



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТРАНССЕТЬ»
(АО «Транссеть»)**

**EVA.TELECOM/EVA.Телеком
РЕШЕНИЕ ДЛЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ НА
БАЗЕ УНИВЕРСАЛЬНОЙ ПРОГРАММНОЙ ПЛАТФОРМЫ
TRS.EVA**

Руководство пользователя

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Листов 49

2019

СОГЛАСОВАНО			
Инд. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1.1	Наименование системы	4
1.2	Назначение и цели разработки	4
1.2.1	Назначение системы.....	4
1.2.2	Цели разработки системы	4
1.3	Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	4
1.4	Требования к квалификации пользователей	5
1.5	Перечень условных обозначений и сокращений	5
2	ОПИСАНИЕ АВТОМАТИЗИРУЕМОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА....	6
2.1	Модуль «Учет ресурсов».....	6
2.2	Модуль «Управление инцидентами»	6
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	8
3.1	Роли пользователей.....	8
3.2	Права доступа.....	8
3.3	Установка программного обеспечения	8
3.4	Загрузка приложения	8
4	ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА.....	9
4.1	Фрейм 1	10
4.2	Фрейм 2.....	11
4.2.1	Модуль «Учет ресурсов»	11
4.3	Фрейм 3	13
4.3.1	Модуль «Учет ресурсов»	13
4.3.2	Модуль «Управление инцидентами».....	13
4.3.3	Фильтрация.....	14
4.4	Описание графических изображений.....	15
5	ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ.....	17
5.1	Ведение карточки оборудования	17
5.1.1	Блок информации «Основные параметры» карточки оборудования 20	
5.1.2	Страница «Ответственность» карточки оборудования.....	21
5.1.3	Страница «Инциденты» карточки оборудования.....	24
5.2	Ведение карточки листа регистрации Инцидента	26
5.2.1	Блок информации «Основные параметры» карточки инцидента	29
5.2.2	Вкладка «Основная детальная информация» карточки инцидента .	30
5.2.3	Вкладка «Ответственные» карточки инцидента.....	34
5.2.4	Вкладка «Затронутые объекты» карточки инцидента	36
5.2.5	Вкладка «Связанные события и ЛР» карточки инцидента.....	37

СОГЛАСОВАНО			

Взам. инв.№	
-------------	--

Подпись и дата	
----------------	--

Инв. № подл.	
--------------	--

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подпись	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2		
Руководство пользователя	Стадия РД	Лист 2
		Листов 49
АО «Транссеть»		

5.2.6	Вкладка «Действия» карточки инцидента.....	39
5.2.7	Вкладка «Подробности» карточки инцидента.....	42
5.3	Процесс устранения инцидентов.....	42

1.4 Требования к квалификации пользователей

Пользователь должен иметь базовую квалификацию «Пользователь Microsoft Windows Server» и выше, навыки работы с интернет-браузерами Microsoft Internet Explorer версии 11.0, Microsoft Edge, Google Chrome последней версии, Mozilla Firefox последней версии.

1.5 Перечень условных обозначений и сокращений

Термины и определения представлены в Табл. 1.1.

Табл. 1.1 – Термины и определения

Наименование термина	Описание
ДР	Действия по решению – вкладка карточки Листа регистрации Инцидента
Инцидент	Любое явление, выходящее за рамки штатной работы ИТ-структуры, прямо, косвенно или потенциально ведущее к остановке процессов системы или негативно отражающееся на качестве ее функционирования
ЛР	Лист регистрации
ЛРИ	Лист регистрации Инцидента
ПО	Программное обеспечение

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №							Лист
			53675873.620111.001.ИЗ.01.2						5
			Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата	

2 ОПИСАНИЕ АВТОМАТИЗИРУЕМОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

2.1 Модуль «Учет ресурсов»

Модуль «Учет физических ресурсов» предназначен для консолидированного учета физических ресурсов инфраструктуры предприятия, управления данной информацией, предоставления ее для использования другим прикладным модулям системы.

Модуль обеспечивает учет территориального расположения организационной и эксплуатационной принадлежности объектов инфраструктуры. Информационная модель предполагает реализацию настраиваемых иерархических структур (деревьев) и привязку к их уровням учитываемых объектов.

Основным объектом учета является различное серийно выпускаемое оборудование. Учет оборудования ведется на основании справочников типов и моделей, обеспечивающих достоверность состава параметрической информации. Учет оборудования включает в себя возможность отражения образования соединений и цепей подключенных устройств и устройств, собранных из компонентов с учетом совместимости типов и назначений разъемов.

2.2 Модуль «Управление инцидентами»

Процесс «Управление инцидентами» предполагает решение задач:

- Регистрации:
 - имеющих место аварий, нештатных ситуаций, отклонений от норм и т.п. как Инцидентов в информационной системе;
 - взаимосвязи между Инцидентом и:
 - информационными сообщениями (событиями), поступающими от внешних систем;
 - обращениями сотрудников и клиентов;
 - выполняемыми плановыми и неплановыми (аварийными) работами либо иными действиями персонала, первоначально не связанными с процессом устранения данного инцидента;
 - влияющих на Инцидент либо затрагиваемых им оборудования и сетевой инфраструктуры.
 - фактически выполненных действий сотрудников, направленных на устранение Инцидентов.
- Организации действий сотрудников:
 - в соответствии с предписываемым внутренними правилами организации порядком;
 - с обеспечением координации данных действий и слаженности усилий.

Изм. №	Изм. инв. №
Подп. и дата	
Изм. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

6

- Контроля:
 - фактических результатов устранения (мониторинга наличия аварийного состояния);
 - соответствия фактического выполнения процесса требованиям регламента.
- Анализа:
 - качества выполнения процесса;
 - поиска способов совершенствования процесса.

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

7

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Роли пользователей

Перечень ролей, определенных в системе, приведен в Табл. 3.1.

Табл. 3.1 – Перечень ролей пользователей системы и их описание

Наименование роли	Описание
Пользователь	Добавление и редактирование объектов в системе
Администратор	Администрирование модуля: <ul style="list-style-type: none">- Ведение НСИ;- Добавление пользователей и назначение им прав доступа

Примечание. Операции, выполняемые Администратором, более подробно описаны в *Руководстве администратора*.

3.2 Права доступа

Назначение пользователю прав и описание набора прав доступа к модулям системы подробно описано в *Руководстве администратора*.

3.3 Установка программного обеспечения

Для подготовки к работе необходимо установить и настроить программное обеспечение, указанное в п. 1.3.

3.4 Загрузка приложения

Начальная страница системы изображена на Рис. 3.1.

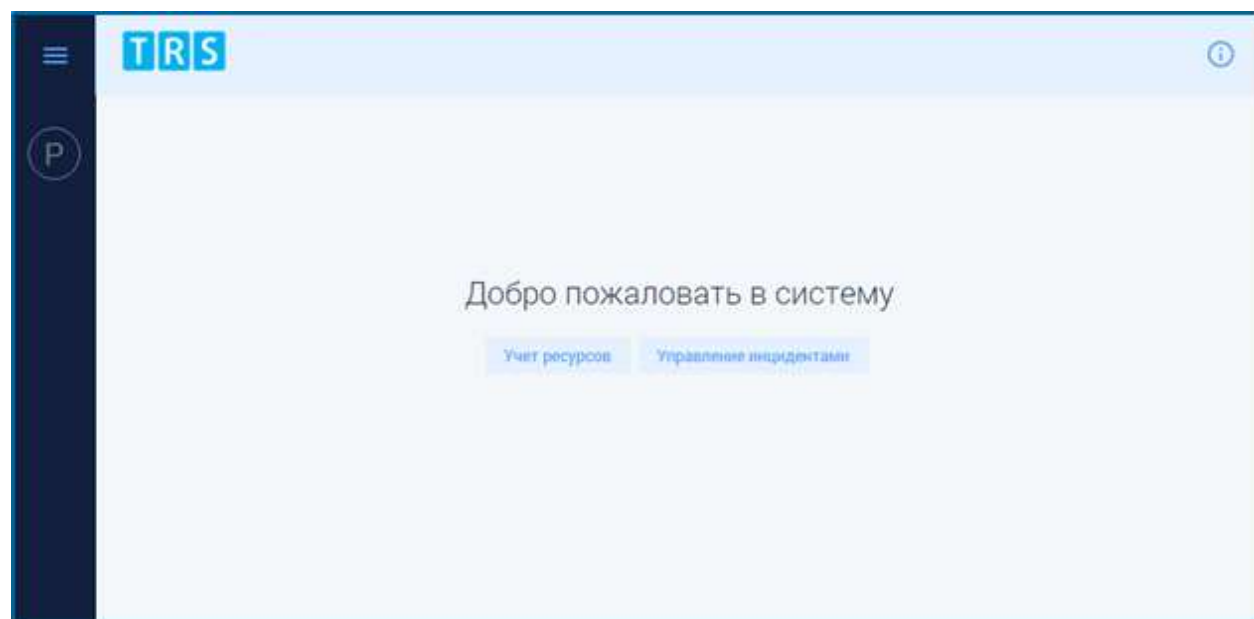


Рис. 3.1 – Начальная страница системы

Интв. №	Взам. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

4 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА

Интерфейс пользователя реализован с использованием технологии построения Web-ориентированного интерфейса и позволяет применить для работы с данными стандартные программы просмотра Web-страниц (интернет-браузеры) и обеспечить доступ к системе с любого рабочего места, подключенного к сети передачи данных. Web-интерфейс реализован по технологии «тонкого клиента», которая обладает следующими преимуществами:

- централизация основного объема вычислений и операций над объектами на стороне сервера;
- при обновлении программного обеспечения автоматизированной системы не требуется переустанавливать ПО клиентских рабочих мест;
- соответствие самым высоким требованиям обеспечения целостности данных, доступности и безопасности.

WEB-интерфейс пользователя реализует следующие функции системы:

- Ввод данных по объектам;
- Настройка интерфейса пользователя;
- Формирование отчетных форм;
- Ведение нормативно-справочной информации.

Базовая рабочая область экрана разделена на 3 фрейма, предназначенных для одновременного отображения экранных форм различного функционального назначения.

Схема взаимодействия фреймов приведена на Рис. 4.1.

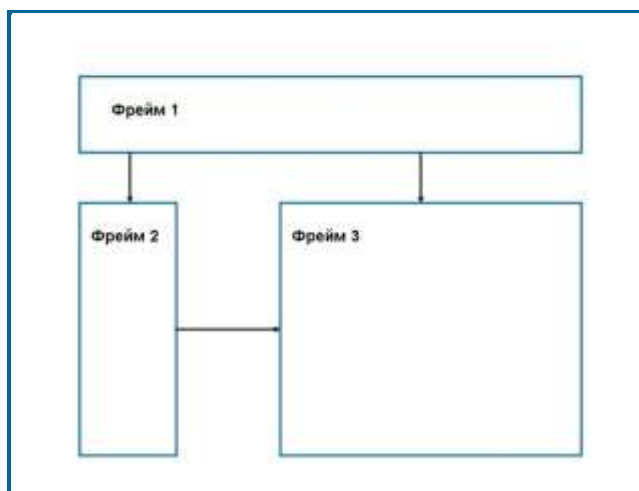


Рис. 4.1 – Схема взаимодействия фреймов

Общий вид фреймов в системе представлен на Рис. 4.2.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

9

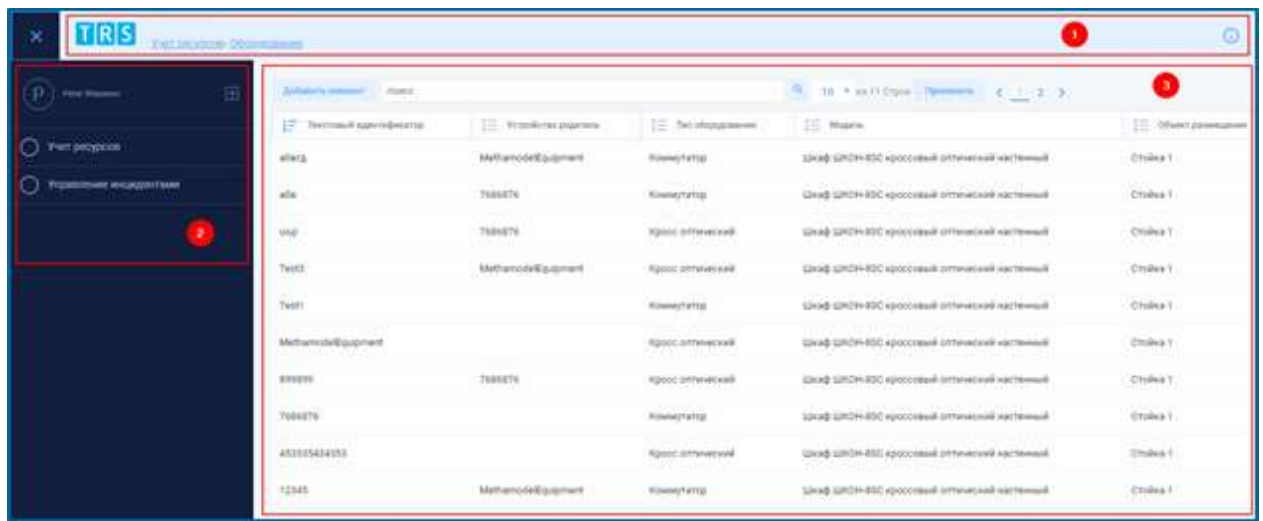



Рис. 4.2 – Общий вид фреймов в системе

4.1 Фрейм 1

Фрейм 1 (Рис. 4.2) отображает элементы, приведенные в Табл. 4.1.

