

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	4
2	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМАМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО	4
3	ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ ПО.....	5
4	ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА	5
5	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	5
6	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ ИЗМЕНЕНИЯ	7
6.1	Общие положения	7
6.2	Участники процесса управления изменениями	8
6.3	Действия для управления запросом изменения	9
6.4	Состояния и переходы запроса изменения	11

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №					Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
								2
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата			

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

АРМ	Автоматизированное рабочее место
ЭВМ	Электронно-вычислительная машина
ПК	Программный комплекс

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №							Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
										3
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата					

1 ВВЕДЕНИЕ

Программный комплекс «RTSoft Protection Suite» (далее – ПК) является единой информационной системой для ведения структурированного информационного хранилища в рамках деловых процессов служб релейной защиты и автоматики (РЗА) предприятий, энергокомпаний и диспетчерских центров.

Альтернативное наименование ПК: «Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА».

ПК предназначен для автоматизации следующих процессов:

- 1) ведение учетных форм устройств РЗА (паспорта устройств РЗА);
- 2) автоматизация формирования распределенного многоуровневого информационного хранилища электронных копий нормативно-справочной документации или ссылок на нее, его корректировки, публикации документов и распространения актуальных данных;
- 3) формирование заданий по настройке устройств РЗА;
- 4) контроль выполнения заданий по настройке устройств РЗА;
- 5) поиск хранящейся информации;
- 6) подготовка отчетной информации.

2 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМАМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО

ПК поддерживает следующие режимы функционирования:

- штатный режим функционирования;
- аварийный режим функционирования.

В процессе эксплуатации ПК основным режимом функционирования является штатный. В данном режиме ПК обеспечивает бесперебойную работу всех основных и дополнительных функций и выполнение расчетов.

Отказ одного или нескольких компонентов ПК является признаком аварийного режима функционирования. В этом режиме рекомендуется следующая последовательность действий:

1. Принимаются меры обеспечения временной работоспособности ПК (возможно с ограничением выполнения отдельных функций);

Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

						Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата		4

2. Производится поиск и анализ причин выхода ПК в аварийный режим;
3. Проводятся мероприятия по восстановлению полной работоспособности.

3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ

ПК предоставляется с учетом перспектив развития и модернизации. Предусматриваются следующие мероприятия:

- расширение количества функций, входящих в состав ПК
- улучшение кода ПК
- увеличение быстродействия
- расширение количества оборудования энергообъектов и их параметров, учитываемых при расчетах.

4 ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Для эксплуатации ПК требуются уверенные навыки работы с персональным компьютером. Перед началом работы требуется ознакомиться с Руководством пользователя на данный ПК.

Для администрирования ПК необходимы базовые знания по установке и настройке программ в операционной системе Microsoft Windows. Необходимо иметь права доступа Администратора на АРМ пользователя на котором планируется установка ПК.

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Услуги технической поддержки включают:

1. Обновление программного обеспечения на актуальную версию. Производится в течение всего срока действия договора, по мере создания Правообладателем и выхода в свет обновленной версии программного обеспечения.
2. Обновление эксплуатационной документации и учебных пособий. Производится в течение всего срока действия договора, по мере обновления документов и учебных пособий Правообладателем.

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

						Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата		5

3. Консультационные услуги.

Основанием для оказания услуг по технической поддержке является заявка Пользователя. Заявкой считается:

- 1) электронное письмо, отправленное на электронный адрес, указанный в договоре, или на адрес rtsoft@rtsoft.ru;
- 2) устное обращение в службу технической поддержки по телефону 8 (495) 967-15-05;
- 3) факс, отправленный по телефону 8 (495)742-68-29.

Заявка должна иметь все необходимые реквизиты для точной идентификации Заказчика и его просьбы.

Заявки принимаются с 9:00 до 18:30 часов ежедневно по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней).

Обращения Заказчика обрабатываются только в рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы.

Обращения в службу технической поддержки Исполнителя обрабатываются в порядке их поступления.

В рамках технической поддержки оказываются консультации на русском языке по вопросам эксплуатации программного обеспечения по телефону, видеосвязи, факсу и электронной почте, в течение пяти рабочих дней с момента обращения.

Заказчик также получает возможность использования базы знаний, контактов с разработчиками, загрузки дополнительных методических и иных материалов.

