





Вопросы технической поддержки ПС «Судопроизводство» 2009 год

Рогов Сергей

Менеджер по внедрению ЗАО «КРОК Инкорпорейтед» (495) 974-22-74 доб.6135 SRogov@croc.ru



План презентации

- Процесс оказания технической поддержки
- Результаты технической поддержки 2008 года
 - Оказание консультационных услуг
 - Администрирование общесистемных классификаторов системы
 - Поддержание работоспособности системы в Арбитражных судах (плановые выезды)
 - Актуализация эксплуатационной документации
- Отличия технической поддержки 2009 года.
 - Поддержание работоспособности системы в Арбитражных судах (удаленное подключение)
 - Часто задаваемые вопросы



Оказание консультационных услуг по работе с ПС «Судопроизводство»



 Круглосуточно по единому бесплатному для регионов номеру «горячей линии» 8(800) 200-22-74



- По телефону 8(495) 974-88-63
- электронной почте helpdesk@croc.ru
- на форуме http://sadforum.croc.ru



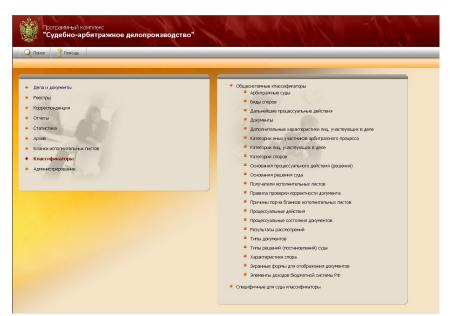
Что входило в техническую поддержку ПС «Судопроизводство» в 2008 году

- Администрирование общесистемных классификаторов системы
- Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в арбитражных судах
- Оказание консультационных услуг по работе с ПС «Судопроизводство»
- Актуализация эксплуатационной документации

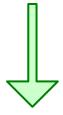


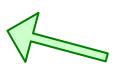
Администрирование общесистемных классификаторов системы

КРОК



Арбитражный Суд









Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в арбитражных судах в 2008 году

52 Плановых и 2 внеплановых выезда специалистов по внедрению службы в







Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в Арбитражных судах 2008 году

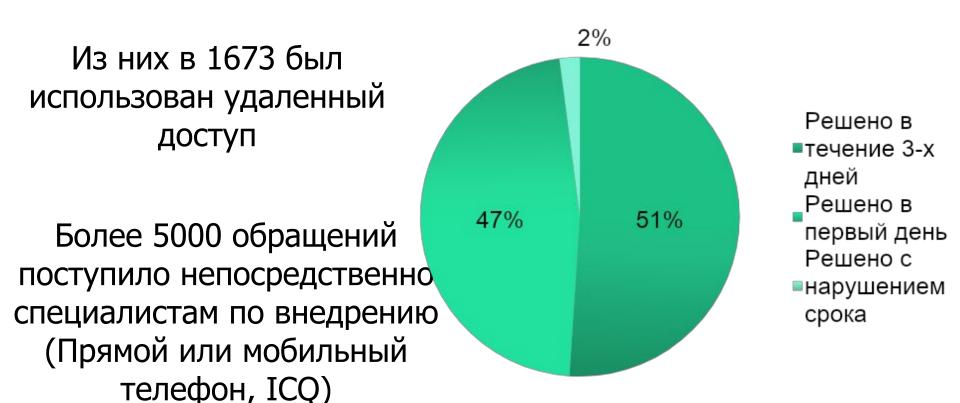
- Обучение администратора и новых сотрудников работе с обновленным функционалом ПС «Судопроизводство»
- Ответы на вопросы сотрудников арбитражных судов РФ работе с новыми функциональными
 - возможностями ПС «Судопроизводство»
 - Проведение анализа обору ПО