Табл. 4.1 – Элементы, которые отображает фрейм 1

Элемент	Описание
	Логотип разработчика
Учет ресурсов	Название модуля системы
Оборудование	Название раздела модуля системы

При переходе в раздел модуля системы при нажатии на ссылку в названии модуля в фрейме 1 осуществляется переход на страницу модуля (Рис. 4.3).

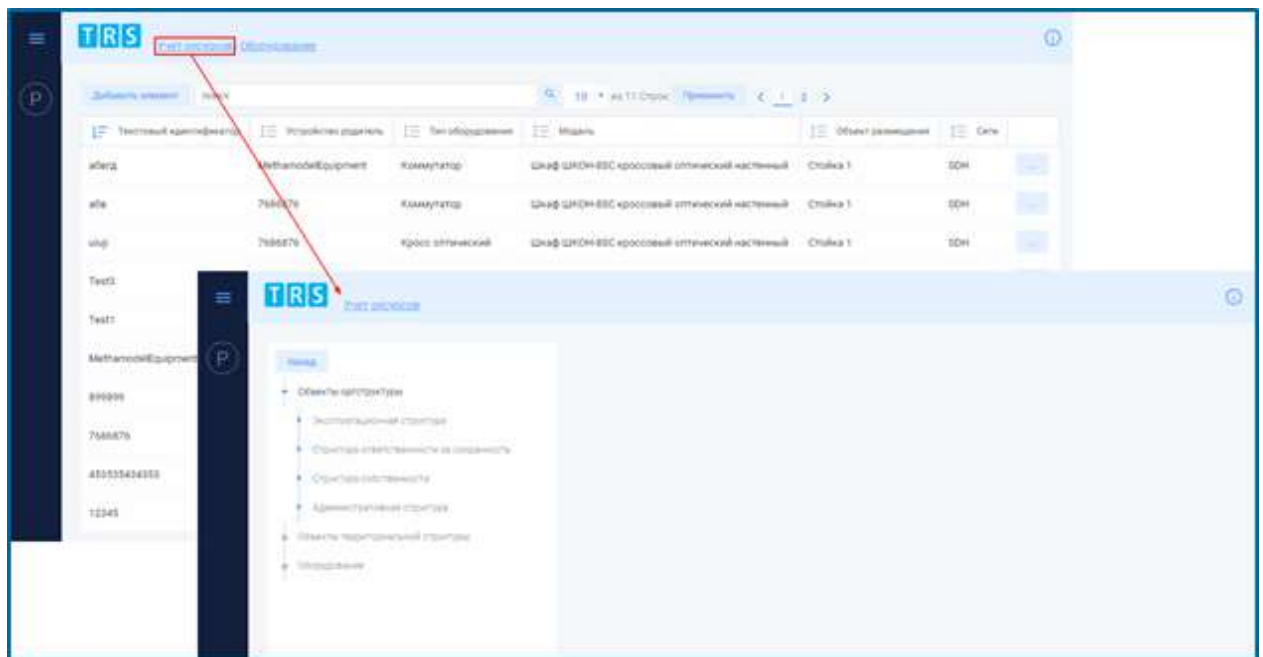




Рис. 4.3 – Переход на страницу модуля из раздела модуля системы

Изм. №	Изм. №
Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

4.2 Фрейм 2

Фрейм 2 (Рис. 4.2) предназначен для формирования запроса, результат которого отображается в фрейме 3 (п. 4.3).

При нажатии на кнопку  в фрейме 2 раскрывается боковая панель, содержащая ссылки для перехода к модулям «Учет ресурсов» и «Управление инцидентами» системы (Рис. 4.4). При нажатии на кнопку  боковая панель скрывается.

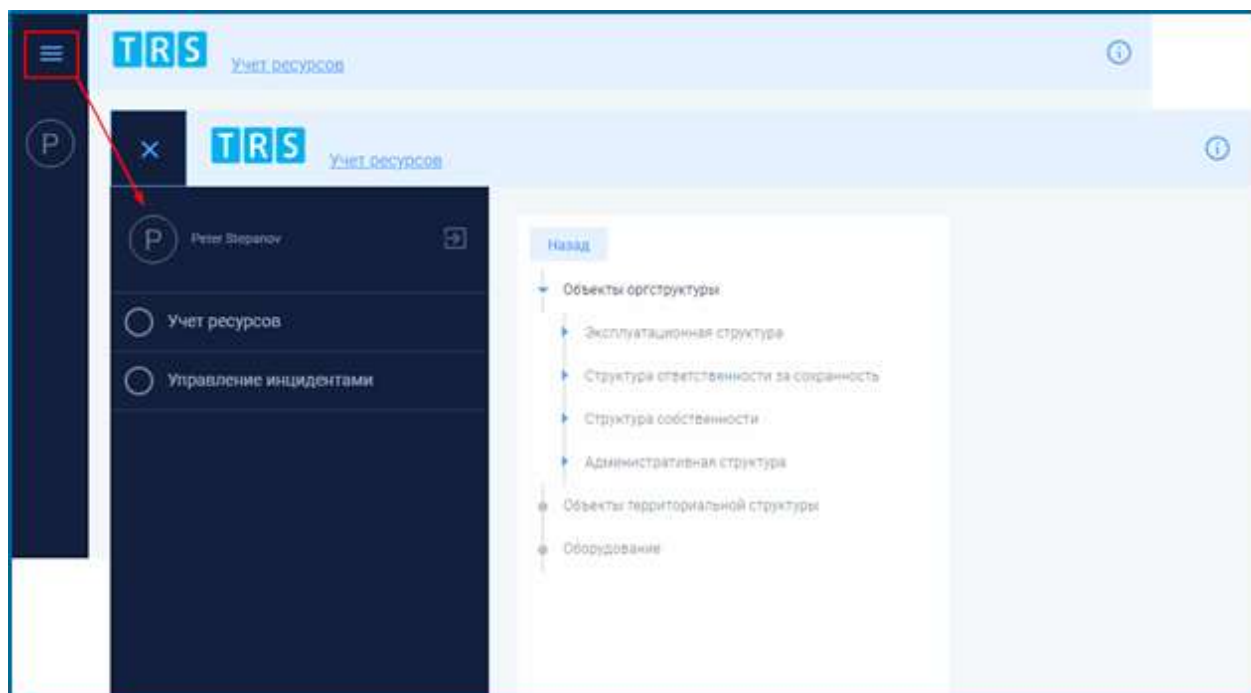



Рис. 4.4 – Скрытие/раскрытие боковой панели фрейма 2

При нажатии на кнопку  осуществляется выход из учетной записи пользователя из системы.

4.2.1 Модуль «Учет ресурсов»

При входе в модуль «Учет ресурсов» в фрейме 2 раскрывается дерево объектов учета, которое предназначено для представления объектов в виде иерархичной древовидной структуры и организации перехода между объектами (Рис. 4.5).

Дерево объектов служит для наглядного представления структуры ресурсов и навигации до необходимого объекта учета.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

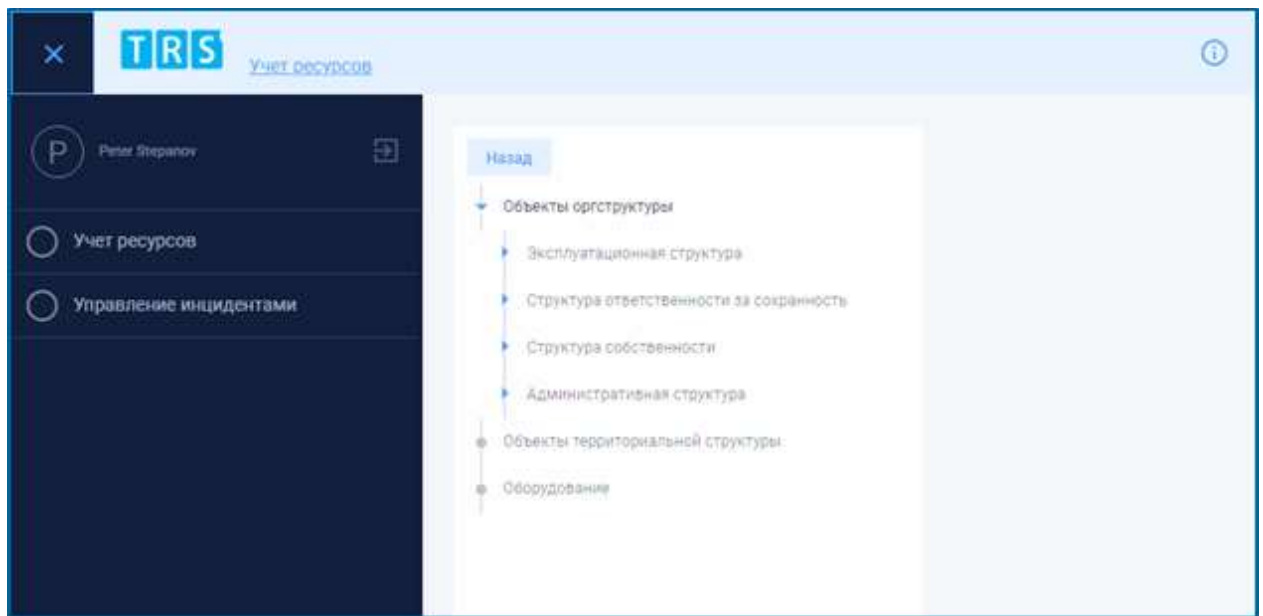




Рис. 4.5 – Дерево объектов учета модуля «Учет ресурсов» в фрейме 2

Раскрытие дерева на уровень ниже производится по значку  рядом с названием подзаголовка, скрытие – по значку .

В Табл. 4.2 приведены названия и описания разделов дерева объектов учета фрейма 2 модуля «Учет ресурсов».

Табл. 4.2 – Разделы дерева объектов учета фрейма 2 модуля «Учет ресурсов»

Название раздела	Описание
Объекты оргструктуры	<p>Дерево объектов организационной и эксплуатационной структуры.</p> <p>Содержит подразделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Эксплуатационная структура; • Структура ответственности за сохранность; • Структура собственности; • Административная структура. <p>При нажатии на название объекта оргструктуры в дереве объектов осуществляется переход в карточку объекта оргструктуры.</p> <p>Подробное описание ведения карточки оргструктуры объекта в системе приведено в <i>Руководстве администратора</i></p>
Объекты территориальной структуры	Дерево территориальных единиц
Оборудование	Подраздел модуля «Учет ресурсов», содержащий реестр учетных карточек оборудования в системе

Изм. №	Изм. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

4.3 Фрейм 3

Фрейм 3 предназначен для вывода на экран отчетных форм, соответствующих параметрам запроса, который был оформлен в фрейме 2 (п. 4.2).

В фрейме 3 информация представляется в табличном виде.

4.3.1 Модуль «Учет ресурсов»

На Рис. 4.6 представлен вид формы «Оборудование», расположенной в фрейме 3 модуля «Учет ресурсов». Описание полей формы приведено в Табл. 4.3.

