

000.3 - УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ
КОМПАНИИ АО «ОТ-ОЙЛ»

Процесс по разработке и сопровождению

Рег. номер: **000.3-PM.039-029-A.03-02**

Листов: **22**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	3
2. Процесс соглашения	4
3. Процесс менеджмента портфеля проектов	5
4. Процесс менеджмента людских ресурсов	7
5. Процессы проекта	9
6. Технические процессы	10
6.1. Обследование и сбор требований	10
6.2. Проектирование	11
6.3. Разработка	12
6.4. Контроль качества	16
7. Процессы поддержки программных средств	20

1. ВВЕДЕНИЕ

Документ содержит список процессов, описывающих жизненный цикл создания программной продукции в компании АО «ОТ-ОЙЛ»:

- Процесс соглашения – описывает pre-sale деятельность компании и регистрацию договорной деятельности
- Процесс менеджмента портфеля проектов – описывают организацию проектного офиса
- Процесс менеджмента людских ресурсов – описывают организацию назначения персонала на реестр существующих задач
- Процессы проекта – описывают организацию управления проектом из портфеля проектов проектного офиса
- Технические процессы – описывают деятельность по проектированию и разработке программной продукции
- Процессы поддержки программных средств – описывают деятельность по сопровождению и технической поддержки развернутых у заказчиков программной продукции компании АО «ОТ-ОЙЛ»

Наименования процессов приведены в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010, некоторые процессы объединены для упрощения описания.

Детальное описание ряда ключевых процессов приведено в приложении документа.

2. ПРОЦЕСС СОГЛАШЕНИЯ

Данный процесс описывает pre-sale деятельность компании и регистрацию договорной деятельности.

Назначение процесса – заключение договора на создание ИТ-инструмента у Заказчика или на оказание ИТ-услуг Заказчику на финансовых, временных и юридических условиях, устраивающих все вовлеченные заинтересованные стороны.

Типовая схема процесса (может включать любое количество повторяющихся частей процесса):

- Выявление новой потребности у Заказчика.
- Регистрация потребности у Заказчика. Проводится оценка:
 - вероятности активности (влияет на размещение в определенном квадранте на рис.1);
 - финансовых показателей (влияет на размер активности на рис.1);
 - соответствию целям АО «ОТ-ОЙЛ» (влияет на размещение в определенном квадранте на рис.1);
 - юридических рисков;
 - доступных ресурсов в ожидаемые сроки активности.

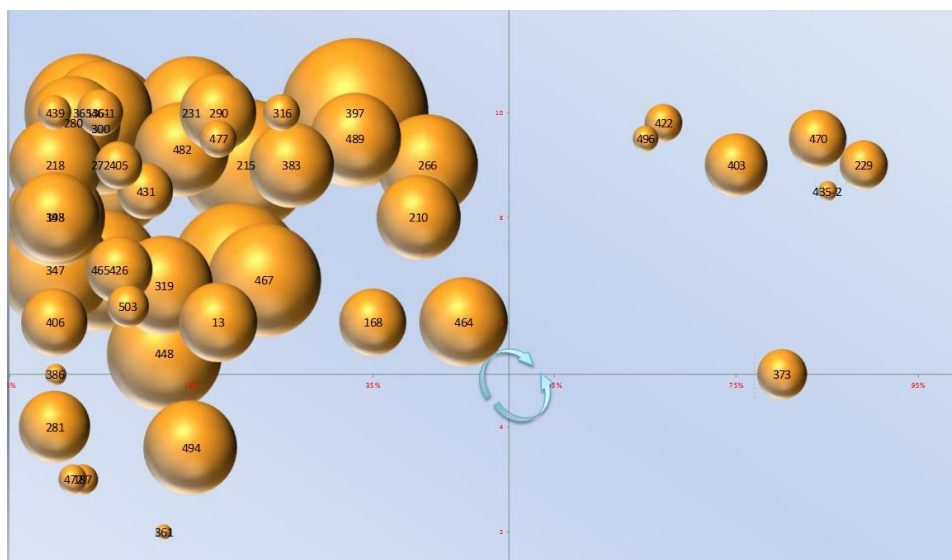


Рис.1. Реестр активностей и распределение по приоритетам

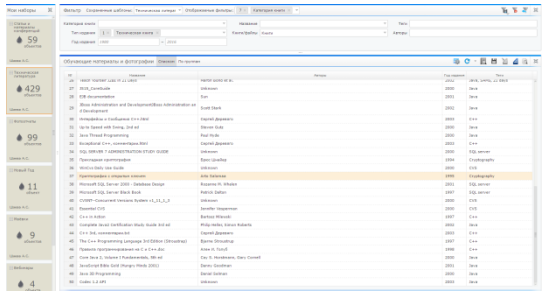
- проводятся переговоры с Заказчиком с демонстрацией готовой функциональности и опытом аналогичных результатов;
- фиксируются юридические, финансовые, календарные условия в договоре;
- после подписания договора инициируется процесс № 6 – процессы проекта (в ряде случаев, процесс № 6 может быть инициирован раньше подписания договора).

