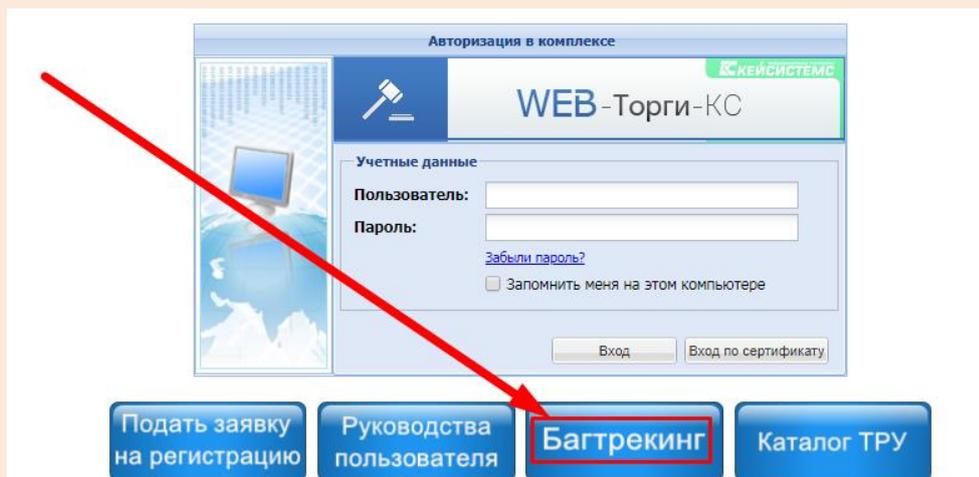


Рисунок 3

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

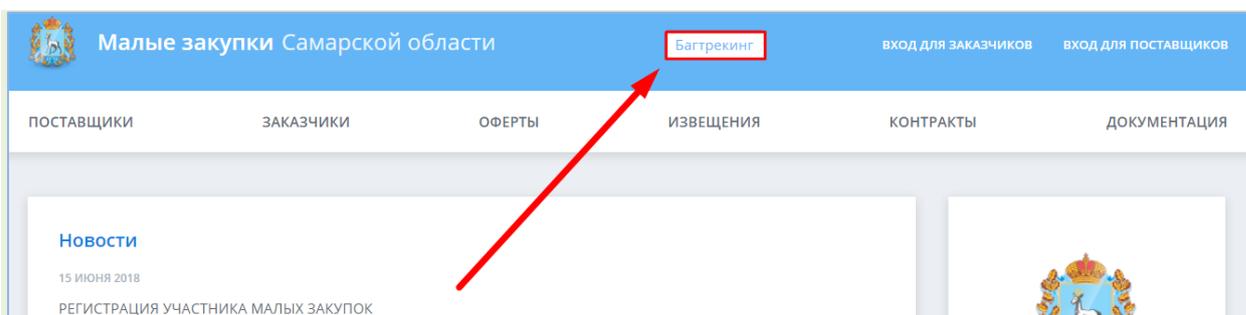


Рисунок 4

4) Личный кабинет заказчика (Рисунок 5) нажать кнопку [*Сервис*]¹ в подменю выбрать «*Система Багтрекинга*»².