Текстовый идентификатор	Устройство родителя	Тип оборудования	Модель	Объект размещения	Сети
111		Муфта	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
12345	MathModelEquipment	Коммутатор	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
452535434353		Кросс оптический	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
7666676		Коммутатор	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
899899	7666676	кросс оптический	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
MathModelEquipment		кросс оптический	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	VoIP
Test1		Коммутатор	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
Test2	MathModelEquipment	кросс оптический	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
inr	7666676	кросс оптический	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH
abr	7666676	Коммутатор	Шкаф ШКОН-80С кроссовый оптический настенный	Стойка 1	SDH

Рис. 4.6 – Форма «Оборудование» модуля «Учет ресурсов» в фрейме 3

Табл. 4.3 – Описание полей формы «Оборудование» в фрейме 3

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Текстовый идентификатор	Данные из карточек оборудования
2.	Устройство родитель	
3.	Тип оборудования	
4.	Модель	
5.	Объект размещения	
6.	Сети	

4.3.2 Модуль «Управление инцидентами»

На Рис. 4.7 представлен вид формы «Управление инцидентами», расположенной в фрейме 3 одноименного модуля. Описание полей формы приведено в Табл. 4.4.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

13

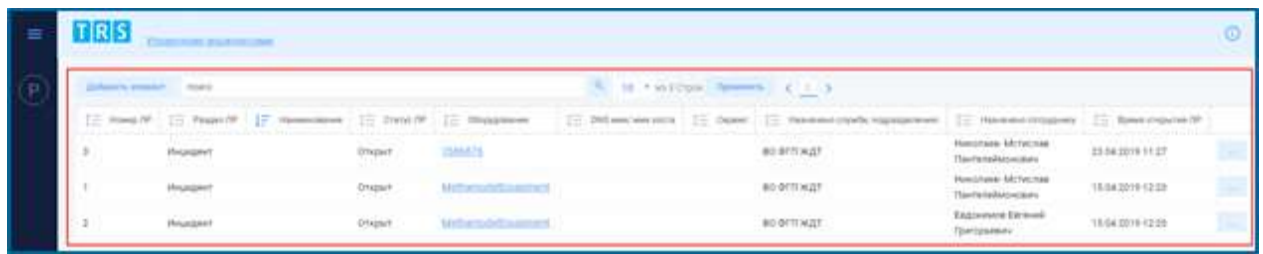




Рис. 4.7 – Форма «Управление инцидентами» в фрейме 3


Табл. 4.4 – Описание полей формы «Управление инцидентами» в фрейме 3

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Номер ЛР	Данные из карточек инцидентов
2.	Раздел ЛР	
3.	Наименование	
4.	Статус ЛР	
5.	Оборудование	Гиперссылка, по которой можно перейти в карточку оборудования
6.	DNS имя/имя хоста	Данные из карточек инцидентов
7.	Сервис	
8.	Назначено службе, подразделению	
9.	Назначено сотруднику	
10.	Время открытия ЛР	

4.3.3 Фильтрация

Фильтрация позволяет сортировать поля по убыванию/возрастанию значений.

Столбец, по которому отсортированы данные, выделяется значком  – записи в столбце отсортированы в порядке возрастания/алфавитном порядке, или значком  – записи в столбце отсортированы в порядке убывания (Рис. 4.8).

При нажатии на значок  у названия столбца все записи в столбце будут отсортированы по выбранному столбцу таблицы.

Инва. №	Взам. инв. №
Изм.	Кол.уч.
Лист	№ док.
Подп.	Дата

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

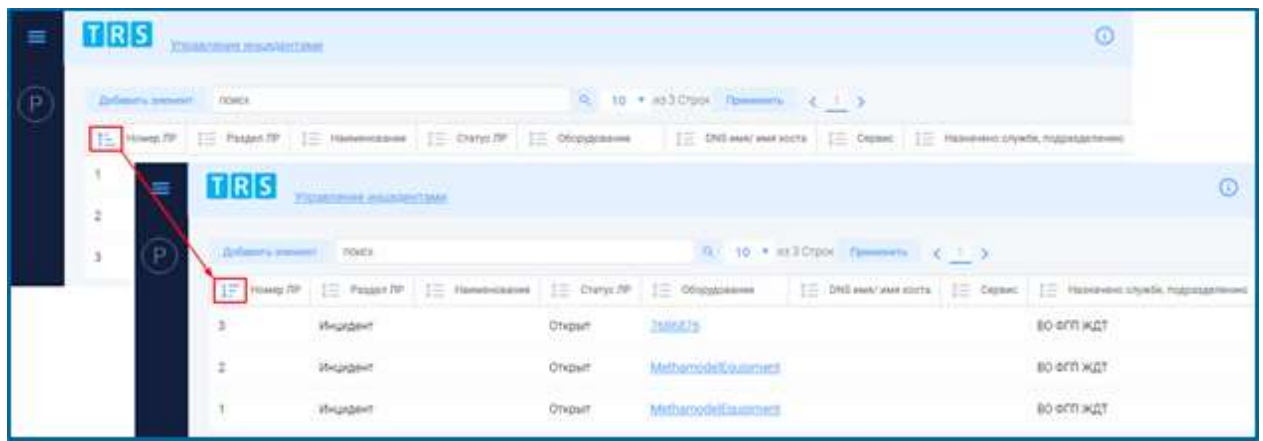


Рис. 4.8 – Фильтрация по столбцам в разделах

4.4 Описание графических изображений

Типы графических изображений представлены в виде Табл. 4.5.



Табл. 4.5 – Графические изображения, используемые в системе

Графический объект	Описание
	Поиск
	Изменить порядок записей в столбце (записи в столбце отфильтрованы в порядке возрастания/алфавитном порядке)
	Изменить порядок записей в столбце (записи в столбце отфильтрованы в порядке убывания)
	Отфильтровать все записи по столбцу таблицы
	Открыть календарь
	Ручное изменение каждого значения (дд.мм.гггг) поля «Дата»
	Очистить поле «Дата»
	Развернуть раскрывающийся список
	Переход в карточку оборудования/инцидента
	Удалить запись на странице/вкладке карточки
	Редактировать запись на странице/вкладке карточки
	Добавить новую запись на странице/вкладке карточки

Изм. №	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

Табл. 4.5 – Графические изображения, используемые в системе

Графический объект	Описание
	Сохранить внесенные изменения в запись на странице/вкладке карточки
	Отменить внесение изменений в запись на странице/вкладке карточки

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

5 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

В системе реализованы операции:

- Ведение карточки оборудование в модуле «Учет ресурсов» (п. 5.1);
- Ведение карточки листа регистрации Инцидента в модуле «Управление инцидентами» (п. 5.2);
- Операция процесса устранения возникшего инцидента (п. 5.3).


5.1 Ведение карточки оборудования

Карточка оборудования представляет собой набор страниц, которые содержат описание параметров оборудования. Состав страниц карточки оборудования (а также блоков информации на страницах и параметров в блоках) определяется в зависимости от типа оборудования.

Весь состав параметров карточки оборудования делится на параметры модели и параметры экземпляра. Для параметров модели оборудования значения уже определены соответственно модели оборудования, и изменять их в карточке оборудования (на уровне экземпляра) пользователю не доступно. Ввод остальных параметров (параметров экземпляра) выполняется в карточке конкретного оборудования.

Карточка оборудования включает в себя:

- блок информации «Основные параметры» (п. 5.1.1);
- страницу «Ответственность» (п. 5.1.2);
- страницу «Инциденты» (п. 5.1.3).

Чтобы создать новую карточку оборудования, необходимо на форме «Оборудование» нажать кнопку  – откроется форма «Добавление оборудования» (Рис. 5.1).

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №							Лист
			53675873.620111.001.ИЗ.01.2						
Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата				

Рис. 5.1 – Форма создания новой карточки оборудования

В открывшейся форме необходимо заполнить поля раздела «Основные параметры» карточки оборудования.

Для сохранения введенных данных в карточке оборудования необходимо нажать кнопку **Сохранить** (Рис. 5.1) – запись о новой карточке оборудования появится в реестре оборудования на форме «Оборудование» (Рис. 4.6). Чтобы выйти из формы создания карточки без сохранения введенной информации, нужно нажать кнопку **Отмена**.

Чтобы открыть уже сформированную карточку оборудования, необходимо нажать кнопку **...** в реестре оборудования на форме «Оборудование» (Рис. 4.6) – карточка оборудования откроется в режиме просмотра (Рис. 5.2).

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №					53675873.620111.001.ИЗ.01.2	Лист
								18
Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата			

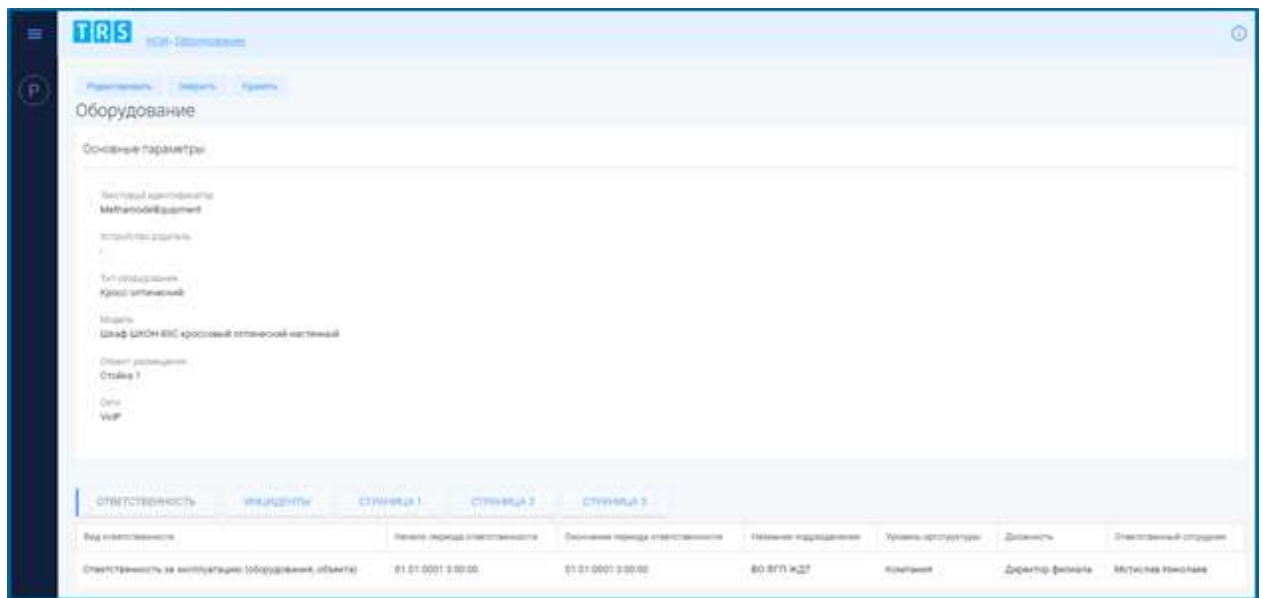


Рис. 5.2 – Карточка оборудования в режиме просмотра

При нажатии на кнопку **Удалить** в режиме просмотра карточки оборудования (Рис. 5.2) выбранная карточка оборудования будет удалена, при нажатии на кнопку **Закрыть** будет осуществлен выход из карточки оборудования на форму «Оборудование» (Рис. 4.6).

При нажатии на кнопку **Редактировать** в режиме просмотра карточки оборудования (Рис. 5.2) карточка оборудования откроется в режиме редактирования полей и страниц карточки (Рис. 5.3).