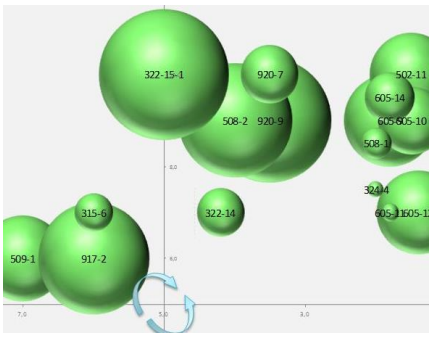
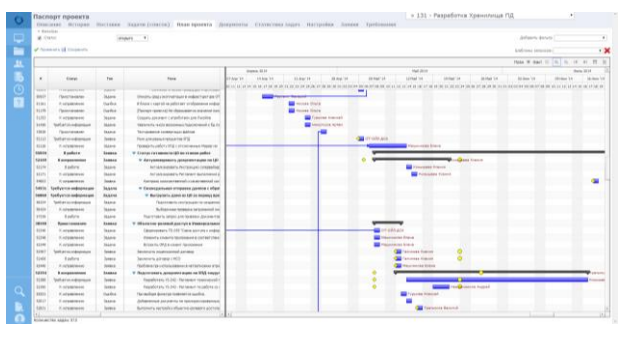
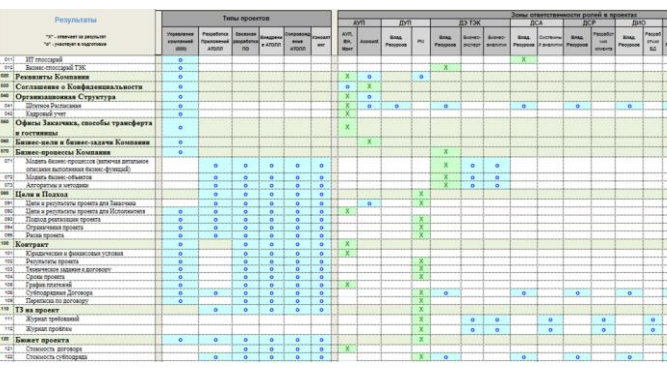
3. ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА ПОРТФЕЛЯ ПРОЕКТОВ

Данные процессы описывают организацию проектного офиса.

Процессы являются внутренними и нацелены на получение максимального сбережения ресурсов при реализации инициированных проектов.

Основным инструментом проектного офиса является внутренний ИТ-инструмент Subtrace, позволяющий:

Задача, решаемая проектным офисом	Внешний вид функции в ИТ-инструменте Subtrace
Создание единого окна обращений для Заказчиков: Позволяет минимизировать сроки реакции на обращение и контролировать статус его исполнения.	
Разрешение возникающих проблем и коллизий в проектной деятельности	
Синхронизация плана выпуска продукции между реестром проектов	

Задача, решаемая проектным офисом	Внешний вид функции в ИТ-инструменте Subtrase
Контролировать доступный портфель проектов. Каждый проект: • Имеет сложность, определяющий его размещение в соответствующем квадранте • Имеет соответствие целям АО «ОТ-ОЙЛ», определяющие его размещение в соответствующем квадранте • Имеет финансовые показатели, определяющие его размер	
Эффективное распределение доступных людских и материальных ресурсов между реестром проектов. Одной из ключевых возможностей является контроль за текущей и плановой загрузкой персонала между проектами и выдача рекомендаций по переназначению на наиболее важные задачи наиболее подходящего персонала (описано в разделе № 4 «Процесс менеджмента людских ресурсов»).	
Контроль за регламентом применения в проектах внутренней методологии	
Управление финансовыми показателями проектной деятельности компании: • Планирование и фактический расчет себестоимости каждого результата и каждого проекта (в зависимости от рейта людских ресурсов, назначенных на задачи проекта) • Управление доходными показателями • Управление проектными расходами	

Регламент исполнения задач проектного офиса определяется событийным образом.

4. ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ

АО «ОТ-ОЙЛ» имеет собственный пул ресурсов, распределенных по подразделениям, отвечающих за выполнение бизнес-процессов. Например, «департамент технической поддержки», «проектный офис», «департамент разработки ПЛАТФОРМА АТОЛЛ».

Каждый ресурс имеет индивидуальный Личный кабинет со списком и сроками назначенных задач, по которым он ведет обсуждение с соответствующим пулом ресурсов. Отчетность о статусе исполнения задачи и о затраченном времени также выполняется в Личном Кабинете.

Распределение ресурсов выполняется в рамках появления в процессе менеджмента портфеля проектов следующих событий:

- Недоступность людского ресурса
 - Пример: заболел; уволился и тд.
 - Реакция: на задачи данного ресурса ищется аналогичный доступный ресурс или проводится перепланирование всех планов работ
- Появление нового людского ресурса
 - Пример: высвободился из завершившегося проекта; высвободился из спланированной, но отклоненной к исполнению задачи; принят на работу и тд
 - Реакция: ресурс назначается на пул ближайших задач, в соответствии с его компетенцией)
- Появление нового проекта

Наиболее часто для типовых задач привлекаются ресурсы из следующих подразделений:

Задача проекта	Подразделение
Подготовка и согласование договоров	Юристы и руководители из АУП Размещены в Московском офисе по адресу: Россия, 117465, г. Москва, ул. Генерала Тюленева, д. 4А, стр. 3
Обследование и сбор требований	Отраслевые эксперты и консультанты из Проектного офиса. Размещены в Московском офисе по адресу: Россия, 117465, г. Москва, ул. Генерала Тюленева, д. 4А, стр. 3 и в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Управление проектом	Руководители проектов и администраторы проектов из Проектного офиса. Размещены в Московском офисе по адресу: Россия, 117465, г. Москва, ул. Генерала Тюленева, д. 4А, стр. 3 и в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Техническое проектирование	В зависимости от модулей, включаемых в поставляемое ИТ-решение привлекаются системные аналитики из продуктовых департаментов: • Департамент разработки ПЛАТФОРМА АТОЛЛ

Задача проекта	Подразделение
	• Департамент разработки ЭЛЬДОКА • Департамент разработки МИТ-ОЙЛ • Департамент разработки МИНЕРАЛ • Департамент разработки ДАТИУМ Все департаменты размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Исследование новых технологий	При необходимости включения в техническую архитектуру неопробированной технологии привлекаются технические эксперты Департамента Технологических Исследований. Размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Разработка программной продукции	В зависимости от модулей, включаемых в поставляемое ИТ-решение привлекаются системные аналитики из продуктовых департаментов: • Департамент разработки ПЛАТФОРМА АТОЛЛ • Департамент разработки ЭЛЬДОКА • Департамент разработки МИТ-ОЙЛ • Департамент разработки МИНЕРАЛ • Департамент разработки ДАТИУМ Все департаменты размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Тестирование программной продукции	Тестировщики из Департамента Контроля Качества Размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Выпуск эксплуатационной документации	Технические писатели из Проектного офиса Размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145 и в Тюменском офисе по адресу: Россия, 625007, г. Тюмень, ул. Мельникайте, 112 стр. 3, офис 407
Выпуск и применение поставок (патчей) программной продукции	Менеджер поставок и Системные администраторы из Департамента ИТ-Инфраструктуры. Размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145
Поддержки оборудования, системного и прикладной программной продукции для выполнения проекта	Системные администраторы из Департамента ИТ-Инфраструктуры. Размещены в Воронежском офисе по адресу: Россия, 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, 145

5. ПРОЦЕССЫ ПРОЕКТА

Данные процессы описывают организацию управления проектом из портфеля проектов проектного офиса:

- Соблюдение сроков исполнения проектов
- Соблюдение высочайшего уровня качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг
- Получение оплаты по договору

Создаваемый в рамках проекта ИТ-инструмент должен:

- эксплуатироваться с ожидаемой Заказчиком даты (как правило, указывается в Календарном Плане к договору);
- решать задачи, поставленные Заказчиком (как правило, указывается в Техническом Задании к договору);
- соответствовать функциональным требованиям, измеряемых указанным характеристиками (как правило, указывается в Техническом Задании к договору);
- соответствовать схеме функционирования, являющейся частью бизнес-процесса Заказчика (как правило, указывается в Техническом Задании к договору);

