Регламент взаимодействия структурных подразделений компании «Сапфир-Интеграция» в части ведения задач

Глоссарий

Заказчик – любой сотрудник компании, инициировавший заведение задачи.
Исполнитель – любой сотрудник компании, исполняющий требования задачи (реализующий задачу).
Задача — проблемная ситуация с явно заданной целью, которую необходимо достичь; в более узком смысле задачей также называют саму эту цель, данную в рамках проблемной ситуации, то есть то, что требуется сделать. Задача может быть заведена в EvaProject.
Виды задач: возникновение ошибки, возникновение проблемы с производительностью, возникновение потребности в модификации существующего функционала либо добавлении нового функционала, возникновение потребности изменения интерфейса, возникновение потребности в тестировании модифицированного либо нового функционала и др.
Ведение задач – это процесс, включающий в себя такие операции работы с задачами, как:

- заведение задачи;
- работа над решением задачи;
- контроль за исполнением задачи.

EvaTeam — коммерческая экосистема для ведения задач, отслеживания ошибок, ведения кодовой базы разрабатываемых сервисов и документации. Решение разработано компанией ООО “Карбон-Софт”. **EvaProject** – модуль для работы с задачами. Экосистема поддерживает поисковые запросы, автодополнение, манипуляцию с наборами задач, настройку набора атрибутов задачи, настройку бизнес-процессов взаимодействия всех участников команды разработки. Система располагается в облаке компании-производителя по адресу https://sapfir.evateam.ru/
При **Ведении задач** требуется придерживаться делового стиля общения, уважительно относиться к коллегам и их комментариям в **EvaProject.**

Правила работы с задачами

Цели:

1. Формализовать взаимодействие между «Заказчиком» и «Исполнителем»;
2. Устранить неоднозначности при взаимодействии «Заказчика» и «Исполнителя»;
3. Достичь максимальной оперативности при постановке и решении задач.

Работа по **ведению задач** представляет собой основной вид взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем. Помимо выполнения коммуникационной роли **ведение задач** необходимо для ведения баг-трекера, формирования базы знаний и для получения списка изменений при выпуске новых версий ПО, исходя из этого, при **ведении задач** должны соблюдаться следующие принципы:

1. Каждое событие должно сопровождаться заведением задачи в **Систему ведения задач**, при этом, каждая задача должна являться описанием **лишь одной проблемной ситуации либо цели, которую необходимо достичь. При описании нескольких задач заказчика в рамках одной задачи EvaProject – такие задачи выполняться не будут** [Приложение 2, п.1]. Выполнение задач, не заведенных в систему ведения задач, НЕ гарантируется.

2. Перед заведением задачи необходимо развернуть **актуальные** версии сервисов и проверить, воспроизводится ли проблема на них.

3. Перед заведением задачи необходимо удостовериться, что аналогичная задача не была заведена ранее. Для этого, до заведения задачи необходимо воспользоваться встроенным в **Систему ведения задач** поиском по ключевым словам.

4. При заведении задачи ее Исполнитель устанавливается Заказчиком вручную, либо назначается на руководителя отдела или команды.

5. Для ускорения работ по решению задачи **желательно** минимизировать объем данных в базе данных, на которых воспроизводится ошибка (иначе нахождение причины ошибки может занять больше времени) [Приложение 2, п.2].

6. Артефакты, прилагаемые к заданиям, должны прикрепляться к задачам или содержаться в системе EvaWiki.

7. При создании заданий, которые являются исправлением каких-либо ошибок в существующей системе, необходимо обеспечить наличие следующих пунктов в теле задачи:
    - путь до проекта на **тестовом** сервере, где это событие или ошибку возможно воспроизвести. Если ошибка или событие не воспроизводится на тестовом сервере или сценария воспроизведения нет совсем, то сроки исполнения задачи не гарантируются. Если задача предназначена разработчикам, то ошибку необходимо воспроизвести на **тестовом** сервере. Никаких работ на реальных боевых серверах производиться не будет [Приложение 2, п.3];
    - реквизиты доступа к **тестовому** серверу и базе данных при необходимости, основные реквизиты от сервисов хранятся в зашифрованном хранилище секретов с разграниченными правами доступа;
    - подробный сценарий воспроизведения события либо максимально возможный подробный сценарий действий пользователей при возникновении данного события на боевом сервере, в случае невозможности воспроизведения события сотрудником отдела внедрения либо сотрудником отдела технической поддержки;
    - в случае, если задача является логически связанной с ранее заведенной, необходимо указать в специальном разделе карточки задачи номер связанной задачи.

