

# Инструкция по созданию обращения на портале тех.поддержки.

## Правила обращения на портал технической поддержки

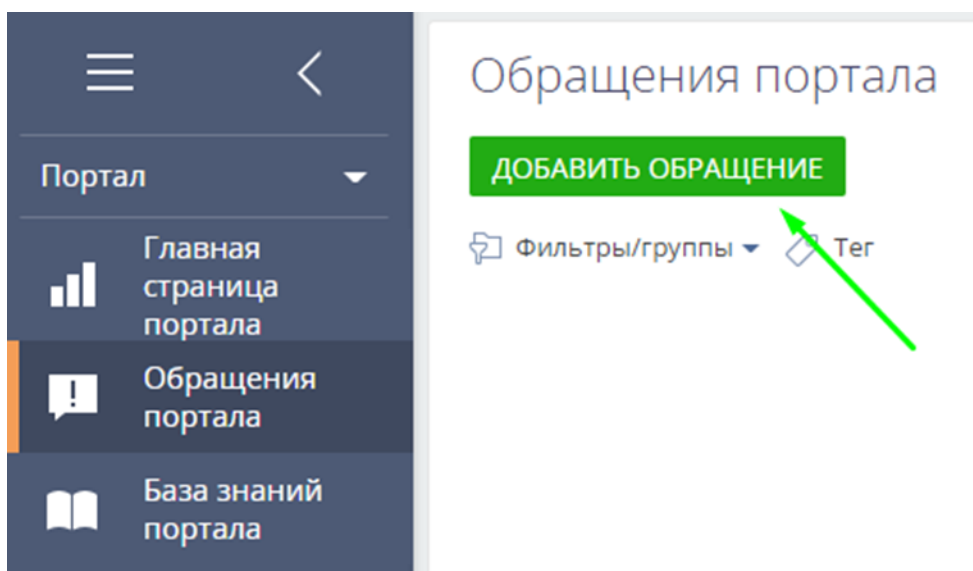
Для обращения в техническую поддержку необходимо сформировать запрос на портале технической поддержки (<https://support.prosoftsystems.ru>).

Обращение обязательно должно содержать следующие сведения:

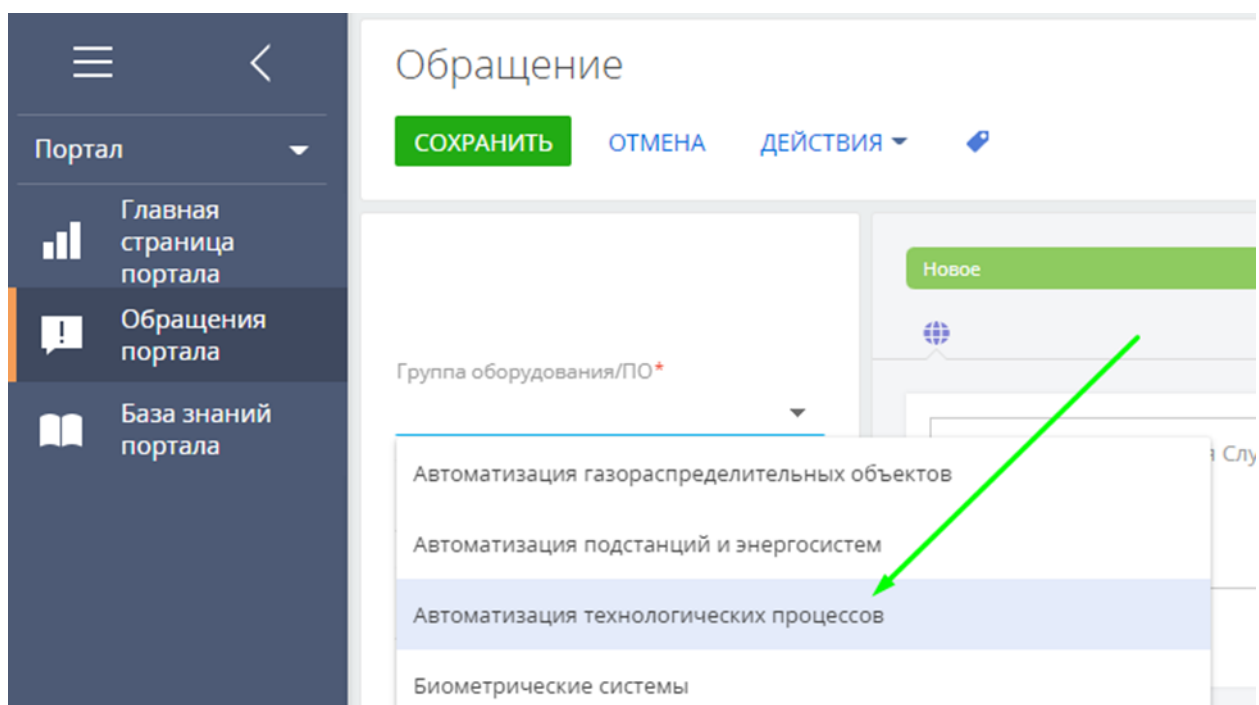
- подробное описание сложившейся ситуации, включая дату и время возникновения отказа, а также периодичность и устойчивость повторения подобных отказов, если такая информация имеется.
- наименование объекта и его месторасположение;
- наименование системы автоматизации;
- модель модуля ПЛК;
- серийный номер модуля ПЛК;
- версия пакета обновления для среды разработки Astra.IDE;
- версия СПО контроллера;
- файл экспорта сетевых настроек контроллера;
- архив с лог-файлами, включающими в себя период времени, когда произошел отказ;
- проект (архив со всеми библиотеками) для Astra.IDE;