Ключевые задачи управления проектом:

- Инициация проекта
 - Подготовка Устава Проекта (цели, результаты, подходы)
 - Подготовка Плана Работ
 - Выделение ресурсов
- Исполнение проекта
 - Актуализация плана работ и ресурсного пула
 - Контроль за сроками исполнения работ
 - Контроль за качеством исполнения работ
 - Поставка Заказчику промежуточных результатов
 - Отчетность перед Заказчиком и проектным офисом по статусу реализации проекта
- Завершение проекта
 - Сдача результатов Заказчика (приемо-сдаточные испытания, акты передачи, акты выполненных работ, акт о вводе в промышленную эксплуатацию и тд)
 - Подготовка итогового отчета перед проектным офисом и защита результатов проектов согласно Уставу проекта

ИТ-инструментом управления проектом является внутренняя программная продукция «Subtrase».

Сами проекты могут быть как внешние – характеризуются наличие внешнего Заказчика, как правило, с подписанным договором, так и внутренними – где Заказчиком выступает АО «ОТ-ОЙЛ» с собственным инвестированием в проект.

6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ

Данные процессы описывают деятельность по проектированию и разработке программной продукции.

Процессы включают в себя:

- Обследование и сбор требований
- Проектирование
- Разработка
- Внедрение
- Контроль качества

Каждая часть процесс может идти параллельно друг другу и повторяться любое количество итераций. Данный подход определяется Уставом проекта.

6.1. ОБСЛЕДОВАНИЕ И СБОР ТРЕБОВАНИЙ

В качестве источников для сбора требований к новой функциональности используются:

- Заказчики/клиентов;
- Пользователи;
- Администраторы и технический персонал;
- Партнеры;
- Эксперты предметной области;
- Аналитиков;
- Информация о конкурентах;
- Методы сбора информации.

В качестве методик для сбора требований можно использовать следующие действия:

- Проведение сеанс мозгового штурма;
- Интервьюирование пользователей;
- Распространение анкет;
- Изучение аналогичных систем;
- Исследование предложений и отчетов о проблемах;
- Анализ обращений в Техническую поддержку;
- Проведение семинаров;

По результатам сбора требований готовится описание процесса («as is» - как есть), описание выявленных проблем данного процесса и пожеланий к их исправлению (с указанием авторов пожеланий).

Также, может быть подготовлен и продемонстрирован прототип реализации изменений.

Итоговый отчет является основой для технического проектирования программной продукции.

6.2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Таблица содержит детальное описание выполняемых задач по формированию технического проекта на ПО:

- последовательность выполняемых шагов, включая регламент и инициирующее событие;
- роль, которая исполняет данный шаг;
- результат исполнения шага в классификации внутренней методологии.

Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
1. Формирование функциональной архитектуры Регламент: по событию Входящее событие: ■ определены масштаб, цели и подход реализации ИС (PM.090); ■ завершено описание бизнес-процесса (PM.070); ■ получено требование автоматизации бизнес- функции (PM.110).	Аналитик	TD.010 – документ на диске Р
2. Формирование внутренней архитектуры Регламент: по событию Входящее событие: ■ изменения функциональной архитектуры (TD.010).	Директор продукта	TD.031 – документ на диске Р Изменение в ORACLE Designer
3. Формирование эксплуатационной архитектуры Регламент: по событию Входящее событие: ■ изменения внутренней архитектуры (TD.031); ■ изменение параметров среды эксплуатации (YS.016).	Аналитик	TD.032 - документ на диске Р
4. Описание логического проекта БД Входящее событие: ■ изменения внутренней архитектуры (TD.031); ■ изменение параметров среды эксплуатации (YS.016).		
5. Описание функционирования от пользователя Регламент: по событию Входящее событие: ■ изменения внутренней архитектуры (TD.031);	Аналитик	TD.051 – документы на диске Р
6. Описание функционирования от ИТ-Решения Регламент: по событию Входящее событие: ■ изменения функционирования от пользователя (TD.051).	Аналитик	TD.052 – документы на диске Р
7. Описание схемы доступа к информации Регламент: по событию Входящее событие: ■ изменения функционирования от пользователя (TD.051).	Аналитик	TD.055 – документы на диске Р Изменение в ORACLE Designer

Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
8. Описание схемы аудита Регламент: по событию Входящее событие: - изменения функционирования от пользователя (TD.051); - изменения функционирования от ИТ-Решения (TD.052).	Аналитик	TD.057 – документы на диске Р

6.3. РАЗРАБОТКА

Разработка программной продукции идет в соответствии с техническим проектом.

