

# Использование системы Redmine

---

Руководство пользователя для клиентов и партнёров

Московский филиал АО «ЦентрИнформ

2019г.

## Оглавление

1. Вход в систему.....	3
2. Домашняя страница .....	5
3. Раздел «Моя страница» .....	6
4. Работа в проекте .....	8
4.1 Просмотр задач.....	9
4.2 Создание новой задачи .....	11
4.3 Редактирование задачи .....	14
4.4 Редактирование уже принятого изменения .....	15
4.5 Закрытие задачи .....	16
4.6 Раздел «Новости».....	16
4.7 Раздел «Документы» .....	19
5. Жизненный цикл задачи.....	20
6. Оповещения системы Redmine.....	22
7. Служба технической поддержки для клиентов МскФ АО "ЦентрИнформ" .....	23

## 1. Вход в систему

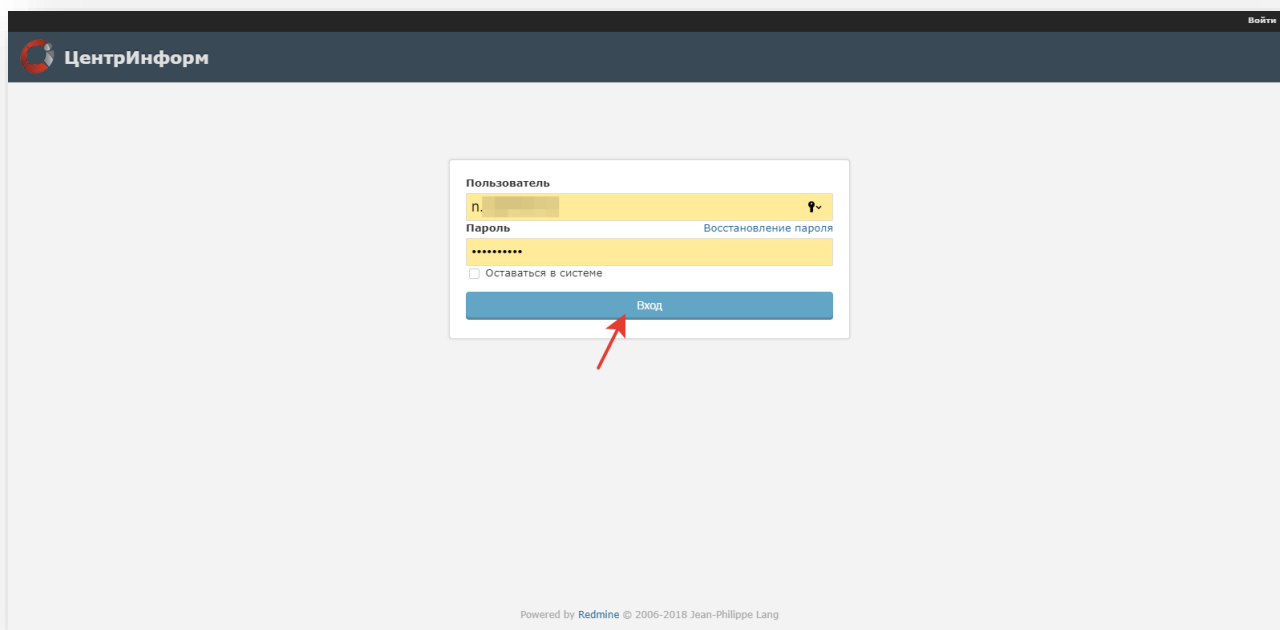
Вход в систему **Redmine** осуществляется по логину и паролю. Регистрация новых пользователей производится по обращению в **Московский филиал АО «ЦентрИнформ»** в рамках имеющихся договорных отношений.

Для регистрации пользователя необходимо предоставить ФИО, e-mail и телефон сотрудника. С целью оперативной связи по текущим задачам, рекомендуем предоставлять мобильные телефоны сотрудников.

Данные для входа (логин и пароль) высылаются системой автоматически при регистрации на указанную почту.


Для входа систему:

1. Откройте в браузере страницу с адресом <https://redmine.r77.center-inform.ru>
2. Введите логин и пароль от учетной записи. При копировании пароля учитывайте возможный захват лишних символов, таких, как «**пробел**». Рекомендуем внимательно выделять область копирования или вводить пароль вручную.
3. Нажмите «**Вход**»:



4. При первом входе в систему потребуется сменить пароль. Для этого:
  - В строке «**Пароль**» - укажите пароль, который был выслан Вам в электронном письме;
  - В строке «**Новый пароль**» - введите новый пароль. Вы можете указать любое значение, содержащее не менее 4 символов;
  - В строке «**Подтверждение**» - повторите ввод нового пароля:

Домашняя страница   Моя страница   Проекты   Помощь

 **ЦентрИнформ**


### Изменить пароль

Пароль \*

Новый пароль \*

Должно быть не менее 4 символов.

Подтверждение \*



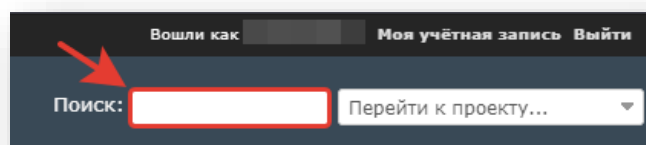
## 2. Домашняя страница

После авторизации в системе Вы попадете на домашнюю страницу системы **Redmine**. Домашняя страница — это страница, которая отображается при входе в систему по-умолчанию. По умолчанию, домашняя страница отображает раздел **«Моя страница»**.

**В верхней части окна** находятся зафиксированные элементы, которые отображаются в любых разделах системы:



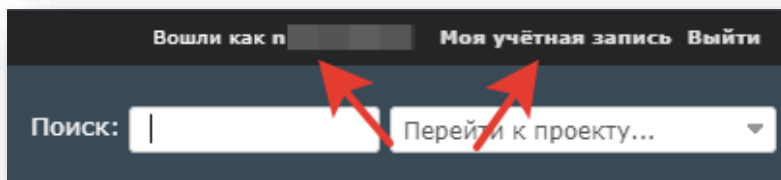
**Область справа в верхней части страницы** предназначена для поиска по задачам и проектам. Поиск осуществляется по проектам, доступным для данного пользователя:



Поиск можно осуществлять как, по ключевым словам, так и по номеру конкретной задачи.

Над полем поиска по задачам и проектам располагается область, в которой расположены ссылки на:

- Вашу персональную страницу, где перечислены все задачи, в которых Вы задействованы, и все созданные Вами задачи;
- страницу, где перечислены все доступные Вам проекты:



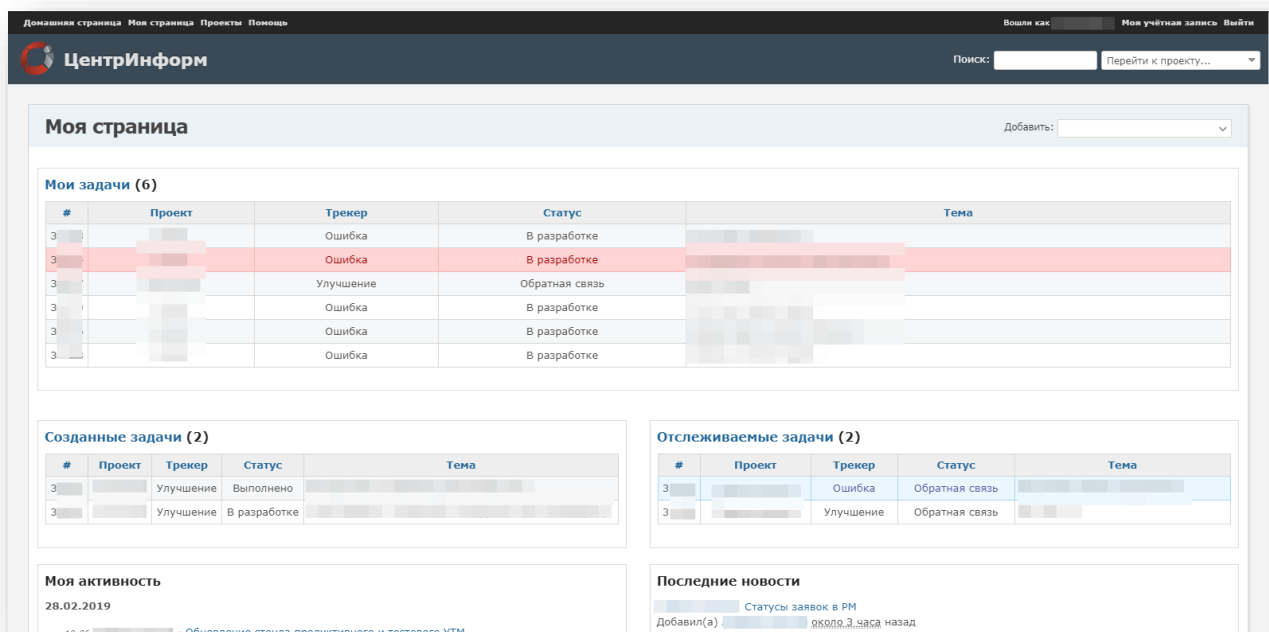
### 3. Раздел «Моя страница»