Исправление ошибок в работе программного обеспечения с привлечением Правообладателя (время исправления ошибки согласовывается с Правообладателем).

Условия оказания услуг технической поддержки могут быть изменены по дополнительному запросу Заказчика.

Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата

6 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ ИЗМЕНЕНИЯ

6.1 Общие положения

Процесс управление изменениями пронизывает все основные подсистемы управления проектом. Данный процесс осуществляется на всех фазах проекта и на всех этапах жизненного цикла продукта.

Система управления изменения гарантирует, что индивидуальные запросы на изменения проходят полный цикл обработки согласно утвержденным правилам и процедурам, что в значительной степени упрощает работу группы разработки и сопровождения продукта.

Изменения по своему содержанию подразделяются на три категории:

- Включение новых функций.
- Улучшение реализованных функций и свойств продукта.
- Устранение дефектов.

Принципы управления всеми тремя категориями запросов на изменение одинаковы. В каждом отдельном случае, в зависимости от содержания проекта (или его фазы) может быть выбрана схема управления необходимыми категориями изменений или их комбинацией.

В данной рабочей инструкции сделан акцент на процессе отслеживания (tracking) и устранения дефектов.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №					Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
			Изм.	Кол.у	Лист	№		Подп.

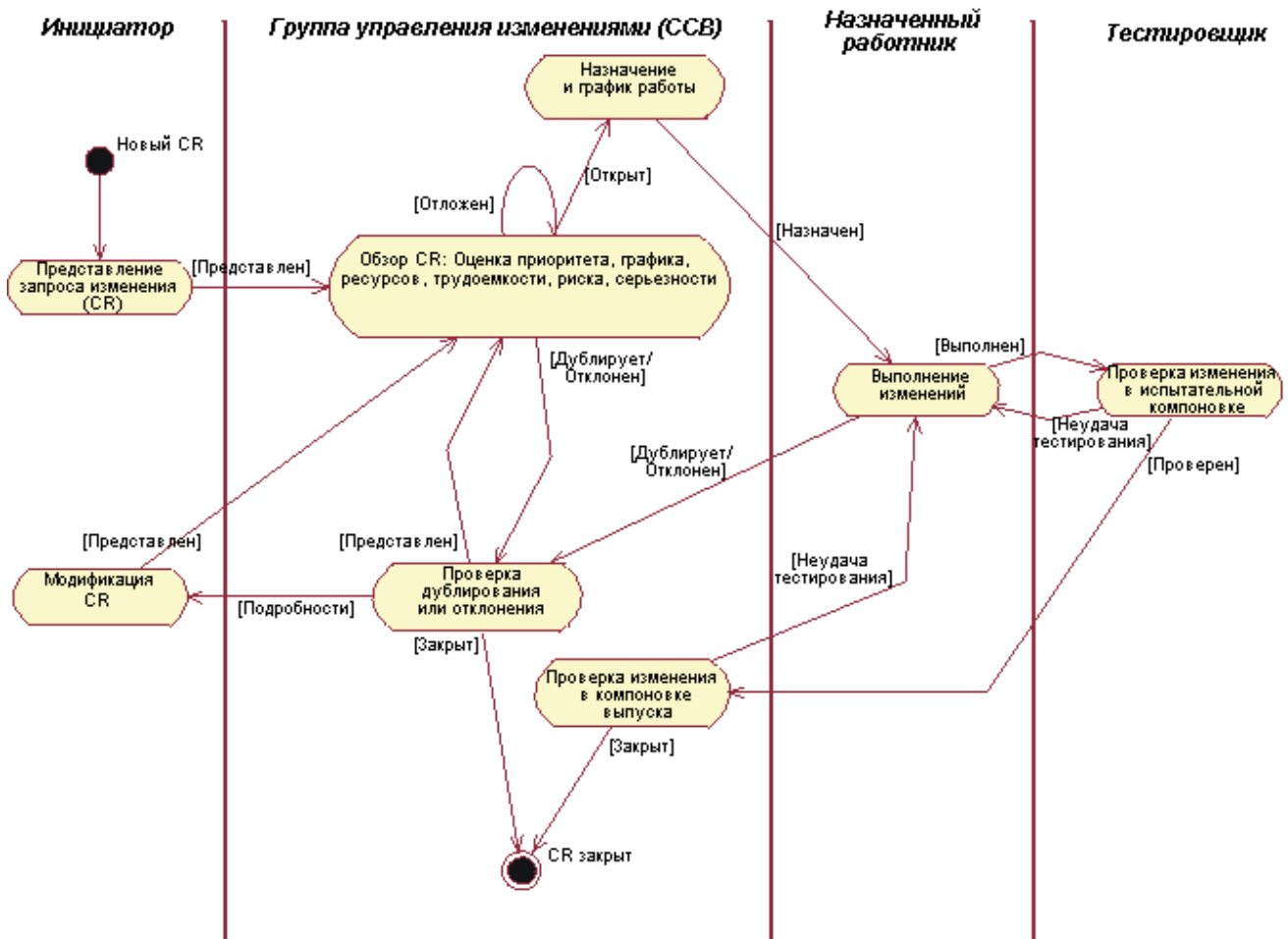
6.2 Участники процесса управления изменениями