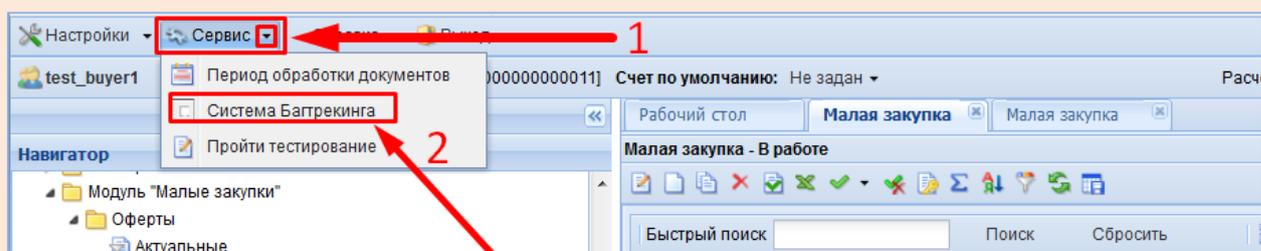


Рисунок 5

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

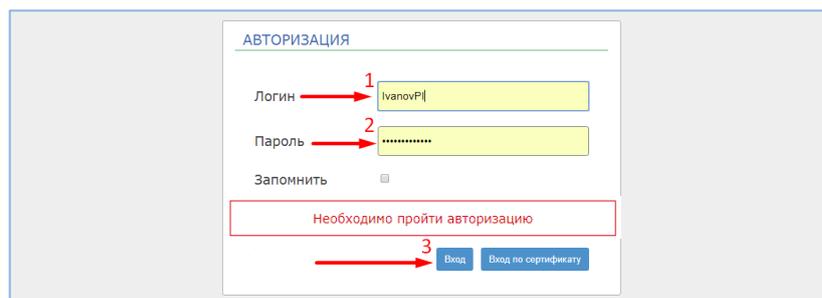


Рисунок 6

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

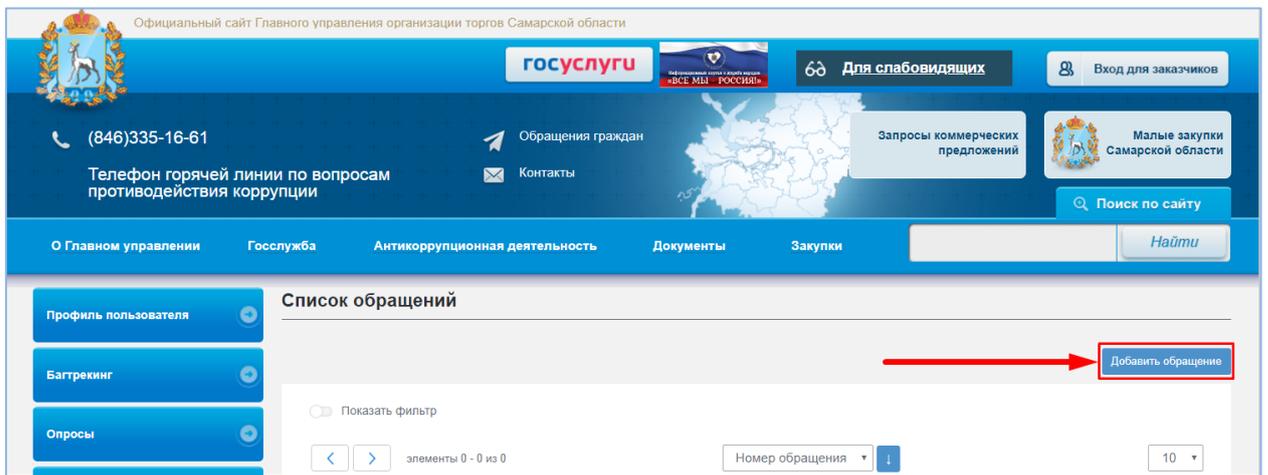


Рисунок 7

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 (**заказчиком**).
- 3) Ошибки в типовых технических заданиях и шаблонах государственных контрактов.

РЕШЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПРОБЛЕМЫ

- 1) В открывшемся окне (Рисунок 8) в поле «Заголовок»¹ ввести текст – кратко, суть проблемы.
- 2) В поле «Программный комплекс»² выбрать тип учётной записи, в которой Вы работаете (Заказчик / Поставщик).
- 3) В поле «Тип обращения»³ следует указать «Техническая ошибка».
- 4) В поле «Наименование документа»⁴ 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»⁵ 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]⁶ 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) В поле «Телефон»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 (ИНН, наименование организации) система вставляет автоматически из анкеты регистрации.
- 8) Заполнив все необходимые поля, следует нажать кнопку [Сохранить]⁸.

ДОБАВЛЕНИЕ В КАТАЛОГ НОВЫХ ПОЗИЦИЙ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ ИМЕЮЩИХСЯ

Данный функционал доступен только заказчикам.

- 1) В открывшемся окне (Рисунок 9) в поле «Заголовок»¹ ввести текст «Добавление позиции в каталог ТРУ».
- 2) В поле «Программный комплекс»² выбрать тип учётной записи, в которой работаете.
- 3) В поле «Тип обращения»³ следует указать «Каталог ТРУ».
- 4) В поле «Наименование документа»⁴, вне зависимости от того кем Вы являетесь выбрать пункт «Позиция каталога ТРУ».
- 5) Затем в поле «Описание обращения»⁵ 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](#)

Рисунок 9

- 6) Нажатие на кнопку [Обзор]⁶ 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 телефон⁷ 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]⁸.

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Автоматически обращению присваивается статус «Не подтверждено».

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.

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

Для удобства работы с ними следует воспользоваться фильтром (Рисунок 10) и выбрать только свои баги.

- 1) *переключив тумблер*¹ активации фильтра,
- 2) поставить отметку в чек-боксе «*Мои обращения*»².