Общий вид и набор инструментов раздела «Моя страница» Вы можете настроить по своему усмотрению. По-умолчанию, при входе в систему, на Вашей странице будут отображаться блоки «Мои задачи» и «Созданные задачи».

- В блоке «Мои задачи» отображаются задачи, по которым Вы являетесь исполнителем.
- В блоке «Созданные задачи» отображаются созданные Вами задачи.

Для удобства работы в системе, Вы можете вынести на страницу дополнительные полезные блоки, такие как:

- Блок «Отслеживаемые задачи» - в данном блоке будут отображены задачи, в которых Вы являетесь «Наблюдателем».
- Блок «Последние новости» - блок с новостными сообщениями, новости отображаются в хронологическом порядке.
- В блоке «Моя активность» Вы можете отследить историю совершённых Вами действий в проекте.
- Блок «Мобильная проверка марок» будет полезен в случае, если Вы используете ТСД (Терминал Сбора Данных). В данном блоке отображается информация по состоянию работы сервиса.



Домашняя страница | Моя страница | Проекты | Помощь

Вышли как: [Имя] | Моя учётная запись | Выйти

Поиск:  | Перейти к проекту...

#### Моя страница

Добавить:

##### Мои задачи (6)

#	Проект	Трекер	Статус	Тема
3		Ошибка	В разработке	
3		Ошибка	В разработке	
3		Улучшение	Обратная связь	
3		Ошибка	В разработке	
3		Ошибка	В разработке	
3		Ошибка	В разработке	

##### Созданные задачи (2)

#	Проект	Трекер	Статус	Тема
3		Улучшение	Выполнено	
3		Улучшение	В разработке	

##### Отслеживаемые задачи (2)

#	Проект	Трекер	Статус	Тема
3		Ошибка	Обратная связь	
3		Улучшение	Обратная связь	

##### Моя активность

28.02.2019

10:06 [Имя] - Обновление стенда продуктивного и тестового УТМ

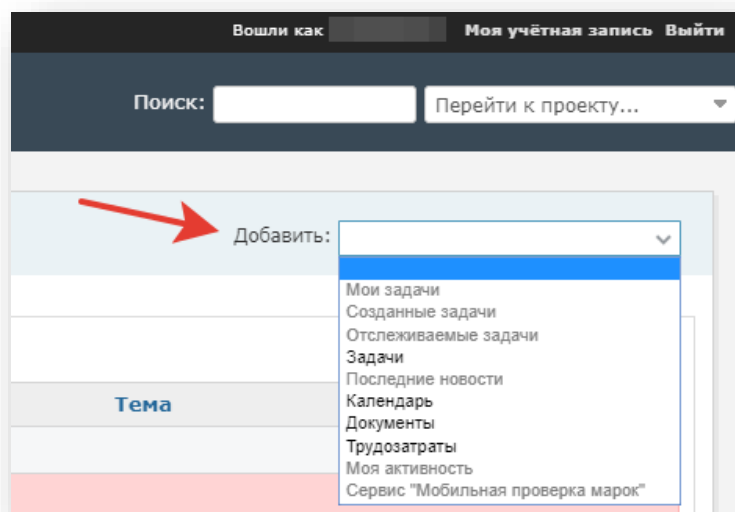
##### Последние новости

[Имя] Статусы заявок в РМ

Добавил(а) [Имя] около 3 часа назад

Для добавления интересующих Вас блоков выполните следующие действия:

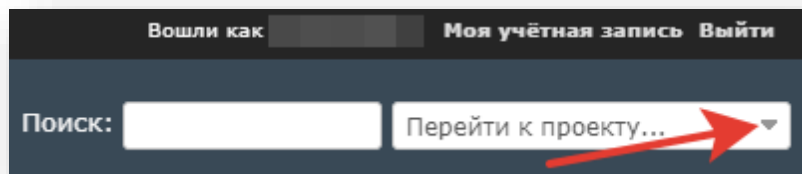
1. Перейдите во вкладку **«Моя страница»** и кликните **«Добавить»**:



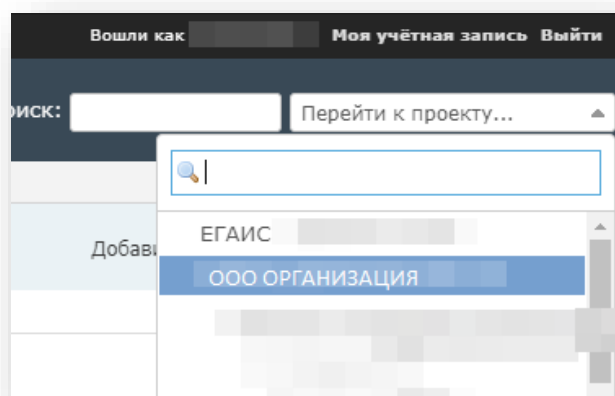
2. В выпадающем меню отобразится список доступных для выбора виджетов.  
Для выбора доступны:
  - список созданных Вами задач;
  - список задач, в которых Вы являетесь наблюдателем;
  - блок с актуальными новостями по Вашему проекту;
  - календарь, где отмечены задачи, в которых Вы участвуете (их начало и дата завершения);
  - список загруженных в проект документов;
  - сервис "Мобильная проверка марок";
  - счетчик затраченного на выполнение задач времени.
3. Чтобы разместить на странице блок, выберите его из списка и кликните.
4. Чтобы переместить блок на странице, наведите курсор мыши на кнопку **«Переместить»** (изображение двунаправленной стрелки), нажмите на левую кнопку мыши и, не отпуская, переместите на свободное место или на место другого блока.
5. Чтобы удалить блок, нажмите на крестик в правом верхнем углу блока.