Ключевые результаты разработки программной продукции:

- программная часть (алгоритмы, интерфейс) в виде набора форм, отчетов, сервисов;
- схема хранения данных – структуры базы данных или файловые структуры, хранящие данные программной продукции;
- эксплуатационная документация

ПРОГРАММНАЯ ЧАСТЬ

Таблица содержит детальное описание выполняемых задач по созданию формы программной продукции:

- последовательность выполняемых шагов, включая регламент и инициирующее событие;
- роль, которая исполняет данный шаг;
- результат исполнения шага в классификации внутренней методологии.

Бизнес-задача	Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
1. Создание/Изменение формы	1.1. <u>Формирование внешнего вида формы</u> Регламент: по событию Входящее событие: возникла необходимость в создании или редактировании внешнего вида формы	Ведущий аналитик продуктового департамента	TD.072 – Внешний вид формы на диске Н
	1.2. <u>Защита внешнего вида формы</u> Регламент: по событию Входящее событие: определена дата защиты, закончено описание внешнего вида	Директор продукта	TD.072 – Внешний вид формы на диске Р
	1.3. <u>Защита внешнего вида формы</u> Регламент: по событию	Дизайнер	

Бизнес-задача	Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
	Входящее событие: определена дата защиты, закончено описание внешнего вида		
	1.4. Формирование модели БО Регламент: по событию Входящее событие: готовность технического проекта, выполнена защита внешнего вида формы	Ведущий аналитик продуктового департамента	PM.072 – Модель БО на диске Н
	1.5. Защита модели БО Регламент: по событию Входящее событие: готовность модели БО	Главный аналитик продуктового департамента	Защита модели БО проведена, переход на 1.5 в случае успеха или на 1.3 при необходимости доработок
	1.6. Внесение модели БО в репозиторий Регламент: по событию Входящее событие: модель БО успешно прошла защиту	Аналитик продуктового департамента	PM.072 – Модель БО на диске Р Модель БО в репозитории
	1.7. Зарегистрировать компонент в репозитории Регламент: по событию Входящее событие: разрабатывается новая форма или изменяется ролевой доступ	Аналитик продуктового департамента	В репозиторий внесены изменения
	1.8. Применить изменения репозитория на БД Регламент: по событию Входящее событие: в репозитории зарегистрирован новая функция и модуль для формы	Сотрудник ГРО	
	1.9. Формирование спецификации на форму Регламент: по событию Входящее событие: выполнена защита внешнего вида формы	Аналитик продуктового департамента	TD.075 – Спецификация на форму на диске Р
	1.10. Формирование БО на структуры хранения Регламент: по событию Входящее событие: сформирована модель БО	Специалист Группы управления Данными	Запросы в описании БО в репозитории
	1.11. Создание (изменения) текст-кейса Регламент: по событию Входящее событие: готовность ТЗ алгоритма описания формы.	Специалист Департамента Контроля Качества	TD.062 – Тест-кейс

Бизнес-задача	Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
	1.12. <u>ализация модуля</u> Ре Регламент: по событию Входящее событие: выполнена защита внешнего вида формы	Разработчик продуктового департамента	Завершенная реализация, исходный код зафиксирован в VCS
	1.13. <u>лючить модуль в сборку</u> Вк Регламент: по событию Входящее событие: реализация модуля выполнена	Разработчик продуктового департамента	собранный версия ПО, с включенными в нее изменениями.
	1.14. <u>дольное тестирование</u> Мо Регламент: по событию Входящее событие: реализация завершена, очередная версия ПО собрана.	Разработчик продуктового департамента	Проблема реализации имеет статус "Исправлен", модульное тестирование реализованной функциональности не выявляет ошибок.
	1.15. <u>едомление о изменение набора библиотек</u> Ув Регламент: по событию Входящее событие: изменен набор библиотек	Разработчик продуктового департамента, Ведущий Разработчик продуктового департамента	Уведомление Департамента Инфраструктуры о произошедших изменениях
	1.16. <u>едомление о изменение набора настроечных параметров</u> Ув Регламент: по событию Входящее событие: изменен набор настроечных параметров	Разработчик продуктового департамента, Ведущий Разработчик продуктового департамента	Уведомление Департамента Инфраструктуры о произошедших изменениях
	1.17. <u>менение паспорта приложения</u> Из Регламент: по событию Входящее событие: модульное тестирование завершено	Тех. писатель ПО	WD.031
	1.18. <u>рмирование руководства пользователя, администратора</u> Фо Регламент: по событию Входящее событие: модульное тестирование завершено	Тех. писатель ПО	WD.032, WD.033
	1.19. <u>рмирование контекстной помощи</u> Фо Регламент: по событию Входящее событие: модульное тестирование завершено	Тех. писатель ПО	WD.035

