



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ФИТ»

Ф.Е. Жерновой

Интеллектуальная система управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента

Руководство Администратора

Белгород
2023

Аннотация

Документ является Руководством администрации по эксплуатации административной панели интеллектуальной системы управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента (далее также – Система). В документе описано назначение и условия применения административной панели Системы, подготовка к работе с Системой, описание операций, аварийных ситуаций при работе, рекомендации по освоению Системы.

Перед работой пользователя с Системой рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящим руководством. Документ разработан с учетом Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 59795—2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

Содержание

Оглавление	
<i>Руководство Администратора</i>	1
<i>Аннотация</i>	2
<i>Содержание</i>	3
1. История изменений документа	5
2. Ссылки	6
3. Термины и определения	7
4. Общая часть	11
4.1 Область применения.....	11
4.2 Краткое описание функциональных возможностей административной панели Системы.....	11
4.3 Уровень подготовки пользователя	11
4.4 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо	12
ознакомиться пользователю	12
5. Назначение и условия применения	13
5.1 Виды деятельности, функции	13
5.2 Условия применения Системы в соответствии с назначением.....	13
6. Подготовка к работе	15
6.1 Состав и содержание носителя данных, содержащего загружаемые программы и	15
данные.....	15
6.2 Порядок загрузки программ и данных.....	15
6.3 Порядок проверки работоспособности	15
7. Описание операций	15
7.1 Описание функциональных возможностей.....	15
7.2 Права и роли пользователей в системе	16

7.3 Авторизация.....	16
7.4 Администрирование учётных записей пользователей Системы.....	17
7.5 Администрирование сообществ подключённых к Системе	19
7.6 Мониторинг платежей	19
7.7 Обратная связь.....	20
7.9 Описание операций технологического процесса обработки данных,.....	22
необходимых для выполнения функций.....	22
8. Аварийные ситуации	23
8.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического.....	23
процесса, в том числе при длительных отказах технических средств	23
8.1.1 Неудача при запуске системы	23
8.1.2 Неудача аутентификации.....	23
8.1.3 Система перестаёт отвечать на команды пользователя	23
8.1.4 Неверные действия пользователя	23
8.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе носителей	24
данных или обнаружении ошибок в данных.....	24
8.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного	24
доступа к данным.....	24
8.3.1 Сбой в системе электроснабжения.....	24
8.3.2 Ошибки в работе аппаратных средств.....	24
8.3.3 Ошибки, связанные с программным обеспечением.....	24
9. Рекомендации по освоению	24

1. История изменений документа

Версия	Дата	Автор	Описание изменений
1.0			Создание документа

2. Ссылки

№	Название документа	Описание
1	Система	https://spodial.com

3. Термины и определения

Сокращение/Термин	Описание
Авторизация	Предоставление определённому лицу или группе лиц прав на выполнение определённых действий; а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при попытке выполнения этих действий
Аутентификация	Процедура проверки подлинности
База данных (БД)	Совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных
Валидация	Процесс оценивания системы или компонента во время или по окончании процесса разработки с целью определить, удовлетворяет ли она указанным требованиям
Операционная система (ОС)	Программное обеспечение, управляющее аппаратным обеспечением, предоставляющее абстрактный программный интерфейс для взаимодействия с ним и занимающееся распределением предоставляемых ресурсов, в том числе между прикладными программами.
Пагинация	Порядковая нумерация страниц, обозначаемая колонцифрами, располагаемыми внизу, вверху или сбоку страницы.
Персональный компьютер (ПК)	Персональная электронно-вычислительная машина) – однопользовательская (предназначенная для использования одним пользователем) ЭВМ, имеющая эксплуатационные характеристики бытового прибора и универсальные функциональные возможности