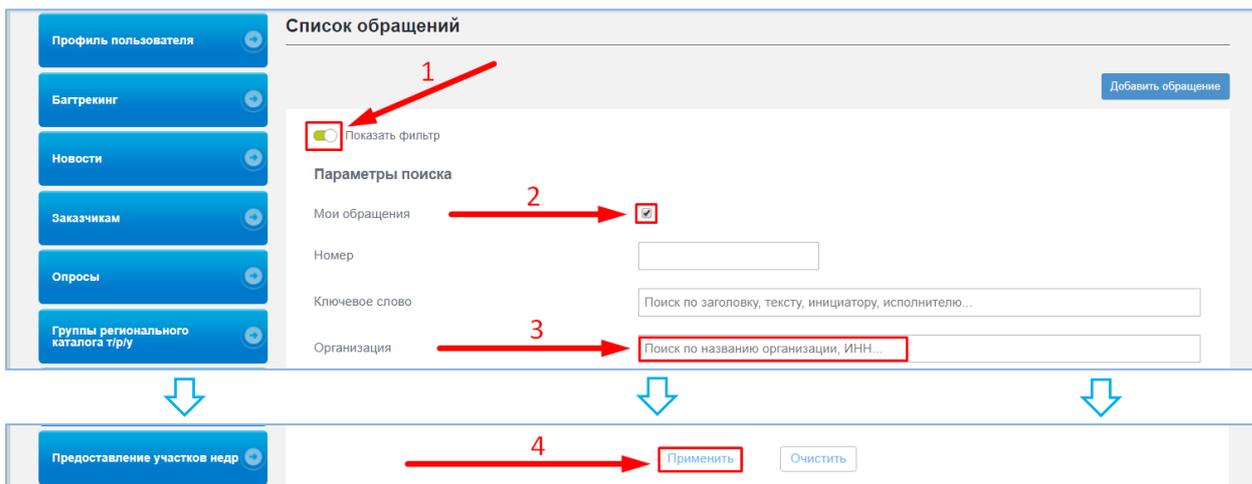


Рисунок 10

3) Если у Вашей организации несколько пользователей и необходимо посмотреть их баги. В поле «*Организация*»³ 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*]⁴ в форме поиска.

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

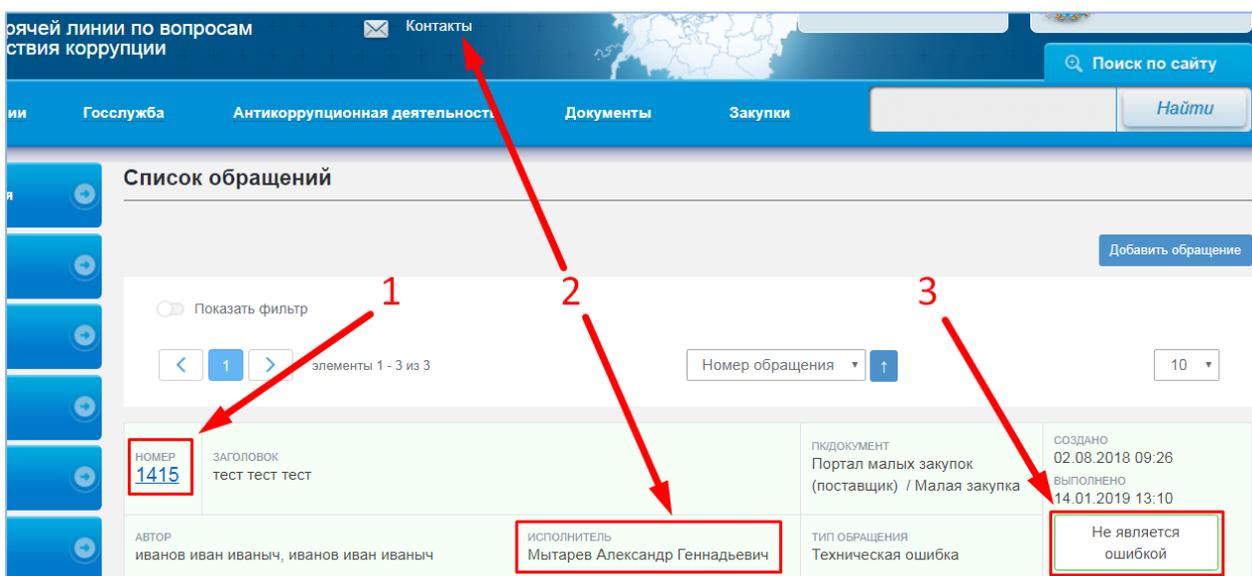


Рисунок 11

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

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

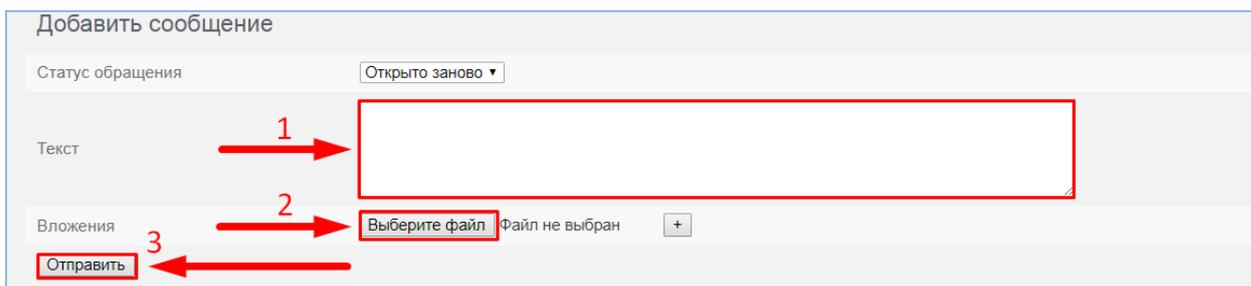


Рисунок 12

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*]



Рисунок 13

в результате обращению присвоится статус «*Не является ошибкой*».

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.