Бизнес-задача	Функция, алгоритм	Исполнитель, роль	Результат
	1.20. <u>По</u> <u>дбор необходимой иконки</u> Регламент: по событию Входящее событие: необходимо указать код иконки	Аналитик продуктового департамента, Дизайнер	Изменения в TD.075 Заявка на создание иконки
	1.21. <u>Ис</u> <u>пользование иконки в рамках создания модуля</u> Регламент: по событию Входящее событие: ссылка на иконку в ТЗ	Разработчик	Код

Таблица содержит детальное описание выполняемых задач по созданию отчета программной продукции:

- последовательность выполняемых шагов, включая регламент и инициирующее событие;
- роль, которая исполняет данный шаг;
- результат исполнения шага в классификации внутренней методологии.

Функция	Исполнитель	Результат
1. Анализ серверного и клиентского обеспечения отчета Регламент: по событию Входящее событие: возникла необходимость в создании или редактировании отчета	Руководитель ГРО	Анализ проведен; переход на 1.2 в случае успеха или подача заявки в Департамент Технологических Исследований на предоставление необходимого инструментария
2. Описать бизнес-требования к отчету Регламент: по событию Входящее событие: выполнен успешный анализ на наличие необходимого инструментария для реализации отчета	Аналитик	TD.073 – Внешний вид отчета, TD.075 – Спецификация на отчет
3. Спроектировать архитектуру отчета Регламент: по событию Входящее событие: готовность внешнего вида отчета и спецификации на него (шаг 1.2)	Руководитель ГРО	В Репозитории Параметров/Измерений/Показателей внесены изменения Доработанные варианты TD.073, TD.075
4. Разработать отчет Регламент: по событию Входящее событие: готовность внешнего вида	Разработчик	В Репозитории Параметров/Измерений/Показателей внесены изменения Реализованный отчет

Функция	Исполнитель	Результат
отчета и спецификации на него (шаг 1.3)		
5. Проверить отчет Регламент: по событию Входящее событие: реализован отчет	Аналитик	Осуществлена проверка отчета, переход на 1.6 в случае отсутствия ошибок или на 1.1 при необходимости доработок
6. Собрать результат для поставки Регламент: по событию Входящее событие: отчет успешно прошел проверку	Разработчик	TD.073,TD.075, Готовый отчет

ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Документация создается техническим писателем в процессе разработки программной продукции и включается в состав программной продукции:

В комплект входит:

- Паспорт программной продукции
- Руководство пользователя
- Руководство администратора
- Руководство по инсталляции
- Лицензионное свидетельство
- Коробка
- Диск или flash с образом виртуальной машины

6.4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Таблица содержит детальное описание выполняемых задач по управлению качеством программной продукции:

- последовательность выполняемых шагов, включая регламент и инициирующее событие;
- роль, которая исполняет данный шаг;
- результат исполнения шага в классификации внутренней методологии.

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель	Результат
1. Комплексное тестирование	1.1. Тест дизайн Регламент: по событию Входящее событие: готово ТЗ Необходимые результаты: версия ТЗ, устаревшие тест кейсы	Специалист Департамента Контроля Качества	TD.062

