



**HYDROGEN
DEVELOPMENT**

**PROJECT
MANAGEMENT
SOFTWARE**

**FOR CONSTRUCTION
AND ENGINEERING**

КАТЕГОРИЯ ДОКУМЕНТА	ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	REDMINE
РЕДАКЦИЯ	29
ДАТА	02.03.2019 14:59:00

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
2.1	Предназначение REDMINE	4
2.2	Роли и права пользователей	4
2.3	Ресурсы	4
2.4	Порядок выполнения операций	5
2.5	Порядок обработки Заявок.....	6
2.6	Условия обработки Заявок.....	6
3.	НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ REDMINE	7
4.	ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ЗАЯВКИ В REDMINE	8
5.	ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЗАЯВКИ В REDMINE	12
6.	КОММУНИКАЦИЯ ПО ЗАЯВКЕ.....	13
7.	ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ.....	15

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- Автоматизированная система управления проектами на базе Oracle Primavera и HYDROGEN Progress Tracker (АСУПР) – автоматизированная система поддержки принятия решений в части управления проектами Заказчика, в том числе для обеспечения планирования, анализа и контроля.
- ИТ-услуга поддержки АСУПР (далее - "Услуга") – комплекс услуг технической, консультационной и методологической поддержки АСУПР, оказываемая ответственными пользователями АСУПР, подразделениям организаций Заказчика. Полный перечень услуг, предоставляемых Исполнителем, с формализованным описанием данных услуг, включая описание параметров качества содержится в данном Приложении №1.
- Автоматизированная система поддержки пользователей АСПП - автоматизированная система, основанная на программном обеспечении <https://www.redmine.org>, предназначенная для оказания услуг, а именно:
 - Регистрации обращений ответственных специалистов Заказчика и назначения ответственных сотрудников Исполнителя для решения вопросов, связанных с выполнением работ по заявкам и информирования об исполнении заявок.
 - Организации единого контактного центра – как совокупности программных, аппаратных и трудовых ресурсов Исполнителя, призванных обеспечить единую точку входа для обращений пользователей в ходе оказания услуг.
 - Участники АСПП признают ее использование в качестве средства обмена электронными сообщениями.
- Ответственный специалист Заказчика – физическое лицо, сотрудник подразделения организации Заказчика, уполномоченный создавать заявки в АСПП и являющийся участником АСПП со стороны Заказчика. Перечень ответственных пользователей Заказчика содержится в Приложении №1.
- Ответственный специалист Исполнителя – физическое лицо, сотрудник подразделения организации Исполнителя, уполномоченный взаимодействовать с Заказчиком и являющийся участником АСПП со стороны Исполнителя. Перечень ответственных пользователей Исполнителя содержится в Приложении №1.
- Заявка - уведомление Исполнителя ответственным пользователем о возникшем отказе АСУПР или ошибках программного обеспечения, необходимости внесения изменений в настройки АСУПР или предоставлении информации по работе АСУПР.
- Обслуживание АСУПР - работы, связанные с техническим обслуживанием, устранением неисправностей и ошибок, выполняемые в связи с инцидентами или по графику планово-профилактических работ, либо по данным систем мониторинга.
- Средства мониторинга АСУПР – программное обеспечение, позволяющее диагностировать сбой в работе АСУПР.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1 Предназначение REDMINE

Сайт (т.н. клиентский redmine) <http://hydrogendevlopment.biz> представляет собой портал технической поддержки клиентов компании HYDROGEN DEVELOPMENT и выполняет следующие функции поддержки:

- Фиксация и контроль устранения ошибок программного обеспечения.
- Фиксация и контроль доработки программного обеспечения.
- Обеспечение пользовательской документацией.

Для каждого клиента выделена отдельная область портала (клиентская зона), к которой пользователи имеют доступ в соответствии с их правами.

2.2 Роли и права пользователей

Описание роли	Права REDMINE	Описание доступа	Логин / Пароль
Обычный пользователь, без права создания заявок	View only	Доступ на просмотр пользовательской и административной документации ПО Oracle Primavera и Progress Tracker. Доступ на просмотр заявок касающихся ошибок и доработки ПО Oracle Primavera и Progress Tracker.	company_user общий password
Ответственный пользователь В1, с правом создания, редактирования и закрытия заявок	Manager; User	Доступ на просмотр пользовательской и административной документации ПО Oracle Primavera и Progress Tracker. Доступ на создание, редактирование и закрытие заявок касающихся ошибок и доработки ПО Oracle Primavera и Progress Tracker.	Email до @ персональный password

2.3 Ресурсы

Сайт технической поддержки находится по адресу:

<http://hydrogendevlopment.biz>

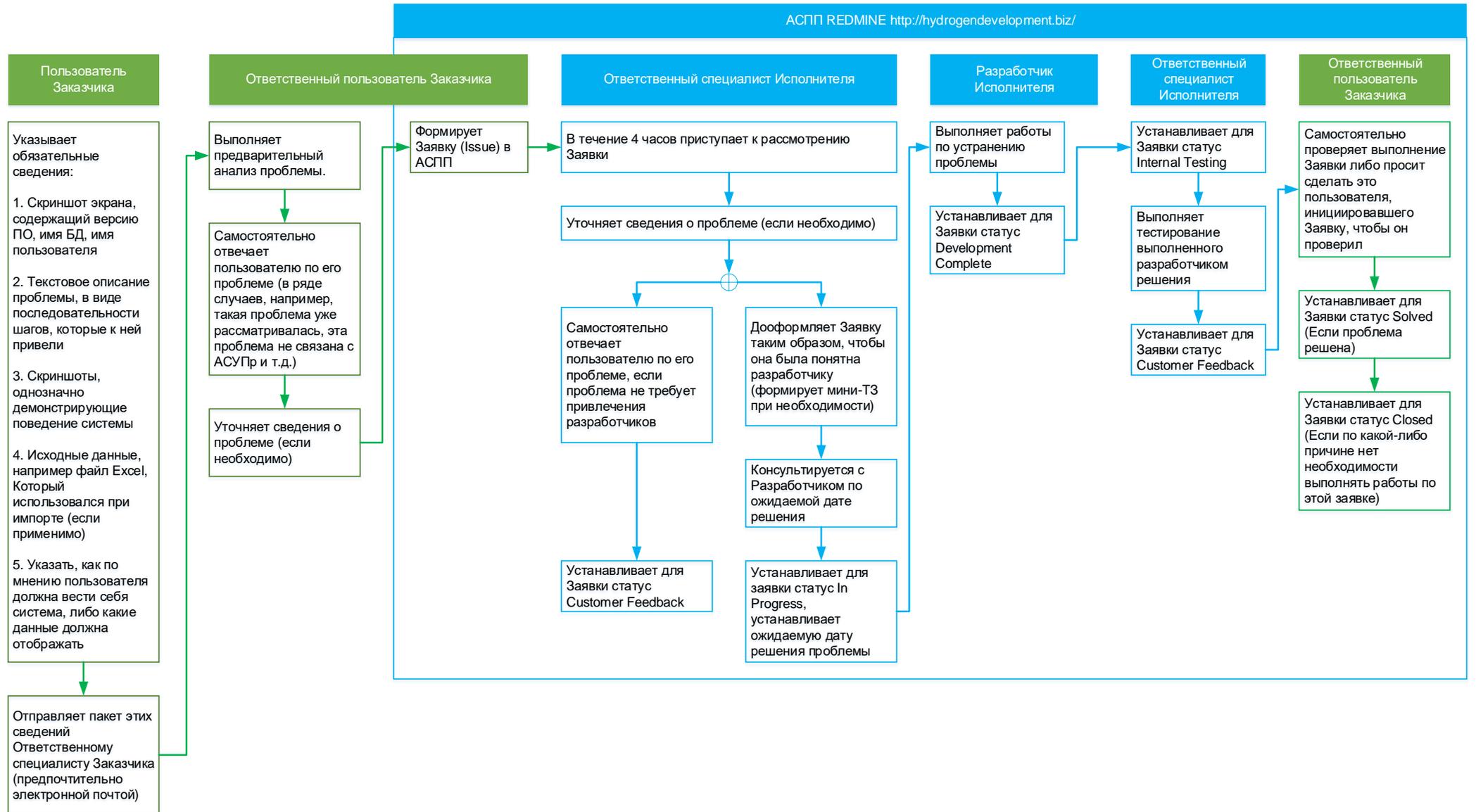
Пользовательская и административная документация