## 4. Работа в проекте

Для перехода в Ваш проект, справа в верхней части страницы откройте выпадающее меню списка проектов:



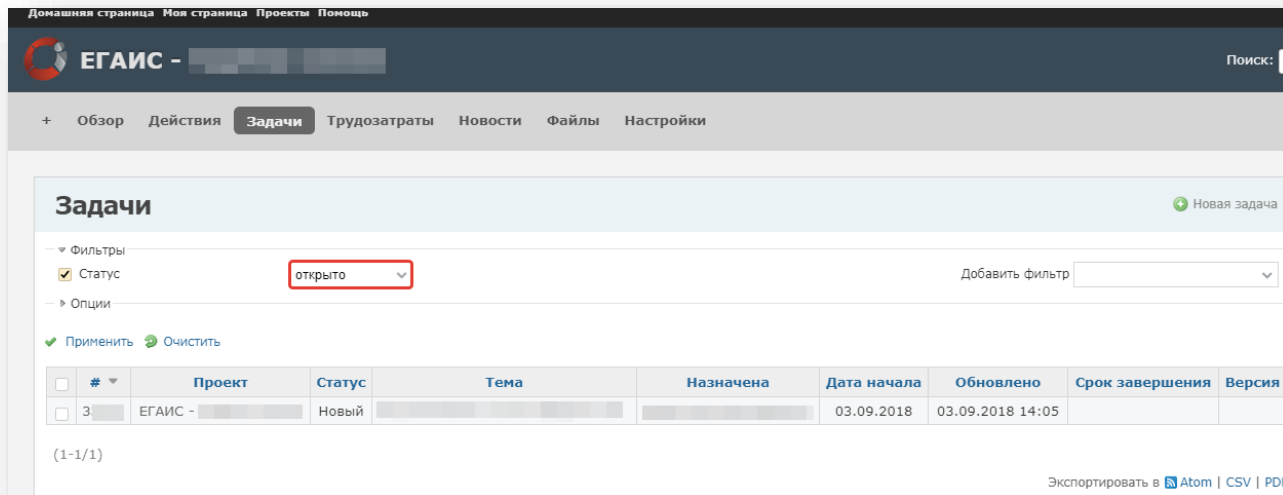
Выберите Ваш проект (название Вашей организации):





## 4.1 Просмотр задач

Для просмотра задач в Вашем проекте перейдите во вкладку «Задачи»:

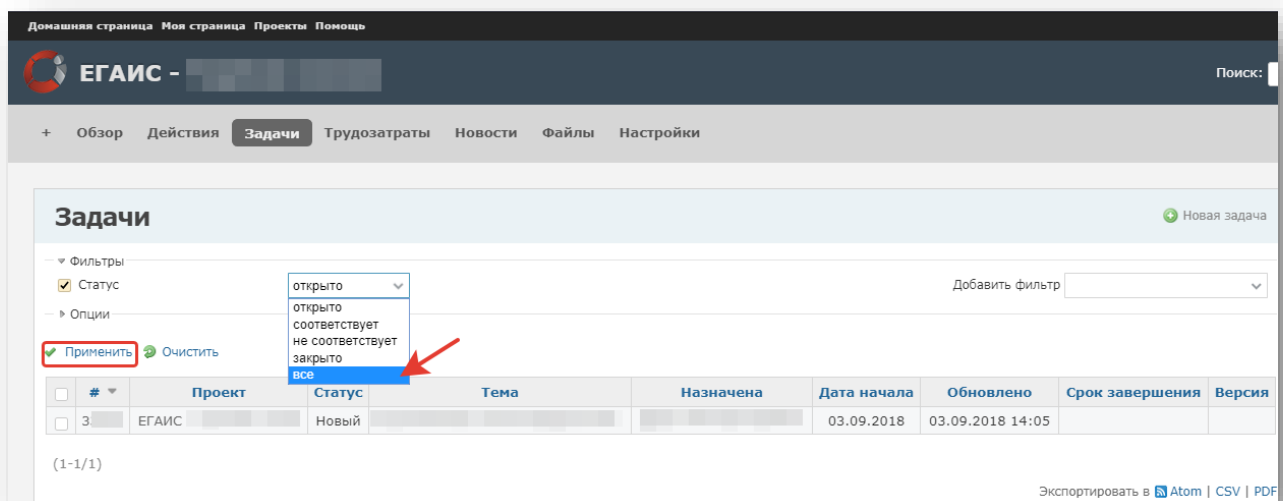


Скриншот интерфейса системы Redmine, страница «Задачи». В меню фильтров статус установлен на «открыто». Таблица задач содержит одну запись.

#	Проект	Статус	Тема	Назначена	Дата начала	Обновлено	Срок завершения	Версия
3	ЕГАИС - [маскированный]	Новый	[маскированный]	[маскированный]	03.09.2018	03.09.2018 14:05		

По-умолчанию в списке задач отображаются только открытые задачи.

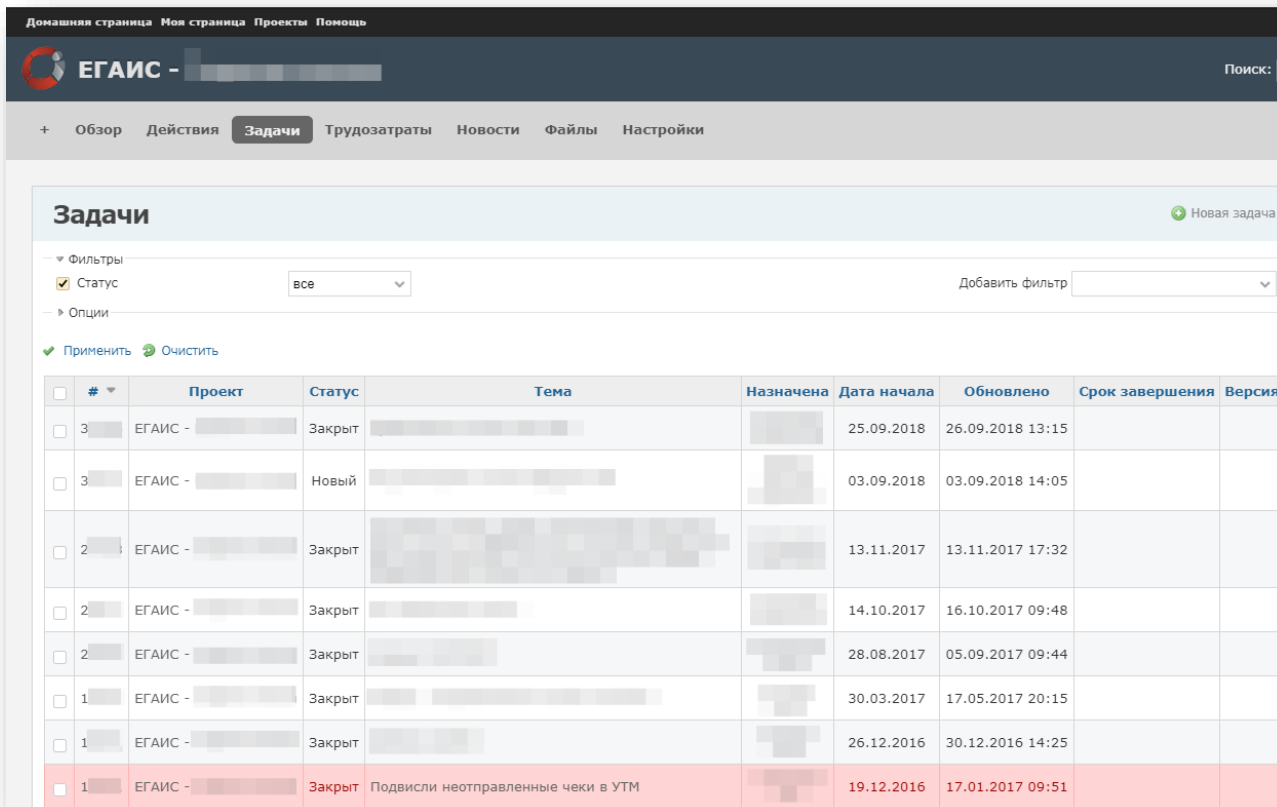
Для просмотра всех созданных в проекте задач выберите статус «Все» и кликните «Применить»:



Скриншот интерфейса системы Redmine, страница «Задачи». В меню фильтров статус установлен на «открыто». В выпадающем списке статусов выбран вариант «все». Кнопка «Применить» выделена красным прямоугольником.