Пользователь	Авторизованный пользователь Системы
Система	Интеллектуальная система управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента
Сортировка	Алгоритм для упорядочивания элементов в массиве.
Учетная запись	Данные, однозначно идентифицирующие пользователя, и используемые для аутентификации пользователя на сайте.
Фильтр	Быстрый и легкий способ поиска подмножества данных и работы с ними в списке. В отфильтрованном списке отображаются только строки, отвечающие условиям. В отличие от сортировки, фильтр не меняет порядок записей в списке.
Чек-бокс	Элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями – включено и отключено.
Cookie	Небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя. Веб-клиент (обычно веббраузер) всякий раз при попытке открыть страницу соответствующего сайта пересылает этот фрагмент данных веб-серверу в составе HTTP-запроса.
IP- адрес	Уникальный числовой идентификатор устройства в компьютерной сети, работающей по протоколу IP.
Google Chrome	Браузер, разрабатываемый компанией Google.
HTML	HyperText Markup Language - стандартизированный язык разметки

	документов для просмотра веб-страниц в браузере
Linux	Семейство Unix-подобных операционных систем на базе ядра Linux.
Mozilla FireFox	Свободный браузер на движке Quantum, разработкой и распространением которого занимается Mozilla Corporation.
Microsoft Edge (MS Edge)	Браузер компании Microsoft, впервые выпущенный в 2015 году одновременно с первой версией Windows 10. Пришёл на замену Internet Explorer, который тем не менее, остался в составе ОС для обеспечения совместимости корпоративных приложений.
Portable Document Format (PDF)	Межплатформенный открытый формат электронных документов, изначально разработанный фирмой Adobe Systems с использованием ряда возможностей языка PostScript. В первую очередь предназначен для представления полиграфической продукции в электронном виде.
XML-схема	Опубликованная XML-схема, на официальном сайте Минстроя России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
XSD	Язык описания структуры XML документа. Его также называют XML Schema. При использовании XML Schema XML парсер может проверить не только правильность синтаксиса XML документа, но также его структуру, модель содержания и типы данных.
XSLT-преобразование	Язык преобразования XML-документов. Используется для представления XML документов в удобочитаемом формате HTML.
Ubuntu	Дистрибутив GNU/Linux, основанный на Debian GNU/Linux.

Windows	Группа семейств операционных систем корпорации Microsoft, ориентированных на управление с помощью графического интерфейса.
Yandex Browser	Бесплатный веб-браузер, разработанный российской технологической корпорацией Яндекс, который использует движок веббраузера Blink и основан на проекте с открытым исходным кодом Chromium
ZIP	Формат архивации файлов и сжатия данных без потерь.
XML	eXtensible Markup Language - расширяемый язык разметки

4. Общая часть

4.1 Область применения

Система предназначена для автоматизации процессов развития и монетизации сообществ, автоматизации рутинных операций работы с сообществом, анализа и структурирования контента, внедрения новых методов коммуникации в сообществе, поставки авторского текстового и аудиовизуального контента.

В данном документе приводится полное описание функций, доступных пользователям Системы с ролью «Администратор», а также порядок действий при работе с данной Системой. Документ может быть использован при проведении:

- предварительных испытаний;
- опытной эксплуатации;
- приемочных испытаний.

4.2 Краткое описание функциональных возможностей административной панели Системы

Основными функциональными возможностями административной панели Системы являются:

- администрирование учётных записей пользователей;
- администрирование сообществ, подключенных пользователями к системе;
- мониторинг платежей, совершаемых с использованием системы;
- осуществление обратной связи пользователям системы.

4.3 Уровень подготовки пользователя

Для работы в административной панели Системы и взаимодействия с ней определены следующие роли:

- Админ — зарегистрированный пользователь, обладающий доступом к функциональным возможностям по администрированию системы. Обладает максимальными возможностями среди всех пользователей системы.
- «Саппорт» — зарегистрированный пользователь обладающий доступ к функциям взаимодействия с обращениями пользователей системы.

