

# 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](mailto:helpdesk@croc.ru)**
- на форуме **<http://sadforum.croc.ru>**

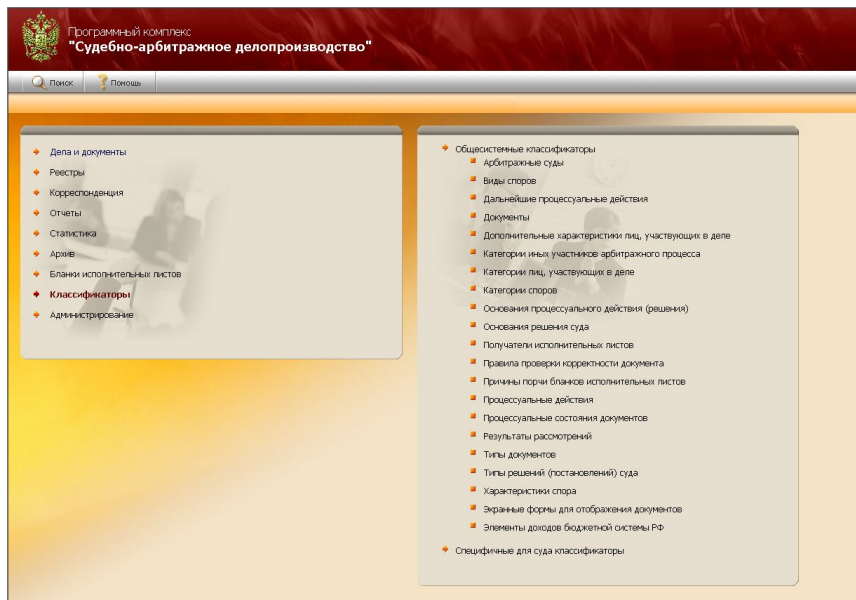


## Что входило в техническую поддержку ПС «Судопроизводство» в 2008 году

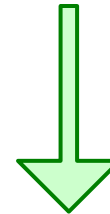
- Администрирование общесистемных классификаторов системы
- Поддержание работоспособности ПС «Судопроизводство» в арбитражных судах
- Оказание консультационных услуг по работе с ПС «Судопроизводство»
- Актуализация эксплуатационной документации