## Процедура создания обращения

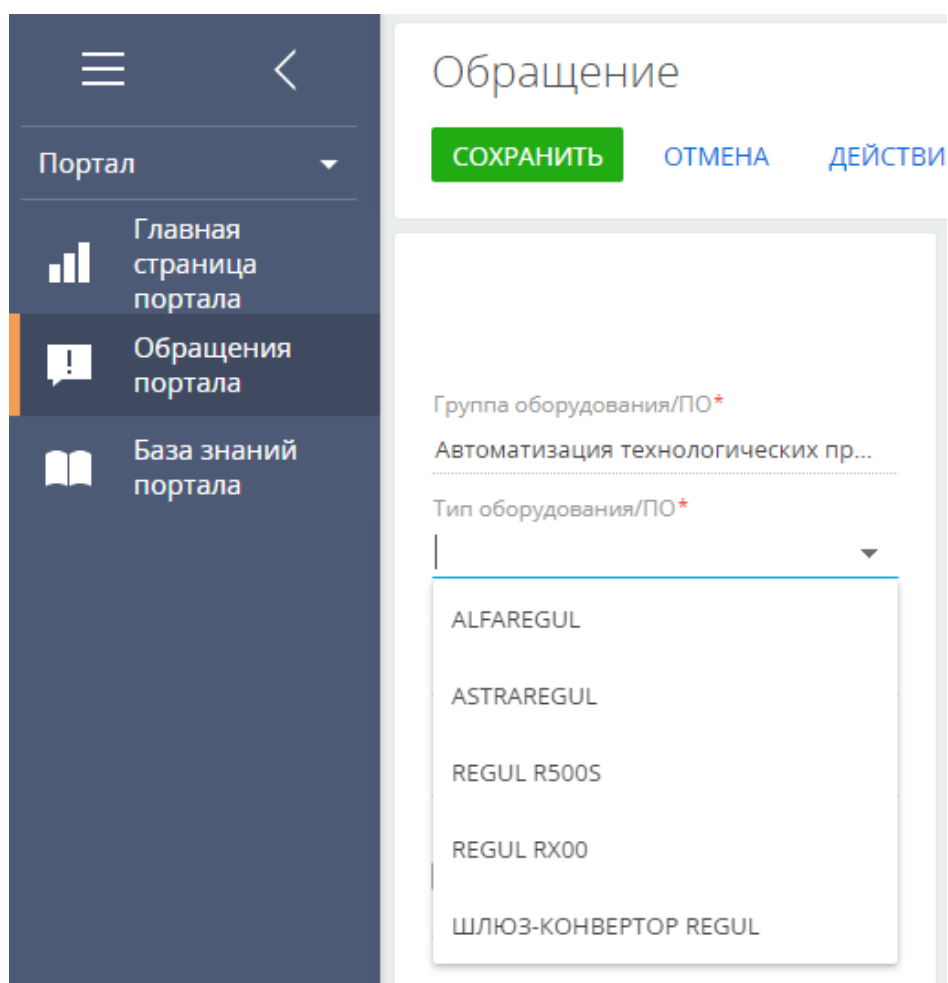
Для того чтобы создать новое обращение необходимо перейти в Меню "Обращения портала" и нажать на кнопку "Добавить обращение".



Для обращения по продукту REGUL RX00 и среде разработке Astra.IDE требуется в поле "Группа оборудования/ПО" выбрать из выпадающего списка "Автоматизация технологических процессов".



После этого в поле "**Тип оборудования/ПО**" станет доступен выпадающий список из пунктов: ALFAREGUL, ASTRAREGUL, REGUL R500S, REGUL RX00, ШЛЮЗ-КОНВЕРТОР REGUL.



Следующее поле **"Тема"** заполняется в свободной форме. Но для более эффективного взаимодействия со специалистами технической поддержки рекомендуется заполнять данное поле по принципу "Что? Где? Когда?". Например: "Модули CU 00 051, в схеме с полным резервированием, периодически теряют синхронизацию". Т.е. на вопрос "Что?" отвечает "Модули CU 00 05 ...", на вопрос "Где?" - "..., в схеме с полным резервированием, ...", на вопрос "Когда?" - "..., периодически ...", и собственно суть проблемы – "... теряют синхронизацию ...".

Обращение

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ ▾

Портал ▾

Главная страница портала

Обращения портала

База знаний портала

Группа оборудования/ПО\*

Автоматизация технологических пр...

Тип оборудования/ПО\*

REGUL RX00

Тема\*

Модули CU 00 051, в схеме с полны...

Серийный номер оборудования

Рекламация ☐

Дата отправки

В поле **"Серийный номер оборудования"** вводится серийный номер модуля ПЛК с которым возникли проблемы (например: 06220668).

Портал

Главная страница портала

Обращения портала

База знаний портала

## Обращение

**СОХРАНИТЬ** ОТМЕНА ДЕЙСТВИ

Группа оборудования/ПО\*

Автоматизация технологических пр...

Тип оборудования/ПО\*

РЕГУЛ RX00

Тема\*

Модули CU 00 051, в схеме с полны...