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель	Результат
	1.2. Аудит тест дизайна Регламент: по событию Входящее событие: тест дизайн закончен Необходимые результаты: версия ТЗ, актуализированные тест кейсы	Руководитель Департамента Контроля Качества	TD.062
2. Автоматизированное тестирование	2.1. Проектирование тестовых наборов Регламент: по событию Входящее событие: актуализация тест кейсов закончена Необходимые результаты: актуализированные тест кейсы	Специалист Департамента Контроля Качества	TD.061
	2.2. Аудит Регламент: по событию Входящее событие: проектирование тестовых наборов закончено Необходимые результаты: тестовые наборы, тест кейсы	Руководитель Департамента Контроля Качества	TD.061
	2.3. Обновление тестовой среды Регламент: по событию Входящее событие: стабильная ветка клиента собрана, стабильная ветка сервиса отчетов собрана Необходимые результаты: клиентский билд собран и выложен	Руководитель Департамента Контроля Качества	Тестовая среда обновлена
	2.4. Комплексное тестирование Регламент: по событию Входящее событие: тестовая среда готова к прохождению тестирования Необходимые результаты: тест кейсы, версия поставки	Специалист Департамента Контроля Качества	TD.062
	2.5. Создание тестовых наборов Регламент: по событию Входящее событие: проектирование тестовых наборов закончено Необходимые результаты: конструкция тестовых наборов	Специалист Департамента Контроля Качества	Тест сьют TD.062
	2.6. Создание тестового сценария Регламент: по событию Входящее событие: создание тестовых наборов закончено Необходимые результаты: тестовые наборы Последовательность действий:	Специалист Департамента Контроля Качества	TD.062

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель	Результат
	2.7. Автоматизированное тестирование Входящее событие: тестовая среда готова к прохождению этапа тестирования Активность: автоматизированное тестирование Необходимые результаты: тестовый сценарий	Специалист Департамента Контроля Качества	набор ошибок, привязанных к родительской задаче по тестированию
3. Регрессионное тестирование	3.1. Обновление тестовой среды Регламент: по событию Входящее событие: ветка клиента собрана, ветка сервиса отчетов собрана Необходимые результаты: клиентский билд собран и выложен	Руководитель Департамента Контроля Качества	Список вошедших в сборку изменений
	3.2. Регрессионное тестирование Регламент: по событию Входящее событие: по запросу, среда для проведения регрессии обновлена Необходимые результаты: состав поставки/тест кейсы	Специалист Департамента Контроля Качества	набор ошибок, привязанных к родительской задаче по тестированию
4. Приемочное тестирование	4.1. Обновление тестовой среды Регламент: по событию Входящее событие: ветка клиента собрана, ветка сервиса отчетов собрана Необходимые результаты: клиентский билд собран и выложен	Руководитель Департамента Контроля Качества	Список вошедших в сборку изменений
	4.2. Приемочное тестирование Регламент: по событию Входящее событие: по запросу, среда для тестирования обновлена Необходимые результаты: версия ТЗ, требования к проверке	Специалист Департамента Контроля Качества	набор ошибок, привязанных к родительской задаче по тестированию
5. Нагрузочное и конфигурационное тестирование	5.1. Формирование тестовой среды Регламент: по запросу Необходимые результаты: выделенный сервер (либо место на сервере) под тестовую среду	Системный инженер Департамента Контроля Качества	Целевая тестовая среда

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель	Результат
	5.2. Настройка средств мониторинга Регламент: по событию Входящее событие: формирование тестовой среды закончено Необходимые результаты: выделенный сервер с развернутой целевой БД и сервером приложений на разных виртуальных средах	Системный инженер Департамента Контроля Качества	Средства мониторинга нагрузки и установлены на каждую из виртуальных сред
	5.3. Нагрузочное тестирование Регламент: по событию Входящее событие: средства мониторинга нагрузки установлены, тестовая среда готова к прохождению этапа тестирования Необходимые результаты: выделенный сервер с развернутой целевой БД и сервером приложений на разных виртуальных средах, установленные средства мониторинга на каждой виртуальной среде, требования от директора продукта к тестированию	Специалист Департамента Контроля Качества	Список найденных ошибок, результаты мониторинга нагрузки и
	5.4. Конфигурационное тестирование Регламент: по событию Входящее событие: средства мониторинга нагрузки установлены, тестовая среда готова к прохождению этапа тестирования Необходимые результаты: выделенный сервер с развернутой целевой БД и сервером приложений на разных виртуальных средах, установленные средства мониторинга на каждой виртуальной среде	Специалист Департамента Контроля Качества	Список найденных ошибок, результаты мониторинга нагрузки и

7. ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ

Описание приведенных в таблице выполняемых задач по оказанию услуг технической поддержки внедренной у Заказчика программной продукции:

- последовательность выполняемых шагов, включая регламент и инициирующее событие;
- роль, которая исполняет данный шаг;
- результат исполнения шага в классификации внутренней методологии.

