



**Регламент выполнения работ по реализации  
пожеланий и устранению ошибок**

Версия 3.4 от 14.01.2019 г.

1. Термины и определения .....	3
2. Общая информация.....	4
3. Работа с обращениями .....	7
4. Работа с пожеланиями .....	9
4.1. Этап 1 - Регистрация пожелания .....	9
4.2. Этап 2 - Анализ и рассмотрение .....	10
4.3. Этап 3 - Проработка пожелания .....	10
4.4. Этап 4 - Проработка задач.....	11
4.5. Этап 5 - Формирование релиза .....	12
4.6. Этап 6 - Реализация.....	13
4.7. Этап 7 - Альфа-тестирование.....	14
4.8. Этап 8 - Бета-тестирование и приемка.....	15
4.9. Этап 9 - Выпуск.....	15
4.10. Трекер “Пожелание” - описание изменения статусов и полей в процессе работы .....	18
4.11. Трекер “Разработка” - описание изменения статусов и полей в процессе работы.....	21
5. Работа с проблемами .....	24
5.1. Общие правила .....	24
5.2. Правила работы по трекеру “Ошибка” .....	24
5.3. Трекер “Ошибка” - описание изменения статусов и полей в процессе работы.....	26

## 1. Термины и определения

- 1.1. **JIRA** - система для управления проектами и задачами, в которой ведется учет обращений, поступающих от пользователей 1С-Коннект, планируются работы по реализации пожеланий и устранению ошибок и отслеживается ход этих работ.
- 1.2. **Ошибка** - поведение, отличающееся от заложенного в программу и способное создавать помехи и/или барьеры при выполнении пользователями действий в программе. В JIRA фиксируется с использованием трекера “Ошибка”.
- 1.3. **Пожелание** - описание ранее не реализованного функционала, либо изменений уже реализованного. В JIRA фиксируется с использованием трекера “Пожелание”. Реализация Пожелания производится путем выполнения подчиненной задачи (или их совокупности), фиксируемой в JIRA с использованием трекера “Разработка” в соответствующем компоненте инфраструктуры 1С-Коннект.
- 1.4. **Релиз** - совокупность задач в JIRA (трекеры Ошибка, Разработка, Развертывание ресурсов), выпускаемых в эксплуатацию одновременно.

## 2. Общая информация

2.1. **Цель настоящего регламента** – обеспечение выпуска обновлений инфраструктуры 1С-Коннект с необходимой регулярностью и качеством.

2.2. Участники процесса и их роли:

2.2.1. Пользователи - сотрудники дистрибьюторов, партнеров, клиентов, компании “1С-Коннект”, члены бизнес-сообщества 1С и т.п.

- Пользователи формируют потребности, выражаемые в пожеланиях к функционалу инфраструктуры 1С-Коннект.

2.2.2. Руководители подразделений компании “1С-Коннект”

- Осуществляют предварительное рассмотрение пожеланий.
- Участвуют в бета-тестировании.

2.2.3. Генеральный директор

- Принимает решение о реализации Пожеланий.
- Является арбитром в случае возникновения непреодолимых разногласий по вариантам реализации Пожеланий.

2.2.4. Технический директор

- Определяет технологии и поколения реализации Roadmap.
- Совместно с главным программистом определяет техническую осуществимость пожелания, "цену" его реализации в том или ином (альтернативном) варианте, концепцию реализации пожелания, архитектуру реализации и состав компонент, при необходимости организуя коллегиальное рассмотрение с привлечением заинтересованных сторон.
- Контролирует архитектурную согласованность и полноту поставленных задач, отвечает за техническую реализацию, определяет и развивает средства автоматизации внутренних процессов производства и тестирования.
- Отвечает за процессы альфа-тестирования.
- Отвечает за формирование и реализацию основных задач на разработку по учетной системе. В том числе, совместно со старшими программистами:
  - детализирует задачи по разработке до уровня логики реализации и протоколов взаимодействия между компонентами инфраструктуры;
  - определяет длительность и сложность заданий на разработку;
  - контролирует качество реализации и технического тестирования.
- Совместно с исполнительным директором формирует релизы по созданным задачам.

2.2.5. Исполнительный директор

- Совместно с техническим директором и главным программистом определяет состав релизов.
- Отвечает за соответствие реализации потребностям бизнеса.
- Распределяет нагрузку между специалистами по качеству продукта.
- Принимает решение о выпуске релизов "в эфир".

2.2.6. Главный программист

- Отвечает за формирование и реализацию основных задач на разработку по десктопному, мобильному и веб приложениям, фронт серверам и сайту. В том числе, совместно со старшими программистами:
  - детализирует задачи по разработке до уровня логики реализации и протоколов взаимодействия между компонентами инфраструктуры;

- о определяет длительность и сложность заданий на разработку;
- о контролирует качество реализации и технического тестирования.
- Совместно с исполнительным директором формирует релизы по созданным задачам.

#### 2.2.7. Старший программист

- Детализирует задачи по разработке до уровня значимых технических деталей с разделением по исполнителям.
- Распределяет нагрузку между программистами в группе.
- Контролирует качество реализации функционала подчиненным программистами.

#### 2.2.8. Программист

- Реализует задания на разработку.
- Исправляет зафиксированные программные ошибки и недочеты в инфраструктуре.
- Консультирует коллег по технической реализации механизмов.

#### 2.2.9. Системный администратор

- Контролирует техническую устойчивость и производительность серверной инфраструктуры 1С-Коннект.
- Контролирует введение новых механизмов и элементов инфраструктуры с целью предотвращения угроз потери устойчивости и/или производительности инфраструктуры в целом.

#### 2.2.10. Специалист по качеству продукта

- Классифицирует, рецензирует, детализирует пожелания, отвечает за полноту их описания и исполнения.
- Осуществляет привлечение к проработке пожелания всех заинтересованных лиц.
- Контролирует полноту задания на разработку в части бизнес-логики и связности с другими заданиями.
- Обеспечивает, при необходимости, наличие макетов интерфейса.
- Отвечает за качество продукта<sup>1</sup>, переданного в эксплуатацию.
- Организует бета-тестирование и сам участвует в нем.

#### 2.2.11. Старший тестировщик

- Определяет (и при необходимости обосновывает) сроки, необходимые для тестирования.
- Совершенствует средства и методики тестирования.
- Распределяет нагрузку между тестировщиками.
- Контролирует качество работы каждого тестировщика.
- Обеспечивает контроль за работоспособностью и функциональностью Продукта, в т.ч. незатронутого в ходе реализации пожелания.

#### 2.2.12. Тестировщик

- Определяет локализацию и способ воспроизведения ошибки (в том числе разрабатывая пользовательские сценарии),

---

<sup>1</sup> Продукт – компонент/составляющая компонента инфраструктуры 1С-Коннект, либо реализуемый с его помощью функционал.