Серийный номер оборудования

06220668

Рекламация

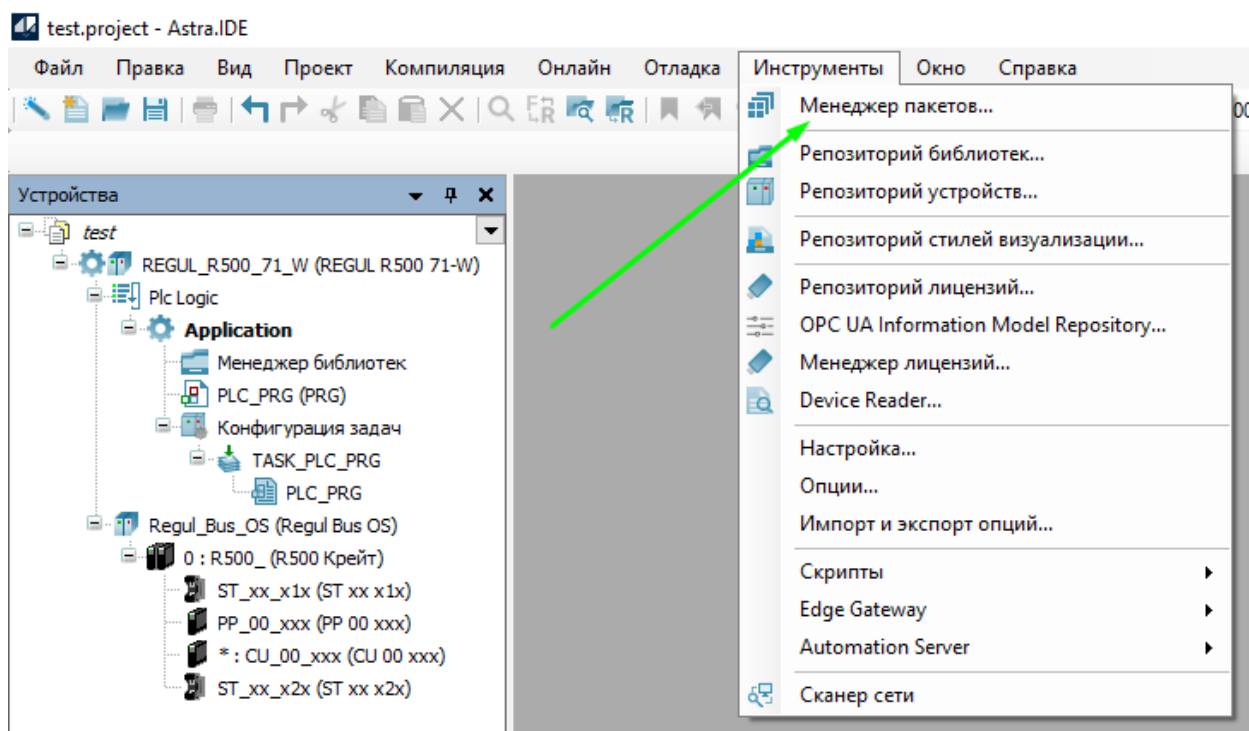
☐

Дата отправки

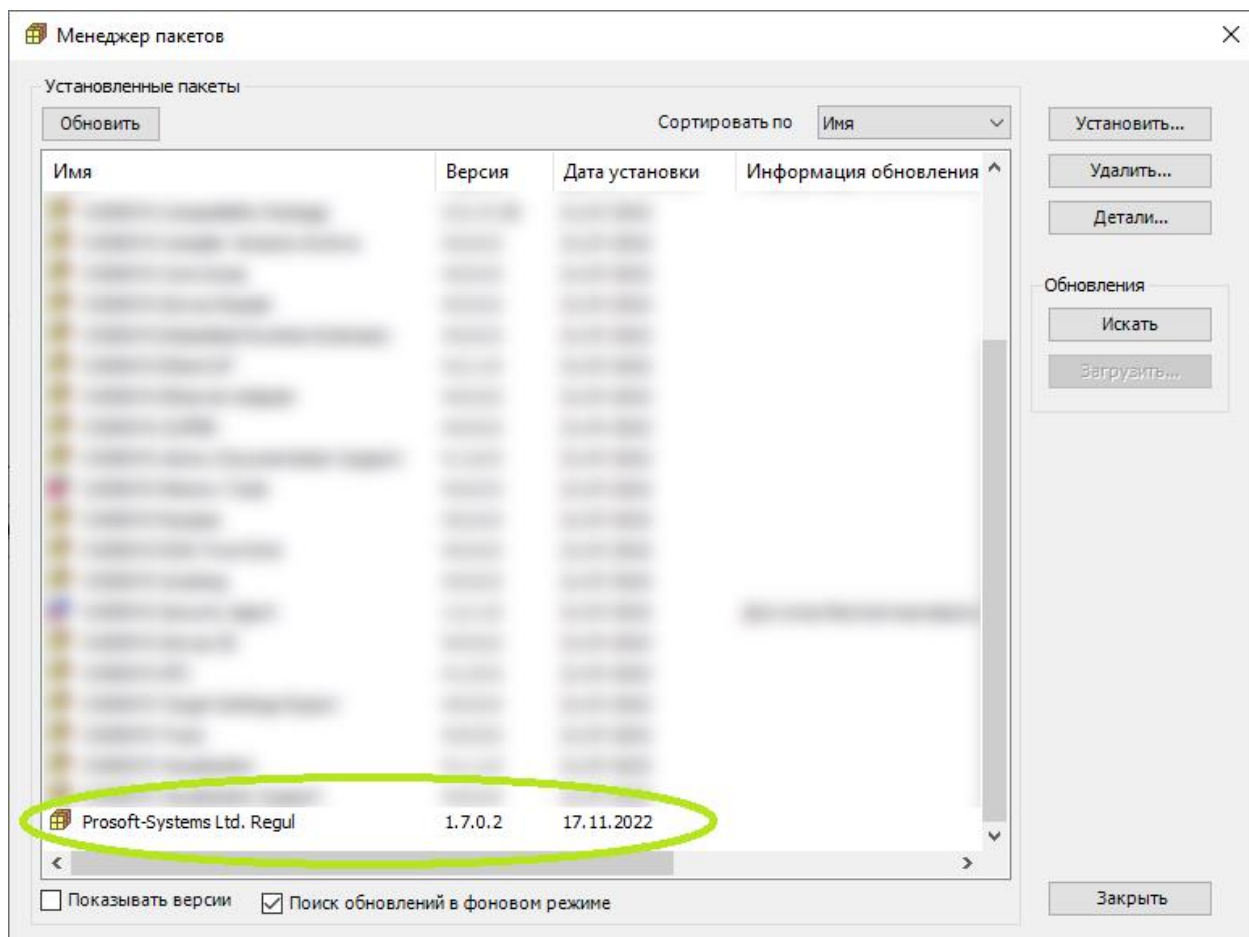
В области для сообщения как можно более подробно опишите возникшую ситуацию. В том числе необходимо указать дату и время возникновения отказа. А также периодичность и устойчивость повторения подобных отказов, если такая информация имеется. Так же укажите в данном поле: наименование объекта и его месторасположение (например: Свердловский НПЗ); наименование системы автоматизации (например: АСУ ТП Водоблока №Х); модель модуля ПЛК (например: Regul R500 CU 00 051), если она не была указана в теме.

Здесь же укажите версию среды разработки и версию СПО контроллера.

