

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «НПО «Криста»

\_\_\_\_\_ Ю.А. Черных  
\_\_.\_.2024

## РЕГЛАМЕНТ

**организации работ по сопровождению и развитию системы,  
оказанию услуг технической поддержки пользователей  
в процессе эксплуатации АС «Смета»**

### СОГЛАСОВАНО

Заместитель  
генерального директора  
по производству

\_\_\_\_\_ Д.Е. Новожилов  
\_\_.\_.2024

### СОГЛАСОВАНО

Заместитель  
генерального директора  
по коммерческим вопросам

\_\_\_\_\_ С.В. Ландо  
\_\_.\_.2024

### РАЗРАБОТАЛИ

Начальник отдела разработки  
\_\_\_\_\_ С.В. Смирнов  
\_\_.\_.2024

Начальник сектора анализа и методологии  
\_\_\_\_\_ С.В. Хомякова  
\_\_.\_.2024

Начальник сектора сопровождения ПО  
\_\_\_\_\_ Н.В. Пинаева  
\_\_.\_.2024

Ведущий специалист по организационному  
обеспечению реализации контрактов  
\_\_\_\_\_ А.Ю. Николаев  
\_\_.\_.2024

Руководитель отдела разработки  
Единой системы поддержки клиентов  
\_\_\_\_\_ Е.А. Кудрявцева  
\_\_.\_.2024

Начальник сектора разработки  
\_\_\_\_\_ Н.В. Фролова  
\_\_.\_.2024

Начальник сектора сопровождения ПО  
\_\_\_\_\_ А.В. Крапивин  
\_\_.\_.2024

**РЕГЛАМЕНТ**  
**организации работ по сопровождению и развитию системы,**  
**оказанию услуг технической поддержки пользователей**  
**в процессе эксплуатации АС «Смета»**

Департамент разработки решений по бухгалтерскому учету и отчетности  
ООО «НПО «Криста»

Версия 2  
Листов 31

2024

<b>1</b>	<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Общие положения .....</b>	<b>6</b>
2.1	Назначение документа .....	6
2.2	Термины и определения .....	6
<b>3</b>	<b>Общий регламент работы службы поддержки .....</b>	<b>8</b>
3.1	Взаимодействие пользователей и службы поддержки .....	8
3.2	Уровни поддержки .....	9
3.3	Категории заявок .....	10
<b>4</b>	<b>Организационная структура департамента разработки решений по бухгалтерскому учету и отчетности (АС «Смета»).....</b>	<b>12</b>
4.1	Подразделения и зоны их ответственности .....	12
4.2	Разделение подразделений на функциональные группы .....	15
<b>5</b>	<b>Процесс оказания услуг .....</b>	<b>15</b>
5.1	Обработка заявок сотрудниками второй линии поддержки .....	15
5.2	Выполнение работ производственными подразделениями .....	22
5.3	Сборка и тестирование централизованных обновлений .....	29

# 1 Введение

Изменения в организации работы департамента проводятся с целью повышения качества реализуемых в АС «Смета» изменений и повышения уровня обслуживания пользователей.

Для достижения цели, должны быть решены задачи:

- соблюдение сроков решения обращений в соответствии с требованиями (SLA) контрактов;
- уменьшения количества ошибок в обновлениях, устанавливаемых пользователям и повышение их качества;
- оптимизация загрузки сотрудников профильными задачами в соответствии с выполняемой ролью, а также разгрузка сотрудников с высокой квалификацией от типовых задач.

Для этого в департаменте разработки АС «Смета» выполняется формализация правил распределения работ между специалистами, а также вводятся требования к информации, передаваемой между участниками и этапами работ.

Перечень этапов изменений и ключевые моменты изменений приведены в Таблице 1.

Таблица 1 – Перечень этапов и ключевые моменты изменений

Этапы	Ключевые моменты изменений по этапам:
1 этап	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каждое подразделение делится на группы (примерно до 7 человек), руководитель группы организует и контролирует работу всех её участников;</li> <li>2. Количество и последовательность участников в решении обращений зависит от категории выполняемых работ;</li> <li>3. Заявки, передаваемые со 2 на 3 линию, должны содержать полную информацию для решения;</li> <li>4. Заявки, относящиеся к запросам на изменение (по которым выполняются доработки), после создания задач передаются на 2 линию, и уже там ожидают решения связанных с ними задач;</li> <li>5. По заявкам, связанным с техническими ошибками, постановка задачи выполняется специалистом группы поддержки сразу на разработчика, без участия аналитика;</li> <li>6. Полные и понятные формулировки заключений по задачам пишут разработчики;</li> <li>7. Сборку обновлений выполняют разработчики (конфигураторы задач);</li> <li>8. Все централизованные обновления проходят тестирование отдельной группой тестирования. Этой же группой готовится пользовательское описание обновления с понятными пользователю формулировками, описывающими выполненные доработки по задачам.</li> </ol>
2 этап	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимость знания и соблюдения всеми сотрудниками поддержки: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Единого регламента службы поддержки и правил ведения информации в ЕСПК, которые обязательны для всех сотрудников ООО «НПО «Криста»;</li> <li>– Условий контрактов, по которым сотрудник выполняет работы (какие категории, нормативы, используются при обработке заявок по контрактам регионов, особые условия обслуживания); Анализ требований контрактов и информирование сотрудников об условиях обслуживания осуществляют специалисты группы организационного обеспечения реализации контрактов;</li> </ul> </li> <li>2. Добавлены правила, влияющие на скорость и качество решения заявок: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Работать над уменьшением количества эскалаций между линиями, повышая свою квалификацию (достигая самостоятельного решения более сложных заявок), за счет подключения квалифицированных сотрудников своей группы (достигая решения на своей линии), за счет полноты передаваемой информации (в случае эскалации на другую линию);</li> <li>– Работать над достижением более быстрого и качественного решения, уменьшая количество взаимодействий с Инициатором заявки (определена необходимость сотрудникам второй линии поддержки связи с Инициатором заявки по телефону)</li> <li>– Конкретизированы правила постановки заявок на разворачивание тестового стенда;</li> </ul> </li> <li>3. Функции третьей линии поддержки также выполняют специалисты отдела внедрения в части задач внедрения. Определены правила взаимодействия с отделом внедрения;</li> <li>4. Формализованы правила обработки и оформления задач разработчиками;</li> <li>5. Требования к порядку сборки, тестирования и периодичности выпуска ЦО.</li> </ol>

## **2 Общие положения**

### **2.1 Назначение документа**

Настоящий документ дополняет Единый регламент службы поддержки НПО «Криста» и определяет порядок организации работ по сопровождению и развитию АС «Смета» (Системы), оказанию услуг технической поддержки пользователей в процессе эксплуатации Системы. Положения регламента обязательны для исполнения всеми участниками производственного процесса - специалистами, которые участвуют в процессе сопровождения, развития АС «Смета» и оказания услуг по технической поддержке Пользователей.

Для организации работы службы поддержки НПО «Криста» существуют [Единый регламент службы поддержки и Правила ведения информации в ЕСПК](#), которые предназначены для сотрудников всех департаментов, оказывающих услуги поддержки с использованием Единой системы поддержки клиентов. Знание и соблюдение Единого регламента службы поддержки и правил ведения информации в ЕСПК обязательно для всех сотрудников ООО «НПО «Криста». Единые документы также доступны на домашней странице ЕСПК (справа в разделе Материалы для специалистов).