http://hydrogendevlopment.biz/projects/YOUR_COMPANY/documents

Заявки пользователей АСУПР

http://hydrogendevlopment.biz/projects/YOUR_COMPANY/issues

2.4 Порядок выполнения операций



2.5 Порядок обработки Заявок

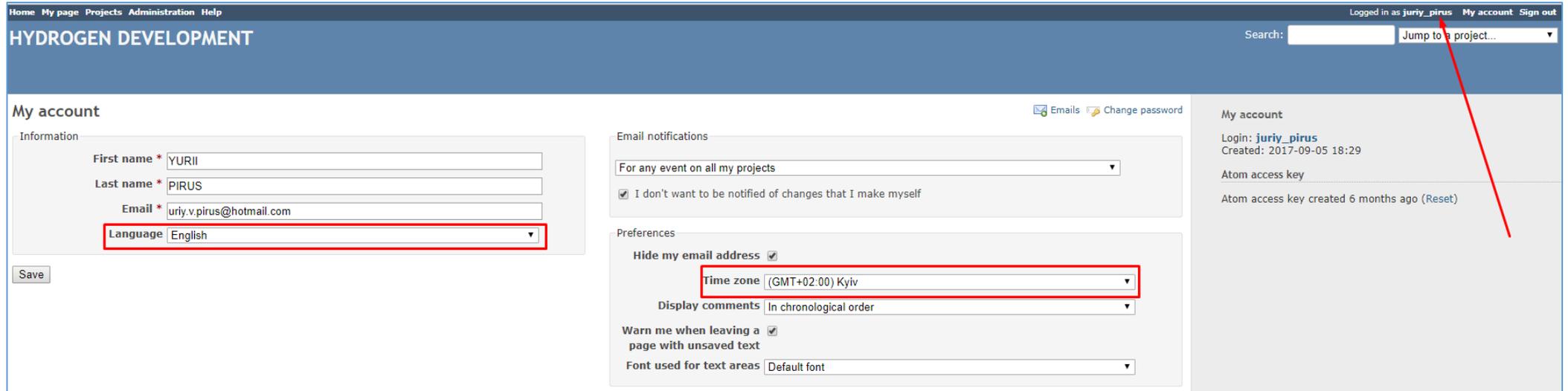
1. Заявки на оказание услуг принимаются только от Ответственных специалистов Заказчика, зарегистрированных в АСПП Исполнителя.
2. Услуги осуществляется ежедневно, с 09:00 до 18:00 по Киеву, кроме выходных и праздничных дней.
3. Основанием для оказания услуг является Заявка, корректно оформленная Ответственным специалистом Заказчика, на портале Исполнителя <http://hydrogendevlopment.biz/>
4. Максимальное время реакции на Заявку – не более 4 (четырёх) рабочих часов с момента её регистрации в АСПП.
5. На каждую Заявку, принятую Исполнителем, генерируется и высылается на адрес электронной почты Ответственного специалиста Исполнителя уведомление с подтверждением о регистрации Заявки и её номером, на который следует ссылаться при любых обращениях к Исполнителю по данной Заявке.
6. Заявки обрабатываются в порядке их поступления и приоритетности.
7. Порядок обработки Заявок отражен на схеме в пункте 2.4.
8. После присвоения Заявке статуса Customer Feedback, в случае, если Ответственный специалист Заказчика не закрывает Заявку в течение 5 (пяти) рабочих дней, Заявка закрывается без дополнительного уведомления.

2.6 Условия обработки Заявок

1. Пользователи Заказчика должен следовать требованиям Исполнителя в отношении администрирования и эксплуатации АСУПР, изложенным в эксплуатационной документации. В случае, если нарушены требования эксплуатационной документации, Исполнитель вправе отказать заказчику в выполнении Заявки.
2. Исполнитель не диагностирует проблемы и не оказывает услуги в отношении:
 - 2.1. Оборудования.
 - 2.2. Программного обеспечения, не относящееся к комплексам Oracle Primavera EPPM P6 и HYDROGEN Progress Tracker.
3. В объем услуг ИТ-поддержки АСУПР не входит:
 - 3.1. Изменение программного кода клиента Oracle Primavera P6 Professional и Oracle Primavera P6 (web).
 - 3.2. Администрирование серверного оборудования и системного программного обеспечения (операционные системы и сервисы и службы, СУБД, драйвера, средства управления и т.д.).

3. НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ REDMINE

4. После авторизации в настройках пользователя (My account) выберите ваш часовой пояс и предпочитаемый язык интерфейса (см. Рисунок 1. Страница My account).



HYDROGEN DEVELOPMENT

Logged in as [juriy_pirus](#) [My account](#) [Sign out](#)

Search: [Jump to a project...](#)

My account

Information

First name *

Last name *

Email *

Language

Save

Email notifications

For any event on all my projects

I don't want to be notified of changes that I make myself

Preferences

Hide my email address

Time zone

Display comments

Warn me when leaving a page with unsaved text

Font used for text areas

My account

Login: [juriy_pirus](#)

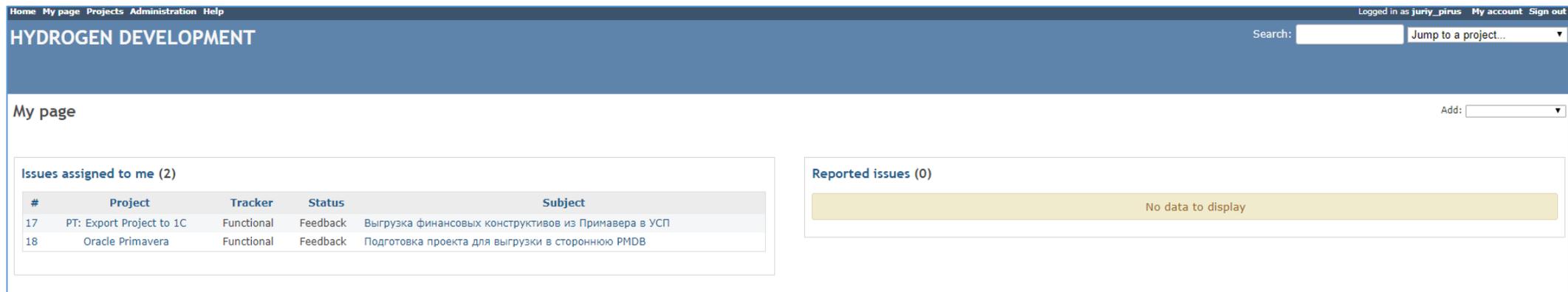
Created: 2017-09-05 18:29

Atom access key

Atom access key created 6 months ago ([Reset](#))