# Администрирование общесистемных классификаторов системы

**КРОК**



**Арбитражный Суд**



**ВАС РФ**



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

**52 Плановых и 2 внеплановых выезда  
специалистов по внедрению службы в  
суды (за год)**



## 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 оборудования

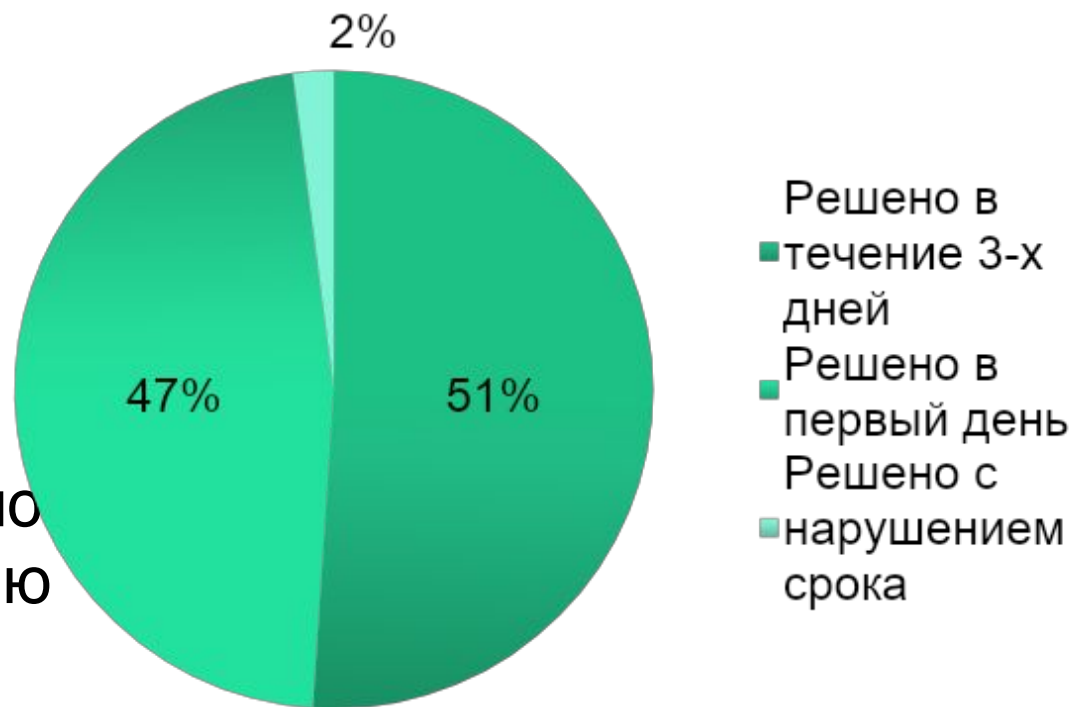


## Статистика разрешения заявок в 2008 году:

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

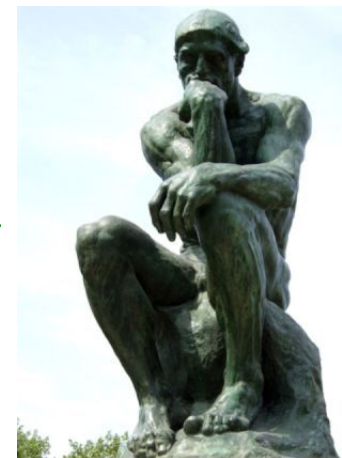
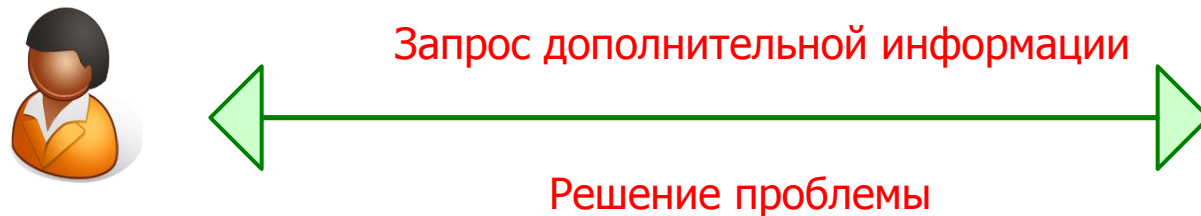
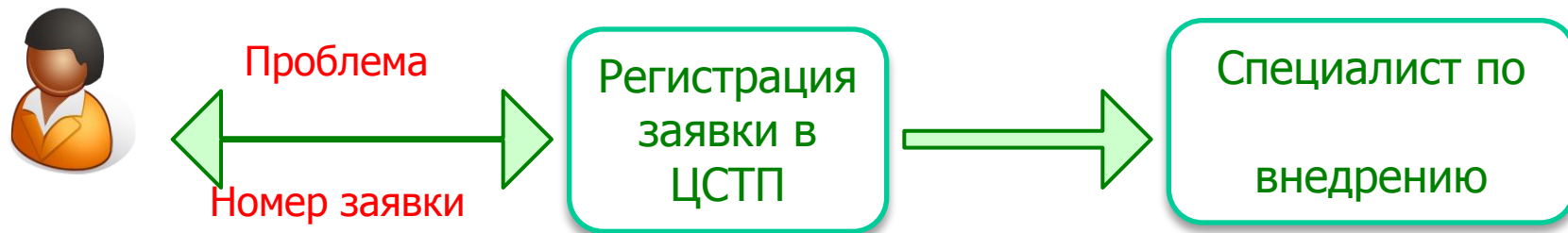
Из них в 1673 был использован удаленный доступ

Более 5000 обращений поступило непосредственно специалистам по внедрению (Прямой или мобильный телефон, ICQ)