- Выполняет альфа-тестирование (стабильность, надежность и полнота соответствия описанию задач в JIRA).
- Отвечает за техническое качество функционала, переданное на бета-тестирование, и соответствие его описанию в JIRA.
- Отвечает за работоспособность продукта в целом, в т.ч. его элементов и функциональности, незатронутых в ходе реализации пожелания, тестирующим которого он является.

#### 2.2.13. (Старший) Специалист технической поддержки

- Регистрирует вопросы/проблемы/пожелания пользователей.
- Регистрирует ошибки.
- Собирает первичную информации о проблеме/ошибке.

### 3. Работа с обращениями

Все обращения партнеров (вне зависимости от каналов поступления) должны быть зарегистрированы в JIRA. За регистрацию обращений отвечают Служба Технической Поддержки (далее ТП) и Команда продвижения (каждая в своей сфере ответственности). Обращения должны быть зарегистрированы в JIRA в течение 1 рабочего дня с момента поступления.

При регистрации обращения разделяются по трекерам (*типы задач* в JIRA):

- Пожелание.
- Техподдержка - Вопрос.
- Техподдержка - Проблема.

Каналами получения обращений являются:

- Электронная почта;
- Сайт [www.1c-connect.com](http://www.1c-connect.com);
- Линии поддержки “1С-Коннект” (“1С-Коннект: Техподдержка”, “1С-Коннект: Общие вопросы”, “1С-Коннект: Связь с руководством” и т.п.);
- Звонки;
- Личные встречи с партнерами и пользователями;

Все вопросы, поступившие в процессе личного общения (личная встреча, телефон, WhatsApp, Telegram, Viber, icq, skype, почта и т.п.) также должны быть зафиксированы в JIRA принявшим этот вопрос сотрудником. Если вопрос принят специалистом ТП, при занесении в JIRA, он назначается этому специалисту, если вопрос принят специалистом другой службы, он назначается старшему специалисту ТП.

Если подобное обращение ранее уже было зарегистрировано, сотрудник добавляет в ранее заведенном обращении наименование партнера, от которого получено обращение, а также дополнительную информацию, полученную от этого партнера (условия воспроизведения, файлы логов, скриншоты и т.п.). В наблюдатели добавляется куратор партнера.

В случае безалаберного оформления, недостаточности данных, неоднозначности ситуации, зарегистрированное обращение может вернуться автору для доработки.

Если при регистрации обращения выявлено несколько ранее зарегистрированных обращений с такой же тематикой, при нахождении дубля, сотрудник, выявивший дубль, информирует СКП, который выполняет следующие действия:

- Обращение, по которому уже ведутся работы, оставляется в действующем статусе, если таких обращений несколько – выбирается обращение, в котором максимальное количество комментариев, либо самая старшая дата регистрации.
- Все остальные обращения закрываются со статусом «отменено», в комментариях указывается причина закрытия («дубль обращения №...»), устанавливается связь между дублями (тип связи для закрываемого обращения «дублирует»).
- Поле «Партнер» дополняется данными о партнерах из закрываемых обращений.
- В наблюдатели добавляются кураторы партнеров из закрываемых обращений.

Если после регистрации обращения требуется уточнение информации, либо уже даны рекомендации и требуется получение обратной связи, а контактное лицо не доступно в течение 3-х рабочих дней (не берет трубку, постоянно занято и т.п.) – ему пишется сообщение по линии "1С-Коннект: Техническая поддержка" (в случае, если линия не подключена, направляется письмо), в котором описывается ситуация, на получение ответа отводится 2 рабочих дня, если ответ так и не получен – задача закрывается исполнением, с указанием причины закрытия.



## 4. Работа с пожеланиями

Этапы работы с пожеланиями описаны ниже, на любом из этих этапов действует следующее правило:

“Если сотрудник видит, что не укладывается в сроки своих задач (сроки рассмотрения или анализа пожелания, сроки подготовки задач, сроки реализации разработок или передачи на следующий этап и т.п.), он обязан незамедлительно проинформировать всех заинтересованных. Информирование должно быть осуществлено по e-mail и в 1С-Коннект.”

Этапы работы с пожеланием:

- Прием и регистрация.
- Анализ и рассмотрение.
- Проработка пожелания.
- Проработка задач.
- Формирование релиза.
- Реализация.
- Альфа-тестирование.
- Бета-тестирование и приемка.
- Выпуск.

### 4.1. Этап 1 - Регистрация пожелания

Задача этапа:

- Прием и регистрация пожеланий пользователей.

При получении пожелания обязательным является направление партнеру ответа в следующей форме:

=====

*Здравствуйте!*

*Ваше пожелание принято, зарегистрировано и будет рассмотрено в ближайшее время.  
Регистрационный номер пожелания: \_\_\_\_.*

*Реализация пожелания остается на усмотрение компании”.*

=====

Сотрудник, регистрирующий пожелание, должен постараться получить максимум информации по пожеланию от его инициатора:

- Детальное описание пожелания.
- Причины его возникновения.
- Цели, которые должны быть достигнуты при его реализации.

При невозможности получения вышеуказанной информации (например, пожелание получено по e-mail), пожелание регистрируется «как есть».

При регистрации необходимо:

- Указать связь пожелания с документацией в Confluence.
- При наличии связи - связать с другими пожеланиями в JIRA с указанием смыслового вида связи (причинно-следственная, косвенная, блокирование действующего/прошлого механизма и принципа реализации).

При регистрации пожеланий, связанных с интеграцией, должна быть указана следующая информация:

- С каким программным продуктом (точное наименование) необходима интеграция, и описание этого продукта.
- Что должно явиться результатом интеграции.

## **4.2. Этап 2 - Анализ и рассмотрение**

Задачи этапа:

- Первоначальный анализ пожеланий пользователей.
- Уточнение/дополнение описания необходимыми сведениями.
- Определение необходимости, возможности и целесообразности реализации пожелания в том виде, в котором оно описано.
- Принятие решения о передаче на реализацию, отмене, либо консервации решения на заранее оговоренный срок для последующего пересмотра.

В момент прохождения этого этапа, пожелание может измениться либо изменить ранее переданные пожелания.

## **4.3. Этап 3 - Проработка пожелания**

Задачи этапа:

- Обеспечение максимально полного описания необходимого функционала (в том числе API) с точки зрения бизнеса.
- Подготовка требуемых эскизов.
- Выявление пересечений с уже имеющимся функционалом и влияния на него.
- Проработка обратной совместимости с предыдущими версиями (при необходимости).

Проработка пожелания осуществляется СКП. В целях обеспечения полноты проработки СКП может привлекать руководителей компании, главного и старшего программистов и маркетолога/дизайнера.

Проработка пожелания не должна быть избыточной, например:

- Не нужно описывать форматирование комментариев, если оно не отличается от форматирования, используемого ранее.
- Не нужно описывать значения по умолчанию в отборах, если они не отличаются от значений, используемых ранее по аналогичным полям.

При этом, если при проработке пожелания необходимо оставить выбор способа реализации на усмотрение разработчика, это должно быть отражено в описании пожелания.