### **2.2 Термины и определения**

Список терминов, определений и сокращений, используемых в настоящем документе, приведен в Таблице 2.

Таблица 2 – Список терминов, сокращений и обозначений

Наименование термина	Определение термина
SLA	Установленные контрактами условия обслуживания. В том числе, сроки решения обращений (от англ. Service Level Agreement).
Дилер	Юридическое или физическое лицо, выполняющее функции технической поддержки Клиента или внедрения Системы у Клиента на основании договора с НПО Криста.
ЕСПК	Единая система поддержки клиентов обеспечивающая единое информационное пространство взаимодействия Пользователей и Службы поддержки, выполняющая фиксацию времени при обработке обращений пользователей и расчеты длительностей выполнения различных операций, нормирование и оценку соблюдения сроков SLA. Программно-аппаратный комплекс, размещенный на вычислительных ресурсах ООО «НПО «Криста».
Заказчик	Организация, с которой заключен Контракт (договор).
Запрос на изменение	Группа категорий обращений пользователя, по которым необходимо выполнить доработки в Системе, компоненте системы.
Запрос на обслуживание	Категория обращения пользователя: запрос о предоставлении консультации (Консультация без настроек и Консультация с настройками и аудитом данных), запрос доступа.
Заявка	Зарегистрированное обращение в службу поддержки, требующее действий со стороны Исполнителя.
Инициатор	Пользователь, зарегистрировавший обращение.
Инцидент	Категория обращения пользователя. Незапланированное событие, которое привело или может привести к прерыванию предоставления услуги (работы Системы) или к снижению ее качества, даже если оно еще не повлияло на услугу для Заказчика.
Исполнитель	Сотрудник, представляющий организацию Подрядчика, выполняющий действия по обращению Пользователя.
Клиент	Организация, которой оказываются услуги в рамках Контракта.
Контракт (договор)	Соглашение между двумя сторонами (Заказчика и Подрядчика), подкрепленное законодательно по предоставлению программной услуги на поставку, разработку, производство, эксплуатацию, сопровождение программного продукта и техническую поддержку пользователей.
НПА	Нормативно-правовой акт.
Обращение	Пользовательский запрос к службе поддержки Подрядчика, содержащий сведения о необходимости выполнения какой-либо процедуры, входящей в перечень процедур поддержки Пользователей.
ПО	Программное обеспечение.
Поддержка (техническая поддержка)	Консультационная помощь пользователям на этапе эксплуатации ПО в решении возникающих конкретных вопросов, связанных с ПО и его использованием. Содействие пользователям посредством предоставления консультаций, предоставления доступа, устранения инцидентов.
Пользователь	Пользователь ПО – получатель услуг поддержки, сотрудник организации Клиента, которой оказываются услуги.
Поставщик	Организация, поставляющая услуги (НПО «Криста»).
Проблема	Корневая причина одного или нескольких инцидентов.

Наименование термина	Определение термина
Система	АС «Смета».
Сопровождение	Процесс улучшения, оптимизации и устранения дефектов ПО после передачи в эксплуатацию. Сопровождение ПО - это одна из фаз жизненного цикла программного обеспечения, следующая за фазой передачи ПО в эксплуатацию.
Тестовый стенд	Тестовый стенд представляет собой копию рабочей базы, конфигурации и файл настройки подключения, размещенные на специальном сервере. Сервер может находиться в подразделении Рыбинска, филиале или у клиента.
ТП	Техническая поддержка.
Филиал	Филиал ООО «НПО «Криста», обособленное подразделение ООО «НПО Криста», выполняющее функции технической поддержки.
ЦО, Централизованное обновление	Централизованное обновление Системы, устанавливаемое всем Пользователям.

### 3 Общий регламент работы службы поддержки

#### 3.1 Взаимодействие пользователей и службы поддержки

В Едином регламенте работы службы поддержки описаны общие правила взаимодействия пользователей и службы поддержки (режим работы, уровни поддержки, понятие SLA, каналы поступления обращений, категории обращений, жизненный цикл заявки).

Для Заказчиков, имеющих особенности обслуживания, существуют специализированные регламенты, описывающие правила взаимодействия пользователей и службы поддержки с учетом особенностей контрактов (например, «Регламент взаимодействия пользователей и службы поддержки Магаданской области»).

Сотрудники должны знать технические требования обслуживаемых контрактов в части функциональных требований к Системе, условий обслуживания (в т.ч. режим работы, сроки решения заявок по категориям и приоритетам, особенности использования каналов взаимодействия, перечень обязательных уведомлений Пользователя) и обязательств в части наличия доработок Системы. Настройка условий обслуживания по контрактам и нормирование сроков обработки заявок (SLA) выполняется в ЕСПК (по запросу от ответственных сотрудников различных департаментов) в соответствии с требованиями контрактов. Соблюдение сроков, указанных в ЕСПК, обязательно для всех сотрудников.

### **3.2 Уровни поддержки**

Структура Службы поддержки включает четыре линии (уровня).

Первая линия – прием и регистрация поступающих обращений Пользователей. Данной линией поддержки является единый Контактный центр. Функции первой линии по регистрации обращений могут выполнять подразделения второй линии поддержки, напрямую принимающие звонки от Пользователей (работа в таком режиме должна быть минимизирована).

Вторая линия – первичная обработка поступающих обращений (уточнение сведений по заявке с целью получения недостающей информации по вопросу), определение категории и оказание консультаций по работе с Системой, выполнение запросов на обслуживание, передача сложных вопросов и запросов на изменение на третью линию, проверка выполнения связанных задач, ответ Инициатору по результатам решения заявок. В роли второй линии поддержки в обслуживаемом регионе выступают филиалы или дилеры. В некоторых ситуациях подразделения выступает в роли и первого, и второго уровня поддержки, если сами принимают и регистрируют звонки.

Третья линия – консультации специалистов 1 и 2 линии поддержки, экспертное решение сложных вопросов, первичная обработка запросов на изменение. Третьей линией поддержки, при наличии в регионе филиала или дилера, выступают специалисты технической поддержки и специалисты отдела внедрения ОП г. Рыбинска.

Четвертый уровень – выполнение запросов на изменение (требующих аналитической проработки или изменения Системы), решение инцидентов и технических вопросов обеспечения функционирования сервисов, рассмотрение проблем, по которым нет решения. Работы четвертой линии поддержки выполняют производственные отделы проекта АС «Смета» (отдел аналитики, отдел разработки, отдел администрирования АС «Смета»).

При отсутствии в обслуживаемом регионе филиала или дилера, специалисты филиала другого региона, а также подразделений технической поддержки ОП г. Рыбинска могут выполнять работы второй линии поддержки. Решение об ответственной группе 2 линии по контракту (региону) принимается на совещании с участием заместителя директора по производству, менеджера региона, менеджера дилера (при необходимости), начальника сектора сопровождения.

### **3.3 Категории заявок**

Каждая заявка должна быть отнесена к определенной категории, отражающей вид выполненных работ и соответствующий бизнес-процесс (в т.ч. участников) решения заявки.

Выполненные работы по заявке должны соответствовать выбранной категории. Основные используемые в ЕСПК категории по заявкам представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Категории заявок

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование категории</b>	<b>Описание</b>
1	Инцидент	Любые сбои, приводящие к полной неработоспособности Системы, ввиду отказа аппаратного или программного обеспечения. За устранение инцидентов преимущественно отвечает отдел администрирования.