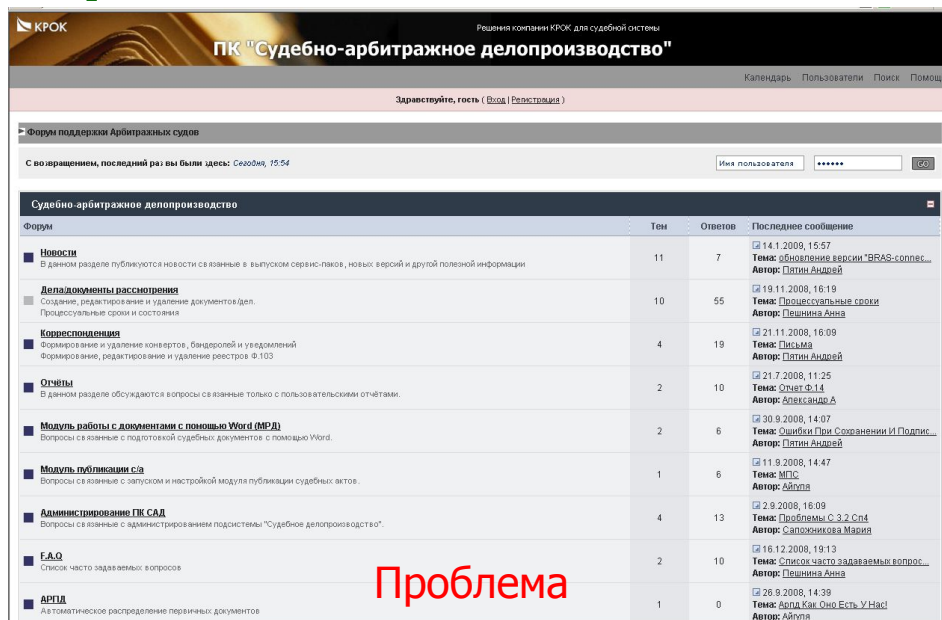




## Процесс разрешения заявки:



# Процесс работы с сайтом:



Пользователь

Проблема

Проблема

Решение

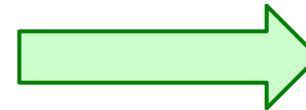
Сайт  
HTTP://SADFORUM.CROC  
.RU  
FAQ

Сайт  
HTTP://SADFORUM.CROC.  
RU  
Форум

Специалист по  
внедрению

## Актуализация эксплуатационной документации

- Общее описание системы
- Руководство Пользователя
- Руководство Администратора

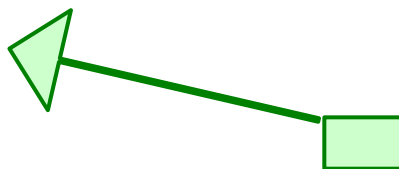


## Отличия технической поддержки 2009

- 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



**БРАС**




**ПК САД**





# Загрузка классификаторов статистики



Программный комплекс  
"Судебно-арбитражное делопроизводство"

Поиск    Помощь

- Дела и документы
- Реестры
- Корреспонденция
- Отчеты
- Электронный обмен
- Статистика
- Архив
- Бланки исполнительных листов
- Классификаторы
- Администрирование**

- Выгрузка/Загрузка классификаторов
  - Выгрузка/Загрузка классификаторов (ПС Статистика)
    - Загрузка классификаторов (ПС Статистика)**
  - Журнал изменений
  - Журнал контроля обмена с почтой
  - Общесистемные настройки
  - Описание структуры БД
  - Список подключенных пользователей к системе
  - Статистика БД
  - Автоматическое распределение

© 2008 ЗАО «КРОК инкорпорейтед» ([www.croc.ru](http://www.croc.ru)) • Версия: 3.3.349 сервис-пак: 1  
Служба поддержки тел. (495) 974-88-63, (800) 200-22-74 (звонок бесплатный) • [helpdesk@croc.ru](mailto:helpdesk@croc.ru) • <http://sad.croc.ru>

# Пересмотр судебного акта по вновь открывшимся обстоятельствам.

Журнал исковых заявлений (заявлений) всего 3 записи  
фильтр активен Операции... Обновить Очистить Скрыть

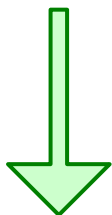
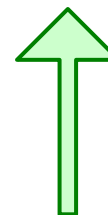
№ дела(инст.)  Категория лица  Дата пост. с

Лицо, уч. в деле  Характеристика лица  Дата пост. по   Расширенный поиск

№	Документ	Дата пост.	Вх. №	Процессуальное состояние
1	Исковое заявление	17.11.2008	A11-10/08 (1)	Возвращено
2	Заявление о пересмотре по вн...	09.02.2009	A11-10/08 (2)	Отменен ранее принятый с/а по вновь открывшимся обстоятельствам
3	Исковое заявление	13.02.2009	A11-10/08 (3)	Принято к производству

- Дата поступления второго Искового заявления = Дата решения об отмене первого решения

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



**Ф. 103** Ф.1

Вид и категория (заказные письма)  
 Наименование отправителя 111111,222222  
 Дата отправки: 13.02.2009  
 ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС 140404,1221,111111111  
 ИНФОРМАЦИЯ ОТПРАВИТЕЛЯ: Администраторы

