



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «СИГМА-СОФТ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ»

\_\_\_\_\_ М.И. Мальцев

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Регламент работы в системе приема запросов, планирования и  
отслеживания исполнения задач**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2.	ВВЕДЕНИЕ.....	4
3.	УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ.....	5
3.1.	Основные циклы управления .....	5
3.2.	Общий перечень действий .....	5
4.	ИНТЕРФЕЙС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ .....	6
5.	ПОРЯДОК РАБОТЫ.....	7

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Перечень сокращений, терминов и определений приведен в Таблице 1.

Таблица 1

<b>Администратор</b>	Пользователь, обладающий неограниченными правами на весь функционал Системы
<b>Автор</b>	Пользователь, который несет ответственность за решение задачи, который контролирует и подтверждает ее выполнение
<b>Проект</b>	Контейнер, используемый для организации и отслеживания заданий (или задач) всей команды
<b>Пользователь</b>	Сотрудник структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ», с начальным (минимальным) уровнем прав на работу в Системе
<b>Эпик (Epic)</b>	Эпик – это большая инициатива
<b>Задача (Task)</b>	Задача – наиболее распространенный тип проблемы
<b>История (Story)</b>	История – это особенность или требование с точки зрения пользователя
<b>Баг (Bug)</b>	Ошибка – это описание проблемы
<b>Подзадача (Subtask)</b>	Подзадача – это дополнительно определяемая проблема, используемая для разбивки задач, историй или ошибок на более мелкие рабочие элементы

## 2. ВВЕДЕНИЕ

2.1. Система приема запросов, планирования и отслеживания исполнения задач ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» (Далее – Система), предоставляет Пользователям доступ к различной служебной информации для организации совместной и индивидуальной работы.

2.2. Целью работы в Системе является обеспечение:

- ✓ Оптимального планирования работ и ресурсов;
- ✓ Эффективного взаимодействия сотрудников ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» при выполнении совместной деятельности;
- ✓ Функционала информационной системы регистрации и контроля исполнения обращений (баг-трекер);
- ✓ Контроля и своевременной координации действий;
- ✓ Предоставления актуальной отчетной информации;
- ✓ Повышения качества работы.

2.3. Методом для достижения поставленной цели является тотальная формализация процесса работы с задачами в Системе. То есть если задачи нет в Системе, значит задачи нет вообще или она носит несущественный признак.

2.4. Требования настоящего Регламента к Руководителям и сотрудникам структурных подразделений ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» работать с задачами в Системе, совместно или индивидуально, является обязательными к исполнению.

2.5. В рамках проектной деятельности ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» к совместной работе с задачами возможно привлечение сотрудников подрядных организаций, осуществляющих определенные пуско-наладочные работы в соответствии с действующими договорными обязательствами.

2.6. Решение о необходимости привлечения сотрудников подрядных организаций к совместной работе с задачами в Системе принимает Руководитель структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководитель проектов.

2.7. Доступ как сотрудников ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ», так и сотрудников подрядных организаций в Систему или его прекращение осуществляет Администратор Системы по представлению Руководителя структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководителя проектов.

2.8. За регистрацию задач для совместной работы в Системе отвечает Постановщик, являющийся Руководителем структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководителем проектов.

2.9. В отдельных случаях допускается регистрация задач для совместной работы непосредственно Ответственным или Соисполнителем с обязательным согласованием Руководителем структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководителем проектов.

### **3. УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ**

#### **3.1. Основные циклы управления**

3.1.1. Постановка задачи - установление целей и процессов, необходимых для достижения целей, планирование работ по достижению целей процесса, планирование выделения и распределения необходимых ресурсов.

3.1.2. Выполнение задачи - реализация запланированных работ.

3.1.3. Приемка работы - проверка и контроль результата, получившегося в ходе выполнения процесса, выявление и анализ отклонений, установление причин отклонений.

3.1.4. Корректировка действий - принятие мер по устранению причин отклонений от запланированного результата, изменения в планировании и распределении ресурсов.

#### **3.2. Общий перечень действий**

3.2.1. Автору - сформулировать задачу таким образом, чтобы в названии содержалось целевое действие, которое надо выполнить.

3.2.2. Автору - разбить крупную задачу на подзадачи, если требуется более глубокая детализация и разделение обязанностей между Исполнителями.

3.2.3. Автору - назначить Исполнителя задачи.

3.2.4. Автору - установить крайний срок выполнения задачи, а при необходимости задать время, которое Исполнитель должны ей уделить и включить учет времени.

3.2.5. При получении новой задачи Исполнителю - нажать на кнопку «Начать выполнение», а при учете рабочего времени - пользоваться кнопкой «Приостановить».

3.2.6. В процессе работы над задачей Исполнителю - оставлять комментарии, с частотой не реже 1 (одного) рабочего дня, где сообщать о промежуточных результатах, а также возникающих проблемах, а Автору - оперативно реагировать на эти сообщения и в ответных комментариях давать обратную связь.