После внесения изменений в карточку оборудования в режиме редактирования нужно нажать кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений (Рис. 5.3). Чтобы выйти из режима редактирования карточки оборудования без сохранения или отменить внесение изменений, нужно нажать кнопку **Отмена**

Инд. №	Взам. инв. №
Подп. и дата	
Инд. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

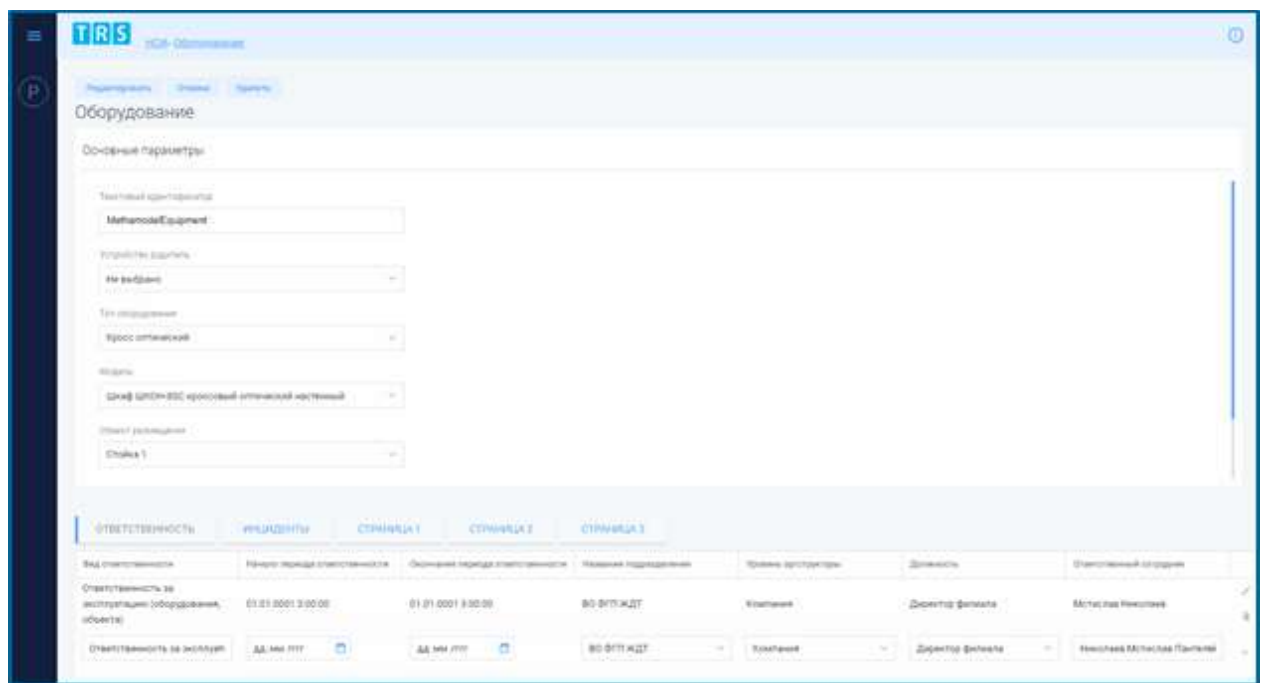


Рис. 5.3 – Карточка оборудования в режиме редактирования

5.1.1 Блок информации «Основные параметры» карточки оборудования

Блок «Основные параметры» заполняется на этапе создания карточки оборудования.

Описание основных параметров карточки оборудования приведено в Табл. 5.1.

Табл. 5.1 – Описание полей блока информации «Основные параметры» карточки оборудования

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Текстовый идентификатор*	Текстовый идентификатор экземпляра оборудования. Идентификатор оборудования должен быть уникальным для всего оборудования, введенного в систему. Ручной ввод
2.	Устройство родитель	Родительский экземпляр оборудования. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input checked="" type="checkbox"/>
3.	Тип оборудования*	Идентификатор типа оборудования. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Модель*	Модель оборудования. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input checked="" type="checkbox"/> .

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

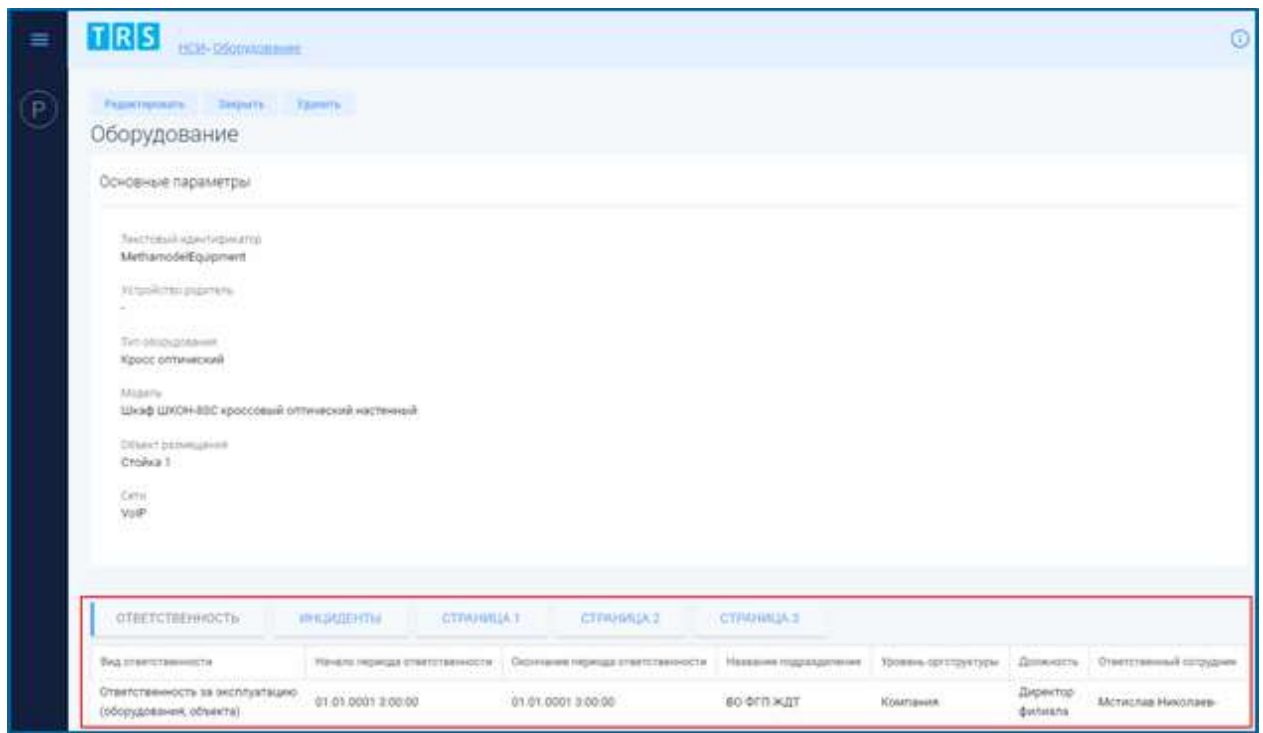


Рис. 5.4 – Страница «Ответственность» в режиме просмотра карточки оборудования

Описание полей страницы «Ответственность» приведено в Табл. 5.2.

Табл. 5.2 – Описание полей страницы «Ответственность» карточки оборудования

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Вид ответственности*	При создании карточки автоматически заполняется данными по объекту размещения (Табл. 5.1). Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input checked="" type="checkbox"/> . Возможен выбор только тех видов ответственности, которые соответствуют объекту размещения
2.	Начало периода ответственности*	При создании карточки автоматически проставляется текущая дата. Выбор значения из календаря по значку
3.	Окончание периода ответственности	Выбор значения из календаря по значку . Если поле остается не заполненным, предполагается, что ответственность распространяется на весь срок эксплуатации оборудования

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

22

Табл. 5.2 – Описание полей страницы «Ответственность» карточки оборудования

№ п/п	Наименование поля	Описание
4.	Название подразделения*	<p>При создании карточки автоматически заполняется данными по объекту размещения.</p> <p>Может быть отредактировано путем выбора значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>.</p> <p>Возможен выбор только тех подразделений, которые соответствуют выбранному уровню оргструктуры</p>
5.	Уровень оргструктуры*	<p>Автоматически заполняется уровнем оргструктуры, соответствующим значению в поле «Название подразделения».</p> <p>Может быть отредактировано путем выбора значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>.</p> <p>Возможен выбор только тех уровней оргструктуры, которые соответствуют выбранному виду ответственности</p>
6.	Должность	<p>При создании карточки автоматически заполняется данными по объекту размещения.</p> <p>Может быть отредактировано путем выбора значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>.</p> <p>Возможен выбор только тех должностей, которые связаны с выбранным подразделением</p>
7.	Ответственный сотрудник	<p>При создании карточки автоматически заполняется данными по объекту размещения.</p> <p>Может быть отредактировано путем выбора значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>.</p> <p>Выбор может быть осуществлен только тех сотрудников, которые связаны с выбранным подразделением</p>

Поля, отмеченные (*), являются обязательными для заполнения.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Для того, чтобы внести изменения в записи на странице, необходимо перейти в режим редактирования карточки оборудования (Рис. 5.3) – информация на странице «Ответственность» будет доступна для изменения (Рис. 5.5).

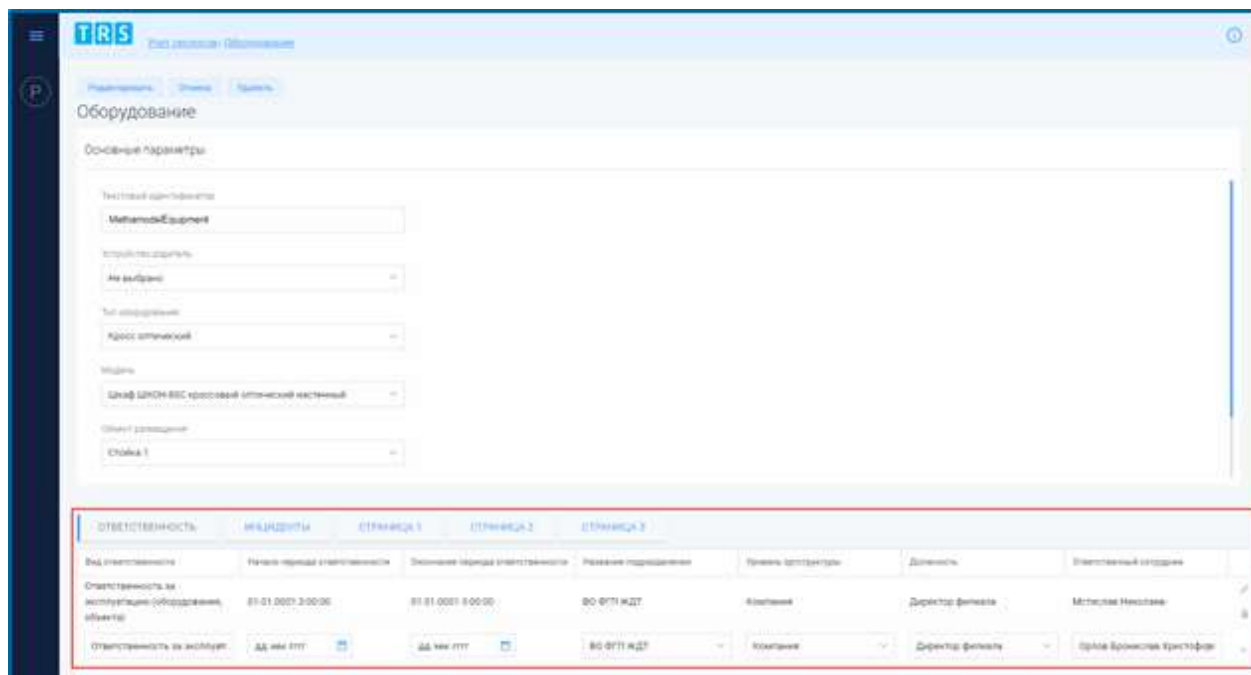







Рис. 5.5 – Страница «Ответственность» в режиме редактирования карточки оборудования

Для редактирования записи на странице необходимо нажать кнопку . После редактирования записи для сохранения внесенных изменений нужно нажать кнопку , для выхода из режима редактирования записи без сохранения или отмены внесения изменений – нажать кнопку .

Для того, чтобы удалить запись об ответственном сотруднике из карточки оборудования, нужно нажать кнопку .

Для того, чтобы добавить информацию об ответственном сотруднике, необходимо нажать кнопку  на странице «Ответственность» карточки оборудования.

Ответственность за оборудование может быть установлена (Рис. 5.4):

- на уровне структурного подразделения – при незаполненном поле «Ответственный сотрудник»;
- на уровне конкретного сотрудника – при заполненном поле «Ответственный сотрудник».

5.1.3 Страница «Инциденты» карточки оборудования

Информация на страницу поступает из модуля «Управление инцидентами». Страница автоматически обновляется при переходе пользователя на данную страницу.

Изм. №	Изм. №
Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

На Рис. 5.6 представлена страница «Инциденты» в режиме просмотра карточки оборудования.