8. При создании заданий, которые подразумевают создание новой функциональности или модификацию существующей функциональности, необходимо обеспечить выполнение следующих условий:
    - должно быть приведено описание задачи в виде краткого технического задания [Приложение 2, п.4];
    - если не хватает документации на какой-либо уже реализованный функционал, то Исполнитель имеет право запросить такую информацию и приостановить выполнение задачи до момента получения соответствующих документов или пояснений в комментариях к задаче;

- если для реализации данной задачи Исполнителю достаточно краткого технического задания, то он сообщает об этом в комментариях к задаче;
- в случае, если Исполнитель считает, что заведенная задача требует более подробного описания, то он в праве затребовать от Заказчика написания подробного **технического задания**. Бумажная копия технического задания должна быть согласована и утверждена **Начальником управления внедрения и развития ИС** и **Начальником отдела разработки**;
- в рамках описания задачи также желательно разработать методику тестирования модифицированного либо нового функционала.

9. При работе с заданиями типа "Usability Problem" необходимо провести юзабилити-тестирование системы или рассмотреть задание с точки зрения юзабилити. При этом тестирование функциональности не является главным. Результатом работы над таким заданием должен быть либо ответ на вопрос (поставленный в теле задания), либо ТЗ на доработку/переработку функциональности.

10. Статусная политика и типы задач.

    В **Системе ведения задач** используются 2 вида статусов и имеется возможность указывать типы задач.

    Статусы важности влияют только на очередность выполнения задачи. Если есть две задачи с любым одинаковым статусом, то очередность их выполнения не гарантируется**:**

    Минимальный - статус задачи, устанавливающий минимальную важность данной задачи для Исполнителя. Такие задачи могут выполняться в последнюю очередь;
    Низкий – статус задачи, устанавливающий важность чуть выше минимального уровня. Такие задачи так же могут выполняться не в первую очередь;
    Обычный – статус задачи, устанавливающий среднюю важность данной задачи для Исполнителя. Исполнитель берет ее в работу в нормальном рабочем режиме, не прерывая исполнение других задач;
    Высокий – статус задачи, устанавливающий повышенную важность данной задачи для Исполнителя. Исполнитель, по возможности, принимает такую задачу в ущерб исполняемым задачам со статусом **Обычный**, **Низкий**, **Минимальный.**
    Критичный – статус задачи, устанавливающий высокую важность данной задачи для Исполнителя.
    Блокирующий - статус задачи, устанавливающий максимальную важность данной задачи для Исполнителя. Такие задачи выполняются в первую очередь.

    Статусы действий над задачами и работа с ними (схемы приведены в Приложении 1):
    - Исполнитель должен в течение одного рабочего дня ознакомиться с заведенной на него задачей и перевести ее в статус **Open (открыта)**, тем самым дав понять, что он с задачей ознакомлен;
    - если задача по мнению Исполнителя является повторением ранее заведенной, то исполнитель должен перевести ее в статус **Duplicate (дублирующая)** с указанием номера дублированной задачи;

- при отказе от выполнения задачи Исполнитель должен перевести задачу в статус **Won't Fix (исполняться не будет)** и **обязательно** оставить в задаче комментарий с указанием причины отказа;
- если для решения задачи требуется дополнительное обсуждение, Исполнитель переводит ее в статус **To Be Discussed (требуется дополнительное обсуждение)** и если не требуется устное обсуждение, то указывает в комментариях свои вопросы;
- при невозможности воспроизведения события Исполнитель вправе перевести задачу в статус **Can't Reproduce (невозможно воспроизвести)** и потребовать от Заказчика более подробный сценарий воспроизведения события либо максимально возможный подробный сценарий действий пользователей при возникновении данного события;
- при описании задачи не в полной мере, Исполнитель должен перевести ее в статус **Incomplete (неполная)** и указать в комментарии, какой информации не хватает для решения задачи;
- если, по мнению Исполнителя, задача является устаревшей, например, функционал, описанный в ней, уже реализован, то исполнитель должен перевести задачу в статус **Obsolete (устаревшая)**;
- при взятии задачи в работу, Исполнитель должен перевести ее в статус **In Progress (в работе)**;
- когда задача выполнена, Исполнитель должен перевести ее в статус **Fixed (выполнено)**;
- если задача находится в статусе **Fixed**, но Заказчик считает, что она не выполнена в полной мере либо выполнена неверно, он в праве перевести задачу в статус **Reopened (открыта заново)** и обязательно указать в комментарии, в какой части по его мнению задача не исполнена;
- если Заказчик считает, что задача выполнена в полной мере, то он **должен** перевести задачу в сатус **Verified (проверена)**. Изменение статуса задачи после проверки заказчиком обязательно!