Рисунок 1. Страница My account

5. На странице My page вы можете быстро просмотреть заявки, созданные вами и те, по которым вы должны отчитаться (см. Рисунок 2. Страница My Page).



HYDROGEN DEVELOPMENT

Logged in as [juriy_pirus](#) [My account](#) [Sign out](#)

Search: [Jump to a project...](#)

My page

Add:

Issues assigned to me (2)

#	Project	Tracker	Status	Subject
17	PT: Export Project to 1C	Functional	Feedback	Выгрузка финансовых конструктивов из Primavera в УСП
18	Oracle Primavera	Functional	Feedback	Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB

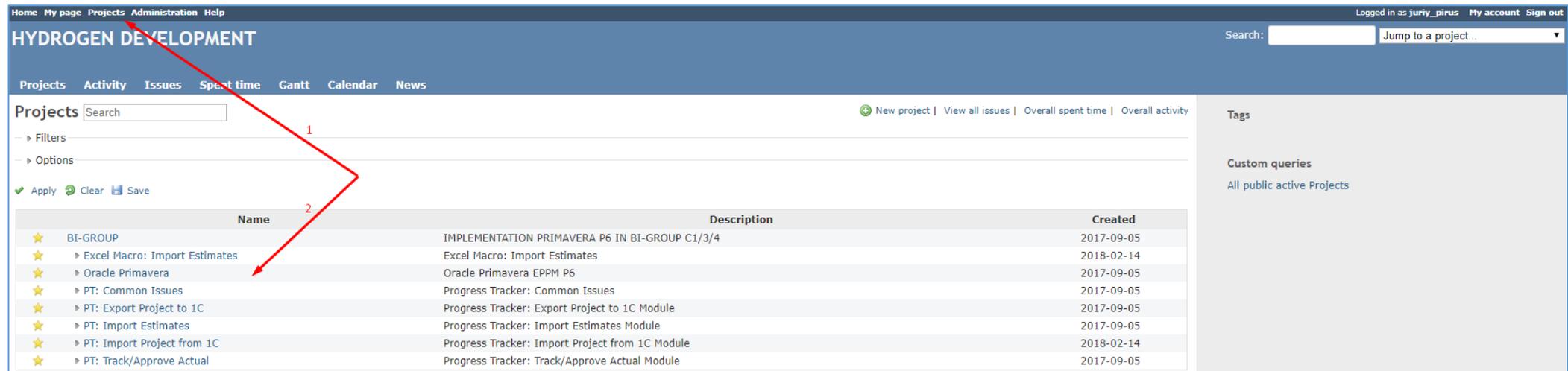
Reported issues (0)

No data to display

Рисунок 2. Страница My Page

4. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ЗАЯВКИ В REDMINE

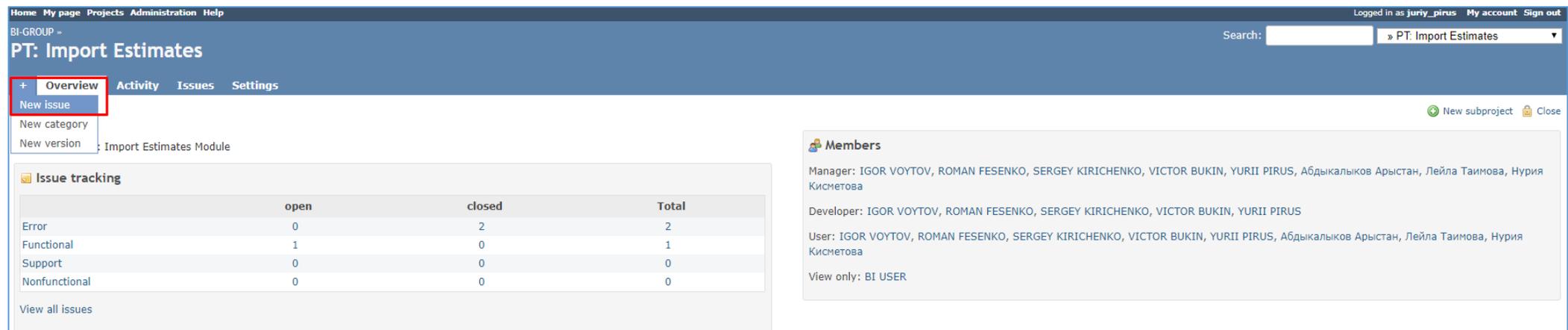
1. Перейдите на страницу "Projects", выберите проект нижнего уровня (заявки могут быть созданы только для нижнего уровня).



