

П Р И К А З

От 24.02.2017

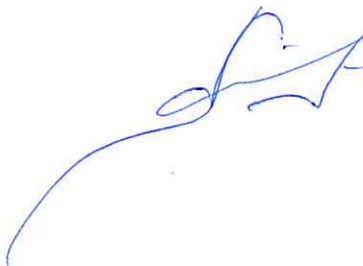
№ 182-1

[Об утверждении регламента постановки и реализации задач
по доработке и обслуживанию информационных систем МФТИ
управлением информационных технологий]

Приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с даты регистрации приказа регламент постановки и реализации задач по доработке и обслуживанию информационных систем МФТИ управлением информационных технологий (приложение).
2. Заведующему канцелярией М.А. Гусевой довести в течение 14 дней данный приказ до сведения руководителей структурных подразделений.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Проректор по научной работе и
стратегическому развитию



Т.А.-Х. Аушев

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к приказу «Об утверждении регламента постановки и реализации задач по доработке и обслуживанию информационных систем МФТИ управлением информационных технологий»

от «__» _____ 2017 г. № _____

Согласовано:

Начальник управления
информационных технологий

(должность)


(подпись)

Р.Ю. Пирогов

(ФИО)

Начальник ОРВИС

(должность)

(подпись)

К.В. Иванов

(ФИО)

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(должность)

(подпись)

(ФИО)

РЕГЛАМЕНТ

постановки и реализации задач по доработке и обслуживанию информационных систем МФТИ управлением информационных технологий

1. Общие положения

- 1.1. Данный регламент описывает разделение задач, поставленных управлению информационных технологий по категориям, на основе трудоемкости и способа ее оценки, а так же срочности их выполнения.
- 1.2. Общая схема постановки и реализации задач УИТ по доработке и обслуживанию информационных систем МФТИ указана в Приложении № 1 настоящего регламента.
- 1.3. Данный регламент устанавливает следующий порядок действий:
 - определение категории задачи;
 - постановка и согласование задач УИТ;
 - прием в работу и реализация задач УИТ;
 - сдача-приемка работ УИТ заказчику.

2. Термины и определения

- 2.1. Владелец информационной системы – проректор МФТИ, ответственный за эксплуатацию соответствующей информационной системы. Владельцы информационных систем указаны в Приложении № 2 настоящего регламента.
- 2.2. Заказчик – ответственный сотрудник подразделения МФТИ, обладающий правом согласования приоритетов выполнения задач в соответствующих информационных системах, поставленных УИТ его подразделением.
- 2.3. Ответственный сотрудник УИТ – сотрудник УИТ, непосредственный исполнитель задачи, или сотрудник, курирующий постановку, выполнение и сдачу-приемку задачи.

3. Категории задач доработки и обслуживания информационных систем

- 3.1. Категория «Проектная задача».

В категорию «Проектная задача» попадают задачи трудоемкостью более 16 человекочасов, в результате выполнения которых разрабатывается новый функционал. Проектные задачи запускаются в работу после согласования технического задания (далее – ТЗ), предварительного согласования УИТ ресурсов и сроков, а также подтверждением заказчиком заявленной трудоемкости. Сдача-приемка задачи производится согласно описанному в ТЗ функционалу работы системы.

3.2. Категория «Доработки».

В категорию «Доработки» попадают задачи по созданию или изменению функционала, дизайна и интерфейса информационных систем, трудоемкость которых больше 8 человекочасов. Доработки запускаются в работу после согласования постановки задачи УИТ и согласования с заказчиком трудоемкости и сроков выполнения.

3.3. Категория «Ошибки».

Категория «Ошибки» присваивается задаче в случае выявления несоответствия работы функционала, разработанного в ходе решения проектной задачи или выполнения доработки, техническому заданию или описанию задачи в случае, если задача поставлена заказчиком во время срока сдачи проекта. Работа над задачей начинается после согласования постановки задачи УИТ и происходит в рамках работы над исходной задачей.

3.4. Категория «Техподдержка»:

Категория «Техподдержка» включает в себя:

- консультации пользователей по работе с системой;
- обработку данных (выгрузки данных, которые нельзя получить отчетами);
- исправление ошибок пользователей;
- работа с правами (выдача, аннулирование, редактирование карты прав);
- обновление программной платформы систем для соответствия современным требованиям;
- техническое сопровождение клиентской и серверной части (изменения, вызванные эволюцией технического окружения информационных систем);
- мелкие работы по улучшению/исправлению функционала и по согласованию с заказчиком в техподдержку могут быть включены более крупные задачи, требующие срочного исполнения, работа по которым ведется по оперативным комментариям и под прямым контролем заказчика.