#	Проект	Статус	Тема	Назначена	Дата начала	Обновлено	Срок завершения	Версия
3	ЕГАИС - [маскированный]	Новый	[маскированный]	[маскированный]	03.09.2018	03.09.2018 14:05		

Система выведет список всех задач в хронологической последовательности:



Домашняя страница Моя страница Проекты Помощь

ЕГАИС - [redacted] Поиск: [input]

+ Обзор Действия **Задачи** Трудозатраты Новости Файлы Настройки

### Задачи ➕ Новая задача

▼ Фильтры  
 Статус  Добавить фильтр

► Опции

✔ Применить 🗑 Очистить

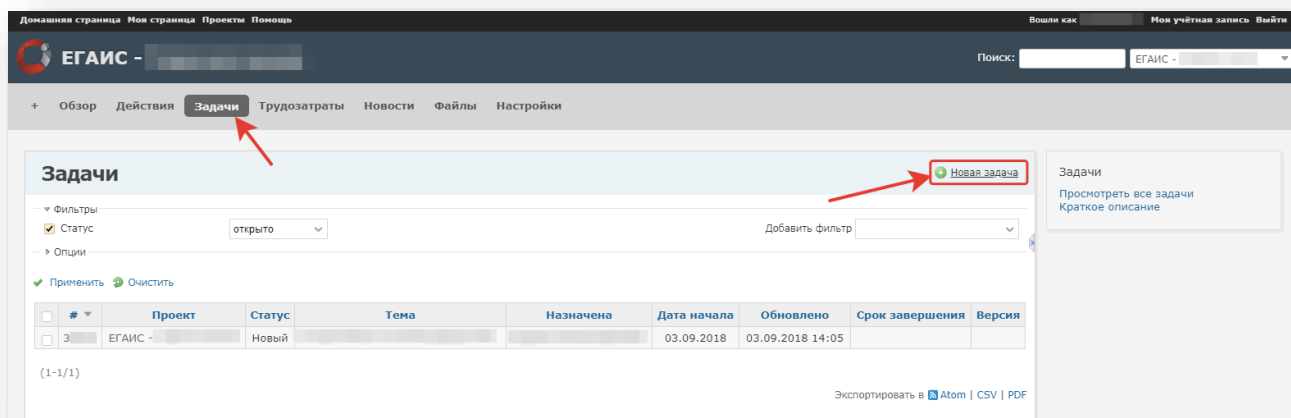
<input type="checkbox"/>	#	Проект	Статус	Тема	Назначена	Дата начала	Обновлено	Срок завершения	Версия
<input type="checkbox"/>	3	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	25.09.2018	26.09.2018 13:15		
<input type="checkbox"/>	3	ЕГАИС - [redacted]	Новый	[redacted]	[redacted]	03.09.2018	03.09.2018 14:05		
<input type="checkbox"/>	2	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	13.11.2017	13.11.2017 17:32		
<input type="checkbox"/>	2	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	14.10.2017	16.10.2017 09:48		
<input type="checkbox"/>	2	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	28.08.2017	05.09.2017 09:44		
<input type="checkbox"/>	1	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	30.03.2017	17.05.2017 20:15		
<input type="checkbox"/>	1	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	[redacted]	[redacted]	26.12.2016	30.12.2016 14:25		
<input type="checkbox"/>	1	ЕГАИС - [redacted]	Закрыт	Подвисли неотправленные чеки в УТМ	[redacted]	19.12.2016	17.01.2017 09:51		

Для перехода к задаче кликните по номеру задачи в столбце «#» или по названию задачи в столбце «Тема».

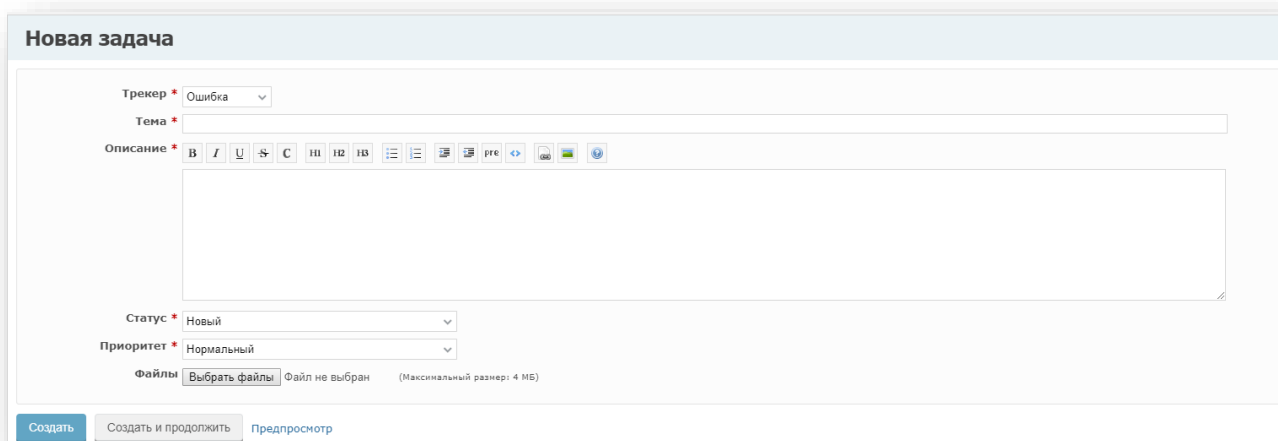
## 4.2 Создание новой задачи

Для создания новой задачи в проекте выполните следующие действия:

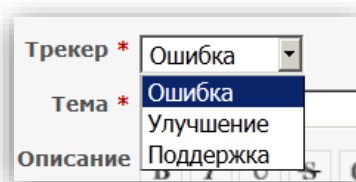
1. В горизонтальном меню перейдите во вкладку «Задачи», кликните «Новая задача»:



2. Общий вид редактора задач:

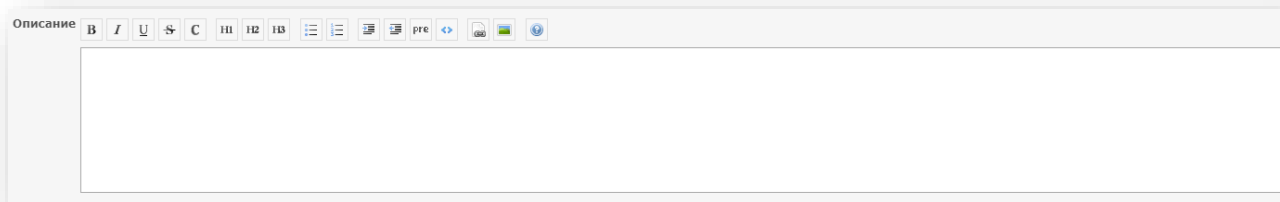


3. В поле «Трекер» выберите тип задачи:

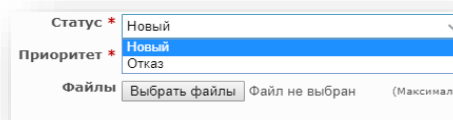


- *Ошибка* – запрос на работы, связанные с восстановлением работоспособности сопровождаемых информационных систем или их модулей;
- *Улучшение* – Запрос на работы, направленные на повышение качества сервиса или работы системы;

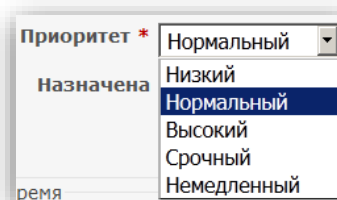
- *Поддержка* – запрос на работы по договору, не связанные со сбоем в работе.
4. В поле «**Тема**» укажите краткое описание задачи. (длина ограничена)
  5. В окне «**Описание**» подробно опишите возникшую проблему:



6. Новой задаче автоматически присвоится статус «**Новый**». В случае ошибочного создания задачи Вы можете выбрать статус «**Отказ**»:

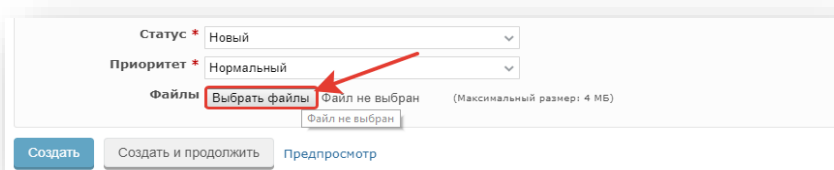


7. В поле «**Приоритет**» выберите степень срочности выполнения задачи, в зависимости от ее важности для бизнес-процессов организации:

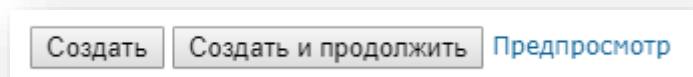


- «**Низкий**» – задача не срочная;
- «**Немедленный**» – задача сверхсрочная.