Требования к специальным навыкам пользователей для работы с Системой не предъявляются. Пользователям Системы рекомендуется иметь навыки работы со

следующим программным: на персональном компьютере под управлением операционной системы Microsoft Windows, MacOS, Linux, Astra Linux, Ubuntu 20 LTS и Интернет-браузерами - Google Chrome, Mozilla FireFox, MS Edge, Yandex Browser.

4.4 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю

Для работы с административной панелью системы управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента пользователю необходимо ознакомиться с настоящим документом — Руководством администратора Системы управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента.

5. Назначение и условия применения

5.1 Виды деятельности, функции

Система управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента работает в рамках Интернет-браузера Пользователя на устройстве, обладающем выходом в интернет и предоставляет доступ к следующим функциям административной панели:

- администрирование учётных записей пользователей;
- администрирование сообществ, подключенных пользователями к системе;
- мониторинг платежей, совершаемых с использованием системы;
- осуществление обратной связи пользователям системы.

5.2 Условия применения Системы в соответствии с назначением

Функциональные возможности административной панели системы управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента доступны только для авторизованных пользователей.

Администраторы получают доступ в систему персонально от других администраторов Системы.

Использование пользователями всех функциональных возможностей административной панели Системы, перечисленных в подразделе 5.1, обеспечивается при условии соблюдения следующих требований:

1. Требования к аппаратному обеспечению ПК описаны в таблице № 1:

Таблица 1. Технические характеристики пользовательского ПК и его минимальные и рекомендованные значения.

Технические характеристики сервера	Минимальные значения	Рекомендованные значения
Процессор	2 ядра (4 логических потоков), 2 ГГц	4 ядра (8 логических потоков), 2 ГГц+

Оперативная память	4 Гб	6 Гб и больше
Свободное дисковое пространство	10 Гб	
Пропускная способность сетевого интерфейса	100 Мбит/с	1 Гбит/с

2. Соотношение сторон экрана монитора ПК (отношение ширины к высоте экрана соответственно) 16:9 при разрешении 1280 x 720 пиксель и выше.

3. Конфигурация и характеристики технических средств ПК должны соответствовать требованиям по обеспечению эффективной работы с нижеперечисленными операционными системами:

- Windows 8.1 и выше;
 - MacOS;
 - Ubuntu 20 LTS версия 22.04 LTS “Jammy Jellyfish” (рус. “Везучая Медуза”).
4. В качестве Интернет-браузера на клиентском ПК должны использоваться:
- Google Chrome (последняя открыто выпущенная версия 109, под управлением операционных систем MS Windows 7/8.1/10); версия для ОС Linux 106.0.5249.119 от 11 октября 2022);
 - Mozilla FireFox (версия 109.0, под управлением операционных систем MS Windows 7/8.1/10 от 10.01.2023; версия для ОС Linux 109.0.1 от 30.01.2023);
 - Microsoft Edge (последняя открыто выпущенная версия для ОС MS Windows 108.0.1462.76 от 5 января 2023; версия для ОС Linux 110.0.1587.41 от 10.02.2023);
 - Yandex Browser (версия 23.1.1 от 25.01.2023 для ОС MS Windows 7 / 8.1 / 10 и для ОС Linux).

6. Подготовка к работе

6.1 Состав и содержание носителя данных, содержащего загружаемые программы и данные

Система управления развитием тематических сообществ с применением технологий анализа и доставки текстового и аудиовизуального контента не требует для использования разворачивания на отдельных серверных мощностях, а является общедоступной в сети интернет.

6.2 Порядок загрузки программ и данных

Запуск Системы осуществляется автоматически клиентским приложением — Интернет-браузером. Для этого в адресной строке браузера необходимо указать адрес административной панели Системы (пример адреса — <https://spodial.com/admin>). Адрес определяется авторами системы в процессе её разработки.