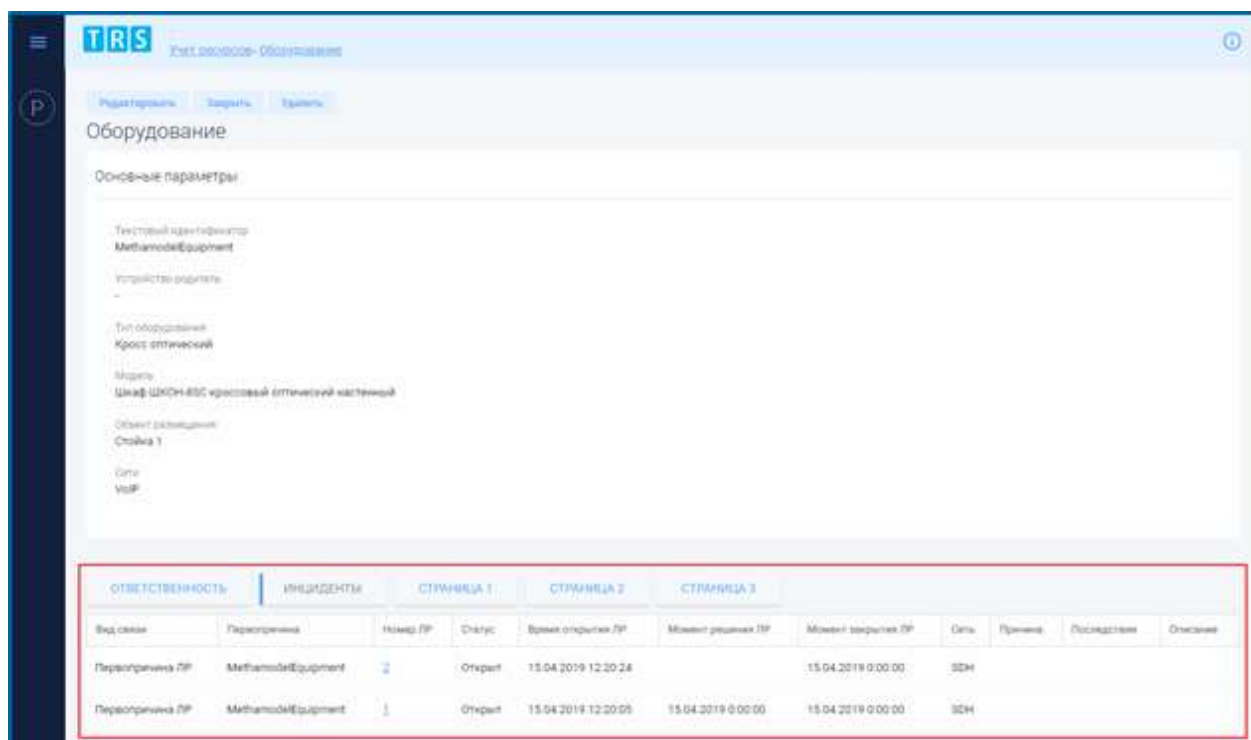


Рис. 5.6 – Страница «Инциденты» в режиме просмотра карточки оборудования

Описание полей страницы «Инциденты» приведено в Табл. 5.3.

Табл. 5.3 – Описание полей страницы «Инциденты» карточки оборудования

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Вид связи	Вид связи с карточкой инцидента: <ul style="list-style-type: none"> Заполняется значением «Первопричина ЛР», если идентификатор оборудования содержится в поле «Оборудование» карточки инцидента (п. 5.2); Заполняется значением «Затронуто данным инцидентом», если идентификатор оборудования содержится в поле «Затронутое оборудование» карточки инцидента
2.	Первопричина	Идентификатор оборудования, указанный в поле «Оборудование» карточки инцидента (п. 5.2). Заполняется, если значение поля «Вид связи» содержит значение «Затронуто данным инцидентом»
3.	Номер ЛР	Номер листа регистрации

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

25

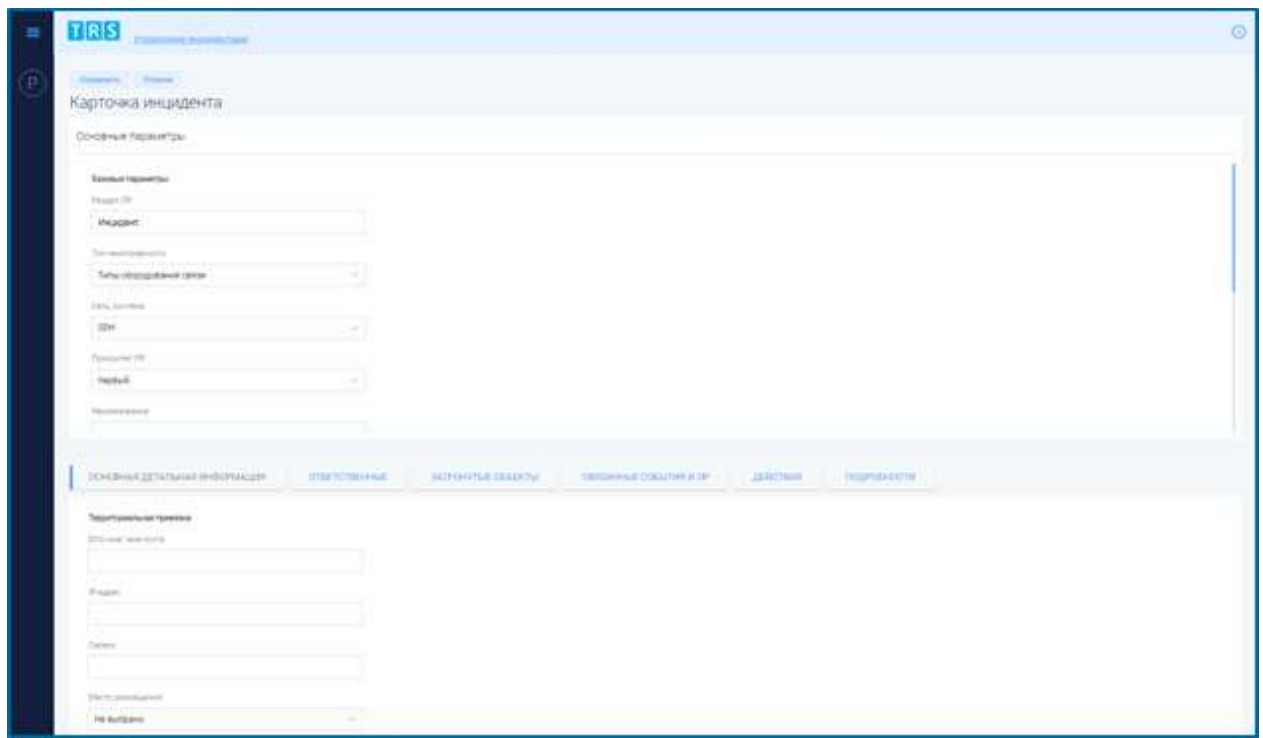


Рис. 5.7 – Форма создания новой карточки инцидента

В открывшейся форме необходимо заполнить поля раздела «Основные параметры» и поля на вкладках карточки инцидента.

При создании карточки инцидента поля «Время возникновения» и «Нормативное время решения» инцидента на вкладке «Основная детальная информация» являются обязательными поля для заполнения.

Для сохранения введенных данных в карточке инцидента необходимо нажать кнопку **Сохранить** (Рис. 5.7) – запись о новой карточке инцидента появится в реестре инцидентов на форме «Управление инцидентами» (Рис. 4.7). Чтобы выйти из формы создания карточки без сохранения введенной информации, нужно нажать кнопку **Отмена**.

Чтобы открыть уже сформированную карточку инцидента, необходимо нажать кнопку **...** в реестре инцидентов на форме «Управление инцидентами» (Рис. 4.7) – карточка инцидента откроется в режиме просмотра (Рис. 5.8).

Ивн. №	Взам. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

27

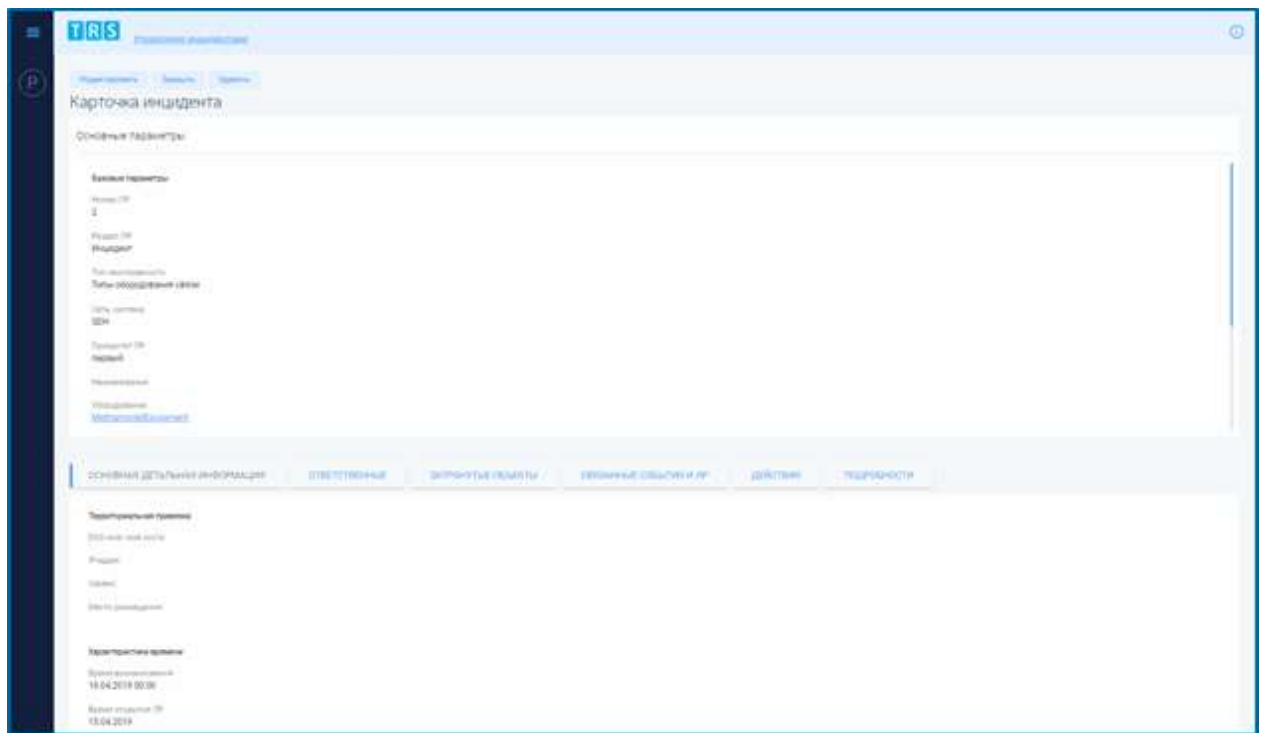


Рис. 5.8 – Карточка инцидента в режиме просмотра

При нажатии на кнопку **Удалить** в режиме просмотра карточки инцидента (Рис. 5.8) выбранная карточка инцидента будет удалена, при нажатии на кнопку **Закрывать** будет осуществлен выход из карточки инцидента на форму «Управление инцидентами» (Рис. 4.7).

При нажатии на кнопку **Редактировать** в режиме просмотра карточки инцидента (Рис. 5.8) карточка инцидента откроется в режиме редактирования полей и вкладок карточки (Рис. 5.9).

