

Заявления on-line

инструкция по описанию  
ошибочных ситуаций

Листов 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.Д. Высокинская  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

2019

Аннотация

Настоящий документ описывает алгоритм оформления технической ошибки и входит в состав рабочей документации, предназначенной для создания и дальнейшего внедрения программного продукта «Заявления on-line».

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Общая характеристика 4](#_Toc6321090)

[1.1. Назначение продукта 4](#_Toc6321091)

[1.2. Назначение документа 4](#_Toc6321092)

[2. Алгоритм формирования описания ошибочной ситуации 5](#_Toc6321093)

[2.1. Ошибка приложения 5](#_Toc6321094)

[2.1.1. Текст ошибки 5](#_Toc6321095)

[2.1.2. Скриншот ошибки 5](#_Toc6321096)

[2.1.3. Описание действий, приводящих к ошибке 6](#_Toc6321097)

[2.2. Ошибка формирования XML 6](#_Toc6321098)

[2.2.1. Скриншот ошибки 6](#_Toc6321099)

[2.2.2. Описание действий, приводящих к ошибке 6](#_Toc6321100)

[2.3. Ошибка обработки заявления порталом 7](#_Toc6321101)

[2.3.1. Текст ошибки 7](#_Toc6321102)

[2.3.2. Скриншот ошибки 7](#_Toc6321103)

# Общая характеристика

## Назначение продукта

Настоящий программный продукт предназначен для подготовки заявления о государственном кадастровом учете объекта недвижимости в электронной форме и направления его в орган кадастрового учета по средствам электронного взаимодействия всемирной сети Интернет.

## Назначение документа

Настоящий документ предназначен для более подробного описания возникающих ошибочных ситуаций при эксплуатации программного обеспечения. Что в конечном итоге ведёт к более быстрой локализации ошибки и её устранении.

# Алгоритм формирования описания ошибочной ситуации

## Ошибка приложения

При возникновении ошибки приложения как на Рисунке 1:

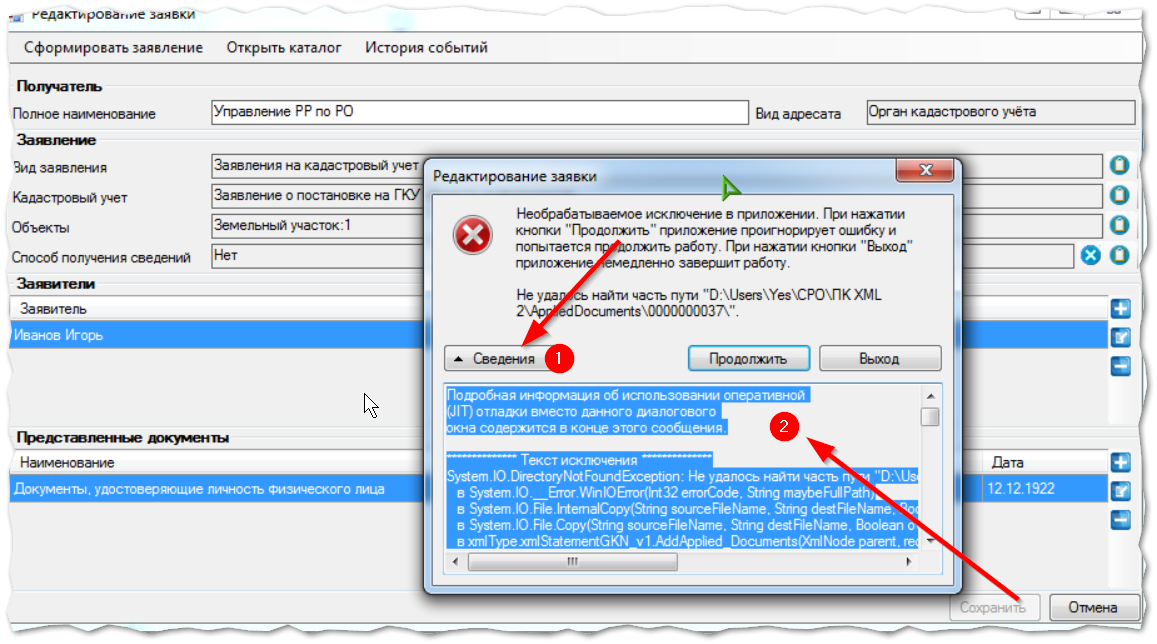


Рисунок 1

### Текст ошибки

Необходимо нажать на кнопку «**Сведения**» (позиция 1 на рисунке), для получения текстового описания ошибки и кликнуть в поле описания ошибки левой кнопкой мыши (позиция 2 на рисунке).