6.3 Порядок проверки работоспособности

Перед началом работы в Системе Пользователю необходимо убедиться в наличии работающего устройства ПК. Далее для проверки работоспособности Системы необходимо выполнить следующие действия:

1. В адресной строке Интернет-браузера, запущенного на клиентском устройстве, необходимо указать адрес Системы.
2. Дождаться загрузки приветственной информационной веб-страницы Системы или страницы аутентификации Администратора.
3. При появлении приветственной информационной веб-страницы Системы или интерфейса для аутентификации Администратора по логину и паролю необходимо считать, что проверка работоспособности Системы пройдена.

7. Описание операций

7.1 Описание функциональных возможностей

Система обеспечивает реализацию функций, описанных в подразделе 5.1 текущего Руководства Администратора.

Для того, чтобы воспользоваться функциями Системы Администратору необходимо пройти аутентификацию в Системе.

7.2 Права и роли пользователей в системе

Общий принцип распределения прав:

- ЛПИ — любой пользователь интернета. Не авторизован в системе. Может взаимодействовать с некоторыми функциональными возможностями системы не требующими для этого регистрации и авторизации.
- КМ (также ВС) — комьюнити-менеджер, владелец сообщества. Зарегистрированный пользователь, который подключает в систему телеграм-сообщества и использует функциональные возможности системы связанные с сообществами.
- КМ+ (также ВС+) — отличается от КМ (ВС) расширенным набором функциональных возможностей, связанных с сообществами.
- Автор — зарегистрированный пользователь, который использует функциональные возможности системы, предназначенные для создания контента и работы с ним.
- Автор+ — отличается от автора расширенным набором функциональных возможностей для создания контента и работы с ним.
- Читатель — зарегистрированный пользователь, использующий систему для получения контента, созданного авторами.
- УС — участник сообщества когда-либо подключённого к системе телеграм-сообщества.
- Админ — зарегистрированный пользователь, обладающий доступом к функциональным возможностям по администрированию системы. Обладает максимальными возможностями среди всех пользователей системы.
- Саппорт — зарегистрированный пользователь обладающий доступ к функциям взаимодействия с обращениями пользователей системы.

7.3 Авторизация

Для того чтобы авторизоваться в панели администрирования Системы, администратору необходимо выполнить следующие действия:

- В адресной строке Интернет-браузера, запущенного на клиентском устройстве, указать адрес панели администрирования Системы.
- Указать полученную от администрации пару логин-пароль.

7.4 Администрирование учётных записей пользователей Системы

В панели администрирования Системы администратору доступны функциональные возможности для администрирования учётных записей пользователей Системы.

Spodial | Администратор mail-park.fabit.ru
Администратор

Пользователи Сообщества Платежи Обратная связь

Пользователи

показать на странице Выгрузить в Excel Поиск:

ID ^	ИМЯ	TELEGRAM	ПОЧТА	ТЕЛЕФОН	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ ↓	КОЛ-ВО СООБЩЕСТВ	ПОСЛЕДН. АКТИВНОС
285	P	m0rd72	et@site-master.su	-	25.04.2023	1	25.04.20
284	eugene		eugene.nazaroff@icloud.com	-	05.04.2023	0	05.04.20
283	Анна		schepochka_001@mail.ru	-	03.04.2023	0	03.04.20
282	Дмитрий		yasnov444@gmail.com	-	02.03.2023	0	03.03.20
281	заблокирован 121212		121212@gmail.com	-	28.02.2023	0	30.05.20
280	bbb123		bbb123@gmail.com	-	28.02.2023	0	28.02.20
279	zaikinalexandr-28-02-23-2		zaikinalexandr-28-02-23-2@gmail.com	-	28.02.2023	0	28.02.20
278	zaikinalexandr+28-02-23		zaikinalexandr+28-02-23@gmail.com	-	28.02.2023	0	28.02.20
277	заблокирован 111		sdf@sdf.ru	-	27.02.2023	0	27.02.20
276	@3		asdf@fdgdf.ru	-	20.02.2023	0	20.02.20
275	Николай		nikolay.chernyshev@fabit.ru	+7 (950) 570 1856 ✓	20.02.2023	0	20.02.20
274	lll		hhrrttcc@gmail.com	-	16.02.2023	0	16.02.20
273	No name yet		z.a.razum@gmail.com	-	15.02.2023	0	15.02.20
272	No name yet		za.razum@gmail.com	-	15.02.2023	0	15.02.20
271	No name yet		valeriy.isachenkov@fabit.ru	-	15.02.2023	0	15.02.20