Роль	Описание
Менеджер управления изменениями	В обязанности менеджера управления изменениями входит наблюдение за процессом управления изменениями. Он должен понимать принципы управления конфигурацией. Он должен быть квалифицирован в оценке влияния запросов изменения на стоимость и график. Он должен быть способен эффективно взаимодействовать для определения контекста и последствий изменения и для определения того, как и кто должен обрабатывать каждый запрос изменения
Менеджер проекта	Планирует работы по устранению дефекта
Менеджер разработки / Разработчик	Производит доработку продукта с целью устранения дефекта
Менеджер тестов / Тестировщик	Задача тестировщика установить, что произведенные Разработчиком доработки продукта устраняют дефект и полностью удовлетворяют запрос Клиента

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №					Лист
			Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)				
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата	8	

6.3 Действия для управления запросом изменения

Следующая диаграмма показывает действия, применяемые в проекте для управления запросом изменения (CR) в его жизненном цикле:



Описание действий процесса управления запросом изменения (CRM):

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №					Лист
			Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)				
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата		

Действие	Описание	Работник
Представление CR	Любой совладелец проекта может представить запрос изменения (CR). Запрос изменения регистрируется в Системе отслеживания запросов изменения (ClearQuest) и помещается в очередь для обзора группой управления изменениями, устанавливая состоянию запроса изменения значение <i>Представлен</i> .	Инициатор
Обзор CR	Назначение этого действия - обзор <i>представленных</i> запросов изменения. Начальный обзор содержания запроса изменения делается на обзорном совещании группы управления изменениями, чтобы определить, является ли этот запрос допустимым. Если да, то принимается решение, возможна ли реализация этого изменения в контексте текущего выпуска (выпусков), основываясь на приоритете, графике, ресурсах, трудоемкости, риске, серьезности и на основе любых других уместных критериев, учитываемых группой. Группа ССВ планирует выпуск очередных версий.	ССВ
Проверка дублирования или отклонения	Если запрос изменения вызывает сомнение, что он является <i>Дублированием</i> или <i>Отклоненным</i> как недопустимый (например, ошибка оператора и т.д.), представителю ССВ поручается проверить это подозрение и собрать подробную информацию от инициатора, в случае необходимости.	Представитель ССВ
Модификация CR	Если для оценки запроса изменения необходима подробная информация (<i>Подробности</i>), или если запрос изменения отклонен в любой точке процесса <i>Дублирует</i> , <i>Отклонен</i> и т.п.), об этом уведомляется инициатор, который может модифицировать запрос изменения новой информацией. Модифицированный запрос изменения заново представляется в очередь для рассмотрения новых данных.	Инициатор
Назначение и график работы	Когда запрос изменения <i>Открыт</i> , руководитель проекта поручает работу соответствующему работнику(ам) - в зависимости от типа запроса (например, запроса расширения, де-	Менеджер проекта