Работа над задачей начинается после согласования постановки задачи УИТ и согласования заказчиком приоритетов в очереди задач.

Оценка трудоемкости задач техподдержки производится после выполнения задачи по отчетам исполнителей о затраченном времени.

- 3.5. Визуальная схема определения категории задачи представлена в Приложении № 3 настоящего регламента.

4. Постановка и согласование задач

- 4.1. Постановка задач осуществляется через систему учета задач Redmine в соответствующем проекте или при личном или телефонном обращении в службу поддержки УИТ с обязательной регистрацией задачи диспетчером технической поддержки. Порядок подключения пользователей и назначения прав и ролей в системе Redmine описан на странице mipt.ru/it/services.
- 4.2. Задача должна сопровождаться техническим заданием для проектных задач, или детальным описанием требуемого результата. Постановка ТЗ или описание задачи согласовывается с ответственным сотрудником УИТ.
- 4.3. После согласования постановки задачи, ответственный сотрудник УИТ оценивает трудоемкость задачи и извещает заказчика о полученной оценке и возможных сроках исполнения задачи.
- 4.4. Заказчик по согласованию с владельцем системы при необходимости, подтверждает трудоемкость и сроки выполнения задачи и согласовывает ее приоритет с ответственным сотрудником УИТ.
- 4.5. В случае конфликта с другими заказчиками по срокам или ресурсам УИТ, необходимо согласование приоритетов задач с владельцами других систем.

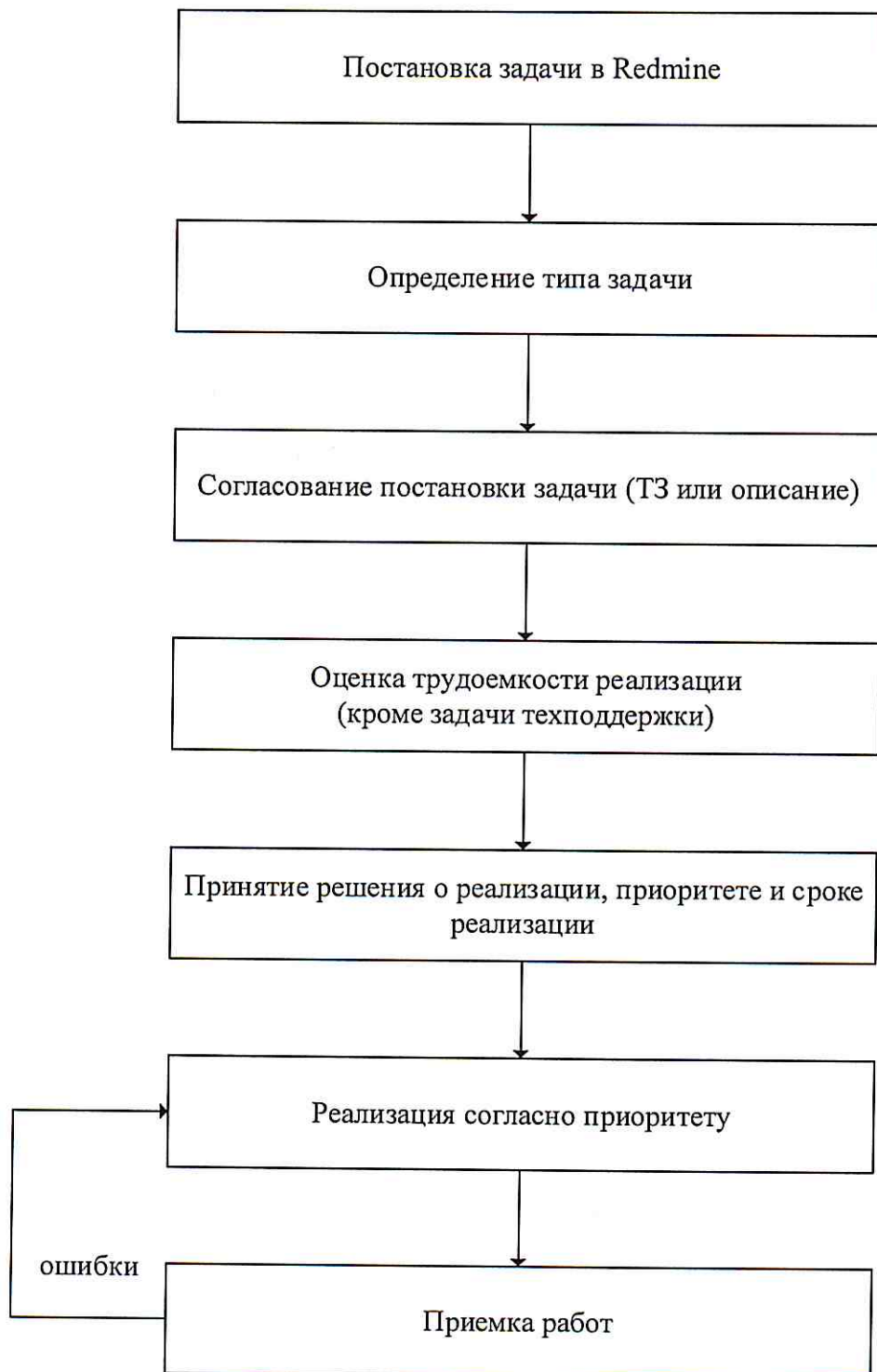
5. Порядок приема в работу и реализация задач