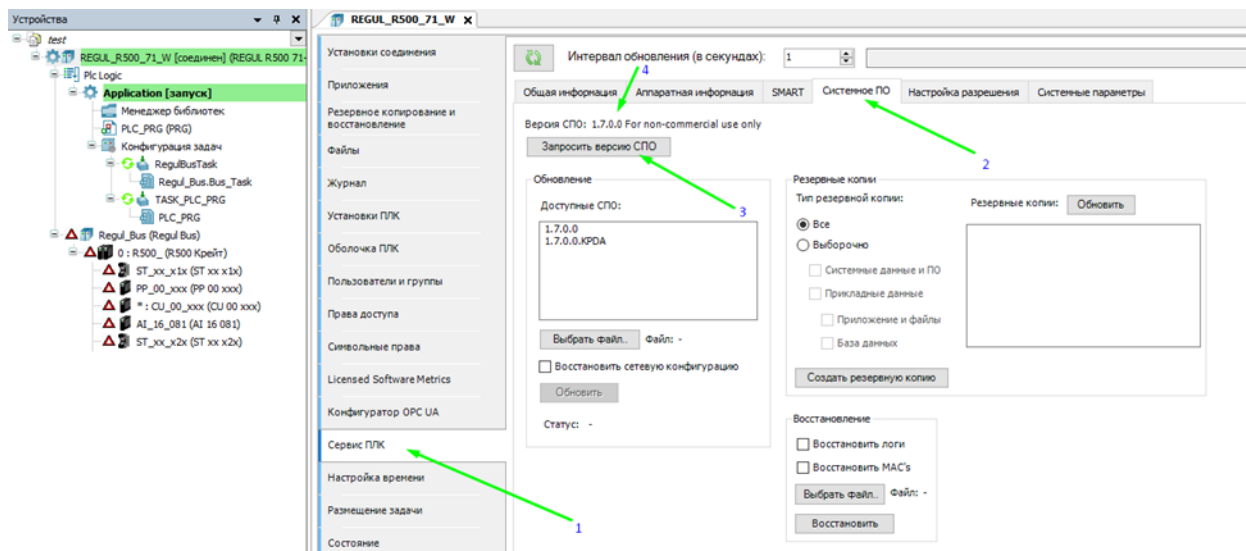
Для того, чтобы узнать версию пакета обновления для среды разработки Astra.IDE, в главном меню выберите **"Инструменты" -> "Менеджер пакетов..."**



В открывшемся окне нажмите кнопку напротив наименования установленного пакета будет указана его версия. Для ПЛК Regul RX00 наименование пакета - **"Prosoft-Systems Ltd. Regul"**, а для ПЛК Regul R500S - **"Prosoft-Systems Ltd. Regul - Safety extension"**.



Для выяснения номера версии СПО контроллера необходимо на главной вкладке параметров устройства перейти к внутренней вкладке **"Сервис ПЛК"**, затем внутри выбрать вкладку **"Системное ПО"** и нажать на кнопку **"Запросить версию СПО"**. В результате версия СПО контроллера отобразится над кнопкой в поле **"Версия СПО:"**.



Пример текста сообщения:

"Объект: Свердловский НПЗ

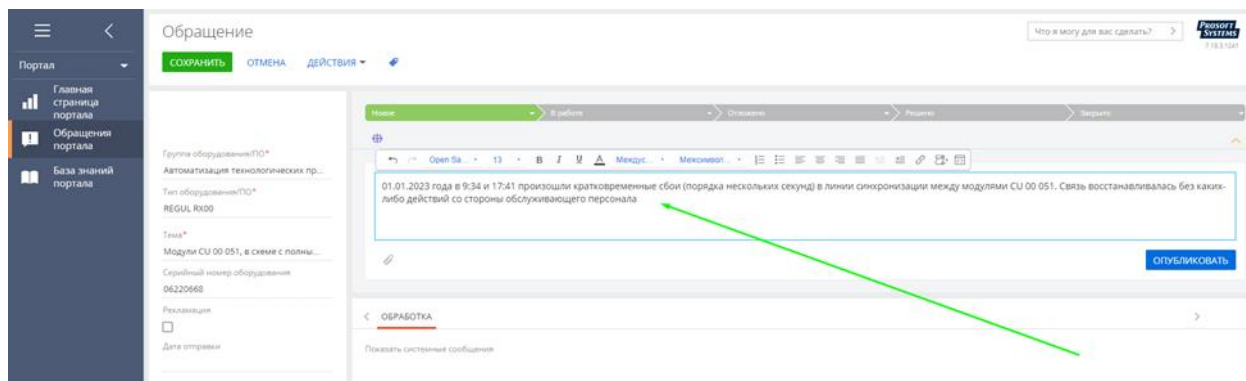
Система автоматизации: АСУ ТП Водоблока №1