8. В случае наличия у Вас дополнительной информации, документов или скриншотов, их необходимо вложить в задачу. Для этого нажмите на кнопку «**Выбрать файлы**» и выберите файл для прикрепления к задаче:



- Используйте функцию **«Предпросмотр»**, чтобы увидеть, как будет выглядеть Ваша задача после её создания:



- Кликните **«Создать»**, чтобы завершить создание задачи, или **«Создать и продолжить»**, чтобы завершить создание одной задачи и сразу приступить к следующей.

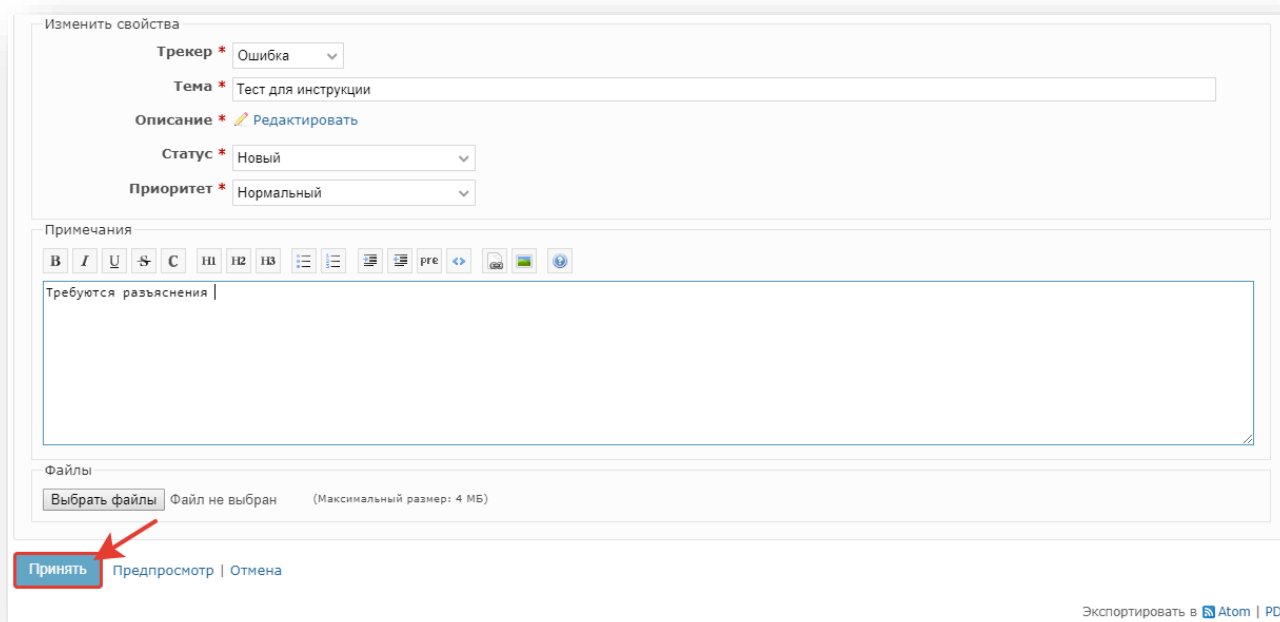
## 4.3 Редактирование задачи

Для редактирования задачи выполните следующие действия:

1. Откройте страницу проекта в **Redmine**.
2. Выберите в списке задач нужную.
3. На странице просмотра задачи кликните «**Редактировать**»:



4. Отобразится редактор для набора текста сообщения и загрузки файлов:

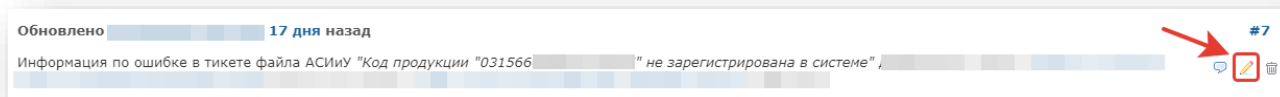
A screenshot of the Redmine task editor interface. The form is titled 'Изменить свойства' and contains several fields: 'Трекер' (Error), 'Тема' (Test for instructions), 'Описание' (with a 'Редактировать' link), 'Статус' (New), and 'Приоритет' (Normal). Below these is a 'Примечания' section with a rich text editor toolbar and a text area containing 'Требуется разъяснения'. At the bottom, there is a 'Файлы' section with a 'Выбрать файлы' button and a note '(Максимальный размер: 4 МБ)'. At the very bottom, there are three buttons: 'Принять' (highlighted with a red arrow), 'Предпросмотр', and 'Отмена'. In the bottom right corner, there is a link to 'Экспортировать в Atom | PDF'.

5. Внесите необходимые изменения.
6. Нажмите «**Принять**», чтобы сохранить изменения.

По результату выполнения задачи, сотрудник **Московского филиала АО «ЦентрИнформ»** добавляет в задачу информацию и меняет исполнителя по задаче на лицо, кто инициировал работы. Если в задаче не было комментариев, кроме автора – после выполнения задачу назначат на автора. Если по задаче уже велись работы, то исполнителем будет выбран сотрудник, инициировавший последний запрос на работы.

## 4.4 Редактирование уже принятого изменения

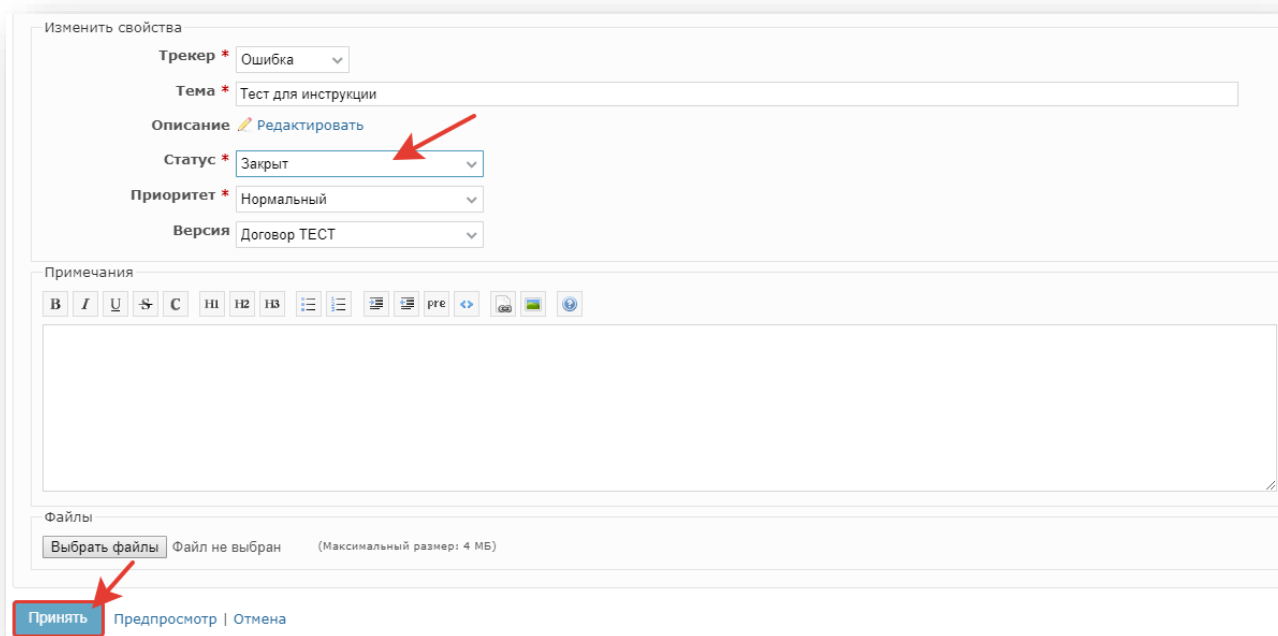
Если Вы обнаружили опечатку или неточность в уже сохраненном комментарии к задаче, используйте кнопку «**Редактировать**» напротив Вашего сообщения:



После внесения правок, кликните «**Принять**», чтобы сохранить изменения.