3.2.7. Автору - вносить корректировки в срок выполнения задачи в случае, если крайний срок смещается из-за объективных факторов, выявленных в ходе обсуждения выполнения задачи в комментариях с Исполнителем.

3.2.8. Исполнителю - вносить корректировки в алгоритм выполнения задачи (тест-кейс), если в процессе работы над ней выявляются подробности, которые влияют на качественное выполнение задачи и не были учтены ранее.

3.2.9. По окончании работы над задачей Исполнителю - нажать кнопку «Завершить».

3.2.10. Автору - принять завершенную задачу в срок, не позднее 1 (одного) рабочего дня или отправить на доработку, а также поставить оценку качества выполнения задачи.

#### **4. ИНТЕРФЕЙС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

4.1. Взаимодействие Пользователей осуществляется через Систему. Данный ресурс расположен в сети Интернет по адресу <https://asu-jira.sigma-soft.ru>

4.2. Система является сайтом с круглосуточным доступом Пользователей и предназначен для размещения следующих основных информационных ресурсов и сервисов:

4.2.1. «Проекты»;

4.2.2. «Задачи»;

4.2.3. «Доски».

## 5. ПОРЯДОК РАБОТЫ

5.1. Учет рабочего времени и рабочие отчеты должны быть обязательной частью рабочего процесса Пользователей.

5.2. В начале работы с задачами Руководитель структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» и Руководитель проектов должны определить рабочие темы для создания ресурсов совместной работы.

5.3. Проекты для совместной работы должны создаваться и настраиваться исходя из рабочей тематики процесса, а также с учетом требований технических заданий на создание или развитие программных и аппаратных комплексов.

5.4. Проекты для совместной работы могут быть открытыми и закрытыми.

5.5. При создании задачи необходимо использовать шаблоны с заранее подготовленными примерами и тегами: инцидент/проблема и ЗНО/ЗНИ.

5.6. Задачи для совместной работы вносит в Систему Руководитель структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» и Руководитель проектов.

5.7. Задачи для индивидуальной работы каждый Пользователь фиксирует самостоятельно. При этом должны соблюдаться все требования к формату занесения задач, т.е. указан Автор, Исполнитель, крайний срок и т.п.

5.8. Правила подготовки текст-кейса:

- ✓ Один пункт - одна операция;
- ✓ Не более 20-ти пунктов в листе;
- ✓ Не более 2-х шрифтов;
- ✓ Пункты написаны в утвердительной форме;
- ✓ Соблюдение краткости и однозначности формулировок;
- ✓ Обязательная валидация и периодический пересмотр тест-кейса.

5.9. Правила использования тест-кейса:

- ✓ Краткость исполнения;
- ✓ Совместная работа;
- ✓ Четкая последовательность действий;
- ✓ Хранение и анализ применения тест-кейсов.

5.10. Как только появилась новая задача, для совместной или индивидуальной работы, Пользователю ее необходимо занести в план работ, т.е. в список задач Системы на текущий или последующие дни.

5.11. Задачи рекомендуется относить к разным категориям: важные задачи, совместные и/или индивидуальные задачи. К примеру, можно создать соответствующую группу, поставить префикс в названии задачи или указать тег, задать соответствующий крайний срок и изменить статус задачи.

Регламент работы в система приема запросов, планирования и отслеживания  
исполнения задач

5.12. При очередном планировании на неделю Пользователь, при недостаточном объеме совместных и/или индивидуальных задач, а также при возникновении простоя в работе должен обращаться к категории неважных задач.

5.13. Каждый Пользователь добавляет в план работ для индивидуальной работы ориентировочный список своих задач.

5.14. В план индивидуальной работы могут включаться следующие задачи:

5.14.1. Планируемые в рамках проектов или при необходимости совместной работы;

5.14.2. Полученные в виде индивидуальных заданий (устно, по почте, по Скайпу и т.п.);

5.14.3. Планируемые Пользователем к реализации по собственной инициативе с обязательным согласованием с Руководителем структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководителем проектов.

5.15. При этом, если задачи были получены в течение рабочего дня Пользователя в виде индивидуальных заданий, ему следует их занести в перечень задач Системы не позднее окончания текущего рабочего дня.

5.16. До окончания рабочего дня Пользователю необходимо составить краткий отчет (что сделано за день) с включением в него плановых задач.

5.17. При завершении работы с задачей и ее закрытии необходимо нажать кнопку «Завершить», обязательно сопроводить соответствующими комментариями о результате выполнения задачи (текст, документ, ссылку на иной ресурс и т.п.). Если имеется тест-кейс то, отметить выполнение всех пунктов.

5.18. Руководитель структурного подразделения ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ» или Руководитель проектов, выступая в роли Автора, должны проверить выполнение работы Исполнителем и выставить оценку (положительная, отрицательная или без оценки) или отправить задачу на доработку.