После этого нажать правую кнопку мыши и в появившемся меню сначала выбрать «**Выделить все**», а затем «**Копировать**». Таким образом, текст ошибки будет в буфере обмена Windows.

Затем необходимо открыть почтовый клиент, нажав ссылку [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru), и вставить в поле письма содержимое буфера обмена нажатием комбинации кнопок Ctrl+V (либо нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта меню «**Вставить**»).

### Скриншот ошибки

После этого необходимо вернуться в приложение и снять скриншот ошибки, для чего необходимо щёлкнуть на окне приложения, а затем нажать кнопку Prt Scr (Print Screen). Выполнив эти действия, вернуться в письмо и добавить из буфера обмена изображение нажатием комбинации кнопок Ctrl+V (либо нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта меню «**Вставить**»).

### Описание действий, приводящих к ошибке

Также крайне желательно описать, какая последовательность действий вызвала данную ошибку. Какие данные вводились непосредственно перед этим, какие кнопки или пункты меню нажимались. Данную информацию также желательно добавить в письмо.

После добавления всей информации, необходимо отправить письмо по адресу [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru).

## Ошибка формирования XML

При возникновении ошибки формирования XML как на Рисунке 2:

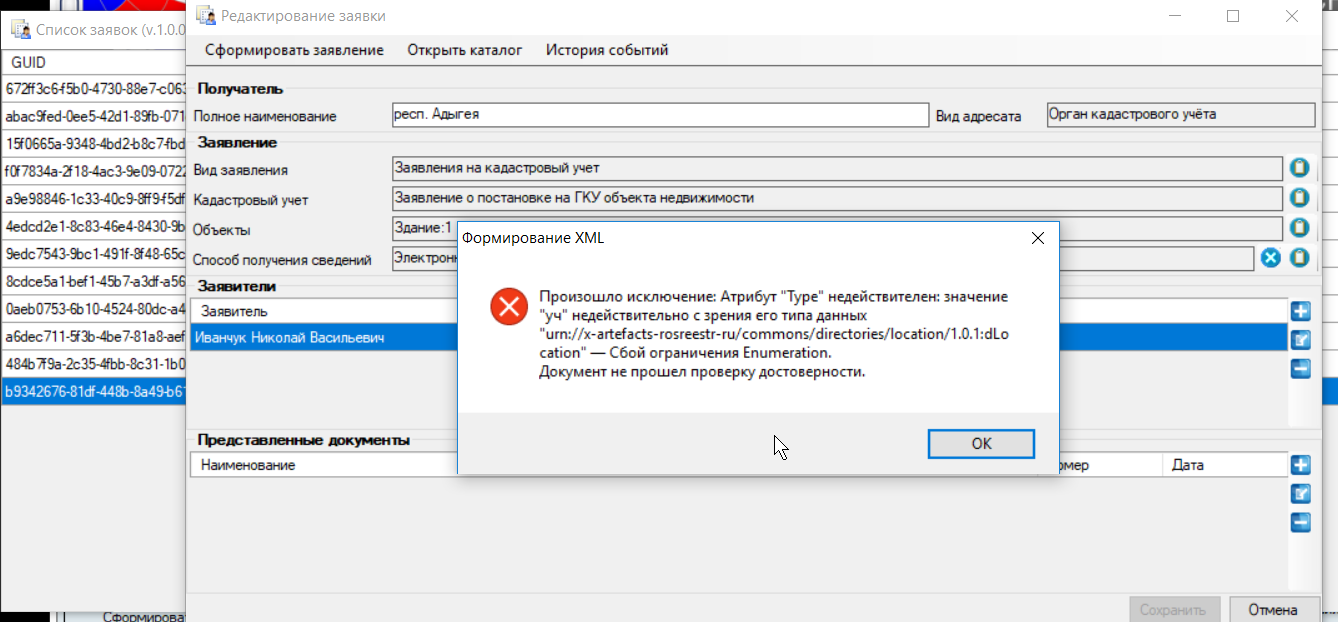


Рисунок 2

### Скриншот ошибки

Необходимо снять скриншот ошибки, для чего необходимо щёлкнуть на окне приложения, а затем нажать кнопку Prt Scr (Print Screen). Затем нужно создать письмо, щёлкнув на ссылку адресу [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru), и добавить из буфера обмена изображение нажатием комбинации кнопок Ctrl+V (либо нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта меню «**Вставить**»).