## 4.5 Закрытие задачи

Чтобы закрыть задачу, перейдите в режим редактирования и установите для неё статус «**Закрыт**» и кликните «**Принять**»:



Изменить свойства

Трекер \* Ошибка

Тема \* Тест для инструкции

Описание [Редактировать](#)

Статус \* **Закрыт**

Приоритет \* Нормальный

Версия Договор ТЕСТ

Примечания

В I U S C H2 H3 H4 H5 H6 H7 H8 H9 H10 H11 H12 H13 H14 H15 H16 H17 H18 H19 H20 H21 H22 H23 H24 H25 H26 H27 H28 H29 H30 H31 H32 H33 H34 H35 H36 H37 H38 H39 H40 H41 H42 H43 H44 H45 H46 H47 H48 H49 H50 H51 H52 H53 H54 H55 H56 H57 H58 H59 H60 H61 H62 H63 H64 H65 H66 H67 H68 H69 H70 H71 H72 H73 H74 H75 H76 H77 H78 H79 H80 H81 H82 H83 H84 H85 H86 H87 H88 H89 H90 H91 H92 H93 H94 H95 H96 H97 H98 H99 H100 H101 H102 H103 H104 H105 H106 H107 H108 H109 H110 H111 H112 H113 H114 H115 H116 H117 H118 H119 H120 H121 H122 H123 H124 H125 H126 H127 H128 H129 H130 H131 H132 H133 H134 H135 H136 H137 H138 H139 H140 H141 H142 H143 H144 H145 H146 H147 H148 H149 H150 H151 H152 H153 H154 H155 H156 H157 H158 H159 H160 H161 H162 H163 H164 H165 H166 H167 H168 H169 H170 H171 H172 H173 H174 H175 H176 H177 H178 H179 H180 H181 H182 H183 H184 H185 H186 H187 H188 H189 H190 H191 H192 H193 H194 H195 H196 H197 H198 H199 H200 H201 H202 H203 H204 H205 H206 H207 H208 H209 H210 H211 H212 H213 H214 H215 H216 H217 H218 H219 H220 H221 H222 H223 H224 H225 H226 H227 H228 H229 H230 H231 H232 H233 H234 H235 H236 H237 H238 H239 H240 H241 H242 H243 H244 H245 H246 H247 H248 H249 H250 H251 H252 H253 H254 H255 H256 H257 H258 H259 H260 H261 H262 H263 H264 H265 H266 H267 H268 H269 H270 H271 H272 H273 H274 H275 H276 H277 H278 H279 H280 H281 H282 H283 H284 H285 H286 H287 H288 H289 H290 H291 H292 H293 H294 H295 H296 H297 H298 H299 H300 H301 H302 H303 H304 H305 H306 H307 H308 H309 H310 H311 H312 H313 H314 H315 H316 H317 H318 H319 H320 H321 H322 H323 H324 H325 H326 H327 H328 H329 H330 H331 H332 H333 H334 H335 H336 H337 H338 H339 H340 H341 H342 H343 H344 H345 H346 H347 H348 H349 H350 H351 H352 H353 H354 H355 H356 H357 H358 H359 H360 H361 H362 H363 H364 H365 H366 H367 H368 H369 H370 H371 H372 H373 H374 H375 H376 H377 H378 H379 H380 H381 H382 H383 H384 H385 H386 H387 H388 H389 H390 H391 H392 H393 H394 H395 H396 H397 H398 H399 H400 H401 H402 H403 H404 H405 H406 H407 H408 H409 H410 H411 H412 H413 H414 H415 H416 H417 H418 H419 H420 H421 H422 H423 H424 H425 H426 H427 H428 H429 H430 H431 H432 H433 H434 H435 H436 H437 H438 H439 H440 H441 H442 H443 H444 H445 H446 H447 H448 H449 H450 H451 H452 H453 H454 H455 H456 H457 H458 H459 H460 H461 H462 H463 H464 H465 H466 H467 H468 H469 H470 H471 H472 H473 H474 H475 H476 H477 H478 H479 H480 H481 H482 H483 H484 H485 H486 H487 H488 H489 H490 H491 H492 H493 H494 H495 H496 H497 H498 H499 H500 H501 H502 H503 H504 H505 H506 H507 H508 H509 H510 H511 H512 H513 H514 H515 H516 H517 H518 H519 H520 H521 H522 H523 H524 H525 H526 H527 H528 H529 H530 H531 H532 H533 H534 H535 H536 H537 H538 H539 H540 H541 H542 H543 H544 H545 H546 H547 H548 H549 H550 H551 H552 H553 H554 H555 H556 H557 H558 H559 H560 H561 H562 H563 H564 H565 H566 H567 H568 H569 H570 H571 H572 H573 H574 H575 H576 H577 H578 H579 H580 H581 H582 H583 H584 H585 H586 H587 H588 H589 H590 H591 H592 H593 H594 H595 H596 H597 H598 H599 H600 H601 H602 H603 H604 H605 H606 H607 H608 H609 H610 H611 H612 H613 H614 H615 H616 H617 H618 H619 H620 H621 H622 H623 H624 H625 H626 H627 H628 H629 H630 H631 H632 H633 H634 H635 H636 H637 H638 H639 H640 H641 H642 H643 H644 H645 H646 H647 H648 H649 H650 H651 H652 H653 H654 H655 H656 H657 H658 H659 H660 H661 H662 H663 H664 H665 H666 H667 H668 H669 H670 H671 H672 H673 H674 H675 H676 H677 H678 H679 H680 H681 H682 H683 H684 H685 H686 H687 H688 H689 H690 H691 H692 H693 H694 H695 H696 H697 H698 H699 H700 H701 H702 H703 H704 H705 H706 H707 H708 H709 H710 H711 H712 H713 H714 H715 H716 H717 H718 H719 H720 H721 H722 H723 H724 H725 H726 H727 H728 H729 H730 H731 H732 H733 H734 H735 H736 H737 H738 H739 H740 H741 H742 H743 H744 H745 H746 H747 H748 H749 H750 H751 H752 H753 H754 H755 H756 H757 H758 H759 H760 H761 H762 H763 H764 H765 H766 H767 H768 H769 H770 H771 H772 H773 H774 H775 H776 H777 H778 H779 H780 H781 H782 H783 H784 H785 H786 H787 H788 H789 H790 H791 H792 H793 H794 H795 H796 H797 H798 H799 H800 H801 H802 H803 H804 H805 H806 H807 H808 H809 H810 H811 H812 H813 H814 H815 H816 H817 H818 H819 H820 H821 H822 H823 H824 H825 H826 H827 H828 H829 H830 H831 H832 H833 H834 H835 H836 H837 H838 H839 H840 H841 H842 H843 H844 H845 H846 H847 H848 H849 H850 H851 H852 H853 H854 H855 H856 H857 H858 H859 H860 H861 H862 H863 H864 H865 H866 H867 H868 H869 H870 H871 H872 H873 H874 H875 H876 H877 H878 H879 H880 H881 H882 H883 H884 H885 H886 H887 H888 H889 H890 H891 H892 H893 H894 H895 H896 H897 H898 H899 H900 H901 H902 H903 H904 H905 H906 H907 H908 H909 H910 H911 H912 H913 H914 H915 H916 H917 H918 H919 H920 H921 H922 H923 H924 H925 H926 H927 H928 H929 H930 H931 H932 H933 H934 H935 H936 H937 H938 H939 H940 H941 H942 H943 H944 H945 H946 H947 H948 H949 H950 H951 H952 H953 H954 H955 H956 H957 H958 H959 H960 H961 H962 H963 H964 H965 H966 H967 H968 H969 H970 H971 H972 H973 H974 H975 H976 H977 H978 H979 H980 H981 H982 H983 H984 H985 H986 H987 H988 H989 H990 H991 H992 H993 H994 H995 H996 H997 H998 H999 H1000

Файлы

Выбрать файлы | Файл не выбран (Максимальный размер: 4 МБ)

**Принять** | Предпросмотр | Отмена

Для удобства работы с проектом, рекомендуем закрывать задачи, по которым больше не требуется выполнение каких-либо действий. Закрытие задачи со стороны заявителя, является фактом подтверждения корректности выполненных по задаче работ.