Модуль ПЛК: R500 CU 00 051

Версия Astra.IDE: 1.7.0.0

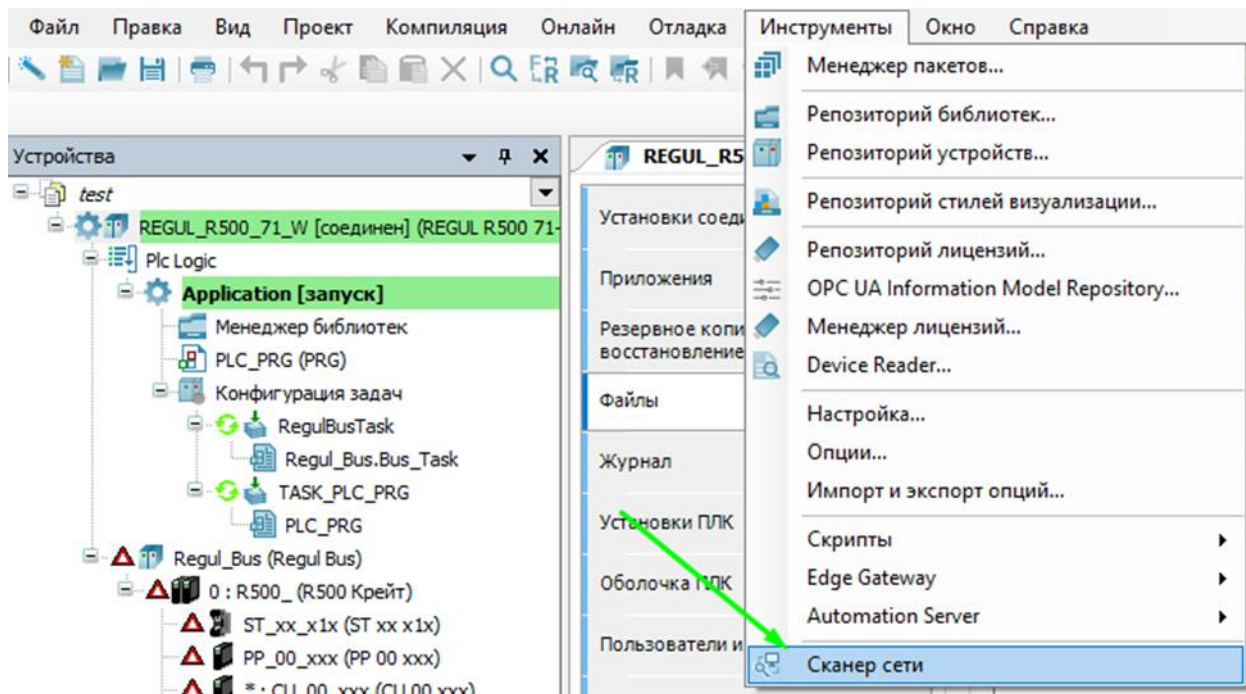
Версия СПО: 1.7.0.0

Проблема: 01.01.2023 года в 9:34 и 17:41 произошли кратковременные сбои (порядка нескольких секунд) в линии синхронизации между модулями CU 00 051. Связь восстанавливалась без каких-либо действий со стороны обслуживающего персонала".

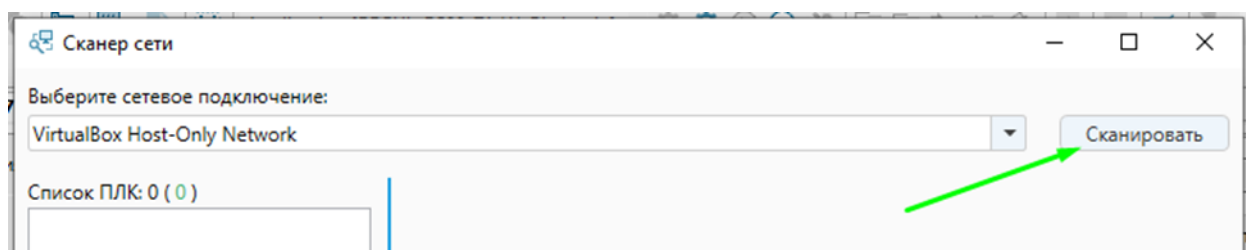


Далее необходимо приложить к обращению файл экспорта сетевых настроек.

Для формирования файла экспорта сетевых настроек необходимо перейти в меню "Инструменты" -> "Сканер сети".

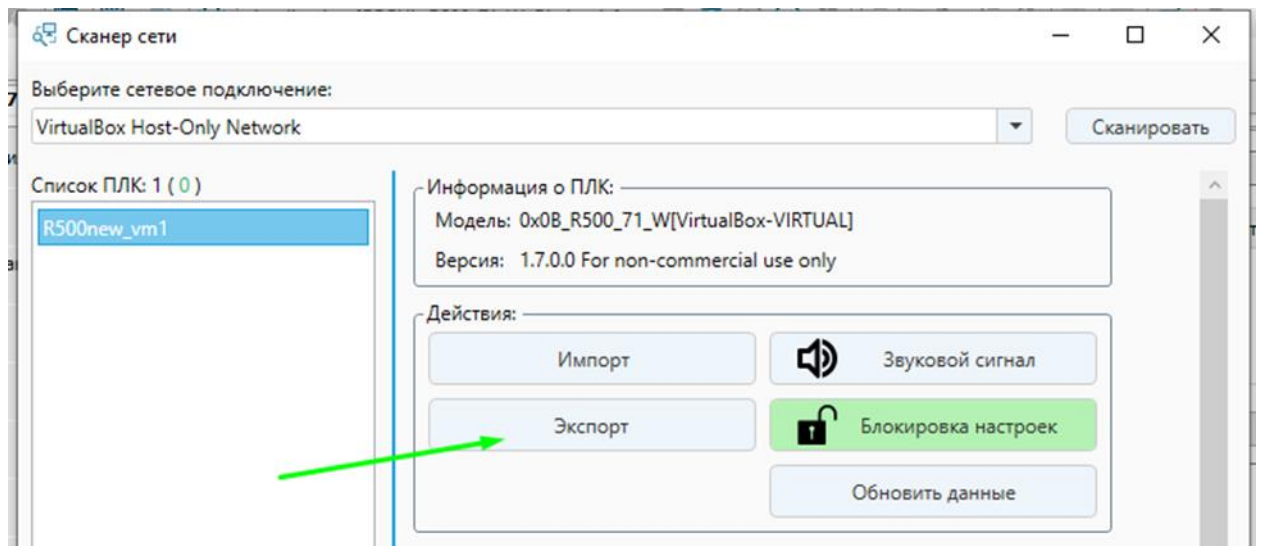


Затем выбрать сетевой адаптер посредством которого осуществляется связь с ПЛК и нажать на кнопку "Сканировать".

