**Опросный лист**

**ЕАСАПР М: АРЛ**

1. Логин пользователя для доступа к системе ЕАСАПР АРЛ. Именно «логин», а не Ф.И.О. Администратор ГВЦ **должен проверить** актуальность данного логина!
2. Станция, по которой что-то произошло. Если пользователь работает через режим «Опорная станция», то нужно уточнить, за какую малодеятельную станцию он работает.
3. В каком режиме программы АРЛ работает пользователь? Если это один из режимов, перечисленных ниже, то задаем дополнительные вопросы.
   1. Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 1. В составе брошенного поезда
   2. Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 2. Вне состава брошенного поезда
   3. Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 3. В ожидании ремонта
   4. Составить – 3. Коммерческий акт
   5. Регистрация – 20. Увеличение срока доставки – 3. Решение об увеличении СД
   6. Регистрация – 26. Отказ от приема порожнего вагона
   7. Регистрация – 13. ЗТК
4. Если вопрос касается изменения справочника причин составления/задержки, пользователю следует обратится к ФЗ.
5. Если в процессе работы с системой, появляются какие-либо сообщения, пользователю следует *внимательно* прочитать эти сообщения, и только когда совсем ничего не понятно, составлять запрос с ЕСПП. При составлении запроса **необходимо** предоставить скриншот сообщения, которое вызвало сложности.
6. Если пользователь совершил некую последовательность действий, приведшую к некому не удовлетворившему его результату, **необходимо** как можно подробнее описать всю последовательность действий.

**Варианты для пункта 3.**

Если это вариант «Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 1. В составе брошенного поезда», то у пользователя следует выяснить:

1. Индекс и номер брошенного поезда
2. Дату и номер приказа(-ов) на бросание (поднятие) поезда
3. Если проблема подразумевает проблему с приказами, то необходимо приложить 204/200-е сообщение для приказов на бросание/подъем соответственно или оба сразу.

Если это вариант «Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 2. Вне состава брошенного поезда», то у пользователя следует выяснить:

1. Номер и дату проблемного акта(-ов)
2. Желательно номер вагона из этого акта(-ов)

Если это вариант «Составить – 1. АОФ – 2. На задержку – 3. В ожидании ремонта», то у пользователя следует выяснить:

1. Права пользователя (Д/ДИ)
2. На каких путях составляется проблемный акт (Ремонта/Станции)
3. Станцию составления АОФ
4. Номер и дату проблемного акта(-ов)
5. Желательно номер вагона из этого акта(-ов)
6. Если акт с ЭП, и при сохранении акта выдается сообщение вида «Передача акта на портал ЭТД приостановлена, в подписях акта должны быть лица, имеющие возможность простановки ЭП», то необходимо проверить следующее:
   1. Не удалены ли пользователи с такими Ф.И.О. из системы;
   2. Проставлено ли у них предприятие ВЧДЭ;
   3. Корректно ли написаны Ф.И.О.

Если это не позволяет решить проблему, то необходимо выяснить ФИО для ЭЦП подписантов.

1. Если акт с ЭП, и при его сохранении выходит сообщение вида: «Передача акта на портал ЭТД приостановлена, ошибка передачи. Текст ответа от АС ЭТД: … *(проблема)* ….», то необходимо обратиться в техподдержку АС ЭТД, сказав, что возникает такая-то *(проблема)*, а не в техподдержку ЕАСАПР!

Если это вариант «Составить –3. Коммерческий акт», то у пользователя следует выяснить:

1. Не за опорную ли станцию пользователь составляет акт, если да, но номер бланка пользователь должен вносить самостоятельно (описано в инструкции)
2. Номер акта/бланка и дату

Если это вариант «Регистрация – 20. Увеличение срока доставки –3. Решение об увеличении СД», то у пользователя следует выяснить:

1. Номер отправки и номер досылки, если такая имеется
2. Период поиска отправки, если он отличается от стандартного (-3 месяца от даты запроса)
3. Если проблема заключается в ошибке, связанной с недоступностью данных ЭТРАНА, следует обращаться в ЭТРАН, а не к разработчикам ЕАСАПР.
4. Если проблема заключается в том, что «пользователь не запрашивал отправку, а она там случайно самостоятельно появилась», то пользователь неправ, отправки самостоятельно в режиме не появляются. Однако, если отправка не рассмотрена, Техподдержка может ее убрать из списка.

Если это вариант «Регистрация – 26. Отказ от приема порожнего вагона», то у пользователя следует выяснить:

1. Номер вагона, **номер** и дату заявки
2. Если по мнению пользователя уведомление слишком долго не имеет ответа, следует обратиться к разработчикам ЭТРАН, а не к разработчикам ЕАСАПР.
3. Акты на «отказ» и акты на «начало», в данном режиме формируются автоматически, пользователю следует ознакомится с инструкцией, при возникновении вопросов по этому поводу.

Если это вариант «Регистрация – 13. ЗТК», то у пользователя следует выяснить:

1. Номер отправки, вагона/контейнера, дату регистрации в ЗТК
2. Номера отчетов ДО-1/2, если такие имеются