После внесения изменений в карточку инцидента в режиме редактирования нужно нажать кнопку **Сохранить** для сохранения внесенных изменений (Рис. 5.9). Чтобы выйти из режима редактирования карточки инцидента без сохранения или отменить внесение изменений, нужно нажать кнопку **Отмена**

Инд. №	Взам. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

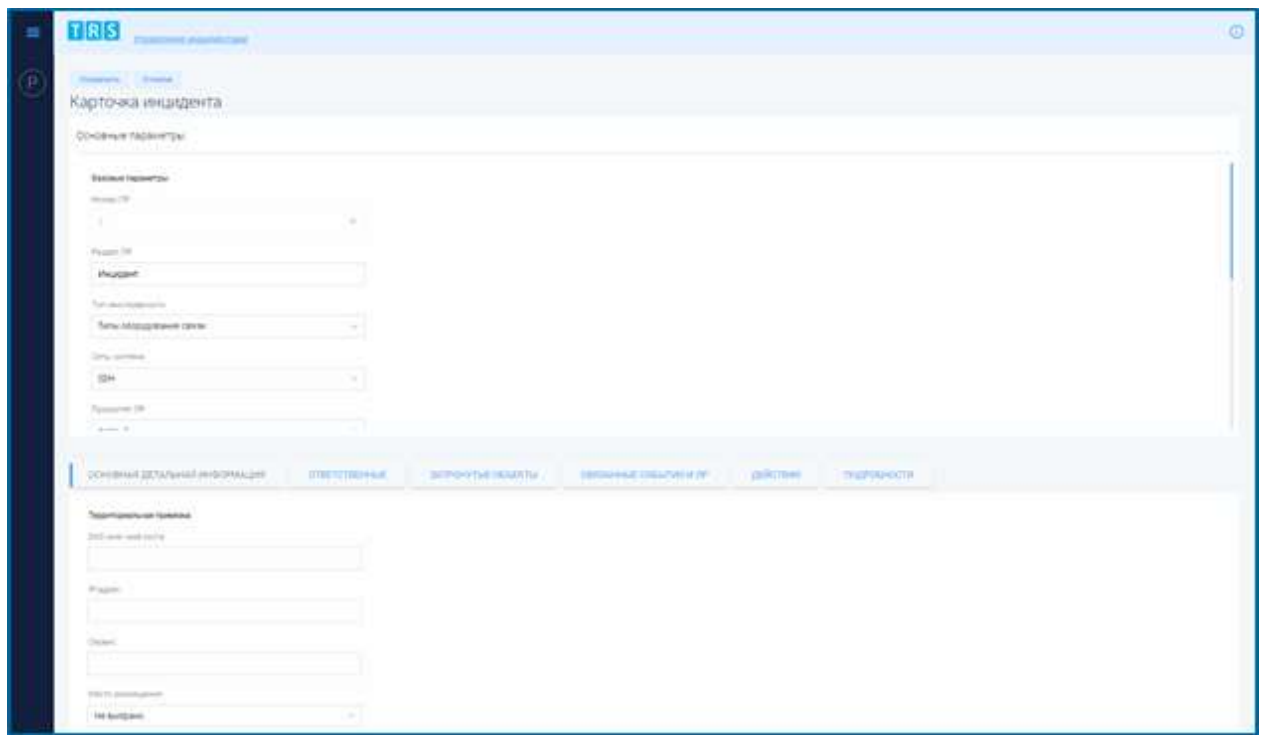


Рис. 5.9 – Карточка инцидента в режиме редактирования

5.2.1 Блок информации «Основные параметры» карточки инцидента

Блок «Основные параметры» заполняется на этапе создания карточки инцидента и включает в себя:

- группу параметров «Базовые параметры»;
- группу параметров «Состояние задачи».

Описание основных параметров карточки инцидента приведено в Табл. 5.4.

Табл. 5.4 – Описание полей блока информации «Основные параметры» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
<i>Группа параметров «Базовые параметры»</i>		
1.	Номер ЛР*	Уникальный номер карточки ЛР. Автоматически заполняется при сохранении ЛР
2.	Раздел ЛР*	Указывается раздел ЛР, в данном случае – ЛР «Инцидент»
3.	Тип неисправности*	Указывается тип ЛР для инцидента. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
4.	Сеть, система*	Сеть, к которой принадлежит оборудование, на котором произошло происшествие/неисправность.

Ив. №	Взам. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

29

Табл. 5.4 – Описание полей блока информации «Основные параметры» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
		Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
5.	Приоритет ЛР*	Значение поля определяет важность данного инцидента относительно остальных. По умолчанию устанавливается значение, соответствующее низшему приоритету. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
6.	Наименование*	Краткое описание инцидента. Ручной ввод
7.	Оборудование	Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/> После установления связи с модулем «Учет ресурсов» отображается как гиперссылка, по которой можно перейти в карточку оборудования
<i>Группа параметров «Состояние задачи»</i>		
8.	Статус ЛР*	Отображает статус решения инцидента (п. 5.3). При создании ЛРИ устанавливается значение по умолчанию «Открыт». Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
9.	Назначено службе, подразделению*	Наименование подразделения. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
10.	Назначено сотруднику*	ФИО сотрудника. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>

Поля, отмеченные (*), являются обязательными для заполнения.

5.2.2 Вкладка «Основная детальная информация» карточки инцидента

Вкладка «Основная детальная информация» включает в себя:

- группу параметров «Территориальная привязка»;
- группу параметров «Характеристики времени»;

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

30

- группу параметров «Причина и последствия».

На Рис. 5.10 представлена вкладка «Основная детальная информация» в режиме просмотра карточки инцидента.

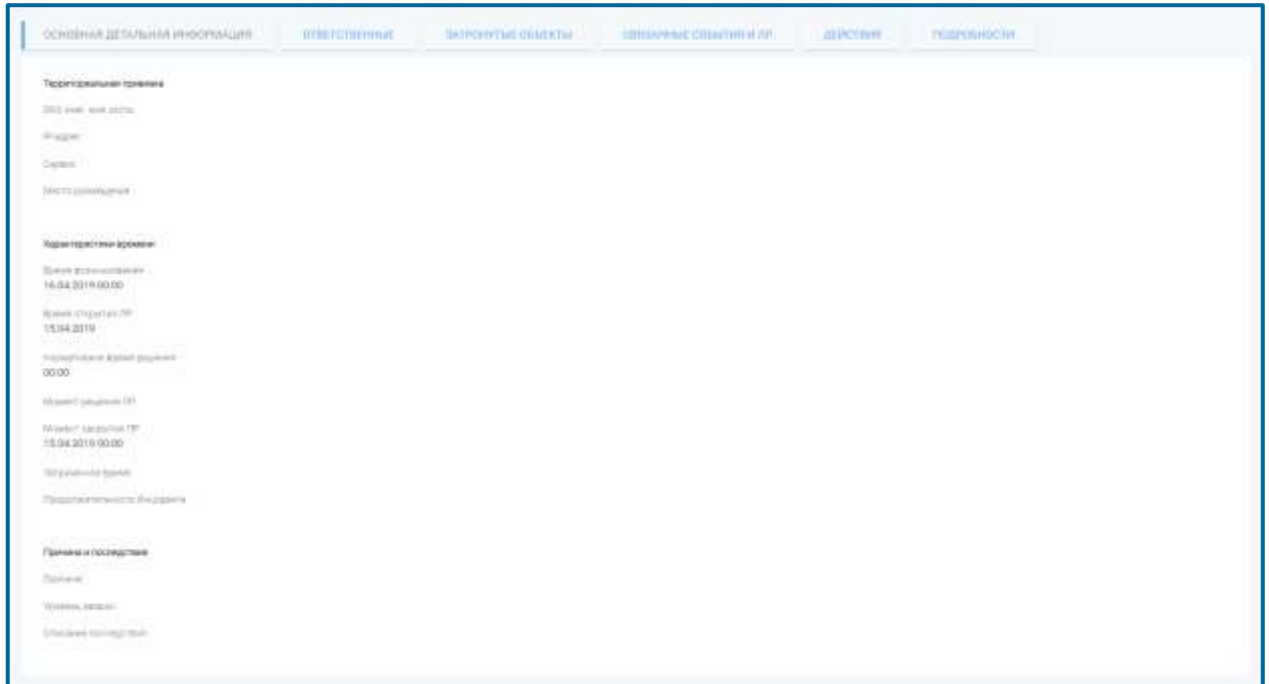


Рис. 5.10 – Вкладка «Основная детальная информация» в режиме просмотра карточки инцидента

Описание полей вкладки «Основная детальная информация» приведено в Табл. 5.5.

Табл. 5.5 – Описание полей вкладки «Основная детальная информация» карточки инцидента





№ п/п	Наименование поля	Описание
<i>Группа параметров «Территориальная привязка»</i>		
1.	DNS имя/имя хоста	Наименование хоста как компонента URL-адреса (HOSTNAME). Ручной ввод
2.	IP-адрес	IPv4 сетевой адрес хоста (HOST_IP_ADDR). Ручной ввод
3.	Сервис	Наименование сервиса, подлежащего мониторингу (SERVICE). Ручной ввод
4.	Место	Наименование территориальной единицы и объекта инфраструктуры места происшествия/неисправности.

Изм. №	Изм. №
Подп. и дата	Взам. инв. №
Изм. №	Изм. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Табл. 5.5 – Описание полей вкладки «Основная детальная информация» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
		Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
<i>Группа параметров «Характеристики времени»</i>		
5.	Время возникновения*	Время, когда возникло происшествие/неисправность. Выбор значения из календаря по значку 
6.	Время открытия ЛР*	Время, когда был открыт инцидент в системе – время регистрации ЛР. Не редактируемое поле
7.	Нормативное время решения*	Время, необходимое для восстановления работоспособности устройства в соответствии с нормативными документами и нормами времени на техническое обслуживание. Автоматически после заполнения поля «Приоритет ЛР» (Табл. 5.4) в поле копируется значение на основании справочника «Приоритеты» с возможностью его поменять. Выбор значения из календаря по значку 
8.	Момент решения ЛР	Фактическое время, когда был устранен инцидент (неисправности, связанные с инцидентом). Выбор значения из календаря по значку  . Поле отображается и заполняется автоматически (временем выставления статуса) при выставлении статуса «Решено», при изменении статуса на любое другое значение поле скрывается. В системе реализована возможность скорректировать время вручную не более текущей даты и времени
9.	Момент закрытия ЛР	Время, когда был закрыт инцидент в системе – время закрытия ЛР.

Изм. №	Изм. инв. №
Подп. и дата	





Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

32

Табл. 5.5 – Описание полей вкладки «Основная детальная информация» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
		Выбор значения из календаря по значку  . Поле отображается и заполняется автоматически при выставлении статуса «Закрыто» или «Отменено», при изменении статуса на любое другое значение поле скрывается. Если поле отображается, то является обязательным для заполнения
10.	Затраченное время	Время, затраченное на устранение причин инцидента. Выбор значения из календаря по значку  . Автоматически рассчитывается с момента возникновения неисправности. Автоматический расчет прекращается при установлении статуса «Приостановлено», «Решено с обходным решением», «Решено», «Закрыто», «Отменено», при изменении статуса на любое другое значение автоматический расчет продолжается
11.	Продолжительность Инцидента	Время, затраченное на решение инцидента. Выбор значения из календаря по значку 
<i>Группа параметров «Причина и последствия»</i>		
12.	Причина	Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
13.	Уровень аварии*	Наименование уровня аварии. Ручной ввод
14.	Описание последствий	Описание последствий аварии. Ручной ввод

Поля, отмеченные (*), являются обязательными для заполнения.

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Основная детальная информация» будет доступна для изменения (Рис. 5.11).

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

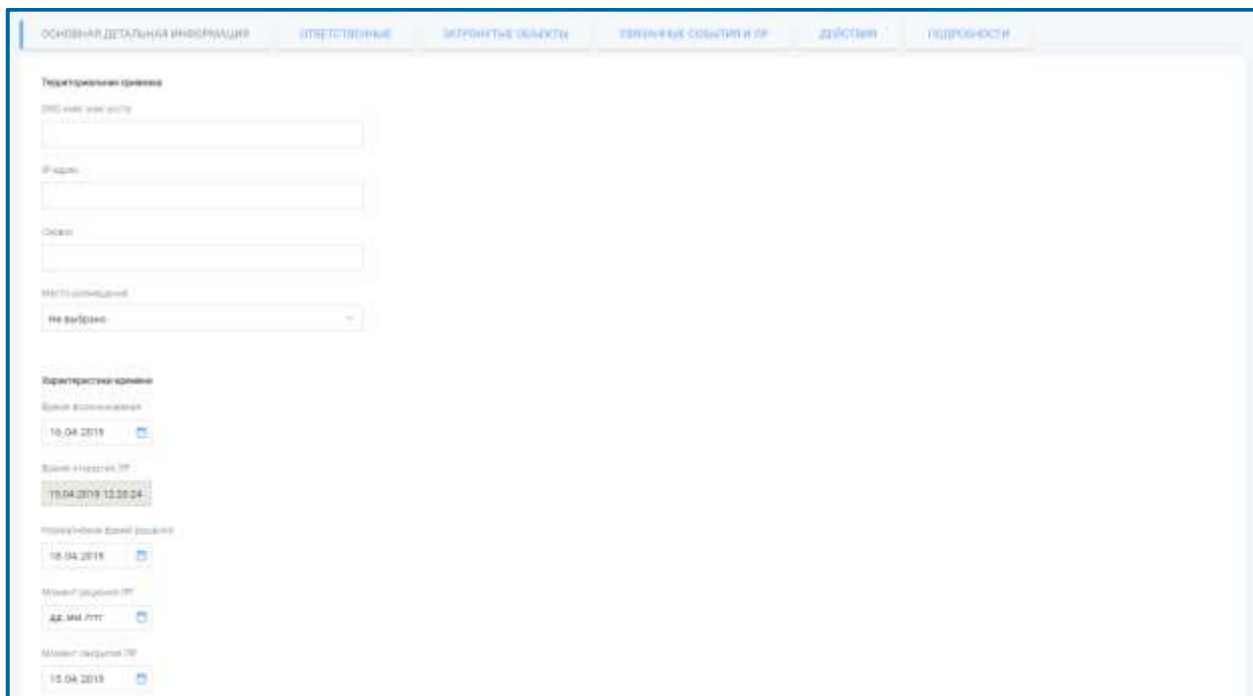


Рис. 5.11 – Вкладка «Основная детальная информация» в режиме редактирования карточки инцидента

5.2.3 Вкладка «Ответственные» карточки инцидента

Вкладка «Ответственные» включает в себя:

- группу параметров «Координатор»;
- таблицу «Ответственные».