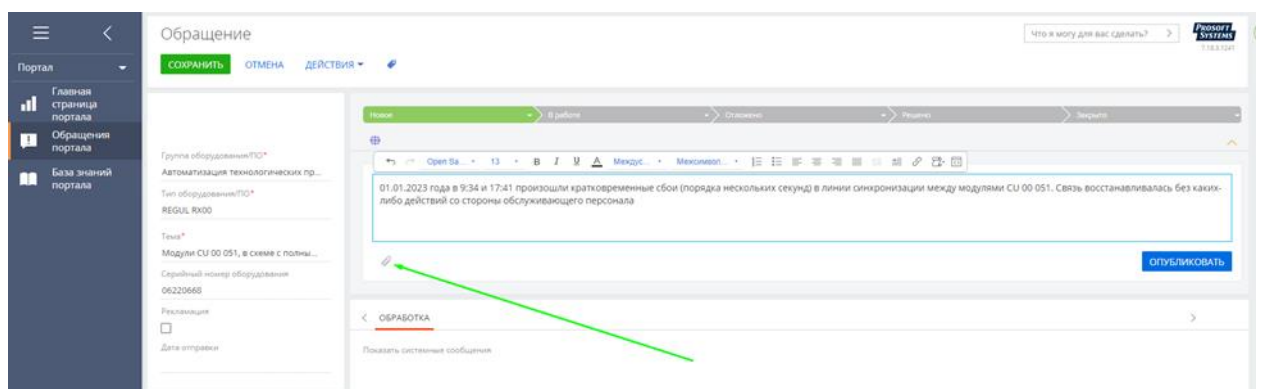


В левой части должен появиться список доступных ПЛК. Затем необходимо выбрать из списка необходимый ПЛК и нажать на кнопку "Экспорт". Далее указывается путь – куда требуется сохранить файл экспорта.

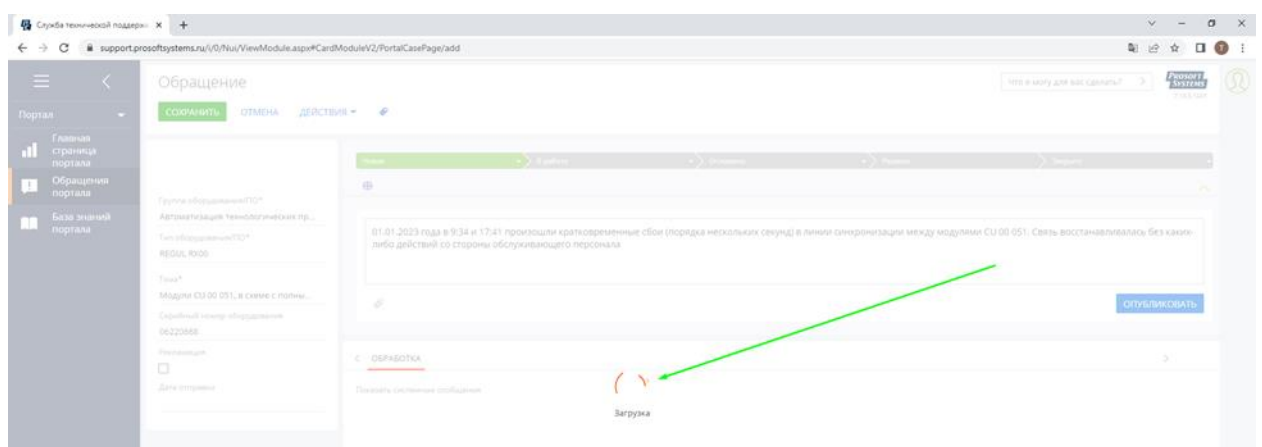




Для того чтобы приложить сформированный файл сетевых настроек обращению необходимо нажать на изображение скрепки - под полем для ввода сообщения.

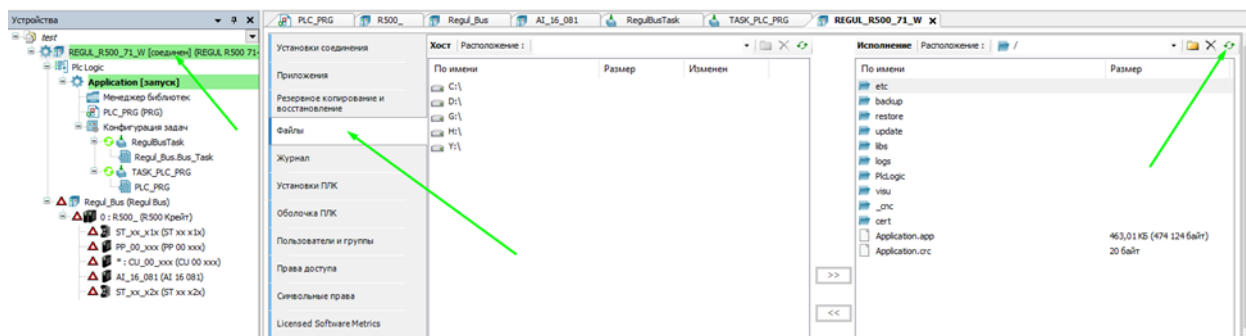


После этого необходимо подождать пока загрузка не будет завершена.

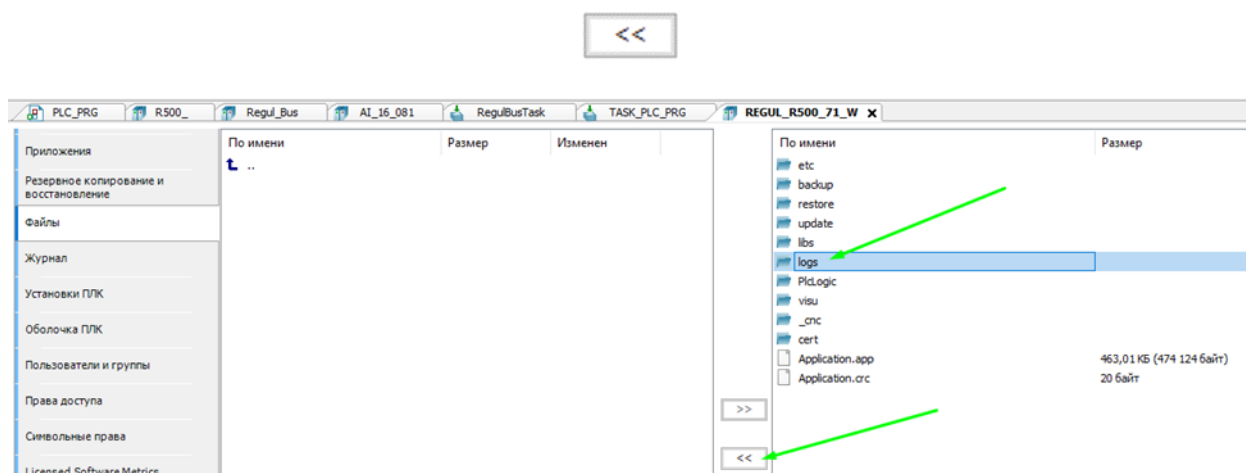




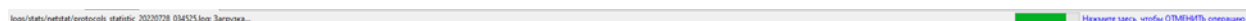
Для того чтобы скопировать логи с ПЛК на свой компьютер необходимо в дереве устройств выбрать настраиваемый контроллер и дважды щелкнуть по нему. В правой части окна появится главная вкладка параметров устройства. Далее необходимо перейти к внутренней вкладке "Файлы" и в правой части данного окна ("Исполнение") в верхнем правом углу нажать на кнопку с изображением двух замкнутых в круг стрелок.