№ п/п	Наименование категории	Описание
1.1	Сбой прикладного ПО	Система у Пользователя недоступна. Проблема на стороне ПО.
1.2	Сбой инфраструктуры	Система недоступна по причине отказа мощностей.
1.3	Прочие инциденты	Система недоступна по иным причинам, не зависящим от Поставщика услуг.
2	Обслуживание	Обслуживание – комплекс мер (работ), направленный на обеспечение работы Системы, поддержание ее в технически исправном состоянии, а также консультационное обеспечение для Пользователей. Выполнение запросов на обслуживание преимущественно выполняют специалисты 2-3 линии (поддержка, внедрение), также могут привлекаться специалисты 4 линии.
2.1	Консультация без настроек	Консультация по использованию функциональных возможностей Системы. При регистрации заявки по умолчанию присваивается данная категория.
2.2	Консультация с настройками ПО или аудитом данных	Консультация по функциональным возможностям Системы, требующая выполнения настроек или анализа пользовательских данных.
2.3	Запрос доступа (администрирование учетных записей)	Регистрация Пользователей (изменение регистрационных данных), назначение прав. Пример: сброс пароля, заведение новых учетных записей, смена ролей.
2.4	Переустановка ПО	Установка программного обеспечения (клиентской части АС «Смета») на компьютере Пользователя.
2.5	Обновление ПО	Обновление программного обеспечения (клиентской части АС «Смета») на компьютере Пользователя.
2.6	Переносы	Запрос на выполнение работ по переносам, свертке, слиянию (выделению) данных.
2.7	Обучение	Запрос на проведение обучения Пользователей.
2.8	Обеспечение функционирования (эксплуатации)	Проведение мер, способствующих поддержанию функционирования (эксплуатации) ПО (АС «Смета»).
2.9	Запрос на обслуживание (прочие)	Категория заявки, имеющая следующие признаки: - не связана с устранением сбоев, ошибок ПО; - не является консультацией, - запросом доступа; - не требует доработки Системы (не является запросом на изменение).
3	Запрос на изменение	Запрос Пользователя, содержащий требования на изменение или модернизацию имеющегося, либо реализацию нового функционала Системы. По запросам на изменение стартует бизнес-процесс доработки системы (который сопровождается присоединением к заявке задач) с участием аналитиков, разработчиков, тестировщиков, завершающийся сборкой версии и обязательным документированием изменений.

№ п/п	Наименование категории	Описание
3.1	Устранение ошибок/дефектов (Коррекция ПО)	Внесение изменений в работу Системы в связи с нарушениями в работе функций, описанных в эксплуатационной документации Системы, и необходимостью их устранения.
3.2	Изменение законодательства (Адаптация ПО)	Приведение Системы в соответствие с новыми требованиями (в т.ч. изменение основополагающих НПА) и нормами, техническими условиями, показателями качества.
3.3	Настройка отчетов/печатных документов	Формирование и настройка нерегламентированных форм отчетов/печатных документов в соответствии с индивидуальными требованиями Заказчика по данным, имеющимся в Системе
3.4	Доработка функциональности (по договорам)	Доработки по развитию Системы в соответствии с условиями контракта
3.5	Доработка функциональности (без договоров)	Другие доработки по развитию Системы

## 4 Организационная структура департамента разработки решений по бухгалтерскому учету и отчетности (АС «Смета»)

### 4.1 Подразделения и зоны их ответственности

Таблица 4 – Подразделения и их зоны ответственности

Наименование подразделения	Зона ответственности
Сопровождение (функции второй линии поддержки)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие (консультирование) с конечными пользователями;</li> <li>– установка серверной и клиентской частей ПО, СУБД;</li> <li>– взаимодействие с сотрудниками 3 линии (получение консультаций), кураторами;</li> <li>– развертывание баз/конфигураций на тестовых серверах;</li> <li>– воспроизведение примеров на тестовых стендах;</li> <li>– контроль сроков решения требований, выполнения задач;</li> <li>– подготовка видео-уроков, подготовка пошаговых инструкций для пользователей;</li> <li>– подготовка статей для базы знаний;</li> <li>– тестирование задач;</li> <li>– тестирование централизованных обновлений Системы перед установкой на конфигурацию сопровождаемого Заказчика.</li> </ul>
Сопровождение (функции третьей линии поддержки)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие (консультирование) с конечными пользователями, сотрудниками 1 и 2 линии;</li> <li>– взаимодействие с аналитиками, разработчиками, тестировщиками, кураторами;</li> </ul>

Наименование подразделения	Зона ответственности
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– установка серверной и клиентской частей ПО, СУБД;</li> <li>– развертывание баз/конфигураций на тестовых серверах;</li> <li>– воспроизведение примеров на тестовых стендах;</li> <li>– подготовка видео-уроков, подготовка пошаговых инструкций для пользователей;</li> <li>– подготовка статей для базы знаний;</li> <li>– тестирование задач;</li> <li>– тестирование централизованных обновлений Системы.</li> </ul>
<p>Внедрение (функции третьей линии поддержки)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– перенос и выверка данных из стороннего ПО (в рамках контрактов по внедрению);</li> <li>– свертка данных, слияние (выделение) данных Клиента (в рамках контрактов по внедрению);</li> <li>– разработка постановки задач на улучшение функциональности Системы в части переносов и корректировки данных;</li> <li>– обучение новых Пользователей (в рамках контрактов по внедрению);</li> <li>– взаимодействие (консультирование) с конечными пользователями, сотрудниками 2 линии;</li> <li>– взаимодействие с аналитиками, разработчиками, тестировщиками, администраторами, кураторами;</li> <li>– установка клиентской части Системы;</li> <li>– развертывание баз/конфигураций на тестовых серверах;</li> <li>– воспроизведение примеров на тестовых стендах;</li> <li>– подготовка видео-уроков, пошаговых инструкций для пользователей;</li> <li>– подготовка статей для базы знаний;</li> <li>– тестирование задач.</li> </ul>
<p>Аналитики (функции четвёртой линии поддержки)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полный анализ методологической составляющей задачи;</li> <li>– разработка постановки задач на изменение Системы в соответствии со сроками и требованиями НПА;</li> <li>– разработка постановки задач на изменение Системы в соответствии со сроками и требованиями контрактов;</li> <li>– разработка постановки задач на улучшение функциональности Системы;</li> <li>– согласование с разработчиком технической реализации задачи;</li> <li>– актуализация руководства пользователя Системы;</li> <li>– тестирование задач по собственным постановкам, за исключением задач по исправлению ошибок;</li> <li>– разработка описаний к централизованным обновлениям Системы.</li> </ul>
<p>Разработка (функции четвёртой линии поддержки)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разработка функционала согласно постановке из задачи;</li> <li>– включение задач в обновление;</li> <li>– написание заключения задачи в ЕСПК согласно требованиям п.3.2.5 настоящего документа;</li> <li>– первичное тестирование обновления;</li> <li>– сбор обновления Системы по задаче;</li> <li>– сбор централизованных обновлений Системы (руководитель</li> </ul>