Взам. инв. №	
Инв. № подл.	
Подп. и дата	

Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата	

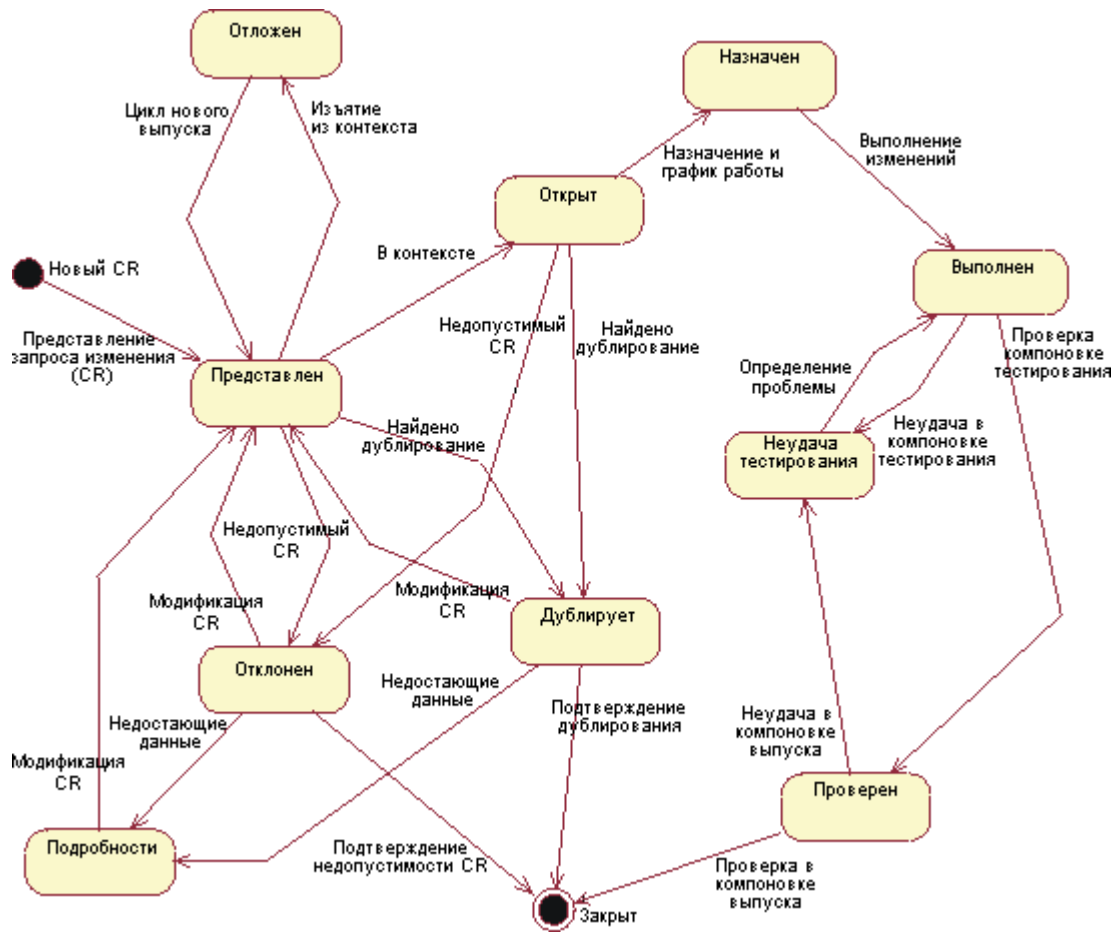
Действие	Описание	Работник
	фект, изменение документации, проверка дефекта и т.д.) - и делать необходимые изменения в графике проекта.	
Выполнение изменений	Назначенный работник выполняет набор действий, определенных в пределах соответствующего раздела процесса (например, требований, анализа и проектирования, выполнения, производства материалов для поддержки пользователей, проектирования испытаний и т.д.) чтобы сделать требуемые изменения. Эти действия будут включать все обычные действия обзора и испытания модуля, как описано в пределах нормального процесса разработки. После этого запрос изменения будет отмечен как Выполненный .	Назначенный работник(и)
Проверка изменения в испытательной компоновке	После того, как изменения Выполнены назначенным работником (аналитиком, разработчиком, тестировщиком, техническим писателем и т.д.), изменение помещается в очередь для испытания, которое будет назначено тестировщиком и Проверено в испытательной компоновке изделия.	Тестировщик
Проверка изменения в компоновке выпуска	После того, как выполненные изменения будут Проверены в испытательной компоновке изделия, запрос изменения помещается в очередь выпуска, где будет проверен в компоновке выпуска изделия, учтен в примечаниях к выпуску и т.д. и будет Закрит .	Представитель ССВ (Системный интегратор)

