

Стандарт предприятия

Порядок планирования и обработки изменений в информационных системах

Введен впервые

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Эн+ Диджитал»

 А.А. Герасименко

10.10.2018
(дата)

Введен в действие приказом

ООО «Эн+ Диджитал»

от 08.10.18г. № 23

ООО «Эн+ Диджитал»

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Правила регистрации изменений	3
3. Описание процессов работы с изменением	5
3.1. Регистрация изменений на основании запросов на изменение, зарегистрированных в Naumen ServiceDesk	5
3.2. Регистрация изменений при планировании работ по проектам	6
3.3. Проектирование и согласование изменения	7
3.4. Реализация изменения	8
3.5. Тестирование изменения	9
3.6. Перенос в хранилище и актуализация инструкций	11

1. Область применения

- 1.1. Настоящий стандарт предприятия описывает общие требования, основные принципы и процедуры выполнения работ в ООО «Эн+ Диджитал» по планированию и обработке изменений в информационных системах.
- 1.2. Настоящий стандарт предприятия распространяется на все подразделения ООО «Эн+ Диджитал».
- 1.3. Настоящий стандарт предприятия входит в состав нормативных документов системы управления ООО «Эн+ Диджитал».

2. Термины и определения

Термин	Определение
Аналитик	Специалист, отвечающий за взаимодействие с заказчиком по вопросам изменений в информационных системах
Инцидент	это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги
Запрос на Изменение	Запрос на изменение какой-либо конфигурационной единицы или объекта. Требует описания (ТЗ/постановка задачи).
Техническое задание	документ, содержащий описание требований Заказчика, полученных в ходе анализа функциональных требований либо проведения системно-аналитического обследования Заказчика, и результаты логического проектирования системы, необходимые для модификации или разработки программной конфигурации Системы.
	Требования к оформлению технического задания на внедрение изменений в информационные системы на платформе 1С:Предприятие 8 приведены в приложении 3.

3. Правила регистрации изменений

Все изменения в информационных системах, выполняемые на промышленных площадках, должны быть зафиксированы в Итилиум. Способы регистрации изменений в зависимости от источника:

Источник	Способ регистрации
Naumen ServiceDesk	При нажатии кнопки «Зарегистрировать в Итилиум» в наряде Naumen ServiceDesk;
План проекта	Вручную, созданием документа «Изменения» при согласовании плана проекта

Для корректной регистрации изменения необходимо заполнить следующие поля:

- Инициатор (Заказчик) – аналитик, обработавший запрос на изменение, либо аналитик, запланированный для разработки ТЗ/постановки по изменению;
- Тема – краткое описание обращения (в случае автоматической загрузки указывается из темы письма);
- Описание – подробное описание обращения (в случае автоматической загрузки указывается из тела письма);
- Приоритет – установить:
 1. Критично – работа Системы нарушена в целом, возможна остановка бизнес-процессов предприятия.
 2. Обычный – Система функционирует частично, при этом часть работ может выполняться. Выполнение бизнес-процессов возможно каким-либо другим путем.
 3. Низкий – низкое влияние на работоспособность Системы
- Услуга – выбрать из справочника услуг;
- Проект – выбрать из справочника проектов в соответствии с правилами, изложенными в Приложении 2.
- Состав услуги – классификация обращения (Ошибка либо модификация).
- Категория – выбор конфигурации из справочника категорий,
- Ответственный - аналитик, запланированный для разработки ТЗ/постановки по изменению.
- ПСР – предельно допустимый срок реализации изменения (если определен заказчиком).

4. Описание процессов работы с изменением

4.1.1. Регистрация изменений на основании запросов на изменение, зарегистрированных в Naumen ServiceDesk