На этом этапе пожелание может быть изменено, также может быть инициирована отмена пожелания, по причине нецелесообразности, дороговизны реализации и т.п.

#### 4.4. Этап 4 - Проработка задач

Задачи этапа:

- Определение и детализация пользовательского и API-интерфейса будущего функционала.
- Детализация прав доступа к функционалу для ролей пользователей Инфраструктуры и состава модифицируемых компонентов Инфраструктуры.
- Определение технического способа реализации пожелания.
- Определение состава задач по разработке, требуемой квалификации для их решения.
- Уточнение трудоёмкости реализации пожелания.

Проработка осуществляется Техническим директором и Главным программистом, при необходимости они имеют право привлекать специалиста по качеству для уточнения недостающих в описании деталей.

Результатом этапа является одна, либо несколько задач под трекером “Разработка”, реализация которых позволяет обеспечить выполнение описанного в пожелании. Технический директор и Главный программист имеют право делегировать постановку задач на старших программистов.

Регистрация задач ведётся в трекере Jira "Разработка" с подчинением этих задач пожеланию. Допускается многоуровневое соподчинение задач по разработке.

На решение вопросов, снятие возражений, уточнение дополнений и т.п. отводится **максимум 20 рабочих дней** (срок уточнения реализации). При обнаружении неразрешимых обстоятельств в пожелании или его реализации, технический директор имеет право вернуть пожелание на рассмотрение генеральному директору, в этом случае данное пожелание считается снятым с реализации.

По окончании срока уточнения реализации:

- Старшие программисты обязаны подтвердить корректность прогноза по длительности и сложности реализации каждой из задач по этому пожеланию, либо за этот срок обоснованно оспорить прогноз перед техническим директором/главным программистом (в зависимости от того в чьей зоне ответственности находится задача). При этом в JIRA комментарием к данному пожеланию должно быть отражено краткое резюме обсуждения.
- Старший тестировщик обязан предоставить в JIRA перечень сценариев тестирования данного функционала (трекер «Тест-план»). Перечень должен быть одобрен соответствующими специалистами по качеству. При этом, специалисты по качеству вправе привлекать разработчиков для получения более детальной информации о работе затронутых функциональностей.
- Старший тестировщик обязан предоставить прогноз по длительности тестирования задач.

- Старший программист и старший тестировщик должны создать/указать (при отсутствии) набор пустых страниц Confluence с целью их дальнейшего наполнения/корректировки документации по технической реализации системы с учётом данного пожелания, указав целевой контент

#### 4.5. Этап 5 - Формирование релиза

Задачи этапа:

- Определить состав и сроки релиза.
- Обеспечить соответствие задач "требованиям времени" (возможны ситуации, когда задача, важная и нужная 3 месяца назад, становится неактуальной и должна быть изменена, либо отменена).
- Определить влияние релиза на характеристики инфраструктуры или её компонентов.
- Уточнить исполнителя каждой из задач (если с момента регистрации задачи прошёл существенный срок).

Релизы разделяются по компонентам:

- Программа
- Учетная система
- Сервер авторизации
- PUSH-Сервер
- АТС
- Сервер удаленного доступа
- Сервер диагностики
- Сервер сбора логов
- Файловое хранилище
- Туннелирующий прокси-сервер
- Сайт
- Онлайн Монитор
- Кнопка запуска агента из конфигурации 1С
- Программа локализации
- Мобильная версия
- WEB версия
- Драйвер интеграции 1С: Предприятия 8
- Онлайн Помощник

В случае внедрения нового функционала, затрагивающего всю инфраструктуру, релизы компонентов планируются к синхронной (либо последовательной) публикации.

Общая схема процесса подразумевает плановый выпуск обновлений, планирование осуществляется в соответствии с RoadMap и оперативной ситуацией. Желательно уже до начала квартала сформировать все ключевые релизы на ближайший квартал.

При первоначальном формировании задач по трекерам «Разработка» и «Ошибка», они относятся к релизу "В реализацию", который представляет из себя группу задач, решение по реализации которых принято, но они еще прорабатываются, либо проработаны, но не приняты в реализацию. Перенос задач в именованный релиз (по которому определены сроки

выпуска и ответственные) - т.е. формирование релиза, осуществляется совместно исполнительным директором и главным программистом. Технический директор назначает ответственного за тестирование.

Оптимальное количество задач в именованном релизе - 5 (пять). Ограничение не касается:

- Ошибок и недочетов, обнаруженных и зарегистрированных уже на этапе тестирования данного релиза.
- Комплекса задач и подзадач, необходимых и достаточных для реализации одного пожелания. В таких случаях состав релиза строго рекомендуется ограничить выпуском данного пожелания.

Сроки реализации определяются техническим директором и главным программистом (по зонам ответственности). Сроки альфа-тестирования определяются техническим директором, на основании данных о длительности тестирования задач, предоставленных старшим тестирующим. Сроки бета-тестирования и выпуска в эфир определяются исполнительным директором.

При потребности хотя бы одного из участников релиза организуется собрание с участниками этого релиза для утверждения деталей, инициатором собрания может выступать любой из участников.

По результатам согласования в релизе указывается перечень ожидаемых изменений в дистрибутивах компонентов и системе их обновления.

Перечень указывается в JIRA путем выбора из набора стандартных пунктов:

- добавление/изменение исходящего порта для агента
- изменение/добавление IP-адресов серверов
- добавление файла(-ов) в дистрибутив агента
- обновление кода PUSH-сервера
- обновление структуры ЦОБД
- обновление структуры ГОБД
- изменение структуры синхронизации ЦУС-ЦСА
- предварительная обработка данных в ЦУС
- предварительная обработка данных в ЦОБД

После выпуска релиза в эфир он получает идентификатор, отражающий компоненту и дату выпуска.

Дополнительные особенности формирования релизов по Учетной системе регламентируются документом «Регламент производства Учетной системы», подчиненным настоящему регламенту (т.е. все противоречащее настоящему регламенту является неверным).

#### **4.6. Этап 6 - Реализация**

Действия в рамках этого этапа регламентируются внутренними документами разработчиков. Обязательным является выполнение следующих требований:

- если сотрудник видит, что не укладывается в сроки реализации своих задач и передачи их на следующий этап, он обязан незамедлительно проинформировать всех заинтересованных. Информирование должно быть осуществлено по e-mail и в 1С-Коннект;

- по готовности интерфейса к показу он должен быть продемонстрирован всем заинтересованным, информирование о готовности к показу должно быть осуществлено по e-mail и в 1С-Коннект;
- При передаче задач в релизе старшему программисту на оценку кода (переводе всех разработок и ошибок в релизе на статус “Исполнено на ТСА/ТУС”) - программист окончательно заполняет/корректирует 1 или несколько страниц в Confluence из числа указанных старшим программистом как подлежащих заполнению/корректировке.