6.4 Состояния и переходы запроса изменения

Следующая диаграмма изображает возможные состояния в жизненном цикле запроса изменения, и кто должен быть уведомлен об изменении состояния:

Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

							Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)	Лист
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата			11



Описание состояний запроса изменения (CRM):

Состояние	Определение	Доступ
Представлен (Submitted)	Это состояние возникает как результат: 1) представления нового запроса изменения, 2) модификации существующего запроса изменения или 3) рассмотрения Отложенного запроса изменения в цикле нового выпуска. Запрос изменения помещается в очередь для обзора группой управления изменениями. Никакого назначения владельца в результате этого действия не происходит.	Все пользователи
Отложен (Postponed)	Определено, что запрос изменения является допустимым, но он лежит вне контекста текущего выпуска(ов). Запросы изменения в Отложенном состоянии будут сохранены и повторно рассмотрены для будущих выпусков. Может быть назначен целевой выпуск с указанием временных рамок, в которых запрос изменения может быть Представлен и возвращен в очередь для обзора группой управления изменениями.	Менеджер управления изменениями Менеджер проекта

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

Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата
------	-------	------	---	-------	------

Состояние	Определение	Доступ
Дублирует (Duplicate)	Запрос изменения в этом состоянии, как предполагается, является дубликатом другого запроса изменения, который уже был представлен. Запросы изменения могут быть переведены в это состояние администратором группы управления изменениями или работником, выполняющим эти функции. Когда запрос изменения помещен в состояние Дублирует , будут записан номер запроса изменения его дубликата (на закладке Attachments в ClearQuest). Перед представлением запроса изменения, инициатор может сначала сделать запрос к базе данных запросов изменения относительно дубликатов. Это предотвратит несколько шагов процесса обзора, и поэтому сохранит много времени. Инициаторы двойных запросов изменения должны добавить в список уведомлений первоначального запроса изменения последующие уведомления относительно решений.	<p>Менеджер управления изменениями</p> <p>Менеджер проекта</p> <p>Разработчик</p>
Отклонен (Rejected)	Запрос изменения переводится в это состояние группой управления изменениями или работником, выполняющим эти функции, если он является недопустимым запросом или по нему необходима подробная информация от инициатора. Если это уже назначенный (Открытый) запрос изменения, он удаляется из очереди на выполнение и будет рассмотрен снова. Группа управления изменениями может подтвердить назначение. Если при этом состояние запроса изменения не изменено на Подробности , никаких действий от инициатора не требуется, и запрос изменения будет повторно рассмотрен группой управления изменениями, как любая новая информация. Если подтверждается недопустимость, запрос изменения будет Закрыт группой управления изменениями, а инициатор уведомлен об этом.	<p>Менеджер управления изменениями</p> <p>Менеджер проекта</p> <p>Менеджер разработки</p> <p>Менеджер тестирования</p>
Подробности (More Info)	Недостающие данные нужны, чтобы подтвердить законность Отклонения или Дублирования запроса изменения. Владелец автоматически уведомляет инициатора о необходимости предоставления дополнительных данных.	<p>Менеджер управления изменениями</p>

Взам. инв. №	
Инв. № подл.	
Подп. и дата	
Изм.	Кол.у
Лист	№
Подп.	Дата

Состояние	Определение	Доступ
Открыт (<i>Opened</i>)	Запрос изменения переводится в это состояние, если он в контексте текущего выпуска и ожидает решения о выполнении. Это решение принимается перед соответствующей целевой вехой. Состояние определяется как нахождение в очереди для назначения. Участники обзорного совещания группы управления изменениями - единственная власть, которая может открыть запрос изменения и поместить его в очередь для реализации. Если приоритет запроса изменения определен значениями два или выше, он немедленно должен быть передан администратору разработки или качества. В этом случае они могут немедленно инициировать чрезвычайное совещание группы управления изменениями или просто открыть запрос изменения в очереди на реализацию немедленно.	<p>Менеджер управления изменениями</p> <p>Менеджер проекта</p> <p>Менеджер разработки</p>
Назначен (<i>Assigned</i>)	Когда запрос изменения Открыт , руководитель проекта должен назначить исполнителей работы, основываясь на типе запроса изменения, и модифицировать график, если это необходимо.	Менеджер проекта
Выполнен (<i>Resolved</i>)	Показывает, что выполнение этого запроса изменения закончено и готово к проверке. Если инициатором был член группы обеспечения качества, выполнение проверки автоматически поручается этому члену группы; иначе, назначение исполнителя производится администратором качества вручную.	<p>Менеджер управления изменениями</p> <p>Менеджер проекта</p> <p>Менеджер разработки</p> <p>Группа разработки</p>
Неудача тестирования (<i>Test Failed</i>)	В это состояние переводится запрос изменения, который не выдержал испытания в компоновке тестирования или в компоновке выпуска. Исполнение автоматически передается работнику, который выполнял запрос изменения.	<p>Менеджер управления изменениями</p> <p>Менеджер тестирования</p>