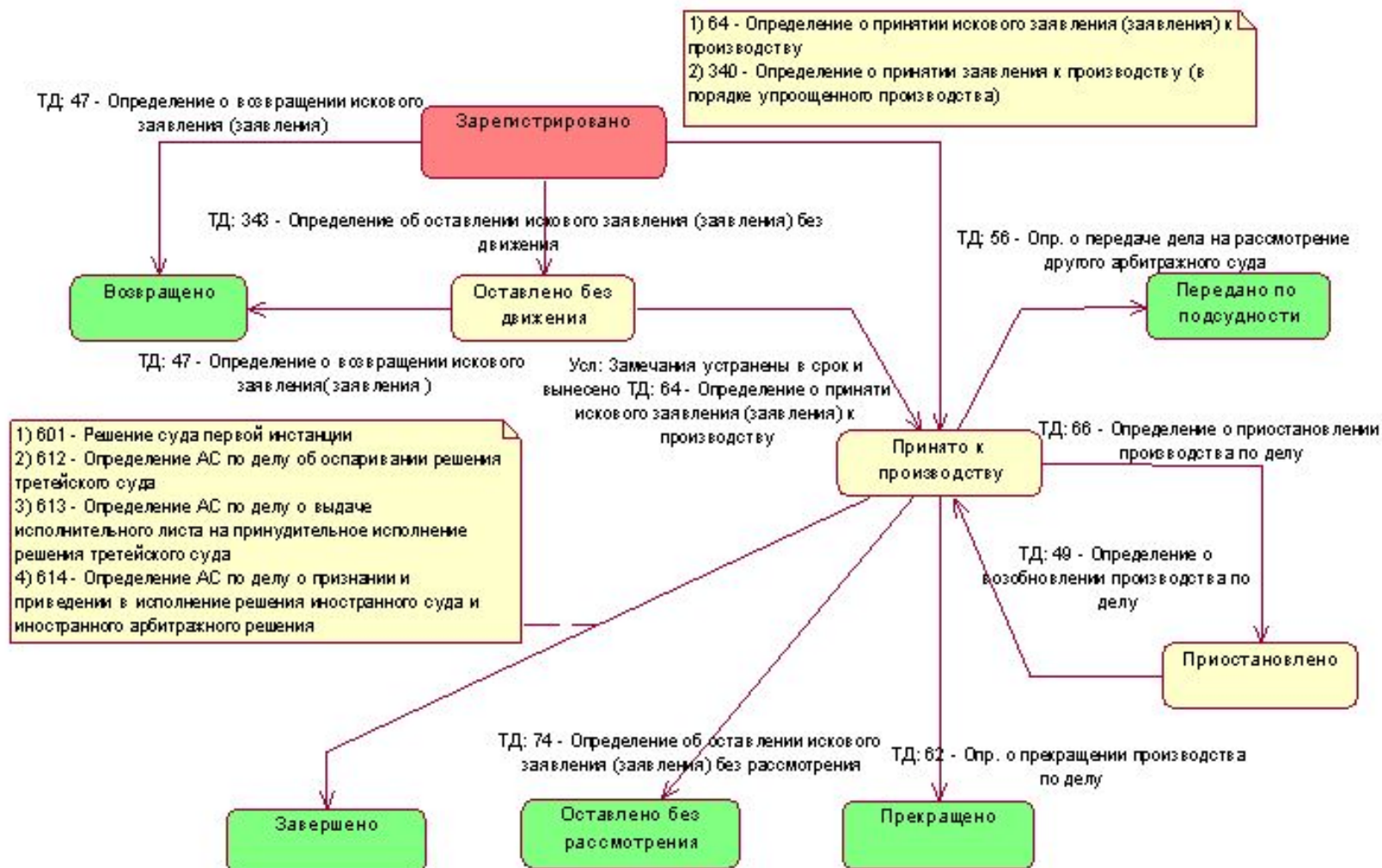
СПИСОК № 1 страница № 1

№№ п/п	Адрес получателя РПО Фамилия, имя, отчество с указанным индексом	Номер идентификатора	Заказные письма номер отправления
1		14040408000205	
2		14040408000212	
3		14040408000250	

## Поле «Взыскать госпошлину». Какую сумму нужно указывать в этом поле?

- 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





№ 1 в России  
по созданию ИТ-инфраструктур