Наименование подразделения	Зона ответственности
	<p>группы разработчиков по функциональному направлению);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Установка обновления/централизованного обновление Системы на конфигурации Заказчика (в соответствии с условиями, предусмотренными контрактными обязательствами).</li> </ul>
<p>Тестирование централизованных обновлений (функции четвёртой линии поддержки)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разработка и актуализация тест-кейсов Системы;</li> <li>– разработка и актуализация автотестов Системы;</li> <li>– разработка сценариев тестирования;</li> <li>– тестирование централизованных обновлений;</li> <li>– разработка описаний к централизованным обновлениям Системы.</li> </ul>
<p>Администраторы (функции четвёртой линии поддержки)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение функционирования серверов, расположенных на территории Заказчиков;</li> <li>– обеспечение функционирования серверной части АС Смета на серверах Заказчиков;</li> <li>– мониторинг действий серверов, серверной части АС Смета на серверах Заказчиков;</li> <li>– обеспечение функционирования серверной части на тестовых серверах Рыбинска;</li> <li>– обеспечение резервного копирования виртуальных машин, серверной части, конфигураций, баз данных на всех серверах - как в Рыбинске, так и на территории Заказчиков;</li> <li>– развертывание тестовых баз конфигурации и данных;</li> <li>– обновление серверной части на различных серверах.</li> </ul>
<p>Организационное обеспечение реализации контрактов (Кураторы)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ требований контрактов и информирование сотрудников Службы поддержки;</li> <li>– организация/обеспечение бесперебойности процессов исполнения контрактов;</li> <li>– контроль соблюдения сроков и иных требований контрактов;</li> <li>– контроль установки/установка доработок на конфигурации Заказчика (в соответствии с условиями, предусмотренными контрактными обязательствами);</li> <li>– участие в совещаниях с Заказчиком, Клиентом;</li> <li>– претензионная работа с Заказчиком;</li> <li>– подготовка отчетности по контракту и аналитической информации об исполнении контрактов по запросу руководства.</li> </ul>

## **4.2 Разделение подразделений на функциональные группы**

Все подразделения должны быть разделены на группы (примерно до 7 человек в группе). Распределение на группы выполняется руководителями подразделений департамента и не регламентируется этим документом. Группа может отвечать за функциональную область АС «Смета», могут формироваться временные проектные группы (под конкретные проектные работы) или деление может происходить иным образом.

Каждая группа имеет руководителя группы, который наставляет, обучает, контролирует распределение и загрузку сотрудников своей группы, качество их работы, участвует в решении сложных вопросов и вопросов, требующих участия смежных отделов и подразделений. Он выполняет планирование работ, перераспределение нагрузки (заявок и задач) между сотрудниками, с целью соблюдения сроков, а также в связи с временным отсутствием сотрудников.

Руководитель подразделения в целом отвечает за соблюдение сроков заявок и задач всеми сотрудниками.

Руководители подразделений и групп контролируют:

- наличие просроченных заявок, задач и анализирует причины просрочек;
- качество выполненных заявок, задач.

Выполняют корректирующие действия по исправлению негативных ситуаций (ошибок, просрочек, претензий от Пользователей и Заказчиков) и улучшения результатов работы сотрудников.

## **5 Процесс оказания услуг**

### **5.1 Обработка заявок сотрудниками второй линии поддержки**

При поступлении заявки в службу технической поддержки определяется сотрудник – исполнитель (назначением или самостоятельно). Исполнитель должен взять заявку «В работу» и провести первичный анализ ситуации, изложенной пользователем.

Процесс решения заявки зависит от ситуаций, с которыми может столкнуться сотрудник второй линии поддержки. Обработка заявки включает следующие шаги:

- уточнение сведений по заявке;
- определение категории и выполнение работ по заявке;
- эскалация, в случае невозможности решения;
- предоставление решения Инициатору.

В случае, если переписка с Инициатором заявки затягивается более 3 исходящих сообщений, требуется связаться с Инициатором по телефону (при его согласии на взаимодействие по телефону), получить необходимую информацию и ускорить решение вопроса, зарегистрировав звонок и результаты обсуждения в заявке.

### 5.1.1 Уточнение сведений по заявке у Инициатора

Таблица 5 – Процедура уточнения сведений по заявке

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
1	Проверка наличия обязательной информации	Необходимо проверить информацию по заявке: инициатор, тема, проанализировать полноту описания.
2	Классификация заявки	Проверить правильность заполнения и уточнить (при необходимости) обязательные поля заявки: <ul style="list-style-type: none"> <li>- клиент (должна быть указана конкретная организация);</li> <li>- соглашение, приоритет (необходимо знать свои соглашения и условия обслуживания Клиента в соответствии с контрактом);</li> <li>- раздел;</li> <li>- тема (<i>планируется унифицировать структуру темы</i>).</li> </ul>
3	По описанию заявки не представляется возможным понять ситуацию, возникшую у пользователя.	Если в заявке не достаточно сведений для её решения, сотрудник должен выполнить уточнение сведений по заявке: <ul style="list-style-type: none"> <li>- связаться с Инициатором способом, предусмотренным контрактными обязательствами с Клиентом (портал, эл. письмо, телефон), для составления полной картины;</li> <li>- приостановить работу по заявке (перевести заявку в статус «В ожидании»). В соответствии с регламентом работы службы поддержки, в заявках в статусе «В ожидании» останавливается подсчет времени, затраченного Исполнителем на решение заявки, и срок решения заявки продляется на время приостановки заявки.</li> <li>- при получении уточнений от Инициатора, далее</li> </ul>

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
		продолжить обработку заявки. В момент возврата заявки подсчет длительности решения заявки возобновляется.

### 5.1.2 Определение категории заявки и выполнение необходимых работ

В зависимости от ситуации, описанной Инициатором заявки необходимо определить категорию и обработать заявку в соответствии с категорией.

Таблица 6 – Категоризация заявок

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
1	В заявке содержится вопрос по функционалу Системы, либо сотрудник ТП понимает, что пользователь выполняет некорректные действия в системе	Заявке присваивается категория «Консультация без настроек» или «Консультация с настройками ПО или аудитом данных» Сотрудник второй линии поддержки должен оказать консультацию пользователю способом, предусмотренным контрактными обязательствами с данным клиентом.
2	В заявке содержится запрос на регистрацию нового пользователя или изменение прав существующего пользователя	Заявке присваивается категория «Запрос доступа (администрирование учетных записей)». Сотруднику второй линии поддержки необходимо поступить в соответствии с контрактными обязательствами (предоставить доступ, либо направить пользователя к Заказчику, если доступ предоставляют специалисты Заказчика)
3	Возникшая ситуация не соответствует корректной работе Системы: - при этом действия пользователя не противоречат руководству пользователя/описаниям обновлений; - наблюдается несоответствие работы Системы и документации; - ситуации, связанные с ошибками после установки обновлений.	Заявке присваивается категория «Устранение ошибок/дефектов (Коррекция ПО)». Сотрудник второй линии поддержки должен: - развернуть тестовый стенд (самостоятельно развернуть копию рабочей базы и конфигурации или эскалировать заявку на 4 линию системным администраторам см.п.5.1.5); - воспроизвести ошибку на тестовом стенде; - если ошибка воспроизводится, эскалировать заявку на третью линию поддержки, указав необходимую информацию: - сервер и наименование тестового подключения; - имя пользователя, под которым воспроизводится ситуация (указать, воспроизводится ошибка под любым пользователем и/или под суперюзером; играют ли роль права администратора и/или конфигуратора);