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель, роль	Результат
1. Формирование запроса службе поддержки	1.1. Передача запроса по инциденту Регламент: по событию Входящее событие: нарушение функционирования или возникновение инцидента в работе системы	Представитель Заказчика, 1-я линия (инициатор)	Письмо с описанием проблемы на e-mail консультанта в домене @atollis.com
	1.2. Передача заявки (ЗИ) на внесение изменений Регламент: по анализу эксплуатации программной продукции Заказчиком, в рамках лицензионной поддержки Входящее событие: в ходе промышленной эксплуатации появилось пожелание по изменению автоматизации текущего бизнес процесс (или появление нового процесса)	Представитель Заказчика, 1-я линия (инициатор)	Письмо с документом Запрос на внесение изменений на e-mail Консультанта в домене @atollis.com PM.111 Журнал заявок
	1.3. Заведение запроса или заявки в Subtrace Регламент: по событию Входящее событие: принятое оповещение от <u>пользователей на 1-ю линию</u> поддержки, или выявленное 1-й линией поддержки самостоятельно	1-я линия (инициатор), авторизованный в Subtrace с ролью	Зарегистрированный в Subtrace запрос от Инициатора, назначенный на

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель, роль	Результат
	нарушение функционирования или возникновение инцидента в работе системы	«внешний сотрудник»	диспетчера поддержки
2. Прием обращений по вопросам, связанных с технической поддержкой	2.1. Прием обращения по телефону Регламент: по событию в период оказания услуги b1 (SLA) Входящее событие: звонок на телефон диспетчерской службы тел. номер Диспетчерской службы: +7 (495) 565-35-96 (вн.888)	Диспетчер Службы технической поддержки	Зарегистрированная в Subtrace заявка от Инициатора.
	2.2. Необходимая настройка обработки телефонных звонков: Для работы диспетчера выделяется внутренний телефонный адрес 888 с возможностью переадресации: При технической возможности переключение в нерабочее время предваряет автоответ: «Извините, служба поддержки ОТ-ОЙЛ работает с 9:00 до 18:00 в рабочие дни. Обратитесь в первую линию поддержки» либо отправьте свое обращение на support@ot-oil.com »		
	2.3. Регистрация проведенного консультирования 1-й линии Регламент: после проведения консультации Входящее событие: по завершению телефонной консультации по FAQ (если не заведена задача консультирования).	Диспетчер Службы технической поддержки	Закрытая задача в Subtrace, направленная на Инициатора.
	2.4. Прием обращений на e-mail диспетчерской службы Регламент: ежедневно, в течение рабочего дня Входящее событие: письмо от Пользователя по электронной почте на Службу технической поддержки (обработка входящего списка) Адрес единой службы технической поддержки: support@atollis.com	Диспетчер Службы технической поддержки	Зарегистрированная в Subtrace заявка от Инициатора. (в проекте 000.2)

Бизнес-задача	Функция	Исполнитель, роль	Результат
	Необходимая настройка: При поступлении запроса от Заказчика, являющегося авторизованным пользователем Subtrase, на e-mail диспетчерской службы в Subtrase в проекте 000.2 автоматически регистрируется Инцидент типа «Заявка» с описанием проблемы и координатами Инициатора. В данном случае переход на Задачу «Обработка инцидентов в Subtrase».		
3. Обработка запросов	3.1. Диспетчеризация необработанных запросов Регламент: ежедневно, минимально один раз в течение рабочего дня Входящее событие: уведомление на почтовый ящик диспетчера от support@atollis.com о появлении не назначенного запроса	Диспетчер Службы технической поддержки	Заявка в проекте сопровождения в Subtrase, направленная на Исполнителя.
	3.2. Обработка запросов и назначение на исполнителя Регламент: по событию Входящее событие: сформированный запрос в проекте сопровождения от Инициатора, со статусом «к исправлению», «новое», назначенный на диспетчера службы технической поддержки, ни на кого не назначен.	Диспетчер службы технической поддержки	Анализ заявки и назначение Исполнителя
	3.3. Уведомление Заказчика и инициатора заявки, о статусе поступившей заявки Регламент: в течение 2-х часов (если иное не указано в SLA) после заведения заявки в Subtrase, изменения Заявки в случае, если инициатор заявки не является зарегистрированным пользователем в Subtrase Входящее событие: заведение или изменение заявки от внешнего инициатора. Пришло уведомление по почте из Subtrase на диспетчера о смене статуса заявки. В случае, если заявка была заведена вручную по письму инициатора, не являющегося зарегистрированным пользователем Subtrase, то Если инициатор не является сотрудником 1-й линии поддержки или	Диспетчер службы технической поддержки	Электронное уведомление с реквизитами заявки, отправленное на Заказчика