Рисунок 1. Общий экран раздела администрирования учётных записей.

Для проведения манипуляций над учётной записью необходимо нажать правой клавишей мыши на строку в списке учётных записей. В результате появится меню с вариантами взаимодействия с учётной записью.

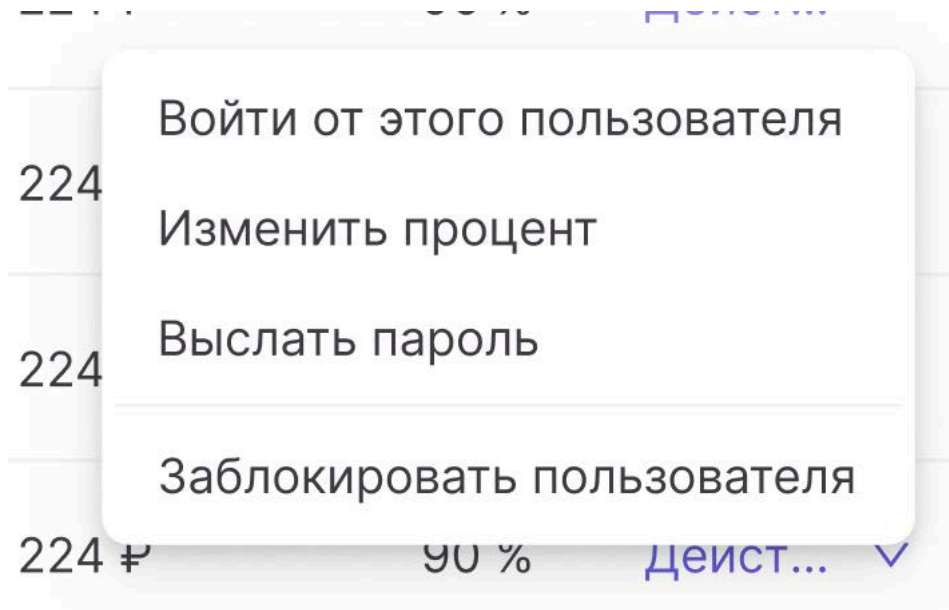


Рисунок 2. Диалог в интерфейсе панели администрирования с вариантами манипуляций с учётной записью.

Администратор может заблокировать пользователя. В результате этого в перечне пользователей будет отображена пометка о блокировке и пользователь не сможет пользоваться функциями системы.



Рисунок 3

Администратор может изменить процент, который взимается с платежей пользователя, проводимых в системе, для этого надо выбрать соответствующий пункт.