В случае отсутствия со стороны организации реакции по задаче в течении длительного времени, задача может быть закрыта сотрудником **Московского филиала АО «ЦентрИнформ»** с соответствующим комментарием.

## 4.6 Раздел «Новости»

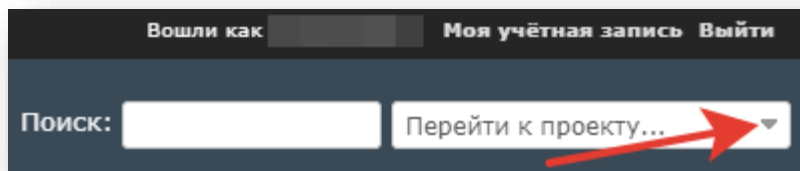


В данном разделе размещаются новостные сообщения о возможных изменениях в работе филиала, обновлениях ПО, документации и иных изменениях, связанных с работой в системе ЕГАИС.

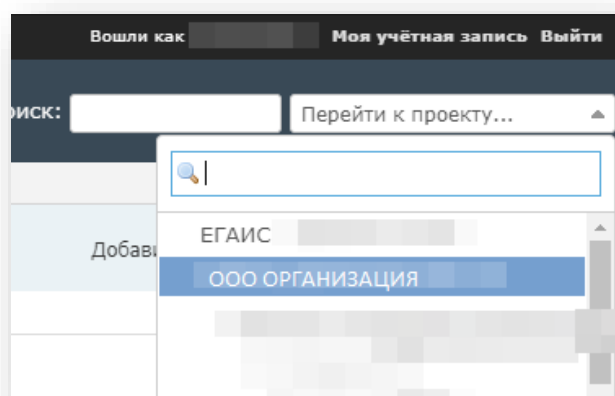
Для того, чтобы ознакомиться с имеющимися новостями, перейдите во вкладку **«Новости»**.

Для этого:

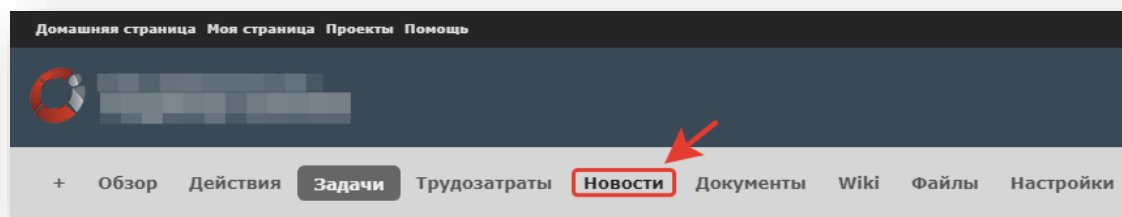
1. Перейдите в свой проект (справа в верхней части страницы откройте выпадающее меню списка проектов):



Выберите Ваш проект (название Вашей организации):



2. В горизонтальном меню, перейдите во вкладку **«Новости»**:



- Ниже на странице отобразятся доступные новостные сообщения:

**Новости** ★ Следить

**Новые сборки дистрибутивов УТМ**

Добавил(а) [User Name] 2 дня назад

Московский филиал АО «ЦентрИнформ» доводит до Вашего сведения, что в личном кабинете ФС РАР на портале egaiss.ru, доступны для скачивания обновленные сборки дистрибутивов УТМ для продуктивного и тестового контура.

Продуктивный контур: Версия УТМ 3.0.8 BuildNumber 1259  
Тестовый контур: Версия УТМ 1.1.18 BuildNumber 1259

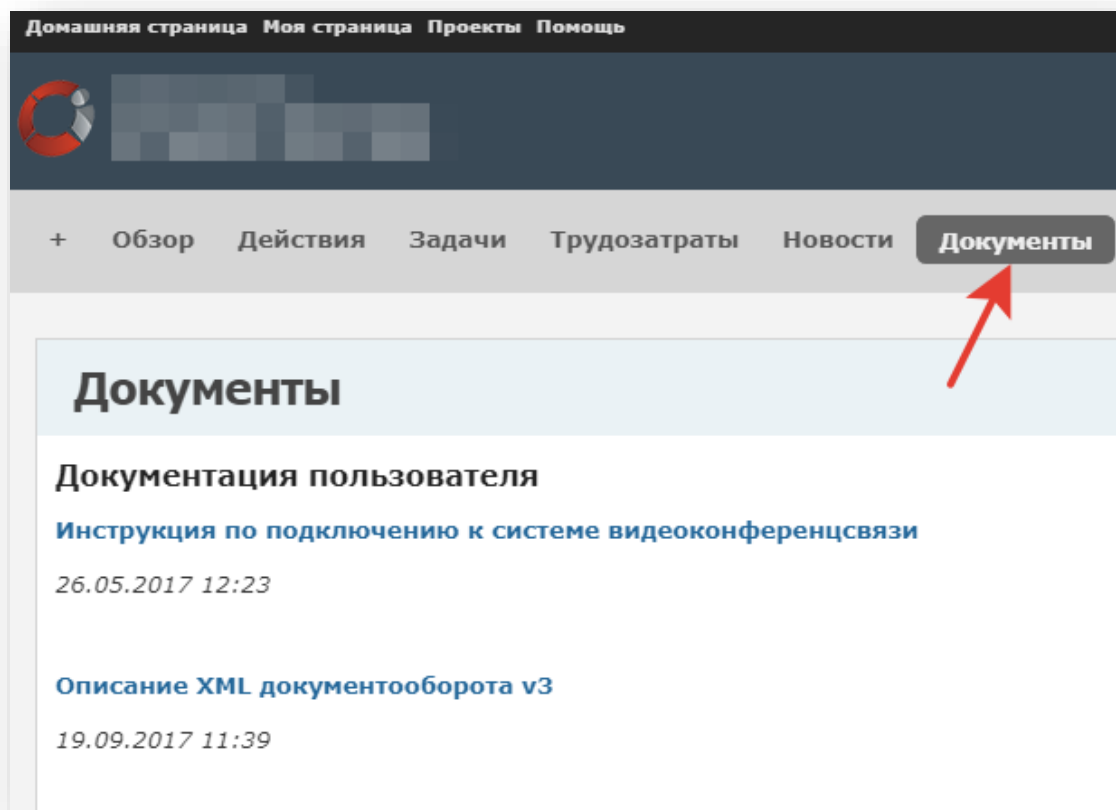
Основные изменения:

- Обновлены схемы для EAN в ТТН. Реализована поддержка 8,12 и 13 символьных значений.
- Работа QueryFilter приведена в соответствие с документацией.

## 4.7 Раздел «Документы»

В разделе «Документы» размещается документация и инструкции по работе с ПО.