Далее необходимо в левой части экрана выбрать каталог на своем компьютере куда будут скачиваться логи, а в правой части экрана выбрать каталог "logs" (в корне ПЛК) и нажать кнопку



Далее необходимо подождать, пока процесс копирования не будет завершен. Наблюдать за состоянием процесса можно в строке состояния.

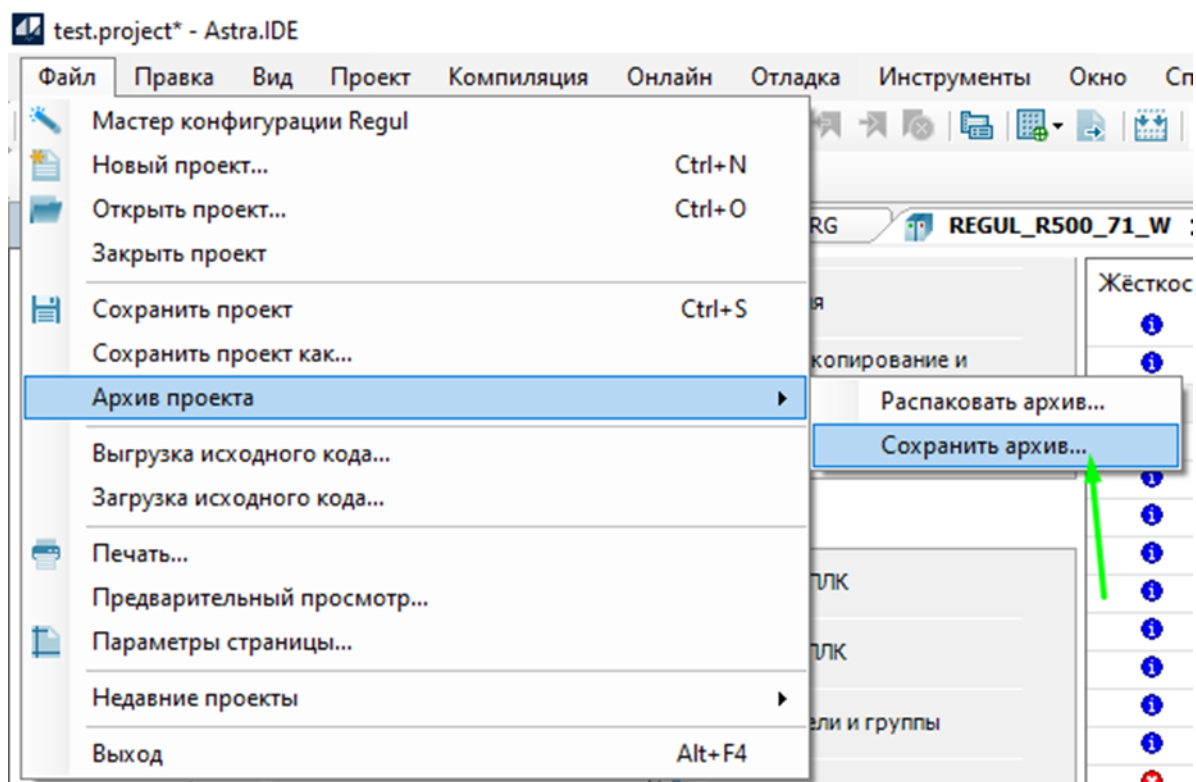


Лог-файлы, скопированные на компьютер, желательно поместить в архив. Объем заархивированных текстовых файлов сокращается в разы.

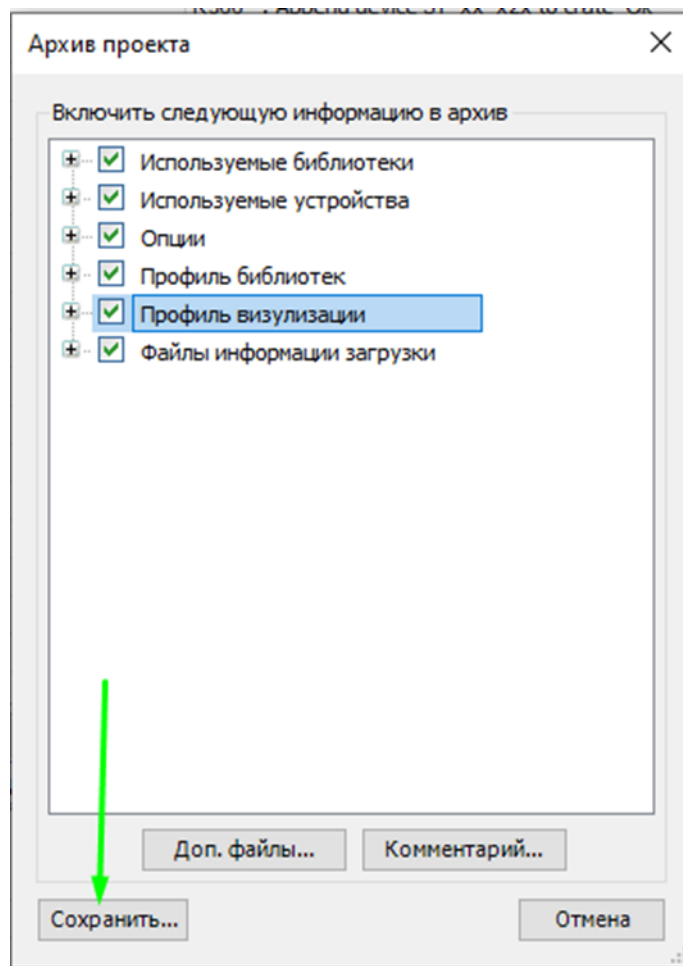
Сформированный архив необходимо приложить к обращению тем же способом, что и файл экспорта сетевых настроек.

