Описание типовых ошибок

Подсистема управления расходами

Ошибки	Необходимая информация для первичного анализа обращений
1. Импорт документа	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и полной записи ошибки импорта в диспетчере задач); • **файл импорта**; • **файл с текстом ошибки импорта.**
2. Экспорт	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и полной записью текста ошибки); • реквизиты документа; • если документ выгрузился не корректно, приложить выгруженный документ; • **файл с текстом ошибки.**
3. Проблемы ЛК (ошибка входа в личный кабинет, медленная работа ЛК, настройка АРМ)	• Описание проблемы; • ссылка, по которой осуществлен вход; • на каких типах документов возникает ошибка; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, под кем осуществлен вход в ЛК, времени возникновения ошибки, на каких типах документов возникает ошибка); • идентификатор документа (в случае массовой проблемы - на примере одного); • статус доступности других подсистем ЭБ; • список версий: браузера, КриптоПро CSP, плагина «КриптоПро ЭЦП Browser plug-in»; • используется ли прокси для доступа к интернет; • используемое антивирусное программное обеспечение, наличие лицензии на него; • осуществляли ли очистку в браузере кэш и куков с последующим перезапуском браузера; • Скриншот вкладки «Дополнительно в Крипто-Про»; • HAR-файл: для снятия HAR-файла в браузере нажать F12, откроется область, в ней нажать на вкладку «Консоль», обновить окно браузера, воспроизвести ошибку, приложить скрин и текст из открывшейся области (сохранить: правая копка мыши, выбрать сохранить).
4. Отсутствие формуляров, видимость документов	• Описание проблемы; • ссылка, по которой осуществлен вход в ЛК; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и полной записью текста ошибки, при наличии); • комментарии какие именно формуляры и где отсутствуют;

	• при отсутствии каких-либо документов указать их гуиды, реквизиты и подсистему (ПУР, ПУР КС, ПУДС, ПУиО).
5. Не выводится на печать документ.	• Описание проблемы; • скриншот с полной записью текста ошибки печати (с отображением ФИО; • гуид документа; • **файл с текстом ошибки.**
6. Ручной ввод.	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, с полной записью текста ошибки); • ФИО пользователя текстом; • название организации, к которой привязан пользователь; • гуид документа текстом при наличии; • **файл с текстом ошибки.**
7. Проведение контролей по документам.	ГРБС/ПБС: • Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и полной записью текста ошибки); • текст ошибки; • реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или тип документа и гуид).
8. Ошибки утверждения (подписания документов).	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, времени возникновения ошибки, на каких типах документов возникает ошибка, полная запись текста ошибки); • гуид документа, • список версий: браузера, КриптоПро CSP, плагина «КриптоПро ЭЦП Browser plug-in», расширения «CryptoPro Extension for CAdES Browser Plug-in»; • используется ли прокси для доступа к интернет; • используемое антивирусное программное обеспечение, наличие лицензии на него; • осуществляли ли очистку в браузере кэш и куков с последующим перезапуском браузера; • HAR-файл: для снятия HAR-файла в браузере нажать F12, откроется область, в ней нажать на вкладку «Консоль», обновить окно браузера, воспроизвести ошибку, приложить скрин и текст из открывшейся области (сохранить: правая копка мыши, выбрать сохранить).
9. По ошибкам печатных форм	• Описание проблемы; • реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или • тип документа и гуид); • печатная форма документа;

	• скриншот полей формы, в которых обнаружена ошибка.
10. Не соблюдается жизненный цикл документа (переходит в отменен, долгое формирование, не корректная смена статуса и т.п.)	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя); • скриншот с историей изменения документа; • ре реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или • тип документа и гуид).
11. Отсутствие кнопок, функций, колонок и т п	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, выделенного документа и ошибки отображения); • реквизиты документа реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или тип документа и гуид).
12. Проблемы с Согласованием/подписанием/ заполнением листа согласования документа, не связанное с непосредственным подписанием документа	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и полной записью текста ошибки) ; • скриншот листа согласования; • реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или • тип документа и гуид).
13. Проблемы при прохождении документа из-за отсутствия записей в справочнике	• Описание проблемы; • реквизиты документа (Таб.1, п.1); • при отсутствии справочной информации в справочнике ПУР, скриншот из справочника НСИ актуальной записи.
14. Проблемы при прохождении документа из-за некорректной записей в справочнике	• Описание проблемы; • реквизиты документа (Таб.1, п.1) ; • при наличии некорректной справочной информации в справочнике ПУР, скриншот из справочника НСИ актуальной записи с корректными данными.
15. Остальной функционал	• Описание сценария воспроизведения ошибки (при необходимости пошаговые скриншоты с воспроизведением ошибки); • Описание ошибки; • Описание желаемого результата; • реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или • тип документа и гуид); • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, временем воспроизведения и полным текстом ошибки).
16. Копирование документа	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, ошибки), ФИО пользователя; • реквизиты и гуиды копируемого документа и копии при наличии.