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- скрин ошибки на интерфейсе (не вырезать отдельно окно ошибки из интерфейса);</li> <li>- название РМ/секции/документа/отчета (если это играет роль и скрин недостаточно информативен);</li> <li>- описание действий, которые привели к ошибке;</li> <li>- описание выполненных действий для устранения проблемы;</li> <li>- указать информацию о том, что ошибка наблюдается на конкретном компьютере или на любом.</li> </ul>
4	В заявке пользователя описан запрос на разработку новой печатной формы/отчета	<p>Заявке присваивается категория «Настройка отчетов/печатных документов»</p> <p>Сотрудник второй линии поддержки должен проанализировать запрос пользователя, уточнив у пользователя НПА, регламентирующий формирование и заполнение новой печатной формы/отчета, все особенности заполнения новых отчетов/печатных форм, затем предложить вариант использования имеющихся печатных форм/отчетов Системы (возможно нескольких, чтобы получить все необходимые данные). В случае отказа пользователем пользоваться имеющимися отчетами/печатными формами Системы, сотрудник второй линии поддержки эскалирует заявку на группу третьей линии поддержки с описанием, что было предложено, с приложением НПА.</p>
5	В заявке пользователя описан запрос на разработку нового функционала	<p>Заявке присваивается категория «Доработка функциональности (без договоров)».</p> <p>Сотрудник второй линии поддержки должен проанализировать запрос пользователя, уточнив у пользователя все особенности запрошенного функционала, запросив НПА, затем предложить вариант с использованием уже реализованных функций Системы. В случае отказа Пользователя применять имеющиеся функции Системы, сотрудник второй линии поддержки эскалирует заявку с описанием, что было предложено пользователю (с приложенными НПА), на группу третьей линии поддержки</p>
6	Инциденты (сбои)	<p>Проверить наличие ранее зарегистрированной проблемы, связанной с причиной инцидента. При наличии проблемы – привязать заявку к ней. Если проблемы не зарегистрировано, то уточнить у руководителя подгруппы (или администратора Системы, отвечающего за данный экземпляр АС «Смета») информацию об инциденте и сообщить пользователю о том, что работы по восстановлению ведутся и, при</p>

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
		наличии, срок устранения.

### 5.1.3 Эскалация заявки на 3 линию (сопровождение)

При невозможности ответить пользователю самостоятельно, необходимо выполнить эскалацию заявки на 3 линию (в ЕСПК 1.01.02.0000 Группа поддержки и тестирования АС Смета (Рыбинск), если заявка не связана с переносом, сверткой, слиянием (выделением) данных).

Сотрудник второй линии поддержки также может подать заявку от своего имени на третью линию поддержки. В любом случае сотрудник должен предоставить полные сведения по описанной ситуации в соответствии с категорией заявки.

Таблица 7 – Процедура эскалации заявки на 3 линию (сопровождение)

№ п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
1	Дополнительный поиск решения	С целью поиска вариантов возможного решения Сотрудник второй линии поддержки обращается к своему руководителю или иному ответственному сотруднику подразделения, назначенному руководителем для этих целей. Желательно найти решение заявки на 2 линии, подключив для её решения других специалистов 2 линии, имеющих опыт и знания по вопросу.
2	Подготовка сведений по заявке	Если и в этой ситуации невозможно оказать консультацию, сотрудник подготавливает сведения для эскалации, указывая их во внутренней заметке (которая не видима Инициатору заявки): <ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает подробные сведения о проведённых действиях по решению заявки: с приложением скриншотов, которые описывают ситуацию;</li> <li>- в случае подтверждённой ошибки указать подключение и тестовый сервер, где воспроизведена ситуация.</li> </ul>
3	Непосредственная эскалация	Эскалирует заявку на группу третьей линии поддержки Сотрудник 2 линии ТП, у которого есть права на эскалацию. Ставит себя наблюдателем по заявке, при необходимости.

#### 5.1.4 Эскалация заявки на 3 линию (внедрение)

При невозможности ответить Пользователю самостоятельно по обращениям Пользователей, связанным с переносом, сверткой, слиянием (выделением) данных, необходимо выполнить эскалацию заявки на 3 линию (1.17.05.0000 «Группа внедрения и импортов (Смета)»).

Сотрудник второй линии поддержки также может подать заявку от своего имени на 3 линию ТП. В любом случае сотрудник должен предоставить полные сведения по описанной ситуации в соответствии с категорией заявки.

Таблица 8 – Процедура эскалации заявки на отдел внедрения

№п/п	Описание ситуации	Обработка заявки
1	Поиск информации об Исполнителе работ по переносу, свертке, слиянию (выделению) данных Клиента (НПО Криста или дилер)	Сотрудник 2 линии ТП выполняет поиск информации на интерфейсе «Внедрение в регионе» ЕСПК. В случае если работы по переносам, свертке, слиянию (выделению) данных Клиента выполнял дилер, заявка эскалируется на группу дилера.
2	Дополнительный поиск решения	С целью определения причины некорректности данных (перенос или некорректные действия Пользователя) Сотрудник 2 линии ТП должен выполнить все возможные действия для подтверждения причины некорректности данных. Основанием для эскалации являются подтвержденные действия, совершенные в Системе сотрудником отдела внедрения, в базе данных Клиента.
3	Подготовка сведений по заявке	Сотрудник 2 линии ТП подготавливает сведения для эскалации, указывая их во внутренней заметке (которая не видима Инициатору заявки): - описывает подробные сведения о проведенных действиях по решению заявки: с приложением скриншотов, которые описывают ситуацию.
4	Непосредственная эскалация	Сотрудник 2 линии ТП, у которого есть права на эскалацию, эскалирует заявку на группу 1.17.05.0000 «Группа внедрения и импортов (Смета)». Ставит себя наблюдателем по заявке, при необходимости.

#### 5.1.5 Эскалация заявки на 4 линию (системные администраторы)

Для развертывания тестового стенда необходимо эскалировать заявку пользователя на группу системных администраторов (группа 1.01.01.0003).

В комментарии к заявке необходимо указать следующую обязательную информацию:

1. Адрес сервера приложения, где была зафиксирована ошибка.

2. Название рабочего подключения (drx) для получения информации о размещении базы данных и конфигурации.

3. На каком сервере необходимо разместить стенд:

- brabus.krista.ru - для решения задач, требующих работы с персональными данными;

- stim.srv.krista.ru - для решения задач на обезличенных данных;

- региональный тестовый сервер, в случае если разработчик имеет к нему доступ и возможность там решить задачу.

4. Если заявка новая, указать номер исходной заявки или задачи, для решения которой разворачивается тестовый стенд.

При необходимости указать дополнительную информацию:

5. ФИО исполнителя, который будет заниматься решением.

6. Если есть необходимость изолировать стенд от доступа других пользователей, указать учетные записи, которые необходимо добавить в файл подключения.

7. Указать дополнительную символьную информацию в названии файла подключения и базы данных.

8. Другую дополнительную информацию по своему усмотрению.

После развертывания тестового стенда системный администратор возвращает заявку предыдущему исполнителю.

Если есть необходимость развертывания тестового стенда без заявки от пользователя, то необходимо создать заявку самостоятельно и эскалировать на группу системных администраторов (группа 1.01.01.0003). В описании заявки необходимо заполнить пункты 1-4 (при необходимости 5-8).

Если заключен контракт развития, то создается отдельный тестовый стенд. Опытная эксплуатация функционала Системы пользователями идет на этом созданном тестовом стенде. В данном случае не требуется разворачивать дополнительный тестовый стенд для тестирования задач, все тестирования выполнять на имеющемся тестовом стенде.