Взам. инв. №

Подп. и дата

Инв. № подл.

Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата

Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite»
(Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)

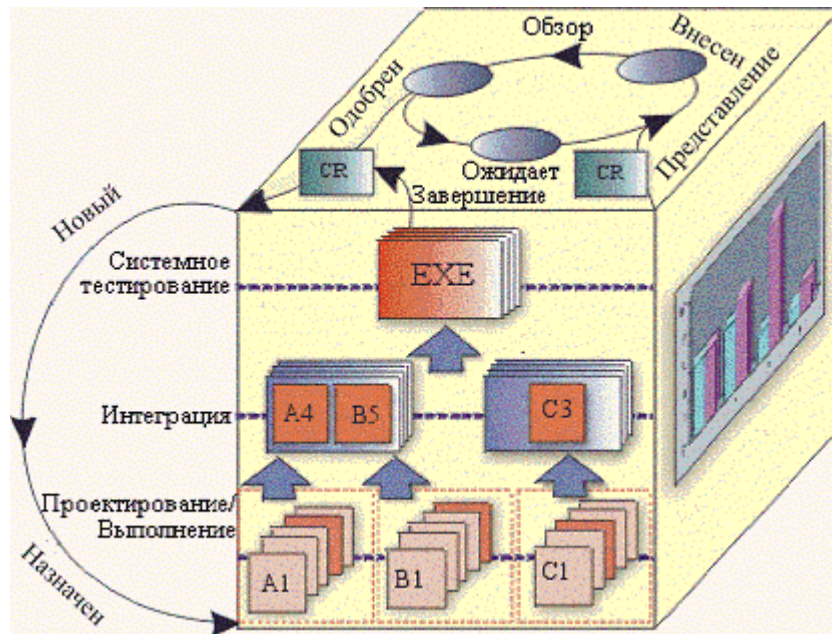
Лист

14

Состояние	Определение	Доступ
Проверен (<i>Verified</i>)	Запрос изменения, находящийся в этом состоянии, был Проверен в компоновке тестирования и готов к включению в выпуск.	Менеджер управления изменениями Менеджер тестирования
Закрыт (<i>Closed</i>)	Запрос изменения больше не требует внимания. Это - конечное состояние, которое может быть назначено запросу изменения. Право закрыть запрос изменения имеет только администратор группы управления изменениями. Когда запрос изменения Закрыт , инициатор получает уведомление электронной почтой о конечном состоянии запроса изменения. Запрос изменения может быть Закрыт : 1) после того, как его выполнение <i>Проверено</i> и подтверждено в компоновке выпуска, 2) когда подтверждено его состояние <i>Отклонено</i> , или 3) когда его состояние подтверждено как <i>Дубликат</i> существующего запроса изменения. В последнем случае, инициатор будет информирован относительно двойного Запроса изменения, а его номер будет добавлен к запросу изменения – дубликату для будущих уведомлений (подробнее см. в определениях состояний <i>Отклонен</i> и <i>Дублирует</i>). Если инициатор хочет оспорить закрытие, запрос изменения должен быть модифицирован и заново Представлен для обзора группе управления изменениями.	Менеджер управления изменениями

Отметки состояний обеспечивают базу для подготовки статистических отчетов о запросах изменения (возраст, распределение или тенденции).

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №					Лист
			Программа для ЭВМ: «RTSoft Protection Suite» (Advanced Protection Suite. Информационная система службы РЗА)				
Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата	15	



Состояния запроса изменения в контексте куба СМ.

Инов. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №

Изм.	Кол.у	Лист	№	Подп.	Дата