#### 4.7. Этап 7 - Альфа-тестирование

Задачи этапа:

- Проверка реализованных задач на соответствие формулировке и описанию.
- Подготовка релиза к передаче на бета-тестирование.
- При формировании релиза определяется, требуется ли для его проверки на надежность, устойчивость и адекватность манипулирования данными, отдельный экземпляр Инфраструктуры. В зависимости от этого, первичное тестирование производится либо на Developer (основном тестовом экземпляре), либо на отдельно развернутой копии инфраструктуры (Experimental <Назначение>). Первичное тестирование именуется для краткости "Альфа-1".
- Тестирование производится с использованием Карты сценариев пользователя<sup>2</sup> и Плана тестирования по каждому функционалу.
- План тестирования готовится Тестировщиком после утверждения задачи в составе релиза, он обеспечивает проверку реализации самой задачи неотрывно от логики включающего её функционала.
- "Карта сценариев пользователя" - перечень тестов, проведение которых должно обеспечить полную проверку функционала Инфраструктуры с учетом нововведений, привнесенных за счет реализации задач релиза. Положительный результат проверки по Карте сценариев пользователя должен говорить о том, что Инфраструктура работоспособна, привнесенные ошибки отсутствуют, при реализации задач релиза ничего "сломано" либо "потеряно" не было.
- Карта сценариев пользователя формируется тестировщиком (каждый по своей компоненте), публикуется в JIRA и постоянно дополняется с учетом нововведений.

По результатам альфа-тестирования, кроме проверки задач на реализацию в соответствии с описанием и Инфраструктуры на работоспособность с учетом изменений, должна быть проведена проверка на соблюдение принципа "Выпускаемый функционал должен быть не хуже того что был", это означает, что если никаких согласованных изменений в задаче не зафиксировано:

- Не должно быть никаких визуальных изменений при тех же детальных условиях тестирования.
- Не должны изменяться используемые комбинации клавиш.
- Не должно ухудшиться быстродействие (увеличиться время отклика на действия).

Если по результатам тестирования реализация задач признана успешной, тестировщик формирует перечень изменений и готовит релиз к передаче на бета-тестирование. В том

---

<sup>2</sup> по умолчанию картой сценариев считается описание пожелания и связанных задач на разработку

числе тестировщик релиза окончательно заполняет 1 или несколько страниц в Confluence из числа указанных старшим тестировщиком для релиза как подлежащих заполнению/корректировке. Ответственность за качество продукта, переданного на бета-тестирование, лежит на тестировщике.

Дополнительные особенности тестирования релизов по Учетной системе регламентируются документом «Регламент производства Учетной системы», подчиненным настоящему регламенту (т.е. все противоречащее настоящему регламенту является не верным).

#### 4.8. Этап 8 - Бета-тестирование и приемка

Задача этапа – определение готовности релиза к выпуску "в эфир".

- Бета-тестирование проводится на эксплуатационном экземпляре Инфраструктуры, если тестируемый компонент совместим с эксплуатируемыми и не способен нарушить их работу, либо на другой ветке (определяется ситуационно), и должно обеспечить проверку работоспособности и готовности измененных компонент к работе на этой ветке.
- Бета-тестирование проводится силами специалистов по качеству с привлечением (при необходимости) специалистов технической поддержки и руководителей, а также иных заинтересованных лиц.
- В случае, если бета-тестирование признано успешным, начинается подготовка к публикации на эксплуатацию, в противном случае релиз отправляется на исправление с указанием перечня несоответствий, их описания и порядка воспроизведения.

Если релиз изменяет (затрагивает) интерфейс и/или логику работы, специалист по качеству обязан провести демонстрацию изменений генеральному директору и директору по региональному развитию и получить разрешение на публикацию. Все замечания должны быть даны не позднее одного дня до планового выпуска релиза в эфир. При возникновении дополнительных требований к функционалу и интерфейсу создаются отдельные задачи по доработке и срок выпуска релиза может сдвигаться. В зависимости от сроков реализации они могут быть выпущены как в этом релизе, так и перенесены, по согласованию с заказчиками, в другие релизы.

#### 4.9. Этап 9 - Выпуск

Задача этапа – выпуск в эксплуатацию подготовленного релиза. Перед выпуском релиза в эксплуатацию должны быть осуществлены мероприятия по подготовке к выпуску:

- Подготовлен перечень нововведений для размещения на сайте;
- Подготовлена обновленная, с учетом изменений, документация по инфраструктуре;
- Подготовлены изменения соответствующих разделов на сайте;
- Подготовлен текст рассылки-оповещения о грядущем обновлении, содержащий указание периода и режима<sup>3</sup> планируемого обновления и его содержание.

Исполнительный директор принимает решение о дате и времени выпуска релиза в эфир и информирует об этом ответственного за выпуск в эфир<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> о режиме обновления технический директор информирует Специалиста по качеству заблаговременно.

<sup>4</sup> (для Программы это старший системный администратор, для Учетной Системы - это СКП и старший программист)

По возможности за два рабочих дня до планируемого выпуска в эфир исполнительный директор отправляет текст рассылки-оповещения директору по региональному развитию, который принимает решение о необходимости осуществления рассылки по Партнерам, и, при необходимости, осуществляет рассылку.

В случае, если планируемое обновление влечет за собой изменение критичных для работы с Инфраструктурой параметров (например, IP-адреса или портов), исполнительный директор минимум за один рабочий день до планируемого выпуска в эфир размещает на сайте информацию о планируемых работах и изменениях, которые они повлекут за собой.

В определенную дату и время ответственный за выпуск в эфир осуществляет обновление элементов Инфраструктуры, после чего специалисты по качеству проверяют работоспособность Инфраструктуры с измененными компонентами. В случае, если обновление признано успешным – осуществляется оповещение всех подразделений о произведенном обновлении, на сайте размещается обновленная документация и обновляются соответствующие разделы. Размещается новость о проведенном обновлении. В противном случае производится откат изменений.

При успешном результате публикации релиза:

- старший тестировщик и старшие программисты по согласованию с техническим директором публикуют в Confluence черновики корректировки/дополнения технической документации по реализации системы 1С-Коннект, подготовленные на предыдущих этапах релиза, и до этого существовавшие как согласованные ими черновики. Если при этом выявлены ссылки на бизнес-документацию Confluence, которая была снята с публикации как неактуальная, или была переработана СКП по результатам бета-тестирования – старший тестировщик и старшие программисты самостоятельно актуализируют ссылки, и при необходимости, корректируют техническую документацию.<sup>5</sup>
- СКП по согласованию с исполнительным директором публикуют в Confluence черновики корректировки/дополнения бизнес-документации системы 1С-Коннект (в т.ч. пользовательской), подготовленные на предыдущих этапах релиза, и до этого существовавшие как согласованные ими черновики.

Сотрудникам команды разработки не разрешается редактировать страницы бизнес-документации.

Страницы технического описания реализации системы имеют право редактировать только уполномоченные сотрудники команды разработки.