#### 5.1.6 Предоставление решения инициатору

При предоставлении решения Инициатору заявки необходимо описывать суть выполненных работ при оказании услуги, что именно было сделано. Недопустимо давать односложные ответы (например, «сделано», «решено», «дан ответ», «написал», «добавил», «оказана консультация», «проблема решена» и другие подобные формулировки), так как такие формулировки не несут смысловой нагрузки, а лишь дублируют статус «Решено» (см. «Правила ведения информации в ЕСПК»).

В случае получения ответа от сотрудников 3 линии поддержки по ранее эскалированной заявке сотрудник 2 линии поддержки должен незамедлительно предоставить решение Инициатору. При получении комментария по заявке, содержащего номер задачи, плановый срок решения, суть выполняемых доработок Системы, сотрудник 2 линии поддержки может самостоятельно определять необходимость предоставления информации Инициатору. При несоответствии, по мнению сотрудника 2 линии поддержки, требований Инициатора и предоставленного решения по доработкам Системы, сотрудник 2 линии поддержки должен обратиться к сотрудникам - участникам заявки и при необходимости вернуть (эскалировать) заявку на 3 линию, описав несоответствие.

### **5.2 Выполнение работ производственными подразделениями**

5.2.1 Особенности обработки заявок сотрудниками третьей линии поддержки (Рыбинск)

В каждой заявке должны быть заполнены необходимые данные, указанные в п.5.1.1., и правильность их заполнения, описана выполненная работа, приложены скриншоты. При отсутствии необходимой информации сотрудник третьей линии поддержки эскалирует заявку обратно на вторую линию поддержки для уточнения.

Сотрудник третьей линии поддержки должен провести анализ правильности указания категории заявки и при несоответствии уточнить её. Если сотрудник сомневается в указании правильности категории, то сотрудник ТП должен обратиться за помощью к своему руководителю.

Таблица 9 – Определение категории заявки сотрудником 3 линии и передача работ на 4 линию

№ п/п	Категория	Обработка заявки
1	Консультация	<p>Если сотрудник 3 линии знает ответ на вопрос, то он консультирует специалиста 2 линии и эскалирует заявку обратно на 2 линию.</p> <p>Если сотрудник 3 линии не знает ответа, то он должен уточнить категорию заявки, передать работы на 4 линию, в различные производственные подразделения в зависимости от категории (таблица 10).</p>
2.1	Устранение ошибок/дефектов. Ошибка разработки	<p>В случае, если анализ показал технический характер ошибки (признаки: несоответствие документации Системы, либо описанию в задаче), то сотрудник ТП должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– назначить себя и ответственного аналитика наблюдателем заявки (Таблица 10, пункт 3, столбец 1);</li> <li>– поставить задачу сотруднику отдела разработки (Таблица 10, пункт 3, столбец 5), назначить тестировщиком себя или другого сотрудника 2 линии;</li> <li>– написать комментарий в заявке, указав номер задачи, плановый срок решения, суть выполняемых доработок Системы;</li> <li>– передать заявку обратно на 2 линию поддержки (Таблица 10, пункт 3, столбец 2)..</li> </ul>
2.2	Устранение ошибок/дефектов. Ошибка методологии	<p>Если сотрудник ТП не уверен в техническом характере ошибки или анализ показал методологический характер ошибки (признаки: несоответствие НПА, ситуация не описана в задачах, по которым данный функционал был реализован), то сотрудник ТП должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– назначить себя наблюдателем заявки (Таблица 10, пункт 4, столбец 1);</li> <li>– поставить задачу сотруднику отдела аналитики</li> </ul>

№ п/п	Категория	Обработка заявки
		<p>(Таблица 10, пункт 4, столбец 4);  – эскалировать заявку обратно на 2 линию поддержки (Таблица 10, пункт 4, столбец 2).</p> <p>Сотрудник отдела аналитики в процессе выполнения задачи должен написать комментарий в заявке, указав номер задачи, плановый срок решения, суть выполняемых доработок Системы.</p> <p>Сотрудник 2 линии поддержки (при необходимости) может информировать Инициатора о ходе решения.</p>
2.3	<p>Разработка новых отчетов/печатных документов (по договорам)</p>	<p>Если контрактными обязательствами предусмотрены доработки Системы в части новых отчетов/печатных форм документов, то сотрудник ТП должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– эскалировать заявку на куратора для согласования работ по договорам;</li> <li>– после получения согласования куратора поставить задачу сотруднику отдела аналитики (Таблица 10, пункт 6, столбец 4);</li> <li>– добавить наблюдателем сотрудника 2 линии, который был предыдущим исполнителем заявки, а также руководителя подгруппы;</li> <li>– после решения задачи передать заявку на 2 линию (Таблица 10, пункт 6, столбец 3).</li> </ul> <p>Сотрудник отдела аналитики в процессе выполнения задачи должен написать комментарий в заявке, указав номер задачи, плановый срок решения, суть выполняемых доработок Системы.</p> <p>Если контрактом не предусмотрена разработка новых отчетов/печатных форм, то необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отказать в доработке (согласовав с куратором отказ) - передать заявку на 2 линию с формулировкой "Доработка не может быть выполнена в рамках контракта (на сопровождение Системы)";</li> <li>– если принято решение о доработке, установить категорию заявки «Доработка функциональности (без договоров) и действовать в соответствии с этой категорией.</li> </ul>
2.4	<p>Доработка функциональности (по договорам)</p>	<p>Заявки с такой категорией приходят в ЕСПК от сотрудников отдела аналитики после анализа контрактов. Соответственно, на 3 линии заявок с такой категорией от пользователей приходить не должно.</p>
2.5	<p>Доработка функциональности (без договоров)</p>	<p>Сотрудник ТП должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инициировать обсуждение с сотрудником отдела аналитики и куратором контракта о целесообразности предложенной доработки;</li> </ul>

№ п/п	Категория	Обработка заявки
		<p>– если пришли к выводу, что доработка нецелесообразна, то сотрудник должен отказать в доработке, эскалировав заявку на 2 линию с формулировкой "Доработка не может быть выполнена в рамках контракта (на сопровождение Системы)". При этом обязательно должен быть предложен альтернативный вариант работы пользователя в Системе (альтернативный вариант, возможно, совпадает с ранее предложенным сотрудником второй линии поддержки пользователю);</p> <p>– если пришли к выводу, что доработка целесообразна, тогда запускается процесс производства (Таблица 10, пункт 8, столбец 1). Срок реализации в этом случае не регламентирован.</p>

### 5.2.2 Процесс обработки запросов на изменение

В части выполнения изменений в системе необходимо соблюдать матрицу ответственности в зависимости от категории выполняемых работ и этапа работ в процессе обработки запросов на изменение (таблица 10). Таблица 10 является приложением текущего Регламента и располагается в отдельном xls-файле.

Разные категории изменений - это разные участники, сроки, стоимость (временная и денежная), риски ошибок и неправильных решений, влияние на итоговый результат, количество тестирований и согласований изменения.