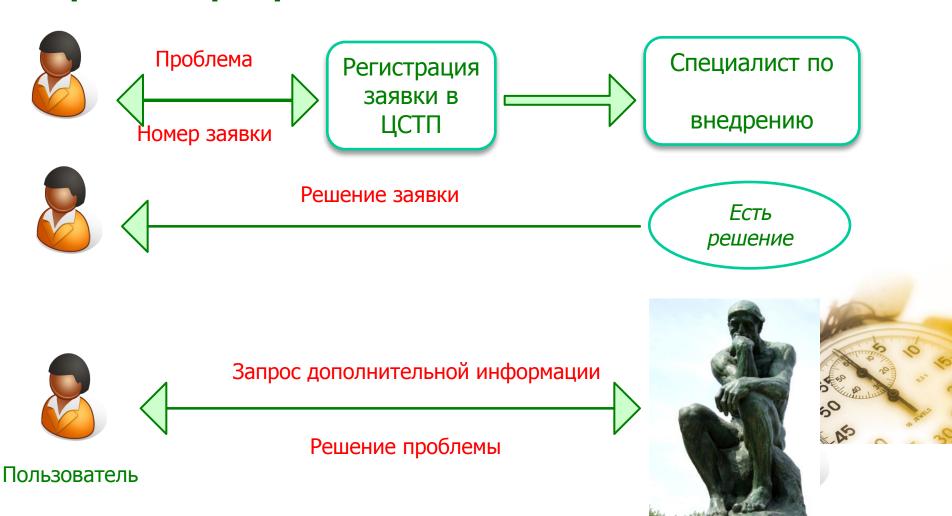
Статистика разрешения заявок в 2008 году:

За 2008 год от Арбитражных судов в компанию КРОК поступило 2858 заявок



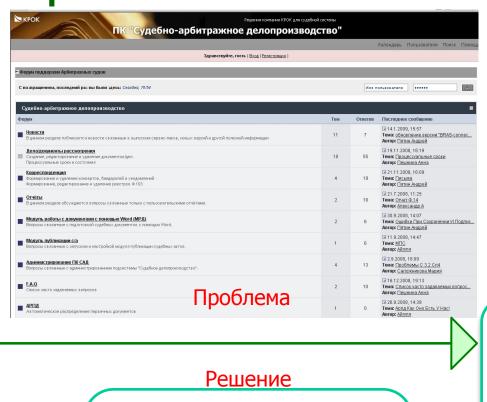


Процесс разрешения заявки:





Процесс работы с сайтом:





Пользователь

Проблема

Сайт

HTTP://SADFORUM.CROC. Форум

Сайт HTTP://SADFORUM.CROC .RU FAQ

Специалист по

внедрению



Актуализация эксплуатационной документации



- Общее описание системы
- Руководство Пользователя
- Руководство Администратора





Отличия технической поддержки 2009

Плановые выезды в суд заменены плановым удаленным подключением

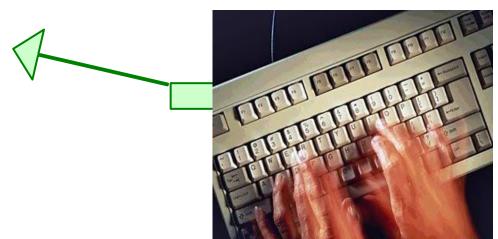
Время реакции на заявки изменено



Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в арбитражных судах в 2009 году

Плановое удаленное подключение для поддержания работоспособности суда







Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в Арбитражных судах в 2009 году

- Анализ журналов событий серверов приложений и БД
- Анализ свободного места на дисках
- Анализ отчетов системы безопасности
- Проверка сетевого взаимодействия
- Проверка работы служб ОС
 - Проверка обновлений
 - Анализ темпа роста БД

Анализ функционирования системы



Временные характеристики обслуживания

Приоритет	Время реакции
Отсутствует	3 дня
Низкий	2 дня
Средний	1 день
Высокий	4 часа



- Высокий остановка работы ПС «Судопроизводство» суда
- Средний запросы, приводящие к некорректной работе ПС «Судопроизводство» в прошлом или будущем
- Низкий запросы не приводящие к остановке или нарушению работоспособности ПС «Судопроизводство»