- 5.1. Задачи принимаются в работу согласно приоритетам, расставленным заказчиком и согласованным с другими заказчиками при необходимости.
- 5.2. При принятии задачи в работу ответственный сотрудник УИТ выставляет соответствующий статус задачи в системе учета задач Redmine.
- 5.3. Принятые в работу задачи выполняются УИТ в сроки, согласованные с заказчиком при постановке задачи. После выполнения задачи ответственный сотрудник УИТ извещает заказчика о выполнении задачи и при необходимости предоставляет возможность предварительного тестирования функционала на тестовых версиях информационных систем.
- 5.4. В случае выполнения срочной задачи, приоритеты, сроки и трудоемкости взятых в работу задач могут быть пересмотрены по согласованию с заказчиками соответствующих задач.

6. Порядок сдачи-приемки работ

- 6.1. После выполнения задачи и извещения заказчика об окончании работ, ответственный сотрудник УИТ возвращает задачу в системе учета задач Redmine на заказчика.
- 6.2. Для приема задачи заказчик проводит тестирование переданной задачи и высказывает комментарии в системе учета задач Redmine в течение срока приема задачи.
- 6.3. Срок приема задачи начинается с момента выполнения задачи или устранения связанных с выполнением задачи ошибок. Стандартный срок приема задачи составляет 2 календарные недели.
- 6.4. Срок приема задачи согласовывается с заказчиком при необходимости, и может отличаться от стандартного срока приема задачи.
- 6.5. По истечении срока приема задача, не закрытая заказчиком в системе учета задач Redmine, считается принятой и по регламенту закрывается ответственным сотрудником УИТ. После истечения срока приема исходной задачи все новые задачи, поставленные на основе исходной, квалифицируются категориями «Доработка» или «Техподдержка».

Схема постановки и реализации задач



Приложение № 2
к регламенту постановки и реализации задач
по доработке и обслуживанию информационных
систем МФТИ управлением информационных технологий

Владельцы информационных систем

Система	Должность	Заказчик
УОП	Проректор по учебной работе и экономическому развитию	Д.А. Зубцов
БГУ 1.0; БГУ 2.0; ЗКГУ; ЗКБУ	Проректор по экономике и финансам	Е.В. Анохова
Система согласования заработной платы (ССЗП)	Проректор по научной работе и стратегическому развитию	Т.А-Х. Аушев
Портал mipt.ru	Проректор по научной работе и стратегическому развитию	Т.А-Х. Аушев
Система приемной комиссии	Проректор по учебной работе и довузовской подготовке	А.А. Воронов
Поселение	Проректор по учебной работе и экономическому развитию	Д.А. Зубцов
Документооборот	Проректор по научной работе и стратегическому развитию	Т.А-Х. Аушев
Автоматизированная библиотечная информационная система «Руслан»	Проректор по учебной работе и экономическому развитию	Д.А. Зубцов
«Парсек»	Проректор по безопасности	В.С. Петушков

Приложение № 3
к регламенту постановки и реализации задач
по доработке и обслуживанию информационных
систем МФТИ управлением информационных технологий

Определение категории задачи