Таблица 11 - Этапы процесса выполнения изменений и действия участников

№ п/п	Наименование этапа процесса	Действия, которые должен выполнить ответственный исполнитель по этапу
1	Место нахождения заявки перед постановкой. (В таблице показано подразделение, где находится заявка до постановки задачи)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- поставить задачу;</li> <li>- подписать наблюдателей;</li> <li>- эскалировать заявку, если это требуется (столбец 2).</li> </ul>
2	Место нахождения заявки после постановки задачи (кто информирует Инициатора). (В таблице показано подразделение, на которое заявку необходимо)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информировать инициатора (срок, вопросы в процессе решения);</li> <li>- контроль ситуации по задаче (проверка хода решения и соблюдения срока).</li> </ul>

№ п/п	Наименование этапа процесса	Действия, которые должен выполнить ответственный исполнитель по этапу
	эскалировать (после постановки задачи.)	
3	Предоставление Инициатору итогового решения	- когда связанная задача решена, ответить Инициатору по сути решения и перевести заявку в статус Решено.
4	Постановка задачи аналитику	- создать задачу и назначить аналитику, заполнить срок постановки.
5	Постановка задачи и передача разработчику	- написать постановку задачи (см. п.5.2.3); - передать разработчику, при этом заполнив сроки и всех дальнейших ответственных.
6	Разработка, написание заключения	- вернуть задачу на уточнение, в случае ошибок постановки или недопонимания; - выполнить работы в соответствии с постановкой; - приложить файл обновления к задаче; - написать понятное заключение о выполненных доработках (см.п.5.2.4); - связать задачу с одним из планируемых обновлений, если она конфигурационная; - передать на тестирование.
7	Тестирование задачи (до централизованного обновления)	- тестировать задачу; - вернуть на разработку в случае ошибки; - исправить заключение о выполненной доработке, в случае необходимости; - закрыть задачу. <i>Комментарий: В заявке проставляется флаг «Связанная задача решена».</i>
8	Руководство пользователя	- актуализация руководства пользователя; - написание руководства пользователя.
9	База знаний	- написание статей базы знаний по изменениям (актуализация старых, создание новых); - написание статей базы знаний по запросам.
10	Передача (установка) доработки клиенту без централизованного обновления	- передать обновление клиенту в случае самостоятельной установки обновлений; - установить обновление клиенту (при наличии ответственного за установку обновлений у клиента), и зафиксировать факт установки в журнале установки обновлений.
11	Определение, включать ли задачу в ЦО	- определить, является ли задача конфигурационной и включить в нужное ЦО.
12	Подготовка и сборка централизованного обновления (определение включать ли задачу в централизованное обновление)	- зарегистрировать обновление (получение номера); - определить состав централизованного обновления; - собрать обновление; - определить срок выпуска обновления.
13	Тестирование централизованного обновления	- провести комплексное тестирование централизованного обновления (функциональное и регрессионное тестирование изменений); - подготовить описание обновления или проверить описание, написанное отделом аналитики;

№ п/п	Наименование этапа процесса	Действия, которые должен выполнить ответственный исполнитель по этапу
		- информировать ответственных за установку обновлений клиентам о выходе ЦО.
14	Подготовка описания обновления	- подготовить описание обновления.
15	Ответственность за установку обновления клиенту	- протестировать ЦО на клиентской базе; - проверить и адаптировать описание ЦО под клиента; - информировать пользователей о сроках обновления; - установить ЦО клиенту. Зафиксировать факт установки в журнале установки обновлений.

### 5.2.3 Правила постановки задач из заявки и определение срока решения задач

При создании задачи из заявки необходимо проанализировать наличие подобной задачи в ЕСПК. Если подобная задача уже оформлена, то новая задача не создается по заявке. К заявке необходимо привязать уже существующую задачу.

При создании новой задачи по заявке в задаче необходимо:

- заполнить ФИО постановщика, разработчика, тестировщика, конфигуратора;
- указать Срок постановки, разработки, тестирования, конфигурирования задачи, исходя из конечного срока SLA, к которому должна быть выполнена задача;
- указать Вид задачи:
  - Задача для клиента (задача по созданию пользовательского отчета или печатной формы для конкретного клиента, задача по корректировке данных одной или нескольких баз данных);
  - Конфигурационная задача (все остальные задачи);

- в случае оформления задачи по категории «Устранение ошибок/дефектов. Ошибка разработки» определить совместно с разработчиком срок выпуска обновления (в соответствии с нормативами, предусмотренными контрактными обязательствами), предусматривая период времени, достаточный для тестирования и, возможно, повторной разработки, и включить в ЦО, подходящее по сроку выпуска (в случае централизованного обновления);
- в случае оформления задачи по другим категориям определить совместно с аналитиком срок выпуска обновления (чтобы успеть в сроки SLA в соответствии с нормативами, предусмотренными контрактными обязательствами) и включить в планируемое ЦО (в случае централизованного обновления).

#### 5.2.4 Требование к формированию заключения по задаче

Заключение предметной задачи должно быть оформлено в следующем виде (за исключением задач платформы).

**Место в Системе:** секция/документ/печатная форма/сервис/отчет.

**Описание задачи:** полноценное словесное описание, по которому можно было бы однозначно понять (без дополнительных устных разъяснений):

- что было реализовано/добавлено/изменено технически в задаче;
- с какой целью была сделана задача, какие проблемы она решила и как теперь будет работать с точки зрения пользователя;
- указать ключевые слова, для удобного поиска задачи на публичном сайте;
- при необходимости можно добавить дополнительную информацию для тестирования задачи, ее следует написать после символов `****/`.

В заключении предметной задачи не указывается информация, касающаяся результатов выполнения задачи, а именно:

- версия клиента, версия сервера приложений;

- список задач, если есть связанные задачи, и последовательность установки обновлений из задач (если их несколько в одной задаче);
- перезагрузка конфигурации: требуется/ не требуется;
- информация для пользователя: написать (при необходимости), что необходимо сделать пользователю (другим участникам производственного процесса), чтобы задача заработала;
- информация для тестирования: написать (при необходимости), на что обратить особое внимание при тестировании. Например, может ли задача задеть какой-то функционал. Например, указание использования конкретного рабочего места и/или наличия прав администратора/конфигуратора у пользователя (возможно функционал работает только с определенными правами или поведение Системы должно быть различно на разных РМ).

Полные правила обработки и оформления задач разработчиком изложены по [ссылке](#).

## 5.3 Сборка и тестирование централизованных обновлений

### 5.3.1 Сборка ЦО

Для выпуска централизованного обновления (ЦО) необходимо **создать реестр** (ЕСПК/Законченные задачи/Реестр задач) с указанием типа = «Централизованное обновление». Каждому ЦО устанавливается Плановый срок выпуска.

Реестр задач создается Конфигуратором (руководителем группы разработки). Задачи, которые подлежат сборке в ЦО, включаются в реестр Конфигуратором или любым другим сотрудником.

После того, как задачи ЦО прошли тестирование, Конфигуратором выполняется сборка, создаётся отдельная задача на тестирование ЦО и включается в этот же реестр. При создании задачи Конфигуратор указывает в поле Разработчик себя, в поле Тестировщик руководителя отдела тестирования, Конфигуратором себя. Прикладывает файл обновления на закладке «Выполнение» к задаче.

### 5.3.2 Тестирование ЦО

Очередность тестирования ЦО определяется значением в поле «Плановый срок выпуска». В случае если поступает 2 обновления с одним сроком, очередность тестирования определяется по дате поступления ЦО.

Тестировщик в обязательном порядке на всех конфигурациях запускает анализ конфигурации и производит функциональное тестирование по задачам (в случае возможности такого тестирования). В случае обнаружения ошибок, задача на сборку ЦО отклоняется (разработчик совпадает с конфигуратором) с указанием подключения на тестовом сервере, номера задачи, приводящей к ошибке, и описанием ситуации.