Для маркировки разногласий между технической и бизнес-документацией в Confluence, всем сотрудникам компании разрешено оставлять комментарии к соответствующему тексту в документации. По факту комментария в техническом описании, технический директор инициирует процесс устранения разночтений или дополнения в технической документации,

---

<sup>5</sup> Рекомендуется размещать ссылки в техническом описании на бизнес-описание как основание способа реализации, но не наоборот. Если возникла необходимость в бизнес-описании сослаться на техническую реализацию (например, подчеркнуть причины принципиальных ограничений работы системы), СКП самостоятельно отслеживает актуальность этой ссылки, т.к. соотв. страница описания технической реализации может быть изменена/удалена/снята с публикации (как устаревшая), техническим директором или его уполномоченными подчиненными.



и при необходимости – формирует запрос исполнительному директору на корректировку бизнес-документации. По факту комментария в бизнес-описании, исполнительный директор инициирует процесс устранения разночтений или дополнения в этой документации, при необходимости, эскалируя процесс до уровня генерального директора.

#### 4.10. Трекер “Пожелание” - описание изменения статусов и полей в процессе работы

Общая схема представлена на рисунке 1.

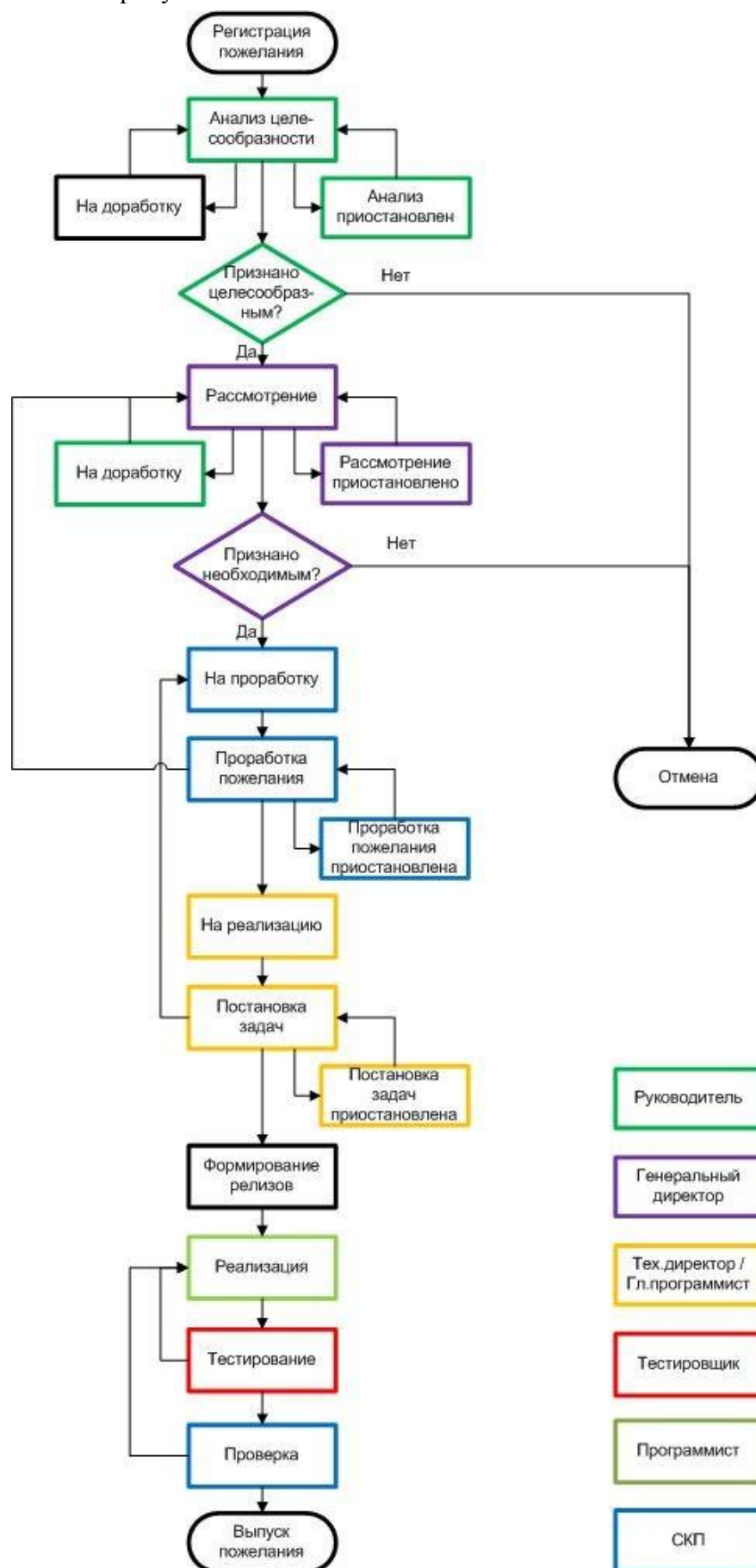


Рисунок 1 - Общая схема работ по трекеру “Пожелание”

Последовательность действий:

1. Сотрудник регистрирует пожелание, ставит ему статус “Новая” и назначает на своего руководителя.
2. Руководитель при начале работы с пожеланием выставляет статус “Анализ целесообразности/сроков”. Дальнейшие варианты:
  - 2.1. При недостаточном описании возвращает пожелание на инициатора, путем назначения ему задачи и выставления статуса “На доработку”, в комментариях указывает причину возврата.
    - 2.1.1. После доработки пожелания идет возврат на шаг 1.
  - 2.2. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Анализ целесообразности/приостановлен”, с последующим возвратом к шагу 2.
  - 2.3. При принятии решения о нецелесообразности возвращает пожелание на исполнителя с выставлением статуса “Отменена” и указанием в комментариях причины отмены.
  - 2.4. При принятии решения о целесообразности пожелания и достаточности его описания передает его на рассмотрение генеральному директору, статус - “На рассмотрение”, назначено - “Чернышов Алексей”.
3. Генеральный директор при начале работы с пожеланием выставляет статус “Рассмотрение пожелания”. Дальнейшие действия:
  - 3.1. При недостаточном описании пожелание возвращает его на руководителя, путем назначения ему задачи и выставления статуса “На доработку”, в комментариях указывает причину возврата.
  - 3.2. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Рассмотрение приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 3.
  - 3.3. При принятии решения о нецелесообразности возвращает пожелание на руководителя с предложением отмены и указанием в комментариях причины.
  - 3.4. При принятии решения о целесообразности реализации пожелания но отсутствия необходимости его реализовать в ближайшее время переводит пожелание в статус - “Реализация отложена” с дальнейшим возвратом (ориентировочно через 6 месяцев) к шагу 3.
  - 3.5. При принятии решения о целесообразности пожелания и необходимости его реализации в ближайшее время передает его исполнительному директору, выставляет статус - “На реализацию”, назначено - “Коломиец Владимир”.
4. Исполнительный директор определяет СКП, который будет заниматься проработкой пожелания, фиксирует назначение в поле “Ответственный за качество”, переводит пожелание на этого СКП, выставляет статус “На проработку”.
5. СКП при начале работы с пожеланием выставляет статус “Проработка пожелания”. Дальнейшие действия:
  - 5.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Проработка пожелания приостановлена”, с последующим возвратом к шагу 5.
  - 5.2. При окончании проработки пожелания переводит его на исполнительного директора, выставляет статус “На реализацию”.
6. Исполнительный директор убедившись в том, что проработка закончена, передает пожелания в работу техническому директору, статус задачи не меняется, назначено - “Мионов Петр”.

