***Подача обращений в ЕСПП***

 В случае появления ошибок при работе на новой платформе ЭТРАН ОБЯЗАТЕЛЬНО подавать обращение в ЕСПП с указанием следующих данных: **(**форма обращения выложена в папке РАФТО в разделе НОВАЯ ПЛАТФОРМА ЭТРАНА, а также на ресурсе Октябрьской дирекции управления движением**).**

А после того как обращения в ЕСПП будет зарегистрировано **ОБЯЗАТЕЛЬНО** направить в ТЦФТО по электронной почте **на имя Гарбузов Александр Викторович** в виде отчета по **прилагаемой форме :**

* *Наименование станции*
* *Вид документа (накладная, заявка и пр)*
* *Номер документа*
* *Id документа*
* *Описание ошибки (что не работает или работает неправильно)*
* *ФИО пользователя*
* ***Id лог-файла*** *(описание лог-файла ниже)*

 

***Что такое ЛОГ файл?***

В процессе работы в системе создается файл статистики, в котором видны все ошибки, которые появляются у пользователя. Для того чтобы разработчики оперативно могли отработать запрос – им помимо указанных данных – нужен этот файл**. Файл сформируется и отправится разработчикам по вашему запросу автоматически.** Пересылать файлы самостоятельно не нужно. Для этого необходимо по факту появления ошибки, закрыть ошибочный документ и в верхнем правом углу окна НОВОГО ЭТРАНА находим синюю строчку со своим ФИО :



 подводим курсор мыши и нажимаем на нее. Откроется меню :



 Откроется окно формирования лог файла:



Здесь нужно указать интервал времени, когда произошла ошибка. Т.е. если вы только что получили ошибку, то укажите интервал в 15-30 минут и нажать на кнопку СФОРМИРОВАТЬ. Система создаст и отправит лог-файл о чем сообщит:



Все что вам нужно после этого – указать номер файла в обращении ЕСПП (в данном случае это ID 66808) .

 **Отдельно нужно отметить, что в случае ошибки в работе новой платформы допускается переход на старую до момента исправления ошибки разработчиками, в случае если модуль в котором производится работа еще функционирует на старой платформе.**