Name	Description	Created
★ BI-GROUP	IMPLEMENTATION PRIMAVERA P6 IN BI-GROUP C1/3/4	2017-09-05
★ ▶ Excel Macro: Import Estimates	Excel Macro: Import Estimates	2018-02-14
★ ▶ Oracle Primavera	Oracle Primavera EPPM P6	2017-09-05
★ ▶ PT: Common Issues	Progress Tracker: Common Issues	2017-09-05
★ ▶ PT: Export Project to 1C	Progress Tracker: Export Project to 1C Module	2017-09-05
★ ▶ PT: Import Estimates	Progress Tracker: Import Estimates Module	2017-09-05
★ ▶ PT: Import Project from 1C	Progress Tracker: Import Project from 1C Module	2018-02-14
★ ▶ PT: Track/Approve Actual	Progress Tracker: Track/Approve Actual Module	2017-09-05

Рисунок 3. Выбор проекта для создания заявки

2. Выберите "+ New Issue" (см. Рисунок 4. Создание заявки)



	open	closed	Total
Error	0	2	2
Functional	1	0	1
Support	0	0	0
Nonfunctional	0	0	0

View all issues

Members

Manager: IGOR VOYTOV, ROMAN FESENKO, SERGEY KIRICHENKO, VICTOR BUKIN, YURII PIRUS, Абдыкалыков Арыстан, Лейла Таимова, Нурия Кисметова

Developer: IGOR VOYTOV, ROMAN FESENKO, SERGEY KIRICHENKO, VICTOR BUKIN, YURII PIRUS

User: IGOR VOYTOV, ROMAN FESENKO, SERGEY KIRICHENKO, VICTOR BUKIN, YURII PIRUS, Абдыкалыков Арыстан, Лейла Таимова, Нурия Кисметова

View only: BI USER

Рисунок 4. Создание заявки

3. При создании заявки **НЕОБХОДИМО** правильно заполнить **ВСЕ** поля (см. Рисунок 5. Форма заявки) и нажать кнопку Create. В случае, если заявка будет заполнена некорректно, она не будет принята к рассмотрению.

The screenshot shows the 'New issue' form in Redmine. The form is titled 'PT: Import Estimates' and is part of the 'BI-GROUP' project. The form is divided into several sections:

- Tracker:** A dropdown menu set to 'Nonfunctional'.
- Subject:** A text input field containing 'Суммирование Variance на уровень WBS'.
- Description:** A rich text editor containing the following text:
3.1.2 Импорт внешних смет в Primavera из ABC-SANA-BoQ
пункт 3.1.2.4 Импорт смет в IDB
шаг 3. Проверьте данные в IDB
Необходимо суммировать данные Variance на уровень WBS
- Status:** A dropdown menu set to 'New'.
- Priority:** A dropdown menu set to 'Normal'.
- Assignee:** A dropdown menu set to 'VICTOR BUKIN'.
- Parent task:** An empty search input field.
- Start date:** A date input field set to '26 . 02 . 2018'.
- Due date:** A date input field set to 'ДД . мм . pppp'.
- Estimated time:** An input field for 'Hours'.
- % Done:** A dropdown menu set to '0 %'.
- Files:** A section with a 'Вибрати файли' button and the text 'Файл не выбрано (Maximum size: 10 MB)'.
- Watchers:** A list of users with checkboxes: BI USER, IGOR VOYTOV, ROMAN FESENKO, SERGEY KIRICHENKO, VICTOR BUKIN, YURII PIRUS, Абдыкалыков Арыстан, and Лейла Таимова. The checkbox for ROMAN FESENKO is checked.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Create', 'Create and continue', and 'Preview'.