Часто задаваемые вопросы и ошибки





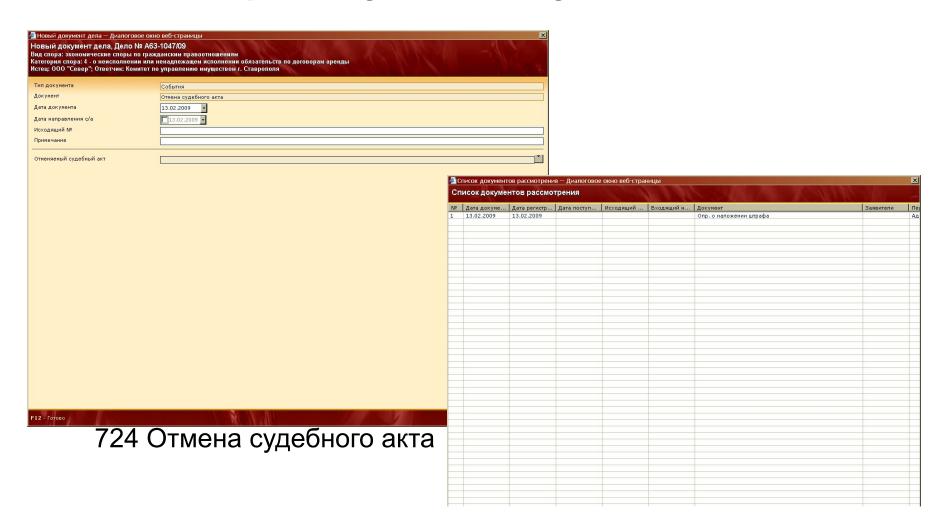
Установка БРАС и ПК САД на один сервер







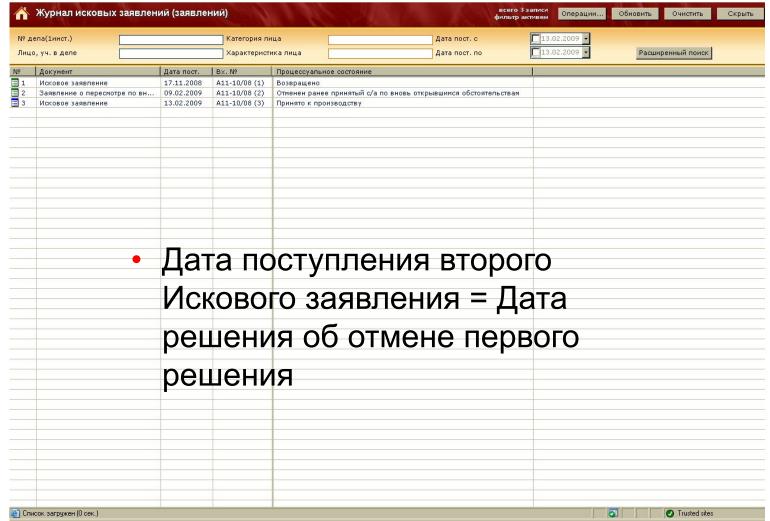
Отмена промежуточных судебных актов



Загрузка классификаторов статистики



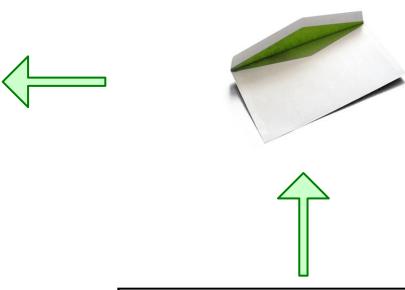
Пересмотр судебного акта по вновь открывшимся обстоятельствам.



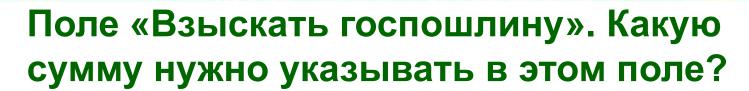


Ошибка при удалении лиц, конвертов, документов, дел и т.д.





Види катего письма)	ория (заказные	-	. 10	3	
Наименован	не отправителя	111111, 2222222			
Дата отправі	ки: 13.02.2009			СПИСОК № 1	страница № 1
почтовый	ИНДЕКС	140404, 1221, 111111111			
ИНФОРМАІ	ДИЯ ОТПРАВИТЕ	ЛЯ: Администраторы			
ИНФОРМАІ	ЭТИВАЧІТГО КИЈ	ЛЯ: Администраторы			
	THEAPING RNL	ЛЯ: Администраторы Адрес получателя РПО Фамилия, имя, отчество с указанием индекса		Номер идентификатора	Заказные письма номер отправления
		Адрес получателя РПО Фамилия, имя, отчество		Номер идентификатора 14040408000205	письма номер
Ne.J		Адрес получателя РПО Фамилия, имя, отчество			письма номер



- В документах «601-Решение суда первой инстанции», «602-Постановление суда апелляционной инстанции», «603-Постановление(определение) суда кассационной инстанции» в поле «Взыскать госпошлину» необходимо указывать сумму госпошлины, которая взыскивается в бюджет по выданному судом исполнительному листу.
- Значение данного поля анализируется при формировании отчетов Ф.101,Ф.102, т.е. ненулевое значение данного поля означает, что по данному делу должен быть выдан исполнительный лист на взыскание госпошлины. При расчете стат.отчетов это значение не учитывается. Правила расчета данных по госпошлине стат.отчетов не изменялись и описываются в Методике формирования.

Графы состояний