7. Технический директор при начале работы с пожеланием выставляет статус “Проработка задач” и регистрирует подчиненные задачи под трекером Разработка. Регистрируемые задачи назначаются на старшего программиста. Поле “Ответственный за качество” в разработке проставляется исходя из аналогичного поля в родительском пожелании. При необходимости технический директор может делегировать проработку задач главному, либо старшему программисту. Дальнейшие действия:
  - 7.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Проработка задач приостановлена”, с последующим возвратом к шагу 7.
  - 7.2. При окончании проработки пожелания переводит его в статус “Готово к реализации”.
8. На основании пожеланий, готовых к реализации, и в соответствии планами, отраженными в Roadmap, формируются релизы, определяется ответственный за тестирование релиза тестировщика и сроки, необходимые для проведения тестирования, заполняет поле “Ответственный за тестирование” в задачах релиза.
9. В момент начала работы по релизу технический директор выставляет статус пожелания в значение “Выполняется”, а по выпуску в эфир всех подчиненных задач - “Исполнено”. Одновременно с переводом пожелания в исполненное оно назначается руководителю, который передавал его на рассмотрение генеральному директору.
10. Руководитель проверяет соответствие выпущенного тому что “заказывали” в пожелании, в случае соответствия пожелание переводится в статус “Завершено полностью”, в случае наличия несоответствий - в “Возобновлено”.

#### 4.11. Трекер “Разработка” - описание изменения статусов и полей в процессе работы

Общая схема представлена на рисунке 2.

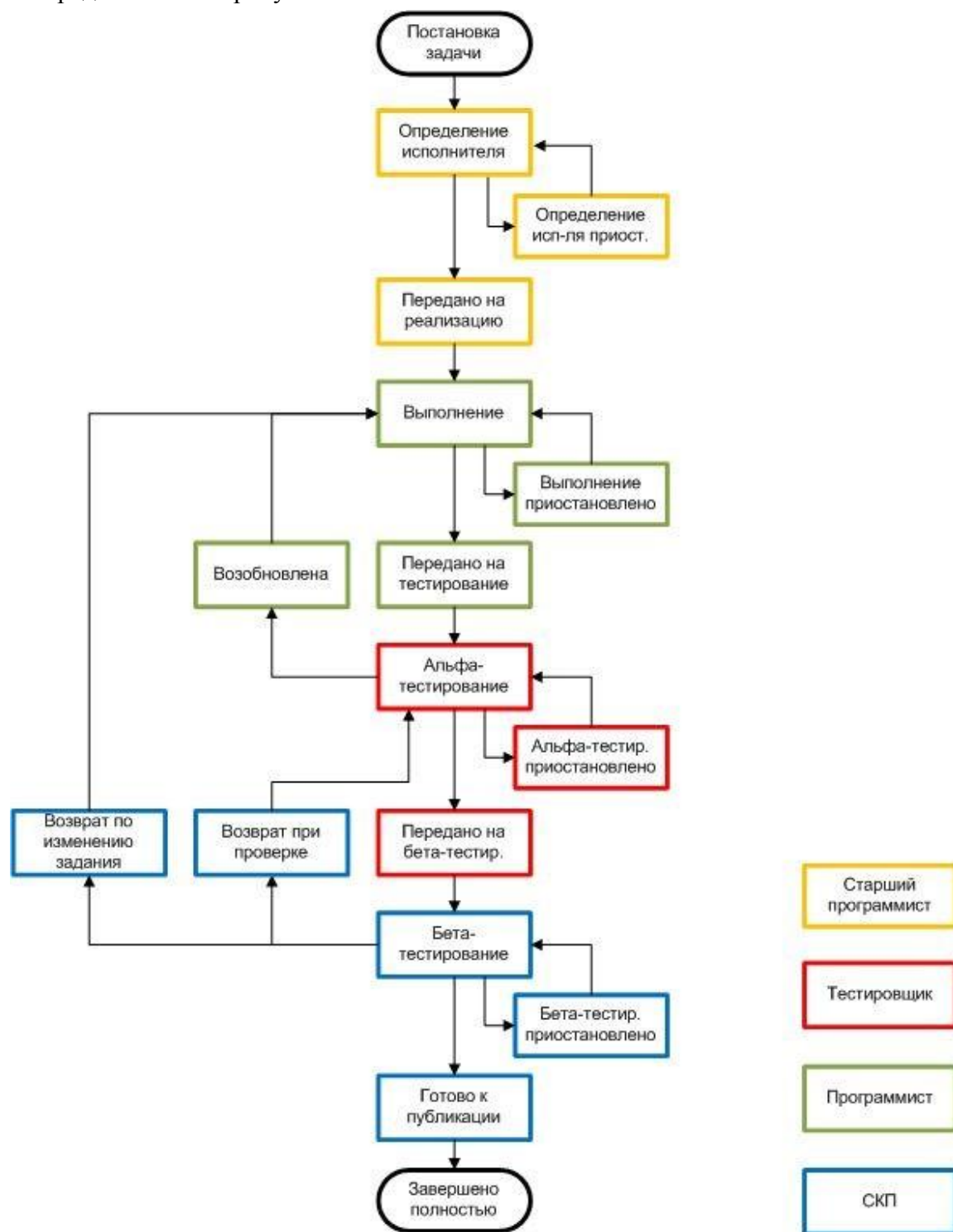


Рисунок 2 - Общая схема работ по трекеру “Разработка”

Последовательность действий:

1. Старший программист начинает работу с задачей в момент формирования релиза. Выставляет статус “Определение исполнителя” и исходя из оперативной ситуации определяет исполнителя задачи, которого фиксирует в поле “Ответственный за реализацию”. Дальнейшие варианты:
  - 1.1. При отвлечении на другую задачу либо отсутствии свободных специалистов меняет статус на “Определение исп-ля приост.” с последующим возвратом к шагу 1.
  - 1.2. После определении исполнителя переводит задачу в статус “Готово к реализации”