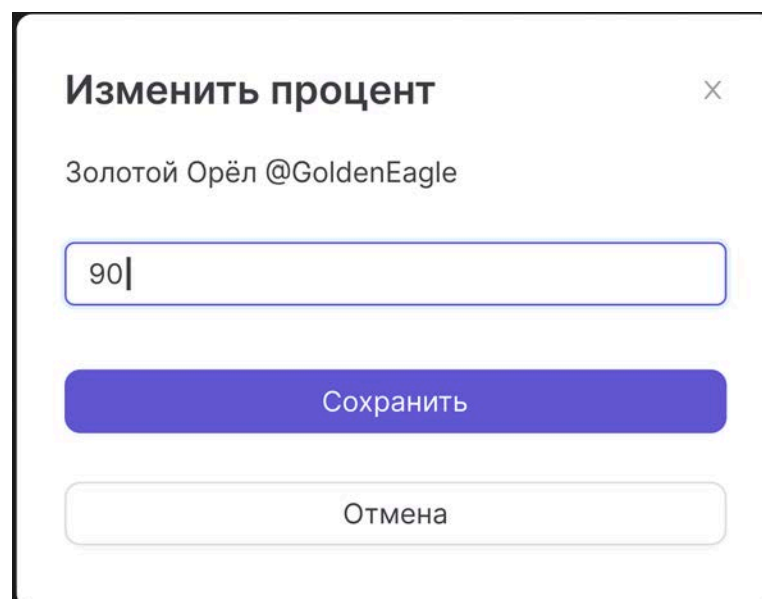


Рисунок 4

Администратор может выслать новый пароль пользователю.

Используя кнопку «Скачать» администратор может сохранить информацию об учётных записях в формате табличного файла.

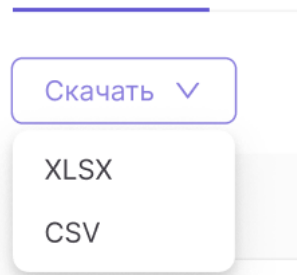


Рисунок 5

7.5 Администрирование сообществ подключённых к Системе

В разделе администрирования сообществ Администратор видит перечень сообществ подключенных к Системе.

Spodial | Администратор mail-park.fabit.ru
Администратор

Пользователи **Сообщества** Платежи Обратная связь

показать 20 на странице Выгрузить в Excel Поиск (ID, название, владелец):

ID	название	владелец	ТЕЛЕГРАМ	ДАТА ПОДКЛЮЧЕНИЯ	кол-во подписчиков	сумма поступлений, руб.
518	Фронт	Ivan Zakharov	group	23.05.2023 11:53:39	4	0,00 Р
517	Test	P	group	25.04.2023 12:03:09	2	0,00 Р
516	Александр & Сергей, Абрамов	Заикин Александр	group	20.03.2023 12:41:36	3	0,00 Р
515	Valery & Павел	Валерий	group	02.03.2023 16:01:01	1	0,00 Р
514	Демо 02,03	Ivan Zakharov	group	02.03.2023 15:05:50	3	0,00 Р
513	SMLNSK	Валерий	group	02.03.2023 12:40:16	1	0,00 Р
512	SMLNSK	Валерий	group	02.03.2023 12:35:49	1	0,00 Р
511	РАНХИГС Весенний поток 2	Ivan Zakharov	group	28.02.2023 09:26:32	3	0,00 Р
510	РАНХИГС Весенний поток 1	Заикин Александр	group	27.02.2023 23:10:24	3	0,00 Р
509	Ранхигс Выпускник	Заикин Александр	group	27.02.2023 23:02:11	5	0,00 Р
508	devspodtest	Alex	group	22.02.2023 14:37:27	2	0,00 Р
507	Стручат	Pavel Gertman	group	21.02.2023 13:04:17	8	0,00 Р

Рисунок 6

Администратор может упорядочить данные таблицы по какому из либо столбцов.

7.6 Мониторинг платежей

Администратор может в соответствующем разделе панели администрирования выполнять мониторинг платежей, проходящих при участии системы.