Типы задач:

- **Undefined –** не определено.
- **Bug –** ошибка.
- **Cosmetics -** косметические, визуальные изменения.
- **Exception –** системой генерируется исключение (в логе, в форме, в браузере и т.д.)
- **Feature -** добавление функционала.
- **Task -** произвольная задача на выполнение какой-либо работы.
- **Usability Problem -** неудобство использования.
- **Perfomance Problem -** проблема с производительностью.
- **Milestone -** веха, этап проекта.

11. Временные интервалы, применяемые при работе с задачами:
    - При заведении задачи Заказчик указывает желаемый срок и согласовывает его с Исполнителем в теле задачи. Если срок не указан, то Исполнитель принимает задачу к исполнению согласно ее статусу п. 10.

12. Контроль за соблюдением сроков исполнения задач осуществляет начальник отдела, сотрудники которого занимаются их выполнением.

13. При несоблюдении требований и рекомендаций из пунктов 1, 2, 3, 6, 7, 8, результат и сроки выполнения задач не гарантируются.

14. Контроль за соблюдением данного регламента, разрешение споров и принятие решений по задачам, не подпадающим под требования данного регламента, осуществляет Технический совет, в состав которого на постоянной основе входят:
    - Заместитель генерального директора;
    - Начальник управления внедрения и развития ИС;
    - Начальник отдела внедрения и сопровождения ИС;
    - Начальник отдела разработки;
    - Начальник отдела технической поддержки;

    Каждый из постоянных членов Технического совета в праве приглашать сотрудников любого подразделения для решения конкретных либо общих вопросов.

Приложение 1
к регламенту взаимодействия подразделений компании «САПФИР-ИНТЕГРАЦИЯ»

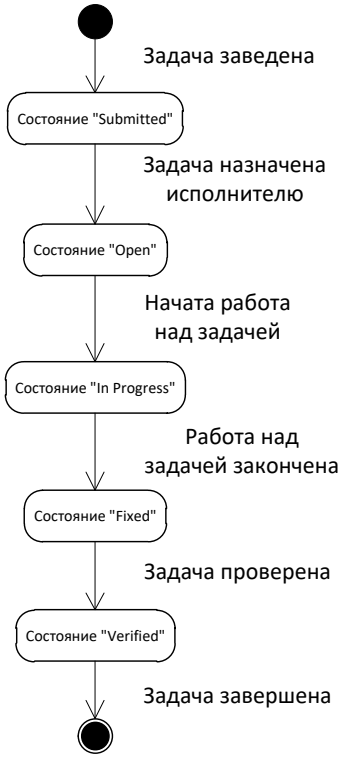


Рис. 1. Обычная работа. В случае взятия задачи в работу сразу после ее заведения, можно сразу использовать статус «InProgress», минуя статус «Open»