Для того, чтобы попасть в данный раздел, находясь в проекте, перейдите во вкладку «Документы»:



## 5. Жизненный цикл задачи

### Варианты стадий задач:

- Новая задача (не передана в работу):  
Статус: **Новая**  
Исполнитель: **Сотрудник организации**
- Новая задача (передана в работу):  
Статус: любой, кроме «Закрит» и «Отказ»  
Исполнитель: **Отсутствует**  
*Примечание: Исполнителя по задаче выбирает сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ» при её первичной обработке!*
- Задача принята в работу (ведутся работы):  
Статус: «Новый», «В разработке», «В тестировании», «Открыт повторно»  
Исполнитель: **Сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ»**  
*Примечание: Исполнителя по задаче выбирает сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ» при её первичной обработке!*
- Задача принята в работу (ожидает решение по связанной задаче):  
Статус: «Обратная связь»  
Исполнитель: **Сотрудник Московского филиала АО «ЦентрИнформ»**  
*Примечание: Данное состояние задачи возможно в случае, если для её решения требуется завершение работ по другой (связанной) задаче. В текущей задаче указывается номер связанной задачи. Просмотр связанной задачи не доступен, т.к. задача находится в другом проекте.*
- Запрос дополнительной информации по задаче:  
Статус: «В разработке»  
Исполнитель: **Сотрудник организации**  
*Примечание: Данное состояние задачи возможно в случае, если для её решения требуется дополнительная информация. В данном статусе, работы по задаче приостановлены. Для возобновления работ, требуется добавить информацию по запрашиваемому материалу и изменить исполнителя на пустое значение.*
- Задача выполнена (ожидает подтверждения):  
Статус: «Выполнено»  
Исполнитель: **Сотрудник организации**  
*Примечание: Заявка считается выполненной, если по заявке предоставлены рекомендации или произведены действия для устранения описанного в задаче инцидента. В случае, если по решению требуется уточнение или предлагаемый способу решения инцидент не устранён, в задачу необходимо добавить соответствующий комментарий, изменить исполнителя на пустое значение, изменить статус на «Открыт повторно».*
- Задача открыта повторно (передана в работу):  
Статус: «Открыт повторно»  
Исполнитель: **Отсутствует**  
*Примечание: Данный статус задачи возможен в случае, если после выполнения задачи имеются дополнительные вопросы или инцидент не устранён! В этом состоянии, задача выполняется в*

повышенном приоритете.

- Задача закрыта (Выполнена, вопросов по решению нет):

Статус: «**Закрыт**»

Исполнитель: **Сотрудник организации**

*Примечание: Все выполненные задачи, по которым подтверждено решение, должны находиться в этом статусе. Закрытые задачи не отображаются при просмотре открытых задач, что упрощает работу по проекту. Просмотреть закрытые задачи можно, выбрав фильтр «Все» или «Закрыто». Задачу закрывает сотрудник организации. Выполненные задачи могут быть закрыты сотрудниками МскФ АО «ЦентрИнформ» в случае, если по задаче нет реакции со стороны организации длительное время.*

- Задача отменена (Создана ошибочно):

Статус: «**Отказ**»

Исполнитель: **любой**

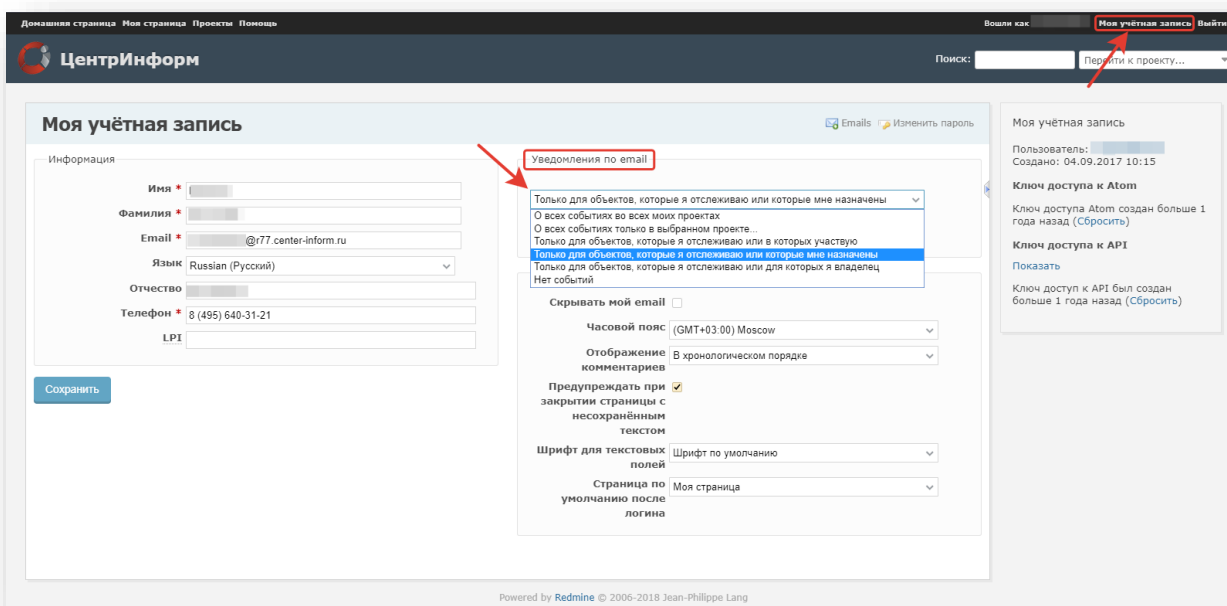
## 6. Оповещения системы Redmine

Система **Redmine** уведомляет пользователей об изменениях в задачах по электронной почте. По-умолчанию, сервис оповещает Вас по электронной почте о всех событиях во всех Ваших проектах.

Уведомления по e-mail можно настроить в зависимости от Ваших предпочтений. Вы можете настроить оповещения:

- О всех событиях во всех Ваших проектах
- О всех событиях только в выбранном проекте
- Только для задач, в которых Вы участвуете или являетесь наблюдателем
- Только для задач, исполнителем или наблюдателем по которым являетесь Вы
- Только для задач, которые были созданы Вами
- Отключить оповещения

Соответствующие настройки можно изменить в разделе **«Моя учётная запись»**:



The screenshot shows the 'Моя учётная запись' (My account) settings page in Redmine. The page is divided into several sections:

- Информация** (Information): Fields for Name, Surname, Email, Language (Russian), and Telephone.
- уведомления по email** (Email notifications): A dropdown menu with options: 'Только для объектов, которые я отслеживаю или которые мне назначены', 'О всех событиях во всех моих проектах', 'О всех событиях только в выбранном проекте', 'Только для объектов, которые я отслеживаю или в которых участвую', 'Только для объектов, которые я отслеживаю или которые мне назначены', 'Только для объектов, которые я отслеживаю или для которых я владелец', and 'Нет событий'. Below this are checkboxes for 'Скрывать мой email' and 'Предупреждать при закрытии страницы с несохранённым текстом'.
- Моя учётная запись** (My account): Fields for 'Часовой пояс' (GMT+03:00 Moscow), 'Отображение комментариев' (В хронологическом порядке), 'Шрифт для текстовых полей' (Шрифт по умолчанию), and 'Страница по умолчанию после логина' (Моя страница).

At the top right, there is a navigation bar with 'Моя учётная запись' highlighted in red. A red arrow points to this link. The footer of the page reads 'Powered by Redmine © 2006-2018 Jean-Philippe Lang'.

## 7. Служба технической поддержки для клиентов МскФ АО "ЦентрИнформ"

В случае возникновения дополнительных вопросов, Вы можете обратиться в службу технической поддержки клиентов **Московского филиала АО "ЦентрИнформ"** по телефону **+7(495)640-31-21**.

Дополнительные контакты службы технической поддержки для клиентов Московского филиала АО «ЦентрИнформ»:

- E-mail: **info@r77.center-inform.ru**

Для подачи обращения необходимо указать:

- ИНН организации.
- КПП организации.
- Название организации.
- ФИО представителя организации.
- Телефон для обратной связи.
- Подробно описать проблему, последовательность действий и, в случае необходимости, прикрепить скриншоты.
- По вопросам работы сайта и оформления заказов – **«онлайн-консультант»** на сайте.

Время работы: с 9:00 до 17:45 - ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней.

Время обработки электронных писем – до 30 минут.