Тестировщиком проверяются постановка и заключение каждой задачи, входящей в состав ЦО. В случае, если постановка и заключение не соответствуют требованиям, определенным регламентом обработки заявок, общая задача на сборку ЦО отклоняется, при этом в обязательном порядке указывается, в чем заключается несоответствие.

При отклонении задачи на сборку ЦО, Конфигуратор принимает решение, что необходимо сделать с задачей, содержащей ошибку (исключить из ЦО, вернуть на доработку, поставить новую задачу и т.п.), выполняет необходимое действие, выполняет новую сборку и посылает ЦО на тестирование снова.

В случае, если ошибок не обнаружено, тестировщик на закладке «Тестирование» пишет «Ошибок не обнаружено» и формулирует описание к ЦО, ориентируясь на заключения всех задач, входящих в состав ЦО.

В случае, если ЦО содержит изменения законодательства или новую функциональность, то описание готовит отдел Аналитики, Описание прикладывается вместе с файлом обновления в задачу на тестирование ЦО. В остальных случаях Описание готовит Отдел тестирования.

Если ЦО прошло тестирование, замечаний нет, то конфигуратор собирает ЦО в БК (подключение Бюджетная конфигурация) (присваивает номер, делает проверку на предыдущее ЦО, информирует отдел 3 линии о готовности к отправке). Реестр задач закрывается, все задачи реестра переводятся в архив.

### 5.3.3 Периодичность выпуска ЦО

Устанавливается периодичность выпуска ЦО (что наступит раньше):

- достижение в реестре 5 задач. В случае, если есть необходимость выпустить обновление со связанными друг с другом задачами, то задач может быть больше 5;
- раз в две недели (ритмичность сборки обеспечит предсказуемость выпуска обновлений и возможность планирования сроков решения задач).

Таблица 10. Распределение ответственности производственных групп в процессе консультаций и проведения изменений Системы

Приложение к регламенту организации работ по сопровождению и развитию системы, Вказанию услуг технической поддержки пользователей в процессе эксплуатации АС «Смета»

N п/п	Категория запросов	Заявка			Задачи производства				Документация		Обновление	Централизованное обновление					Сроки
		Место нахождения заявки перед постановкой задачи	Место нахождения заявки после постановки задачи, кто информирует Инициатора о ходе решения	Предоставление Инициатору итогового решения	Постановка задачи аналитику	Постановка задачи и передача разработчику	Разработка, написание заключения	Тестирование задачи (до ЦО)	Рук пользователя	Статьи базы знаний	Передача (установка) доработки клиенту без ЦО	Определение, включать ли задачу в ЦО	Подготовка и сборка обновления	Тестирование обновления	Подготовка описания обновления	Ответственность за установку обновления клиенту	Типовые сроки решения заявок/задач
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Консультации и запросы на обслуживание</b>																	
1	Консультация, не решенная на 3 линии	Аналитик	-		-	-		-				-	-	-	-	-	SLA контракта (1 день)
<b>Управление изменениями</b>																	
<b>Сопровождение системы</b>																	
2	Изменение законодательства	3 линия / Аналитик(самост постановка) Подписывает наблюдателей:3 линия	2 линия	2 линия	3 линия (руковод. группы) / Аналитик (самост постановка)	Аналитик	Разработчик/Тестиرو вщик	Аналитик /3 линия (регион НПА)	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Конфигуратор(руководит ель группы разработчиков)	Конфигуратор(руководи тель группы разработчиков)	Отдел тестирования ЦО	Аналитики	2 линия/ куратор	SLA контракта, сроки НПА (Договорённость)
3	Устранение ошибок/дефектов. <b>Ошибка разработки</b>	3 линия Подписывает наблюдателей:3 линия, аналитик	2 линия / 3 линия	2 линия	-	3 линия (руковод. группы)	Разработчик/Тестиро вщик	2 (клиентские задачи)/ 3 линия (конфигурационные задачи)	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Конфигуратор(руководит ель группы разработчиков)	Конфигуратор(руководи тель группы разработчиков)	Отдел тестирования ЦО	Отдел тестирования ЦО	2 линия/ куратор	SLA контракта (2 недели)
4	Устранение ошибок/дефектов. <b>Ошибка методологии</b>	3 линия Подписывает наблюдателей:3 линия	2 линия	2 линия	3 линия (руковод. группы)	Аналитик	Разработчик/Тестиро вщик	2 (клиентские задачи)/ 3 линия (конфигурационные задачи)	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Конфигуратор(руководит ель группы разработчиков)	Конфигуратор(руководи тель группы разработчиков)	Отдел тестирования ЦО	Отдел тестирования ЦО	2 линия/ куратор	SLA контракта (2 недели)
5	Устранение ошибок/дефектов. <b>Ошибка внедрения (переносы, корректировка, свертка, слияние/выделение данных)</b>	3 линия (внедрение) Подписывает наблюдателей:3 линия (внедрение Исполнитель и руководитель группы внедрения)	3 линия (внедрение)		-	3 линия (внедрение) / 2 линия (внедрение Дилер)	Разработчик/3 линия (внедрение)	3 линия (внедрение)	-	3 линия (внедрение)	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Конфигуратор(руководит ель группы разработчиков) и руководитель группы внедрения	Конфигуратор(руководи тель группы разработчиков)	Отдел тестирования ЦО	Отдел тестирования ЦО	2 линия/ куратор	Индивидуально
<b>Развитие системы</b>																	
6	Разработка новых отчетов/печатных документов (по договорам)	3 линия ( эскарирует на группу кураторов для согласования; Подписывает наблюдателей: 2 линия,руковод. группы)	3 линия	2 линия	3 линия	Аналитик	Разработчик/Тестиро вщик	Аналитик /3 линия	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	-	-	-	-	-	SLA контракта
7	Доработка функциональности (по договорам). <b>Новый функционал</b>	Аналитик (согласовывает с руковод. группы)	-	-	Аналитик	Аналитик	Разработчик/Тестиро вщик	Аналитик /3 линия	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	-	-	-	-	-	SLA контракта
8	Доработка функциональности (без договоров). <b>Новый функционал</b>	3 линия (согласовывает с руковод. группы) Подписывает Наблюдателей:Куратор 2 линия	3 линия	2 линия	3 линия	Аналитик	Разработчик/Тестиро вщик	Аналитик/2/3 линия	Тех.писатель (аналитик)	2/3 линия	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Аналитик/Разработчик	Конфигуратор	Отдел тестирования ЦО	Аналитики	2 линия/ куратор	Договорённость с Заказчиком
9	Доработка функциональности внедрения (без договоров). <b>Новый функционал внедрения (переносы, корректировка, свертка, слияние/выделение данных)</b>	3 линия (внедрение) Подписывает наблюдателей:3 линия (внедрение Исполнитель и руководитель группы внедрения)	3 линия (внедрение)		-	3 линия (внедрение) / 2 линия (внедрение Дилер)	Разработчик/3 линия (внедрение)	3 линия (внедрение)	-	3 линия (внедрение)	2 линия/ куратор (обновление до ЦО, только для клиента)	Конфигуратор(руководит ель группы разработчиков) и руководитель группы внедрения	Конфигуратор(руководи тель группы разработчиков)	Отдел тестирования ЦО	3 линия (внедрение)	2 линия/ куратор	Договорённость с Заказчиком