2. Программист начиная работу с задачей выставляет статус “Выполнение”. Дальнейшие варианты:
  - 2.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Выполнение приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 2.
  - 2.2. После реализации задачи переводит ее в статус “Исполнено на ТСА/ТУС”.
    - 2.2.1. При необходимости - старший программист забирает задачу на проверку выставляя статус “Проверка старшим программистом” и в поле “Назначено” указывая себя, по результатам проверки задача возвращается программисту - при нахождении ошибки статус меняется на “Возобновлено”; при изменении задачи статус выставляется “Новая” и плановая длительность корректируется; при отсутствии ошибок - статус выставляется “Исполнено на ТСА/ТУС” и в поле “Проверено ст.программистом” ставится “Да”.
  - 2.3. По готовности к передаче на тестирование выставляет статус задачи в “Передано на тестирование” и назначает задачу тестировщику, указанному в поле “Ответственный за тестирование”.
3. Тестировщик при начале работы с задачей выставляет статус “Альфа тестирование”. Дальнейшие действия:
  - 3.1. При обнаружении недочетов/недоработок/ошибок реализации задачи выставляет ее статус в “Возобновлена” и назначает задачу ответственному за реализацию.
  - 3.2. При обнаружении новых ошибок, вызванных реализацией задачи, регистрирует их под трекером Ошибка, в поле “Версия” указывается проверяемый релиз, в поле “Возникла” - “В тестовом релизе”.
  - 3.3. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Альфа-тестирование приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 3.
  - 3.4. При положительном результате проверки выставляет статус задачи в “Готово для бета-теста”.
4. СКП при начале работы с разработкой выставляет статус “Бета тестирование тестирование”, в поле “Назначено” указывает себя. Дальнейшие действия:
  - 4.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Бета-тестирование приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 4.
  - 4.2. При обнаружении несоответствия реализации тому, что “заказывалось” в пожелании возвращает задачу тестировщику, выставляет ее статус в “Возврат при проверке”.
  - 4.3. При обнаружении ошибок, вызванных реализацией задачи, регистрирует их под трекером Ошибка, в поле “Версия” указывается проверяемый релиз, в поле “Возникла” - “В тестовом релизе”, в качестве родительской задачи указывает пожелание или одну из разработок релиза.
  - 4.4. Если при проверке выявлено, что требуются косметические переделки реализации относительно первоначального описания:
    - 4.4.1. Корректирует соответствующую часть описания пожелания, возвращает задачу старшему программисту, выставляет статус в “Возврат по изменению задания”.
    - 4.4.2. Старший программист обеспечивает корректировку описания разработки и ее плановую длительности и выставляет статус задачи в “Возврат по изменению задания”.

- 4.5. Если при проверке выявлено что требуются изменения, изменяющие логику или требующие больших трудозатрат, СКП:
  - 4.5.1. Фиксирует требуемые изменения в пожелании.
  - 4.5.2. Привлекает старшего программиста, для создания новой разработки. Эта разработка включается в проверяемый релиз.
  - 4.5.3. Привлекает исполнительного директора, для корректировки сроков релиза.
- 4.6. При положительном результате проверки статус разработки выставляется в “Готово к публикации”.

## 5. Работа с проблемами

### 5.1. Общие правила

При обращении пользователя с проблемой сотрудник техподдержки должен постараться получить максимум информации по проблеме:

- причина возникновения;
- механизм и способ воспроизведения.

Если проблему невозможно решить оперативно, либо она вызвана ошибкой, необходимо сообщить партнеру номер зарегистрированного обращения. Письменная форма ответа:

=====

*Здравствуйте!*

*Ваше обращение принято и зарегистрировано под номером \_\_\_\_\_.*

*Текущее состояние вашего обращения вы можете узнать у нашего специалиста, сообщив ему номер обращения.*

=====

Если проблема связана с ошибкой - необходимо обеспечить ее регистрацию, при регистрации обязательно указать связь с проблемой и, при наличии, связь с другими задачами в Jira.

### 5.2. Правила работы по трекеру “Ошибка”

Требования к регистрации:

- Тема должна четко описывать внешние симптомы проявления и/или указывать причину возникновения, что позволит однозначно находить нужную в списке без необходимости кликать на них.
- В качестве ошибки запрещено указывать проявление проблемы, причиной которой не является ошибка реализации.
- Если ошибка регистрируется вследствие регистрации проблемы – обязательно указать связь с проблемой.
- Также необходимо указать подчиненность или связь хотя бы с одним из пожеланий или разработок. Если подходящих пожеланий нет - допускается указывать связь с описанием в Confluence
- По возможности из описания ошибки должно явно следовать способ воспроизведения ошибки и/или причина/условия возникновения данной ошибки. Указание о несоответствии задуманной трактовке пожелания должно сопровождаться ссылкой на задачу(-и)-основание(-я). По умолчанию, на пожелание, либо на задачу по разработке.
- Должны быть корректно и адекватно (т.е. беспристрастно обоснованно) указаны значения полей ошибки: Приоритет, Модуль ПО, Классификация ошибки, возможно ли воспроизведение, Серьезность, Место возникновения, Окружение, Обнаружена в сборке, Возникла {в тестовом/в эксплуатируемом} релизе. Версия устанавливается как "{Компонент} в реализацию".



- Ошибка по сути может описывать только противоречие реальных проявлений эксплуатации с описанными ранее ожиданиями в JIRA: в противном случае дополнения подлежат регистрации другим видом задачи (пожелание, проблема и т.п.)

Работу по исправлению ошибки следует начинать только после определения её в состав одного из срочных релизов (Релизы "в реализацию" являются бессрочными).

Допускается возврат ошибки на автора старшим/главным программистом или руководителем, с комментарием – указанием сути некорректности заведения ошибки.

Передача результатов исправления ошибки на тест должна сопровождаться письменными комментариями к задаче со стороны исполнителя с указанием причин возникновения ошибки, а также по возможности с указанием лица, допустившего ошибку, и релиза, начиная с которого ошибка в действительности стала иметь место.

Некорректное исправление ошибки влечёт возврат на исполнителя с указанием перечня разъяснений. Так как описание ошибки, по сути, фиксирует "как сейчас" и "как должно быть", возврат на исполнение расценивается как негативное явление в процессе разработки.

Отмена ошибки разрешена со стороны тестировщика, специалиста по качеству, главного программиста или технического директора, при согласовании с исполнительным директором.

### 5.3. Трекер “Ошибка” - описание изменения статусов и полей в процессе работы

Общая схема представлена на рисунке 3.