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результатирующий документ	Результатирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
1.	Создание изменений в Итилиюм на основании наряда в Naumen ServiceDesk	При получении запроса от пользователя в Naumen ServiceDesk с типом запрос на изменение необходимо создать Изменение в Итилиюм (Кнопка Зарегистрировать изменение в Itilium). Заполнить поля, определенные в п. 2 настоящего стандарта.	Изменение	Подготовлен	Аналитик	В течение 4 рабочих часов с момента получения запроса
2.	Формулировка описания	Для модификации: Сформулировать функциональные требования на основании запроса заказчика. Для ошибки: Сформулировать описание изменения с условиями воспроизведения ошибки Трудозатраты на уточнение требований или условий воспроизведения ошибки отражать в наряде на обработку запроса в Naumen SD. После окончания формулировки описания: - при наличии ПСР уведомить руководителя отдела разработки и руководителя отдела сопровождения о необходимости запланировать работы по разработке и тестированию. - при отсутствии ПСР уведомить руководителя отдела сопровождения о необходимости запланировать работы по разработке ТЗ	Изменение	Подготовлен	Аналитик	В течение 4 рабочих дней с момента получения запроса
3.	Наряд на формирование Технического задания	По созданным изменениям в ИТИЛИУМ создаются плановые наряды на формирование технических заданий с указанием исполнителей. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. Оценка производится на основании функциональных требований. (только для модификаций).	Наряд	Подготовлен	Руководитель подразделения	Ежедневно
4.	Наряд на разработку	По созданным изменениям в ИТИЛИУМ создаются плановые наряды на модификацию ВУС в соответствии с планируемым техническим заданием. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. Оценка производится на основании функциональных требований.	Наряд	Подготовлен	Руководитель подразделения	Ежедневно

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результирующий документ	Результирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
5.	Наряд на тестирование	По созданным изменениям в ИТИЛИУМ создаются плановые наряды на тестирование модификаций ВУС в соответствии с планируемым техническим заданием. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. Оценка производится на основании функциональных требований.	Наряд	Подготовлен	Руководитель подразделения	Ежедневно

4.2. Регистрация изменений при планировании работ по проектам

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результирующий документ	Результирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
1.	Планирование проектных работ	Запланировать работы на проекте: <ul style="list-style-type: none"> • Наименование работ. • Ожидаемый результат. • Сроки выполнения работ; • Ответственные по работам указываются руководители подразделений по направлениям. 	План-график в формате MS Project		Руководитель проектов	
2.	Передача плана графика по проекту на согласование	Направить руководителям подразделений план-график на согласование.	План-график в формате MS Project		Руководитель проектов	В течение суток после формирования плана-графика
3.	Планирование ресурсов на проект в подразделении	В соответствии с полученным план-графиком проекта создать в Итилиум Изменения и Наряды с указанием исполнителей по работам. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. В случае невозможности привлечения сотрудников своего подразделения на проекте в указанные сроки плана-графика, необходимо в Итилиум зафиксировать возможные сроки. Изменения отразить в полученном плане-графике в формате MS Project. И уведомить руководителя проекта.	Изменение, Наряд	Подготовлен	Руководитель подразделения	В течение суток после получения плана-графика

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результрующий документ	Результатирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
4.	Согласование сроков и ресурсов, выделенных на проект	В случае невозможности привлечения сотрудников на проекте в указанные сроки необходимо руководителю проекта инициировать совещание с руководителями подразделений для согласования изменения сроков проекта. На совещании определяются приемлемые сроки для проекта и необходимые ресурсы	Встреча в Календаре		Руководитель проектов	В течение суток после получения плана-графика
5.	Планирование ресурсов на проект в подразделении	В соответствии с согласованным на совещании план-графиком проекта изменить в Итилиум Наряды с указанием исполнителей по работам. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. В случае возникновения невозможности привлечения сотрудников на проекте в согласованные сроки уведомить руководителя проекта (инициируется этап 4).	Актуальны план-график в формате MS Project Наряд	Подготовлен	Руководитель подразделения проектов	В течение суток после получения плана-графика
					Руководитель подразделения	В течение суток после получения плана-графика