На Рис. 5.12 представлена вкладка «Ответственные» в режиме просмотра карточки инцидента.



Рис. 5.12 – Вкладка «Ответственные» в режиме просмотра карточки инцидента

Описание полей вкладки «Ответственные» приведено в Табл. 5.6.

Табл. 5.6 – Описание полей вкладки «Ответственные» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
<i>Группа параметров «Координатор»</i>		
1.	Координатор работ*	Должность/ФИО сотрудника, координирующего действия по решению инцидента.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

34

Табл. 5.6 – Описание полей вкладки «Ответственные» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
		По умолчанию проставляется должность/ФИО сотрудника, создавшего ЛРИ. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
2.	Сотрудник, создавший ЛР*	Автоматически проставляется должность/ФИО сотрудника, создавшего ЛРИ. Поле недоступно для редактирования
<i>Таблица ответственных</i>		
3.	Ответственный*	Сотрудник, ответственный за решение инцидента. По умолчанию проставляется ФИО сотрудника, создавшего ЛРИ. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
4.	Вид ответственности*	Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>

Поля, отмеченные (*), являются обязательными для заполнения.

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Ответственные» будет доступна для изменения (Рис. 5.13).



Рис. 5.13 – Вкладка «Ответственные» в режиме редактирования карточки инцидента

Для того, чтобы добавить строки на вкладку «Ответственные» в таблицу ответственных, необходимо нажать кнопку .

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

5.2.4 Вкладка «Затронутые объекты» карточки инцидента

Вкладка «Затронутые объекты» содержит таблицу «Затронутые объекты».

На Рис. 5.14 представлена вкладка «Затронутые объекты» в режиме просмотра карточки инцидента.

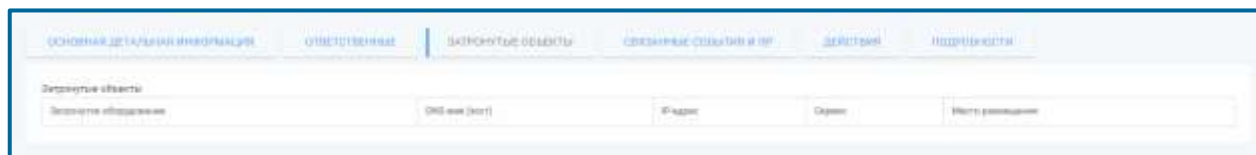


Рис. 5.14 – Вкладка «Затронутые объекты» в режиме просмотра карточки инцидента

Описание полей вкладки «Затронутые объекты» приведено в Табл. 5.7.

Табл. 5.7 – Описание полей таблицы «Затронутые объекты» на вкладке «Затронутые объекты» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Затронутое оборудование	Отображается как гиперссылка, по которой можно перейти в карточку оборудования. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/>
2.	DNS имя (хост) (затронутого оборудования)	Наименование хоста как компонента URL-адреса (HOSTNAME). Ручной ввод
3.	IP-адрес (затронутого оборудования)	IPv4 сетевой адрес хоста (HOST_IP_ADDR). Ручной ввод
4.	Сервис (затронутого оборудования)	Наименование сервиса (SERVICE). Ручной ввод
5.	Место размещения (затронутого оборудования)	Наименование территориальной единицы и объекта инфраструктуры места происшествия/неисправности. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input type="checkbox"/> . В соответствии со значением поля «Затронутое оборудование» в карточке инцидента подтягивается значение в поле «Объект размещения» карточки оборудования (Табл. 5.1)

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Затронутые объекты» будет доступна для изменения (Рис. 5.15).

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата	53675873.620111.001.ИЗ.01.2	Лист
							36

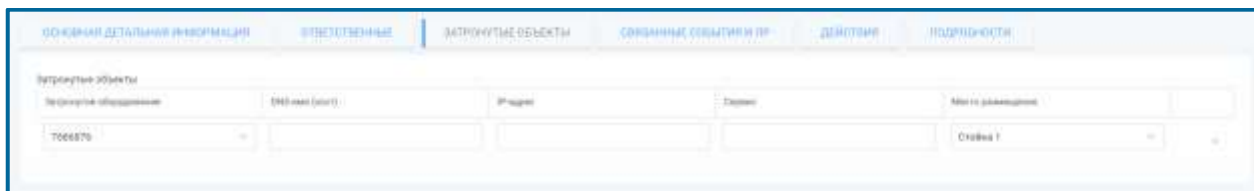



Рис. 5.15 – Вкладка «Затронутые объекты» в режиме редактирования карточки инцидента

Для того, чтобы добавить строки в таблицу на вкладку «Затронутые объекты», необходимо нажать кнопку .

5.2.5 Вкладка «Связанные события и ЛР» карточки инцидента

Вкладка «Связанные события и ЛР» содержит:

- таблицу «Связанные события» – в разделе отображаются связанные с ЛР события с возможностью добавить связь с другими событиями. Первым по порядку выводится открывающее событие, на основании которого создан данный ЛР;
- таблицу «Связанные ЛР» – в разделе реализована возможность добавления любого ЛРИ, доступного для просмотра данному пользователю. После добавления связанного ЛР в данном разделе отображается список связанных ЛРИ.
В добавленном ЛРИ в разделе «Связанные ЛР» так же отображается данная связь ЛР.

На Рис. 5.16 представлена вкладка «Связанные события и ЛР» в режиме просмотра карточки инцидента.

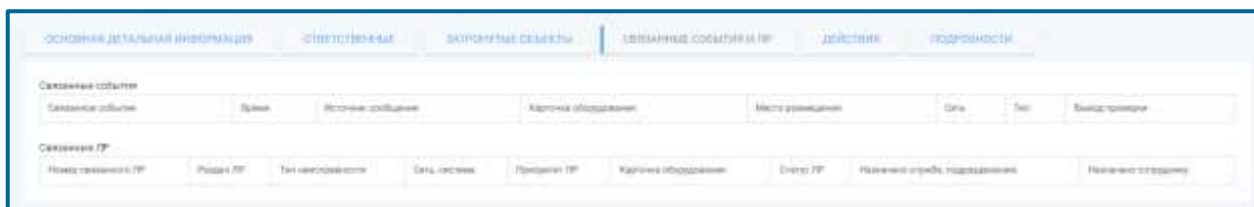


Рис. 5.16 – Вкладка «Связанные события и ЛР» в режиме просмотра карточки инцидента

Описание полей таблиц «Связанные события» и «Связанные ЛР», расположенных на вкладке «Связанные события и ЛР», приведено в Табл. 5.8.





Табл. 5.8 – Описание полей таблиц вкладки «Связанные события и ЛР» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
<i>Таблица «Связанные события»</i>		
1.	Связанное событие	Связанное (вторичное) событие (сообщение) с инцидентом, по которому проводятся работы.

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

Табл. 5.8 – Описание полей таблиц вкладки «Связанные события и ЛР» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
		Отображается в виде гиперссылки на связанное событие (сообщение)
2.	Время	Фактическое время возникновения связанного (вторичного) события (сообщения) на оборудовании. Выбор значения из календаря по значку 
3.	Источник сообщения	Отображает, откуда пришло сообщение о событии. Ручной ввод
4.	Карточка оборудования	Ссылка на карточку оборудования. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
5.	Место размещения	Наименование места, где установлено оборудование, с которого пришло сообщение о событии. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
6.	Сеть	Сеть оборудования. Ручной ввод
7.	Тип	Отображает тип события. Ручной ввод
8.	Вывод проверки	Поле для ввода дополнительной информации. Ручной ввод
<i>Таблица «Связанные ЛР»</i>		
9.	Номер связанного ЛР	Номер связанного ЛР. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
10.	Раздел ЛР	Указывается раздел ЛР
11.	Тип неисправности	Указывается тип ЛР для инцидента

Ивв. №	Взам. инв. №
Изм.	Подп. и дата
Кол.уч.	
Лист	
№ док.	
Подп.	
Дата	

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Табл. 5.8 – Описание полей таблиц вкладки «Связанные события и ЛР» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
12.	Сеть, система	Сеть, к которой принадлежит оборудование, на котором произошло происшествие/неисправность
13.	Приоритет ЛР	Значение поля определяет время устранения инцидента согласно внутренним регламентам организации
14.	Карточка оборудования	Ссылка на карточку оборудования
15.	Статус ЛР	Отображает статус решения инцидента
16.	Назначено службе, подразделению	Наименование подразделения
17.	Назначено сотруднику	ФИО сотрудника

Поля таблицы «Связанные ЛР» заполняются автоматически в соответствии со значением в поле «Номер связанного ЛР».

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Связанные события и ЛР» будет доступна для изменения (Рис. 5.17).



Рис. 5.17 – Вкладка «Связанные события и ЛР» в режиме редактирования карточки инцидента

Для того, чтобы добавить строки на вкладку «Связанные события и ЛР» в таблицы «Связанные события» и «Связанные ЛР», необходимо нажать кнопку



5.2.6 Вкладка «Действия» карточки инцидента

Вкладка «Действия» содержит:

- поле «Принятые меры. Итоговый результат»;
- таблицу «Действия по решению ЛР»;
- таблицу «Эскалация» – в разделе отображаются оповещения, сгенерированные системой и созданные вручную пользователем;

Изм. №	Изм. №
Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

- таблицу «История изменений» – в разделе реализована возможность просмотреть историю изменений всех разделов карточки ЛР.

На Рис. 5.18 представлена вкладка «Действия» в режиме просмотра карточки инцидента.

Рис. 5.18 – Вкладка «Действия» в режиме просмотра карточки инцидента
Описание полей вкладки «Действия» приведено в Табл. 5.9.

Табл. 5.9 – Описание полей и таблиц вкладки «Действия» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
1.	Принятые меры. Итоговый результат	Поле для ввода информации. Ручной ввод
<i>Таблица «Действия по решению ЛР»</i>		
2.	Номер*	Уникальный номер действий в выбранном ЛР. Автоматически заполняется при сохранении карточки инцидента
3.	Выполненные действия*	Описание мер, принятых для устранения происшествия/неисправности. Ручной ввод
4.	Сотрудник*	Должность/ФИО сотрудника, устраняющего происшествия/неисправности Выбор значения из раскрывающегося списка по значку <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Таблица «Эскалация»</i>		
5.	Номер	Уникальный номер оповещения в выбранном ЛР. Автоматически заполняется при сохранении карточки инцидента

Взам. инв.№	
Подп. и дата	
Инв. №	



Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

40

Табл. 5.9 – Описание полей и таблиц вкладки «Действия» карточки инцидента

№ п/п	Наименование поля	Описание
6.	Время отправления/занесения	Дата и время отправления сообщения. Автоматически заполняется при отправлении сообщения. Вручную – выбор значения из календаря по значку 
7.	Способ оповещения	Указывает на способ оповещения сотрудника об инциденте. Выбор значения из раскрывающегося списка по значку 
8.	Информируемый сотрудник	Логин/ФИО сотрудника, которого необходимо оповестить. Ручной ввод
9.	Текст	Текст сообщения-оповещения. Ручной ввод
10.	Информирующий сотрудник	Логин/ФИО/наименование должности сотрудника, который оповещает. Ручной ввод
<i>Таблица «История изменений»</i>		
11.	Дата и время изменения	Время сохранения изменений. Заполняется автоматически
12.	Тип изменения	Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Удаление; • Редактирование; • Добавление. Заполняется автоматически
13.	Имя пользователя	ФИО пользователя, который внес изменения. Ручной ввод

Поля, отмеченные (*), являются обязательными для заполнения.