### Описание действий, приводящих к ошибке

Также крайне желательно описать, какая последовательность действий вызвала данную ошибку. Какие данные вводились непосредственно перед этим, какие кнопки или пункты меню нажимались. Данную информацию также постарайтесь добавить в письмо.

После добавления всей необходимой информации, нужно отправить письмо по адресу [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru).

## Ошибка обработки заявления порталом

При возврате порталом ошибки обработки заявления как на Рисунке 3:

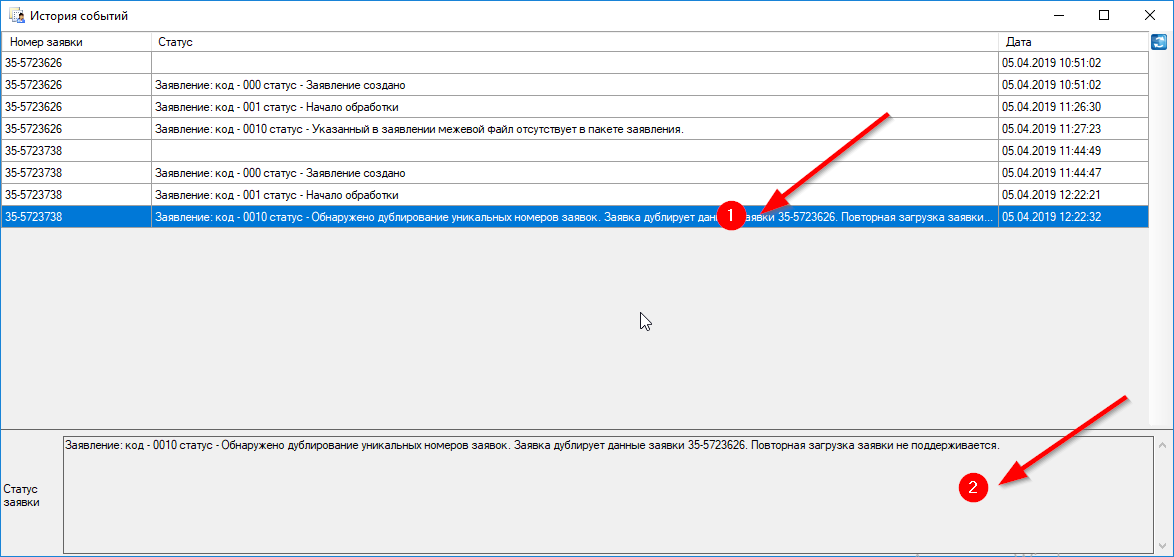


Рисунок 3

### Текст ошибки

Необходимо нажать на строку с ошибкой (позиция 1 на рисунке), для получения текстового описания ошибки, после чего кликнуть в поле описания ошибки левой кнопкой мыши (позиция 2 на рисунке).

Затем нужно нажать правую кнопку мыши и в появившемся меню сначала выбрать «**Выделить все**» (если данный пункт доступен), а затем «**Копировать**». Таким образом, текст ошибки будет в буфере обмена Windows.

После этого необходимо открыть почтовый клиент, нажав ссылку [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru), и вставить в поле письма содержимое буфера обмена нажатием комбинации кнопок Ctrl+V (либо нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта меню «**Вставить**»).

Также в письме необходимо указать номер заявки, которая не прошла обработку сервисом Росреестра.

### Скриншот ошибки

После этого необходимо вернуться в приложение и снять скриншот ошибки, для чего необходимо щёлкнуть на окне приложения, а затем нажать кнопку Prt Scr (Print Screen). Затем вернуться в письмо и добавить из буфера обмена изображение нажатием комбинации кнопок Ctrl+V (либо нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта меню «**Вставить**»).

После добавления всей описанной выше информации, необходимо отправить письмо по адресу [support@kades.ru](mailto:support@kades.ru).