показать	20	на странице	dd.mm.yyyy		Поиск:		Сбросить фильтр
ID ПЛАТЕЖА	ДАТА ПЛАТЕЖА	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	ТИП ПЛАТЕЖА	СООБЩЕСТВО	СТАТУС	СУММА	
1032_0306_04	06.03.2023 16:24:04	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1031_0305_04	05.03.2023 16:24:04	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1030_0304_04	04.03.2023 16:24:04	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1029_0303_06	03.03.2023 16:24:06	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1028_0302_04	02.03.2023 16:24:04	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1027_0302_34	02.03.2023 15:55:34	Alex	Тариф	трибс-дев	Подтверждён	0,00 Р	
1026_0302_22	02.03.2023 15:22:22	Анонимный пользователь	Донат	123	Новый	50,00 Р	
1025_0302_27	02.03.2023 15:15:27	Ivan Zakharov	Тариф	123	Новый	500,00 Р	
1024_0301_30	01.03.2023 18:52:30	Заикин Александр	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Новый	500,00 Р	
1023_0301_04	01.03.2023 16:24:04	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
1022_0301_06	01.03.2023 15:47:06	Заикин Александр	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Новый	500,00 Р	
1021_0301_11	01.03.2023 14:57:11	Заикин Александр	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Новый	500,00 Р	
1020_0301_47	01.03.2023 14:47:47	Заикин Александр	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Новый	500,00 Р	
1019_0228_05	28.02.2023 16:24:05	taleksiya+gala	Тариф	918 php dev грб		22,00 Р	
129_0228_33	28.02.2023 16:08:34	Alex	Выплата	трибс-дев	Завершён	0,00 Р	
1017_0228_44	28.02.2023 09:54:44	Alex	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Подтверждён	0,00 Р	
1016_0228_32	28.02.2023 09:53:32	121212	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Подтверждён	0,00 Р	
1015_0228_25	28.02.2023 09:51:25	bbb123	Тариф	РАНХИГС Весенний поток 1	Подтверждён	0,00 Р	
1014_0228_38	28.02.2023 00:18:38	zaikinalexandr+28-02-23	Медиаконтент		Новый	500,00 Р	
1013_0227_38	27.02.2023 23:18:38	Анонимный пользователь	Донат	РАНХИГС Весенний поток 1	Новый	50 000,00 Р	

Назад 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 40 41 Далее

Рисунок 7

Администратор может упорядочить данные по значению одного из столбцов, а также применить фильтрацию данных по одному или нескольким параметрам.

7.7 Обратная связь

Администратор может взаимодействовать с обращениями пользователей — просматривать их, отвечать на них.

Все обращения собираются в единый перечень. Для просмотра полного содержимого необходимо нажать на строку с обращением.

Администратор может упорядочить перечень обращений по одному из столбцов перечня. Может применить фильтрацию.

показать	20	на странице	Статус	<input type="text"/>	Поиск (ID, имя, email):	<input type="text"/>
ID	Имя	Почта	Телефон	Сообщение	Создан	Статус
41	Ivan Zakharov	ivan.zakharov@fabit.ru	+7 (978) 806 6138	Ничего не работает	02.03.2023 15:28:22	Отвечен Действия
40	Ivan Zakharov	ivan.zakharov@fabit.ru	+7 (915) 526 7861	жцвалпмвжщамты	27.02.2023 17:29:12	Отвечен Действия
39	mail-park.fabit.ru	support@tribes.fabit.ru	-	rtg'hikmcfp'phldhg	22.02.2023 09:42:39	Закрыт Действия
38	Alex	borodachev@gmail.com	-	78	16.02.2023 16:15:18	Отвечен Действия
37	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	Сообщение от такса...	09.02.2023 16:53:12	Отвечен Действия
36	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	256символов!!!_256...	20.01.2023 16:56:43	Отвечен Действия
35	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	256символов!!!_256...	20.01.2023 16:53:21	Новый Действия
34	taksa_81	1@1	+7 (918) 276 0574	123	18.01.2023 11:04:16	Новый Действия
33	Alex	ygdfl@dfsfsf.ru	-	dfsdfsdf	18.01.2023 09:57:28	Новый Действия
28	Taksa 81 Blocked	taksa_81+blocked@mail.ru	-	Новое обращение	16.01.2023 18:19:00	Отвечен Действия
24	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	ывапывпы	16.01.2023 15:53:53	Отвечен Действия
18	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	сообщение2 от taksa...	16.01.2023 15:27:50	Отвечен Действия
17	taksa_81	taksa_81@mail.ru	+7 (918) 276 0574	сообщение от taksa...	16.01.2023 15:27:16	Закрыт Действия
16	Alex	borodachev@gmail.com	+7 (950) 016 8570	цу	10.01.2023 17:17:54	Отвечен Действия

Рисунок 8

Для подробного просмотра обращения необходимо на него нажать.