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. Отсутствие данных в документе, загруженном из смежной подсистемы ЭБ	• Описание проблемы; • реквизиты документа: тип документа, дата, номер, сумма (при наличии), код по СВР, код ТОФК или • тип документа и гуид); • гуид документа; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя, ошибки); • необходимые для принудительного заполнения данные.

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

Тип ошибки	Необходимая информация для первичного анализа обращений
1. Пустой выбор субъектов отчетности.	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и периода отчетности); • код по 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; • список версий: браузера, КриптоПро CSP, плагина «КриптоПро ЭЦП Browser plug-in»; • Скриншот вкладки «Дополнительно» в Крипто-Про; • используется ли прокси для доступа к интернет; • используемое антивирусное программное обеспечение, наличие лицензии на него; • осуществляли ли очистку в браузере кэш и куков с последующим перезапуском браузера;
4. Не выводится на печать документ.	• Описание проблемы; • скриншот с ошибкой печати (с отображением ФИО); • 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 документа 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); • скриншот (с отображением ФИО и ошибки), если при проведении контролей выдается ошибка
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; • выгруженный документ, если документ выгрузился, но не корректен.
10. Ошибки утверждения (подписания документов).	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО, периода, комплекта, субъекта, ошибки); • гуид документа; • список версий: браузера, КриптоПро CSP, плагина «КриптоПро ЭЦП Browser plug-in», расширения «CryptoPro Extension for CAdES Browser Plug-in»; • используется ли прокси для доступа к интернет; • используемое антивирусное программное обеспечение, наличие лицензии на него; • осуществляли ли очистку в браузере кэш и куков с последующим перезапуском браузера;
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); • код по 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: • гуид отчета; • субъект и период отчета, на котором можно провести проверку и протокол выполнения контроля.
13.По ошибкам печатных форм	• Описание проблемы; • печатная форма документа; • скриншот полей формы, в которых обнаружена ошибка; • экспортированный файл (при возможности сделать экспорт); • гуид документа.
14. 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 параметрами; Что в итоге не получилось: • текст ошибки, с описанием на какой операции или каком шаге возникла; • Описание неудовлетворительного результата; • отчет по выборке, в котором не выбрались данные, но есть шапка Отчета с параметрами и условиями отбора; • подробное пошаговое описание с поясняющими скриншотами.
15. Отсутствие формуляров учета	• Описание проблемы, полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя и ошибки); • комментарии какие именно формуляры и где отсутствуют.
16. Ошибки при создании формуляров учета	• Описание проблемы; • полноразмерные скриншоты (с отображением ФИО пользователя, ошибки и параметров формирования РБУ); • гуид документа.
17. Отсутствие кнопок, функций, колонок и т.п.	• Описание проблемы; • полноразмерный скриншот (с отображением ФИО пользователя выделенного документа и ошибки отображения); • гуид документа.
18. 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.

19. Проблемы при работе со справочниками.	• Описание проблемы; • скриншот справочника с отображением ФИО пользователя и ошибки; • наименование справочника; • гуид записи справочника; • список справочных данных, которых не хватает (при отсутствии справочной информации).

НСИ ГИИС ЭБ

Тип ошибки	Необходимая информация для первичного анализа обращений
1. Ведение справочников	• Описание сценария воспроизведения ошибки; • Описание ошибки; • Описание желаемого результата; • Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор); • Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки).
2. Подписание документов, ошибки загрузки портлетов	• Лог браузера (HAR-файл); • Описание сценария воспроизведения ошибки; • Описание ошибки; • Описание желаемого результата; • Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор); • Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки).
3. Отсутствие записей в справочниках	• Справочник; • Ключевые поля для идентификации записей; • Подсистема, в которой отсутствует запись (НСИ, ПУР, ПУИО, ПУР КС).
4. Остальной функционал	• Описание сценария воспроизведения ошибки; • Описание ошибки; • Описание желаемого результата; • Реквизиты документа (тип документа, дата создания, номер и идентификатор); • Полноразмерный скриншот (с отображением ФИО и ошибки).