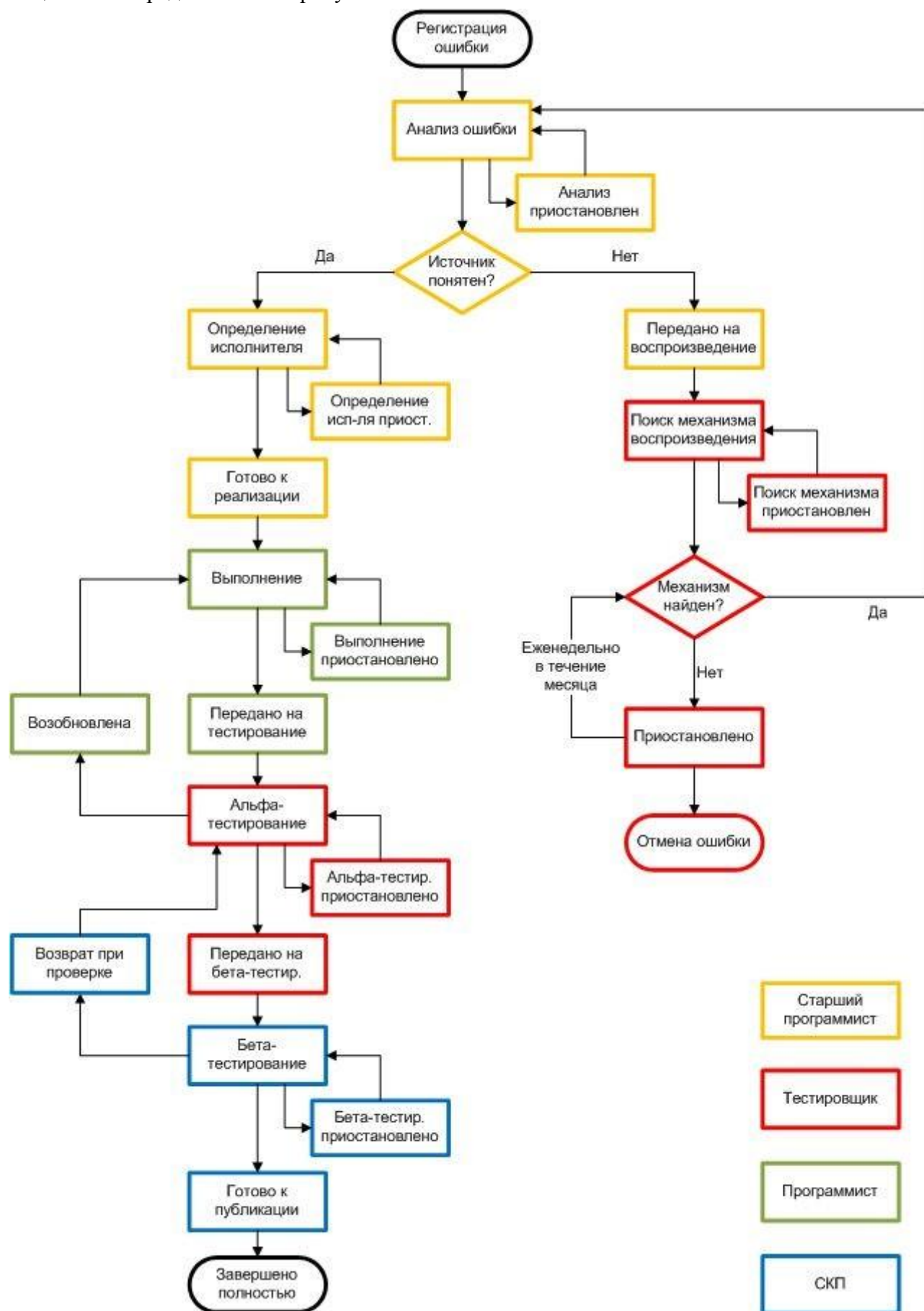


Рисунок 3 - Общая схема работ по трекеру “Ошибка”

Последовательность действий:

1. Старший программист начинает работу с ошибкой с ее анализа. Выставляет статус “Анализ ошибки” и исходя из описания пытается понять способ воспроизведения и возможные причины. Дальнейшие варианты:
  - 1.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Анализ приостановлен.” с последующим возвратом к шагу 1.
  - 1.2. При неясности механизма воспроизведения переводит ошибку на тестировщика и выставляет статус “Передано на воспроизведение”:
    - 1.2.1. Тестировщик при начале работы с ошибкой переводит ее статус в “Поиск мех-ма воспроизведения”:
      - 1.2.1.1. При отвлечении на другую задачу меняет статус на “Поиск мех-ма приостановлен”.
      - 1.2.1.2. Если механизм воспроизведения ошибки найден - дополняет описание и переводит ее в статус “Новая”.
      - 1.2.1.3. Если механизм воспроизведения найти не удалось - отражает в комментариях какие варианты воспроизведения были сделаны и переводит в статус “Не воспроизводится/неисправима”.
  - 1.3. При понимании алгоритма воспроизведения выставляет статус “Определение исполнителя” и определяет кто из программистов будет заниматься исправлением ошибки:
    - 1.3.1. При отвлечении на другую задачу или если определение в текущий момент не возможно - выставляет статус “Определение исп-ля приостановлено”, с дальнейшим возвратом к шагу 1.3.
    - 1.3.2. Если исполнитель определен - указывает его в поле “Ответственный за реализацию” и переводит статус в “Готово к реализации” назначив задачу ответственному за реализацию....
2. Программист начиная работу с задачей выставляет статус “Выполнение”. Дальнейшие варианты:
  - 2.1. При отвлечении на другую задачу статус меняется на “Выполнение приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 2.
  - 2.2. После реализации задачи она переводится в статус “Исполнено на ТСА/ТУС”.
    - 2.2.1. При необходимости - старший программист забирает задачу на проверку выставляя статус “Проверка старшим программистом” и в поле “Назначено” указывая себя, по результатам проверки задача возвращается программисту, при нахождении ошибки статус меняется на “Возобновлено”, при изменении задачи статус выставляется “Новая” и плановая длительность корректируется, при отсутствии ошибок - “Исполнено на ТСА/ТУС”.
  - 2.3. По готовности к передаче на тестирование статус задачи выставляется в “Передано на тестирование” и задача назначается тестировщику, указанному в поле “Ответственный за тестирование”.
3. Тестировщик при начале работы с разработкой выставляет статус “Альфа-тестирование”. Дальнейшие действия:
  - 3.1. При обнаружении недочетов/недоработок/ошибок реализации задачи ее статус выставляется в “Возобновлена” и задача назначается ответственному за реализацию.

- 3.2. При обнаружении новых ошибок, вызванных реализацией задачи, они регистрируются под трекером Ошибка, в поле “Версия” указывается проверяемый релиз, в поле “Возникла” - “В тестовом релизе”.
- 3.3. При отвлечении на другую задачу статус меняется на “Альфа-тестирование приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 3.
- 3.4. При положительном результате проверки статус задачи выставляется в “Готово для бета-теста”.
4. СКП при начале работы с задачей выставляет статус “Бета тестирование тестирование”, в поле “Назначено” указывает себя. Дальнейшие действия:
  - 4.1. При отвлечении на другую задачу статус меняется на “Бета-тестирование приостановлено”, с последующим возвратом к шагу 4.
  - 4.2. При обнаружении недочетов/недоработок/ошибок реализации задачи она возвращается тестировщику, ее статус выставляется в “Возврат при проверке”.
  - 4.3. При обнаружении ошибок, вызванных реализацией задачи, они регистрируются под трекером Ошибка, в поле “Версия” указывается проверяемый релиз, в поле “Возникла” - “В тестовом релизе”.
  - 4.4. При положительном результате проверки статус разработки выставляется в “Готово к публикации”.