# Правила заведения тикетов

Тикеты разделяются на две категории:

* Тикеты на создание.
* Тикеты на проблему.

Тикеты на создания может заводить любой из чемпионов, тикеты на проблему может заводить любой участник проекта.

Тикеты заводятся только в том случае, если затраты на создание и сопровождение тикета меньше чем затраты на решение тикета.

## Правила оформления тикетов:

1. В заголовке тикета необходимо написать суть проблемы.
2. В описании тикета, нужно написать описание проблемы, историю и причины появления проблемы, если это ошибка в программе, то нужно указать точные условия, при которых ошибка произошла.
3. В комментариях участники проекта могут писать свои предложения по способу решения тикета, или писать какие либо замечания связанные с тикетом.

Примечание

При необходимости записи информации, которая написана в других тикетах или в комментариях к тикету, то нужно использовать ссылку на тикет: #НомерТикета

Пример: Описание проблемы находится в описании тикета #15 , метод решения был взят из комментария 2 тикета #15.

## Статусы тикетов:

NEW

ASSGNED

IN PROCESS

RESOLVED

CLOSED

TERMINATED

1. New.

Время жизни статуса:

С момента создания тикета и до его отклонения и назначения ответственного тикет имеет статус new.

Описание.

Тикеты со статусом New анализируется участником или участниками команды CCB. CCB, который анализировал тикет, принимает решение дальнейшей жизни тикета, нужно ли его делать?

* Если тикет действительно нужно делать, то CCB выбирает ответственного за выполнение и проверяющего, по умолчанию является CBB. CBB нужно указать лейблом степень важности и срочности.
* Если тикет не имеет смысла, или нет, и не будет возможности его реализовать, то тикет закрывается и на тикет вешается лейбл Terminated, и в комментарии к тикету указывается причина закрытия.

1. Assigned.

Время жизни статуса:

С момента назначения ответственного за выполнение и до начала работы исполнителя над тикетом.

Описание.

Тикеты со статусом Assigned должны быть проанализированы ответственным за выполнения и поставлены в очередь выполнения задач у ответственного за выполнение.

При начале работы над тикетом ответственный за выполнение должен поставить задание лейбл In process.

1. In process.

Время жизни статуса:

От начала работы исполнителем, до готовности к показу проверяющим.

Описание:

Тикеты со статусом In process при необходимости должны отслеживаться чемпионами или CCB. По возможности они должны отображать реальную работу над задачами. При завершении работы над решением тикета, и готовность показа проверяющим. Ответственный за выполнение, ставит лейблу Resolved и извещает проверяющего или CBB о завершении решения тикета.

Пр. состояния Terminated.

1. Resolved.

Время жизни статуса:

От завершения работы над тикетом и готовности показа, до завершения проверки человеком которого назначили проверяющим.

Описание.

Проверяющий должен проверить соответствие требований и результата решения тикета. Если задача выполнена в соответствии с требованиями, и прошла все тестовые ситуации, то проверяющий ставит задание в состояние closed и, при необходимости отписывается в комментарий.

Если задача не соответствует каким либо требованиям или выявлены какие нибудь ошибки, то ошибки отписываются в комментарии и ставится метка Resolved.

Особые статусы

1. Terminated.

Если тикет потерял свою актуальность, или не может быть исполнен, то он назначается на другого человека или переходит в состояние Terminated. Для этого CCB ставит на тикет лейбл Terminated, и состояние closed. Причина указывается в комментарии.