Имеющийся у специалиста проект (архив со всеми библиотеками) для Astra.IDE может значительно упростить и ускорить процесс поиска причины отказа.

Для того, чтобы сформировать архив с проектом перейдите на вкладку "Файл" -> "Архив проекта" -> "Сохранить архив"



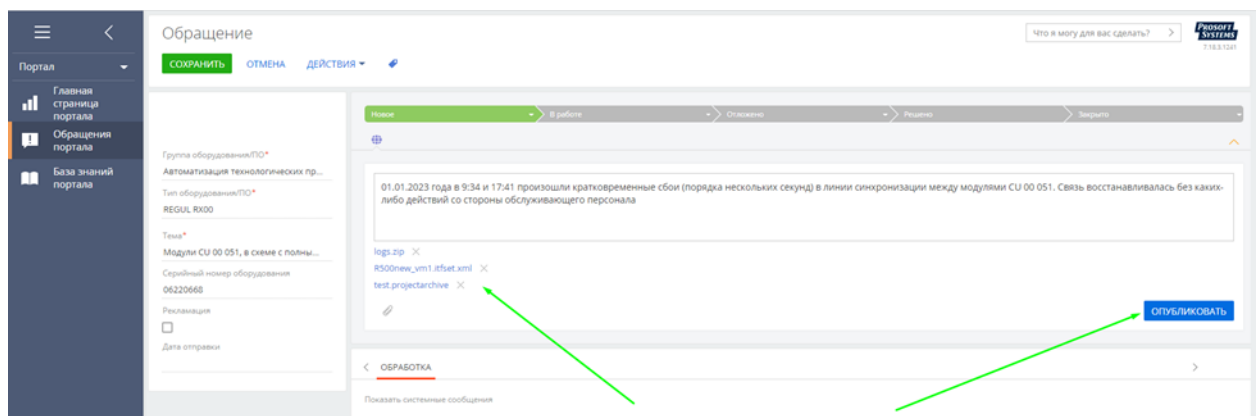
Установите флажки напротив всех пунктов и нажмите кнопку "Сохранить". Далее укажите путь куда необходимо сохранить архив.



Сформированный архив необходимо приложить к обращению тем же способом, что и файл экспорта сетевых настроек.

За состоянием процесса можно также следить в строке состояния

После заполнения всех требуемых полей и прикладывания всех необходимых файлов необходимо нажать на кнопку **"Опубликовать"**.

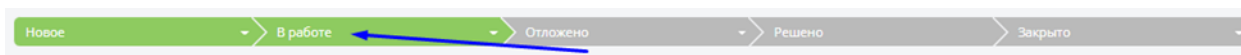


Вновь созданному обращению присваивается номер по следующему шаблону: SR123456. В ходе диалога со специалистами тех.поддержки по альтернативным каналам рекомендуется ссылаться на данный номер по необходимости.

В верхней части, над полем для ввода текста сообщения будет отображаться статус обращения.

Статус "**Новое**" означает, что обращение только создано и еще не распределено на специалиста технической поддержки. По регламенту специалист технической поддержки должен взять обращения в работу не позднее 8 часов с момента создания обращения.

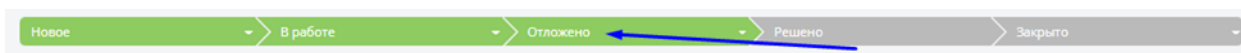
Статус "**В работе**" означает, что обращение взял в работу один из сотрудников службы технической поддержки. После анализа предоставленной информации будет написано сообщение в ленту.



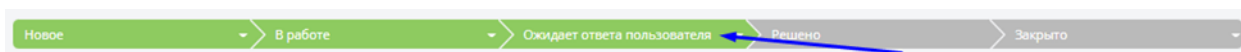
Статус "**В разработке**" означает, что для решения проблемы потребовалось привлечь специалистов занимающихся разработкой продукта (REGUL RX00, Astra.IDE и т.д.). И решение будет предоставлено после того, как будут произведены доработки в рамках соответствующего продукта (исправлен баг, добавлено новый функционал и т.д.).



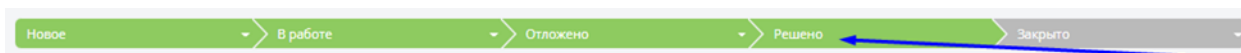
Статус "**Отложено**" означает, что работа по обращению отложена и в текущий момент не производится. Причины могут иметь различный характер. Например: по согласованию между специалистом технической поддержки и пользователем, ввиду недостаточности представленной пользователем информации и т.д.



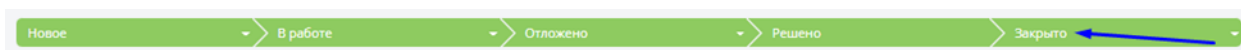
Статус "**Ожидает ответа пользователя**" означает, что специалист технической поддержки запросил от пользователя дополнительную информацию и пока данная информация не будет получена работа над обращением не будет продолжена. Если пользователь не отвечает в течение 2-х календарных недель обращение автоматически будет закрыто.



Статус "**Решено**" означает, что задача с которой обратился пользователь была решена. В сообщениях специалиста технической поддержки, в рамках обращения, имеются рекомендации решающие поставленную задачу или сам пользователь в рамках диалога подтвердил, что задача была решена.



Статус "**Закрыто**" означает, что все работы в рамках обращения были завершены. Обращение закрыто и более вести диалог в рамках обращения невозможно. Если впоследствии окажется, что остались нерешенные вопросы необходимо будет создать новое обращение.



Статус "**Отменено**" означает, что было принято решение не продолжать работы в рамках обращения и оно было отменено. Причинами могут быть, например:

- изначально некорректно поставлена задача;
- оказалось, что заявленная проблема не является следствием работы продукта ООО "Прософт-Системы";
- сам пользователь попросил отменить работы и т.д.