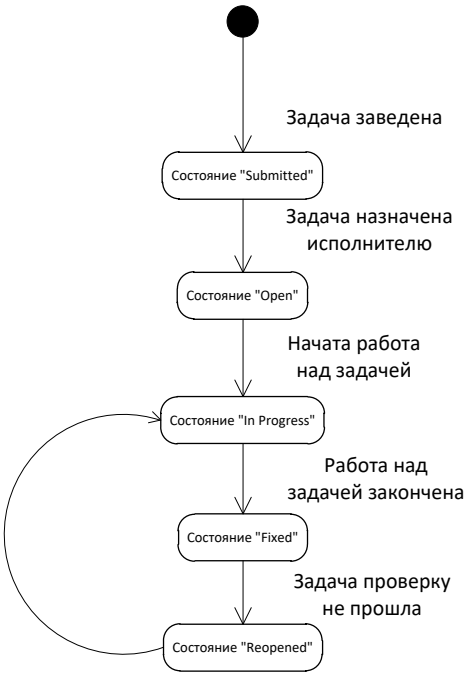


Рис. 2. Проверка не пройдена

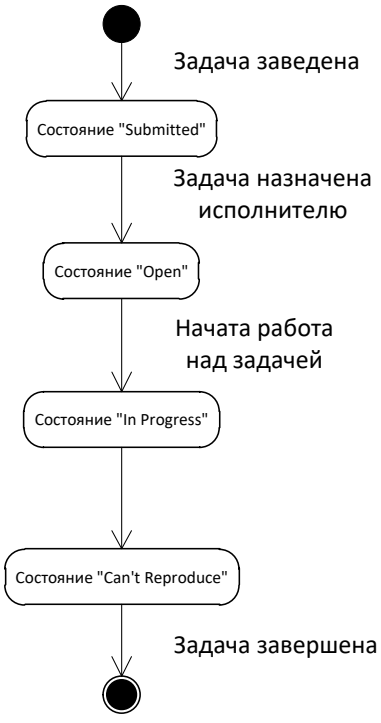


Рис. 3. Ошибка не воспроизводится

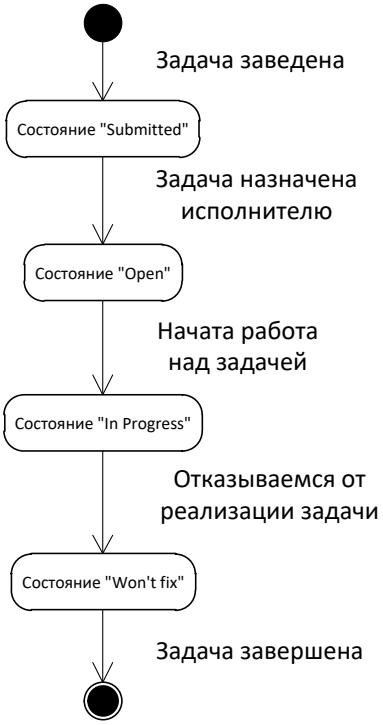


Рис. 4. Отказ от реализации задачи

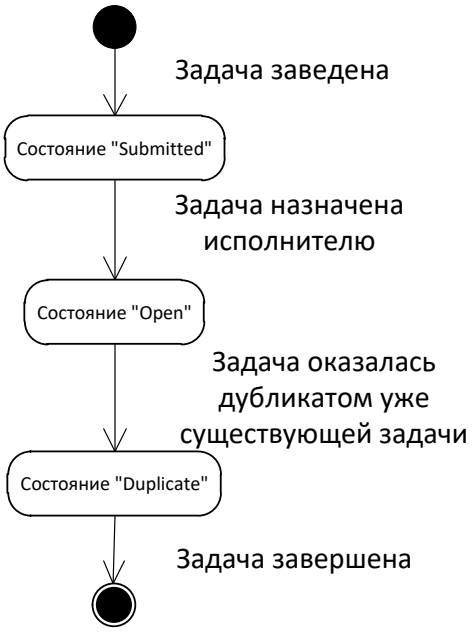


Рис. 5. Дубликат существующей задачи

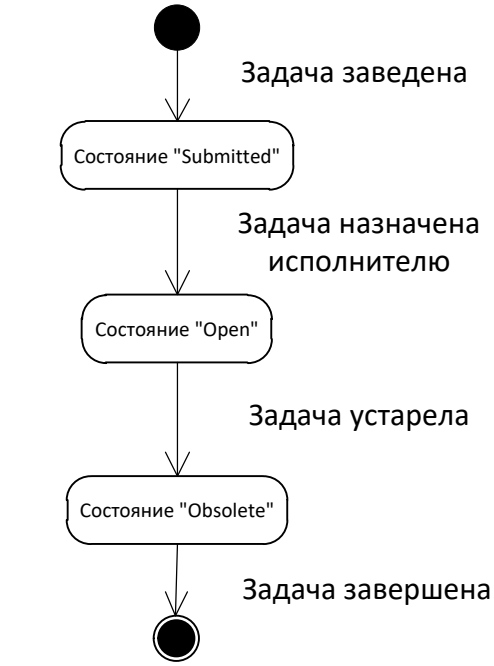


Рис. 6. Устаревание задачи



Рис. 7. Задача требует обсуждения

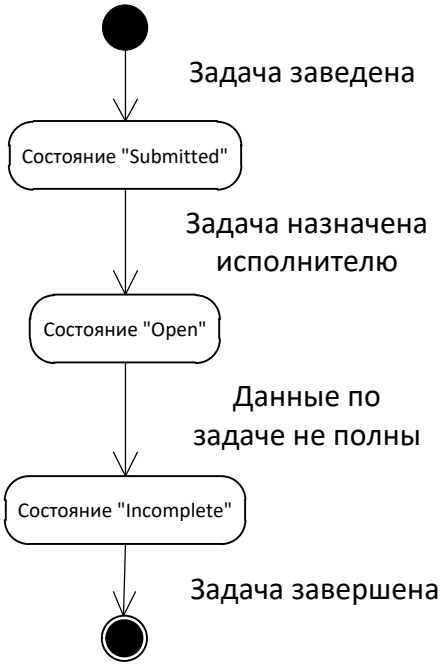


Рис. 8. Данные по задаче не полны