Администрирование

Пользователи Сообщества Платежи Обратная связь

← Вопрос клиента

ID обращения:

41

Имя участника:

Ivan Zakharov

Статус обращения:

Новое

Текст обращения:

Добрый день! Столкнулся с проблемой. Никак не могу, как не пытаюсь, исправить, пожалуйста.

Ваш ответ:

[Ответить](#)

[Назад](#)

Рисунок 9

В этом же экране Администратор может ответить на обращение Пользователя. Пользователь получит ответ на электронную почту, в системе администрирования ответ также будет зафиксирован.

Spodial | Администратор

Пользователи Сообщества Платежи **Обратная связь**

Вопрос клиента:

ID обращения: 41

Имя клиента: Ivan Zakharov

Статус обращения: Ответен

Текст обращения: Ничего не работает

Ваш ответ:

ну и ладно

[Назад](#)

Рисунок 10

7.9 Описание операций технологического процесса обработки данных, необходимых для выполнения функций

Процессы обработки данных, необходимые для выполнения функций, перечисленных в подразделе 5.1 Виды деятельности, функции отсутствуют.

8. Аварийные ситуации

8.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического

процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

8.1.1 Неудача при запуске системы

Если администратору не удастся войти в систему, следует проверить доступ к сети Интернет и правильность адреса в адресной строке веб-браузера.

8.1.2 Неудача аутентификации

Если администратору не удастся успешно пройти процедуру аутентификации на странице входа Системы, необходимо проверить:

- правильность ввода логина и пароля;
- логин;
- пароль.

В случае обнаружения ошибок, пользователю следует исправить ошибки в идентификаторах и повторить попытку входа в Система либо обратиться за помощью к другим администраторам системыю

8.1.3 Система перестает отвечать на команды пользователя

Если Система перестает отвечать на команды пользователя, следует завершить работу и повторно пройти аутентификацию в Системе.

8.1.4 Неверные действия пользователя

При неверных действиях пользователей, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных, Система выдает пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.

Возможны следующие аварийные ситуации:

- Не заполнены обязательные поля для заполнения — для устранения данной ошибки необходимо заполнить указанные поля.
- Неверный формат введенных данных — для устранения данной ошибки необходимо изменить формат введенных данных.

8.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе носителей

данных или обнаружении ошибок в данных

Для восстановления программ и/или данных при отказе носителей данных или обнаружении ошибок в данных пользователю необходимо обратиться к администрации Системы.

8.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного доступа к данным

В случаях обнаружения несанкционированного доступа к данным необходимо обратиться к администратору Системы для блокировки учетных данных и генерации новых учетных данных.

8.3.1 Сбой в системе электроснабжения

При сбое электропитания следует восстановить электроснабжение, перезагрузить ОС. Восстановление функций Системы происходит после перезагрузки ОС.

8.3.2 Ошибки в работе аппаратных средств

При ошибках аппаратных компонентов следует заменить неисправное устройство. Для замены устройства необходимо обращаться к администрации Системы.

8.3.3 Ошибки, связанные с программным обеспечением

При сбоях в работе ПО необходимо обращаться к администрации Системы.

9. Рекомендации по освоению

Перед началом работы необходимо:

- внимательно ознакомиться с Руководством пользователя;
- выполнить контрольный пример. В качестве контрольного примера рекомендуется выполнить операции функции “Регистрация и авторизация пользователя” описанные в п. 7.3 Авторизация .