4.3. Проектирование и согласование изменения

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результрующий документ	Результатирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
1.	Разработка ТЗ	Выполнить разработку ТЗ в соответствии с требованиями в приложении 3. Ежедневно отмечать в наряде фактические трудозатраты. (Только для модификаций)	Изменение	Зарегистрировано	Аналитик	Плановые сроки наряда на разработку ТЗ
2.	Начать согласование	Установить значение состояния «На согласовании». При запуске согласования необходимо выбрать комитет, соответствующий ИС изменения. Согласующим изменение направляются уведомления по электронной почте.	Изменение	На согласовании	Аналитик	
3.	Уточнение изменения	Если требуется дополнительное согласование, уточнение, оценка, согласующий создает на основании Изменения Наряд с типом «Согласование».	Изменение	На согласовании	Согласующий из комитета по изменениям	
4.	Согласование изменения	Изменение проходит все уровни согласования. Согласующий указывает результат рассмотрения «Утвердить»	Изменение	Согласовано	Согласующий из комитета по	

№	Этап бизнес процесса	Действия	Результатирующий документ	Результирующее состояние документа	Ответственный	Сроки
		или «Утвердить с замечаниями». После согласования всеми согласующими Изменение автоматически переходит в состояние «Согласовано».			изменениям	
5.	Отклонение изменения	Согласующий указывает результат рассмотрения «Отклонить» с указанием причин отклонения. Ответственному за изменение направляется уведомление по электронной почте. Если для исправления замечаний необходимо перепланировать работы – исполнитель уведомляет руководителя, и он при необходимости изменяет плановые сроки и трудоемкость наряда на разработку ТЗ. При устранении замечаний исполнитель отмечает фактические трудозатраты в наряде на разработку ТЗ. После устранения замечаний ответственный за изменение переходит на этап «Начать согласование».	Изменение	Отменен	Согласующий из комитета по изменениям	

4.4. Реализация изменений

	В документе Изменение установить значение состояния «Назначено».	Изменить поле ответственный – руководитель отдела разработки.	Если по изменению еще не назначен наряд на разработку, создать наряд, назначить ответственного. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. Оценка производится на основании ТЗ. Уведомить начальника отдела сопровождения о необходимости запланировать тестирование. Начальник отдела сопровождения создает наряд на тестирование. В Наряде указываются почасовая нагрузка в разрезе дней. Оценка производится на основании ТЗ. Если наряд уже был создан и по результатам изучения ТЗ необходимо изменить плановые сроки и трудоемкость работ уведомляется руководитель отдела сопровождения и инициируется изменение сроков	Изменение	Назначено	Руководитель группы разработки
6.	Планирование и уточнение планов работ по изменению			Изменение	Назначено	Руководитель группы разработки
				Наряд	Подготовлен	

7.	Реализация ТЗ	В документе Изменение установить значение состояния «В разработке» В документе Наряд установить значение состояния «В работе»; При необходимости уточнить планируемую дату окончания работ, уведомить руководителя отдела Если требуется дополнительное согласование технических решений, уточнение требований и т.п., сотрудник отдела разработки создает дочерние наряды.	Изменение	В разработке	Сотрудник группы разработки	Плановые сроки наряда на реализацию ТЗ
8.	Окончание реализации ТЗ	В документе Наряд установить значение состояния «Закрыт» Прикрепить файл с описанием изменений к наряду	Наряд	В работе		
9.	Передача модификации на внутреннее тестирование	В документе Изменение установить значение состояния «На внутреннем тестировании» Если не создан наряд на внутренне тестирование, на основании Изменения создать документ Наряд с типом «Внутреннее тестирование», заполнить поля документа: • Ответственный – Аналитик, который работает с данным обращением. Ответственному направляется уведомление по электронной почте.	Изменение	На внутреннем тестировании	Сотрудник группы разработки	
			Наряд	Подготовлен		

4.5. Тестирование изменений

10.	Выполнить внутреннее тестирование	При необходимости может изменяться ответственный сотрудник по наряду. В документе Наряд: • Установить значение состояния «В работе»;	Наряд	В работе	Аналитик	Плановые сроки наряда на тестирование
11.	Исправление ошибок, обнаруженных во время внутреннего тестирования	При выявлении ошибок при тестировании ответственный Аналитик создает наряд с типом «Исправление ошибки» на основании наряда на «Внутреннее тестирование» и заполняет поля документа: • Ответственный – сотрудник группы разработки, который выполнял наряд на разработку; При этом, если проводить тестирование в текущей итерации невозможно, данный наряд переводится в состояние «Приостановлен».	Наряд	Приостановлен	Аналитик	