Рисунок 5. Форма заявки

- Tracker (категория)
 - Error - ошибка, приводящая к невозможности выполнения операции, ошибочные вычисления, ошибки передаче данных, т.д.
 - Functional - необходимость разработки новой функциональности, улучшающей качества системы.
 - NonFunctional - необходимость доработки интерфейса (внешний вид и удобство использования).
 - Support - запрос пользователя, требующий разъяснения, как выполнить ту или иную операцию в программном обеспечении.
- Subject (предмет) - краткое название заявки, отражающее суть проблемы
 - (например - Суммирование Variance на уровень WBS происходит с ошибкой)
- Description (описание). Необходимо указать следующие сведения:
 - Название инструкции, пункт содержания, номер и название шага (например – «3.1.2 Импорт внешних смет в Primavera из ABC-SANA-BoQ, пункт 3.1.2.4 Импорт смет в IDB, шаг 3. Проверьте данные в IDB»).
 - Суть проблемы, как можно более детально, с описанием, что пользователь делал ДО, как отреагировала система, пожелания пользователя, как, по его мнению, должна работать эта функция, а также, примеры и т.д. (например – «Необходимо суммировать данные Variance на уровень WBS»).
- Priority (приоритет)
 - Normal - Возникший сбой нарушает второстепенные бизнес-процессы Заказчика или незначительно влияет на основные бизнес-процессы; Существует альтернативный путь выполнения бизнес-процессов, который НЕ является более трудозатратным по сравнению с обычным путем.
 - High - Система в целом работоспособна; Возникший сбой нарушает основные бизнес-процессы Заказчика, но не останавливает их; Существует альтернативный, но более трудозатратный путь выполнения бизнес-процессов.
 - Critical - Полный или частичный отказ Системы или ее модулей, в результате которого невозможна текущая работа с Системой сотрудников Заказчика, либо теряются или повреждаются хранящиеся в Системе данные, которые невозможно восстановить из других имеющихся в Системе данных.
- Assignee (назначенный разработчик) - ответственный за решение заявки. Далее будет выполнено переназначение ответственного в зависимости от раздела разработки.
- Files (файлы)
 - Скриншот состояния системы ДО действий, приведших к ошибке
 - Скриншот, отображающий ошибку
 - Исходные данные в виде файла, если таковые есть
- Watchers (просматривающие) - пользователи, которым вы даете доступ на просмотр данной заявки.

The screenshot shows a Redmine interface for a project named 'PT: Import Estimates'. The user is logged in as 'juriy_pirus'. The main content area displays a newly created issue titled 'Nonfunctional #28'. The issue details include:

- Status:** New
- Priority:** Normal
- Assignee:** VICTOR BUKIN
- Start date:** 2018-02-26
- Due date:** (empty)
- % Done:** 0%
- Estimated time:** (empty)

The description of the issue is: '3.1.2 Импорт внешних смет в Primavera из ABC-SANA-BoQ пункт 3.1.2.4 Импорт смет в IDB шаг 3. Проверьте данные в IDB. Необходимо суммировать данные Variance на уровень WBS'. The issue is currently in a list of 10 items, and this is the 9th item. The right sidebar shows a list of custom queries, with '4_By Priority_Open' selected, and a list of watchers, including 'ROMAN FESENKO'.

Рисунок 6. Результат заполнения заявки

5. ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЗАЯВКИ В REDMINE

Для того, чтобы отследить статус выполнения вашей заявки, нажмите Projects (проекты), можно выбрать нужный вам проект, затем Issues «Заявки», затем выберите Макет «4-2 By Status_Open» (см. Рисунок 7. Просмотр заявок).

Home My page Projects Administration Help

Logged in as juryi_pirus My account Sign out

CLIENTS -> BI-GROUP

Search: BI-GROUP

+ Overview Activity **Issues** Gantt News Documents Wiki Settings

4-2 By_Status_Open New issue

Filters

Options

Apply Clear Edit Delete

#	Tracker	Priority	Project	Subject	Assignee	Start date	Due date	% Done
1_New_0% 3								
274	Functional	Normal	BI_Reporting	Добавление поля в Еженедельном отчете	SERGEY KIRICHENKO	2019-01-31		
277	Functional	Critical	BI_Reporting	Данные для отчета на Панель Руководителя	SERGEY KIRICHENKO	2019-02-11		
278	Functional	Normal	BI_Track/Approve Actual	Добавление причин отклонения	ROMAN FESENKO	2019-02-25		
2_In progress_10%-60% 1								
279	Error	Normal	BI_Reporting	Ошибка при выгрузке еженедельного отчета	SERGEY KIRICHENKO	2019-02-28		
5_Customer Feedback_80%-90% 3								
268	Functional	High	BI_Track/Approve Actual	Бекпортирование Track/Approve 1.5 для BI	Нурия Кисметова	2019-01-24	2019-02-18	
269	Software Support	Normal	BI_Export Project to 1C	Отображение данных при выгрузке из PT в 1C	Нурия Кисметова	2019-01-28	2019-01-30	
273	Error	Critical	BI_Reporting	Не формируется отчет Management Report	ROMAN FESENKO	2019-01-31	2019-01-31	
Waiting 1C Developers 3								
38	Functional	Normal	BI_Import Project from 1C	Выгрузка из 1C в P6 Project ID (уникальный идентификатор проекта)	ROMAN FESENKO	2018-03-16	2018-03-21	
175	Software Support	Critical	BI_Export Project to 1C	Техпервооружение. Ошибка при интеграции		2018-07-31	2018-08-02	
215	Functional	Normal	BI_Export Project to 1C	Выгрузка факта из Progress Tracker в 1C ERP	ROMAN FESENKO	2018-09-12	2018-09-21	