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Действия» будет доступна для изменения (Рис. 5.19).

Индв. №	Взам. инв. №
Индв. №	Подп. и дата
Индв. №	

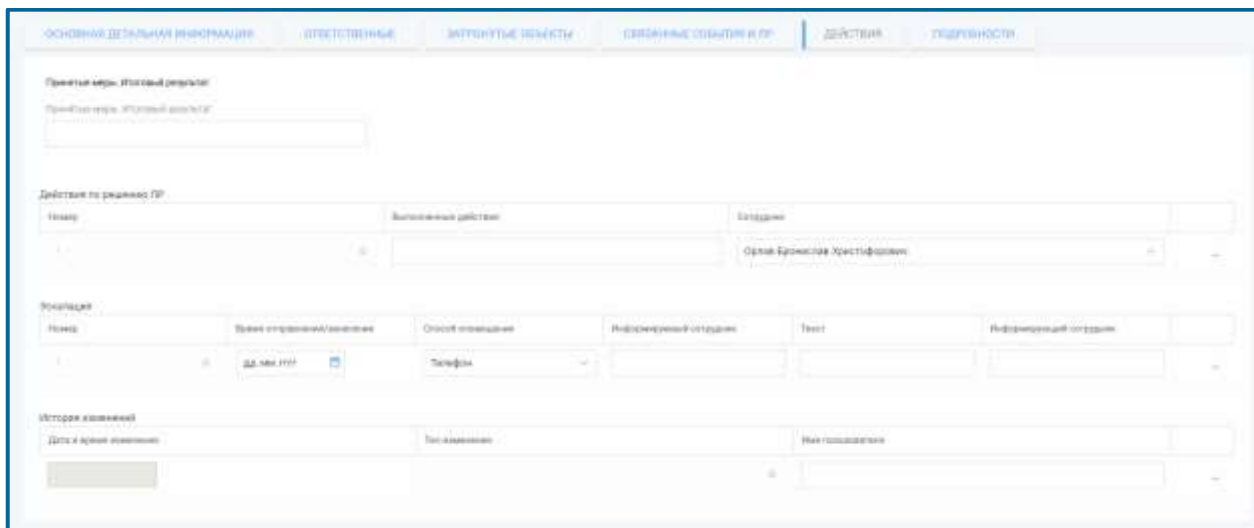



Рис. 5.19 – Вкладка «Действия» в режиме редактирования карточки инцидента

Для того, чтобы добавить строки на вкладку «Действия» в таблицы «Действия по решению ЛР», «Эскалация» и «История изменений», необходимо нажать кнопку .

5.2.7 Вкладка «Подробности» карточки инцидента

Вкладка «Подробности» содержит поле «Дополнительная информация».

На Рис. 5.20 представлена вкладка «Подробности» в режиме просмотра карточки инцидента.

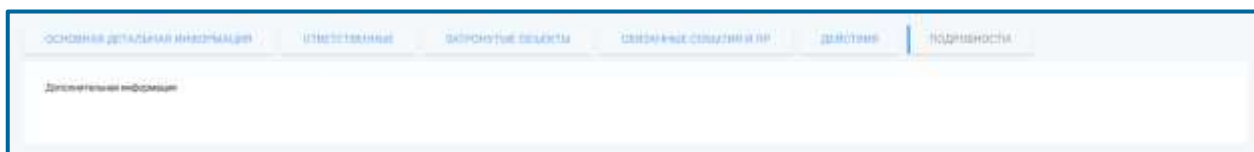


Рис. 5.20 – Вкладка «Подробности» в режиме просмотра карточки инцидента

Для того, чтобы внести изменения в данные на вкладке, необходимо перейти в режим редактирования карточки инцидента (Рис. 5.9) – информация на вкладке «Подробности» будет доступна для изменения (Рис. 5.21).



Рис. 5.21 – Вкладка «Подробности» в режиме редактирования карточки инцидента

5.3 Процесс устранения инцидентов

Параметром, определяющим текущее состояние процесса устранения инцидентов, для ЛРИ является поле «Статус ЛР» карточки инцидента.

Изменение состояния процесса устранения инцидентов происходит вследствие:

Инд. №	Взам. инв. №
	Подп. и дата

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

- изменения значения параметра «Статус ЛР» в карточке инцидента;
- изменения текущей ответственности за выполнение работ по данному ЛРИ – передача ответственности сотруднику, отвечающему за данную стадию, указанием его в поле «Назначено сотруднику» в карточке инцидента;
- ввод сотрудником, изменившим стадию, сопровождающего (поясняющего) комментария на вкладке «Действия по решению» (ДР) (п. 5.2.6).

Операция изменения состояния ЛРИ доступна только:

- сотруднику, в данный момент указанному в поле «Назначено сотруднику» карточки инцидента в группе параметров «Состояние задачи»;
- сотруднику, указанному в поле «Координатор работ» карточки инцидента в группе параметров «Ответственные» на вкладке «Ответственные» (п. 5.2.3);

Возможности перехода ограничены условиями, касающимися:

- перехода статусов ЛР в другие состояния;
- должны быть заполнены все доступные и обязательные параметры для перехода в следующий статус.

В Табл. 5.10 приведены возможные состояния ЛР Инцидент, их описание и приведен активный на данной стадии сотрудник, который указывается в поле «Назначено сотруднику» в карточке инцидента.

Табл. 5.10 – Список возможных состояний ЛРИ

Значение статуса	Описание	Активный на данной стадии сотрудник
[*]	Новый и не сохраненный (не опубликованный) ЛР	Сотрудник, указанный в поле «Сотрудник, создавший ЛР»
Открыт	Устанавливается автоматически при создании инцидента. Зафиксирован факт инцидента, выполнена базовая классификация, ЛР назначен сотруднику, ответственному за его дальнейшее решение	По умолчанию после сохранения указывается сотрудник, создавший ЛР, с возможностью изменить на любого из указанных на вкладке «Ответственные»
В работе	Исполнитель приступил к выполнению работ по устранению инцидента и отметил это переводом ЛР в статус «В работе»	Сотрудник, указанный на вкладке «Ответственные» как <Исполнитель работ>

Изм. №	Изм. инв. №
Подп. и дата	

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

43

Табл. 5.10 – Список возможных состояний ЛРИ

Значение статуса	Описание	Активный на данной стадии сотрудник
Решен	Все работы, необходимые для устранения инцидента, выполнены с положительным результатом	<ul style="list-style-type: none"> Сотрудник, указанный на вкладке «Ответственные» как <Проверяющий>; Сотрудник, указанный в поле «Координатор работ»
Решен с обходным решением	Уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение	<ul style="list-style-type: none"> Сотрудник, указанный на вкладке «Ответственные» как <Проверяющий>; Сотрудник, указанный в поле «Координатор работ»
Закрит	Все выполненные работы устранения инцидента проверены с положительным результатом. Устанавливается после проверки устранения инцидента	Сотрудник, указанный в поле «Координатор работ»
Отменен	Все работы по устранению инцидента прекращены, инцидент не устранен	Сотрудник, указанный в поле «Координатор работ»
Приостановлен	Приостановление работ в связи с объективными причинами	Сотрудник, указанный в поле «Координатор работ»

На Рис. 5.22 приведена схема смены значений для параметра «Статус ЛР» карточки инцидента.

Ивн. №	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

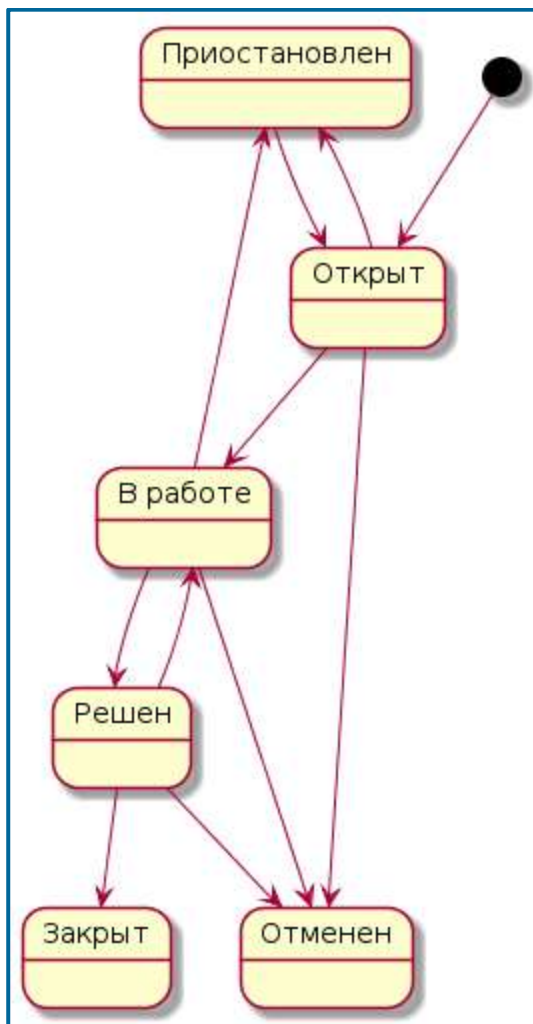


Рис. 5.22 – Диаграмма состояний ЛРИ по полю «Статус ЛР» карточки инцидента

В Табл. 5.11 представлена логика переходов между статусами ЛРИ в табличном формате и содержит описания условий для переходов между статусами.

Табл. 5.11 – Таблица переходов состояний ЛРИ

Текущий статус	Устанавливаемый статус	Условия перехода
[*]	Открыт	Заполнены все доступные и обязательные параметры в карточке инцидента
Открыт	Отменен	–
	Приостановлен	–
В работе	Решен	Заполнены все доступные и обязательные параметры для статуса ЛР «В работе»
	Отменен	–

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

Табл. 5.11 – Таблица переходов состояний ЛРИ

Текущий статус	Устанавливаемый статус	Условия перехода
	Решен с обходным решением	Заполнены все доступные и обязательные параметры для статуса ЛР «В работе»
Решен	В работе	–
	Отменен	–
	Закрыт	Заполнены все доступные и обязательные параметры для статуса ЛР «Решен»
Решен с обходным решением	В работе	–
	Отменен	–
	Закрыт	Заполнены все доступные и обязательные параметры для статуса ЛР «Решен с обходным решением»
Приостановлен	Открыт	–
	В работе	Заполнены все доступные и обязательные параметры для статуса ЛР «Открыт»
	Отменен	–

В Табл. 5.12 приведена матрица возможных переходов состояний.

Табл. 5.12 – Матрица возможных переходов состояний ЛРИ

	[*]	Открыт	В работе	Решен	Решен с обходным решением	Закрыт	Отменен	Приостановлен
[*]		>>						
Открыт							>>	>>
В работе				>>	>>		>>	>>
Решен			>>			>>	>>	
Решен с обходным решением			>>			>>	>>	
Закрыт								
Отменен								
Приостановлен		>>	>>				>>	

Изм. №	Изм. №
Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата
------	---------	------	--------	-------	------

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

Лист

46

Рис. 5.17 – Вкладка «Связанные события и ЛР» в режиме редактирования карточки инцидента.....	39
Рис. 5.18 – Вкладка «Действия» в режиме просмотра карточки инцидента....	40
Рис. 5.19 – Вкладка «Действия» в режиме редактирования карточки инцидента	42
Рис. 5.20 – Вкладка «Подробности» в режиме просмотра карточки инцидента	42
Рис. 5.21 – Вкладка «Подробности» в режиме редактирования карточки инцидента	42
Рис. 5.22 – Диаграмма состояний ЛРИ по полю «Статус ЛР» карточки инцидента	45

Инд. №	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подп.	Дата

53675873.620111.001.ИЗ.01.2