12.	Регистрация модификаций, выявленных во время внутреннего тестирования	<p>При выявлении модификаций на этапе тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> Если завершение работы по данному изменению невозможно без реализации модификации - Аналитик создает на основании Изменения документ Изменение и инициирует процесс 3.1 «Регистрация изменений на основании запросов на изменение»; При этом, если проводить тестирование в текущей итерации невозможно, данный наряд переводится в состояние «Приостановлен». Если завершение работы по данному изменению возможно без реализации модификации - Аналитик инициирует новый запрос на изменение; 	Наряд	Приостановлен	Аналитик	
13.	Окончание внутреннего тестирования	<p>В случае окончания текущей итерации тестирования без ошибок (необходимых доработок) к документу Наряд прикладывается план тестирования.</p> <p>В документе Наряд установить значение состояния «Закрыт».</p>	Наряд	Закрыт	Аналитик	
14.	Передача модификации на тестирование Заказчиком	<p>В документе Изменение установить значение состояния «На тестировании у Заказчика»</p> <p>На основании Изменения создать документ Наряд, заполнить поля документа:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ответственный – Аналитик, который работает с данным обращением. 	Изменение	На тестировании у Заказчика	Аналитик	
			Наряд	Подготовлен		
15.	Выполнить тестирование с Заказчиком	<p>При необходимости может изменяться ответственный сотрудник по наряду.</p> <p>В документе Наряд:</p> <ul style="list-style-type: none"> Установить значение состояния «В работе»; Указать планируемую дату окончания работ. <p>При выявлении дополнительных требований Заказчиком формируется новое обращение с классификацией «Модификация» с последующим выполнением работ по настоящему стандарту. Текущая модификация принимается по ТЗ.</p>	Наряд	В работе	Аналитик	
16.	Исправление ошибок, обнаруженных	<p>При выявлении Заказчиком ошибок при тестировании ответственный Аналитик создает наряд с типом «Исправление ошибки» на основании наряда на «Тестирование Заказчиком» и</p>	Наряд	Приостановлен	Аналитик	

	во время тестирования Заказчиком	заполняет поля документа: <ul style="list-style-type: none"> • Ответственный – сотрудник группы разработки, который выполнял наряд на разработку; При этом, если проводить тестирование в текущей итерации невозможно, данный наряд переводится в состояние «Приостановлен».				
17.	Регистрация модификаций, выявленных во время тестирования Заказчиком	<p>При выявлении Заказчиком модификаций на этапе тестирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если завершение работы по данному изменению невозможно без реализации модификации - Аналитик создает на основании Изменения документ Изменение и инициирует процесс 3.1 «Регистрация изменений на основании запросов на изменение»; При этом, если проводить тестирование в текущей итерации невозможно, данный наряд переводится в состояние «Приостановлен». • Если завершение работы по данному изменению возможно без реализации модификации - Аналитик инициирует новый запрос на изменение; 	Наряд	Приостановлен	Аналитик	
18.	Окончание тестирования с Заказчиком	<p>В случае окончания текущей итерации тестирования с Заказчиком без ошибок к документу Изменение приложить протокол тестирования, подписанный Заказчиком, статус изменения установить Принято Заказчиком.</p> <p>Ответственному за Изменение направляется уведомление по электронной почте.</p> <p>В документе Наряд установить значение состояния «Закрыт».</p>	Изменение	Принято заказчиком	Аналитик	
			Наряд	Закрыт		

4.6. Перенос в хранилище и актуализация инструкций

19.	Заявка на перенос изменений в хранилище	<p>Если изменение готово к применению на пром. площадку:</p> <p>На основании Изменения создать документ Наряд, заполнить поля документа:</p> <p>Описание: Поместить в хранилище</p> <p>Тип: Помещение в хранилище</p> <p>Ответственный – Начальник отдела разработки</p>	Наряд	Подготовлен	Аналитик	
20.	Перенос изменений в хранилище	<p>На основании Изменения создать документ Наряд, заполнить поля документа:</p> <p>Ответственный – Сотрудник группы разработки</p> <p>В соответствии с протоколом поместить все изменения системы</p>	Изменение	Помещено в хранилище	Сотрудник группы разработки	