(1-10/10)

Also available in: Atom | CSV | PDF

Issues

View all issues
Summary
Import

Custom queries

- 1-1 By Project_Any
- 1-2 By Project_Open
- 2-1 By Priority_Any
- 2-2 By Priority_Open
- 3-1 By Assignee_Any
- 3-2 By Assignee_Open
- 4-1 By Status_Any
- 4-2 By Status_Open**
- 5-1 By Tracker_Any
- 5-2 By Tracker_Open
- BI Report - Period
- Gantt - Any
- Gantt - Open
- ПРИЛОЖЕНИЕ К АКТУ №1. BI-GROUP Redmine Period Report

Рисунок 7. Просмотр заявок

6. КОММУНИКАЦИЯ ПО ЗАЯВКЕ

- Откройте нужную вам Заявку (нажмите на нее), затем нажмите Edit (редактирование). В данном режиме вы можете как изменить статус заявки, так и выполнить коммуникацию с разработчиком (см. Рисунок 8. Редактирование заявки).

The screenshot displays the Redmine interface for editing an issue. The top navigation bar includes 'Home', 'My page', 'Projects', 'Administration', and 'Help'. The project name is 'HYDROGEN DEVELOPMENT'. The 'Issues' tab is active, showing a list of issues. Issue #18 is highlighted in yellow. A red arrow points from this issue in the list to the 'Edit' button in the detailed view below. The detailed view shows the issue title 'Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB', status 'Feedback', priority 'High', assignee 'YURII PIRUS', and a progress bar at 100%.

#	Tracker	Status	Project	Subject	Assignee	Start date	% Done
25	Functional	New	PT: Import Estimates	Пересчет стоимости ресурса Зарплата труда рабочих строителей	ROMAN FESENKO	2018-03-12	
27	Functional	New	Excel Macro: Import Estimates	Добавление макроса 2 в файле BOQ	VICTOR BUKIN	2018-02-23	
15	Error	Feedback	Excel Macro: Import Estimates	Изменение условия в макросе (ресурсы без объемов)	VICTOR BUKIN	2017-11-29	
17	Functional	Feedback	PT: Export Project to 1C	Выгрузка финансовых конструктивов из Primavera в УСП	YURII PIRUS	2018-01-19	
18	Functional	Feedback	Oracle Primavera	Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB	YURII PIRUS	2018-01-23	

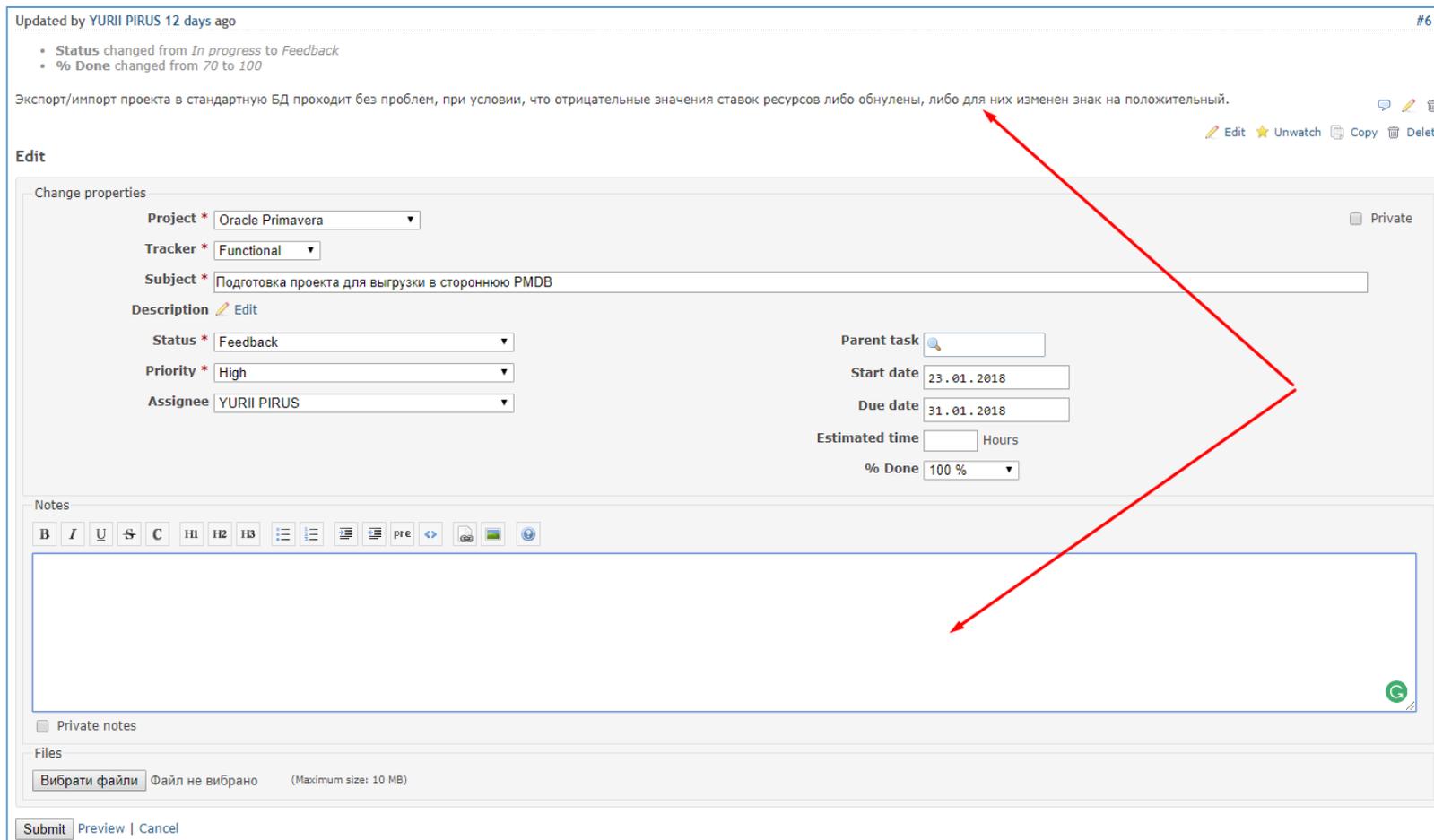
Issue #18 Details:

- Title:** Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB
- Status:** Feedback
- Priority:** High
- Assignee:** YURII PIRUS
- Start date:** 2018-01-23
- Due date:** 2018-01-31
- % Done:** 100%
- Estimated time:**

Description:
Добрый день,
Прошу подготовить проект для выгрузки и подключения во внешнюю базу Primavera для Заказчика с необходимыми настройками по ресурсам, стандартным ставкам, кодам и базой РСНБ 2015.

Рисунок 8. Редактирование заявки

2. Просмотрите комментарии разработчика по поводу заявки, например – способ решения проблемы или информация о том, что ошибка устранена. При необходимости, оставьте свои заметки для разработчика (см. Рисунок 9. Коммуникация с разработчиком).



Updated by YURII PIRUS 12 days ago #6

- Status changed from *In progress* to *Feedback*
- % Done changed from 70 to 100

Экспорт/импорт проекта в стандартную БД проходит без проблем, при условии, что отрицательные значения ставок ресурсов либо обнулены, либо для них изменен знак на положительный.

Edit Unwatch Copy Delete

Edit

Change properties

Project * Oracle Primavera Private

Tracker * Functional

Subject * Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB

Description [Edit](#)

Status * Feedback

Priority * High

Assignee YURII PIRUS

Parent task

Start date 23.01.2018

Due date 31.01.2018

Estimated time Hours

% Done 100%

Notes

B I U S C H1 H2 H3

Private notes

Files

Файл не выбрано (Maximum size: 10 MB)

[Preview](#) | [Cancel](#)

Рисунок 9. Коммуникация с разработчиком

7. ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ

1. Откройте нужную вам Заявку, как это описано в п. 5.
2. Если разработчик присвоил заявке статус Feedback, это означает, что работы по заявке выполнены и вам необходимо удостовериться, что вопрос решен.
 - Если это так, необходимо установить статус "Solved" (см. Рисунок 10. Закрытие заявки).
 - Если вопрос не решен, напишите об этом разработчику, используя коммуникации, как это описано в п.5.

The screenshot shows the 'Edit' form for a task in Redmine. The form is titled 'Edit' and has a toolbar with 'Edit', 'Unwatch', 'Copy', and 'Delete' icons. The main form area is divided into several sections:

- Change properties:** This section contains several dropdown menus: 'Project *' (Oracle Primavera), 'Tracker *' (Support), 'Subject *' (Подготовка проекта для выгрузки в стороннюю PMDB), 'Status *' (Solved, highlighted with a red box), 'Priority *' (High), and 'Assignee' (YURII PIRUS). There is also a 'Private' checkbox.
- Description:** A text area with an 'Edit' link.
- Parent task:** A dropdown menu.
- Start date:** A date field set to 23.01.2018.
- Due date:** A date field set to 31.01.2018.
- Estimated time:** A text input field followed by 'Hours'.
- % Done:** A dropdown menu set to 100%.

Below the main form is a 'Notes' section with a rich text editor toolbar (Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Code, H1, H2, H3, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Pre, Link, Unlink, Image, Video) and a large text area. There is a 'Private notes' checkbox.

At the bottom is a 'Files' section with a 'Выбрати файлы' button, a 'Файл не выбрано' status, and a '(Maximum size: 10 MB)' note.

At the very bottom are 'Submit', 'Preview', and 'Cancel' buttons.

Рисунок 10. Закрытие заявки