Для организации процессов поддержки и разработки сайтов выбран багтреккер Bitrix 24. Базовой единицей измерения в системе является **1чел/час**. На этом ведётся расчёт времени и стоимости всех работ.

*Основные понятия и участники процессов.*

## Участники

**Заказчик** – владелец сайта или лицо, заинтересованное в разработке или поддержке сайта. Как правило, не обладает специальными навыками. Не всегда может точно сформулировать задачу, требуется помощь супервайзера.

**Супервайзер** – программист, проектировщик, менеджер. Лицо ответственное за минимизацию издержек в работе, ориентирован на получение быстрого результата с минимальным кол-вом временных и денежных затрат.

**Специалист** – исполнитель, занимающийся только задачами в определенном направлении, согласно своей специальности. Например: дизайнер, программист, верстальщик, контент-менеджер.

## Термины

**Статус**. Наиболее важное поле любой задачи, статусы всегда однозначно определяют кто и что должен делать.

***Новый*** – задача только создана. С задачей ознакамливается специалист и может перевести в статусы: *принят* (все понятно, приступил к исполнению), *на согласовании* (требуется пояснение от заказчика или супервайзера),

***Требует оценки*** – задача только создана. Требуется оценить задачу и уточнить как выполнять. Из этого статуса может быть переведена в *Оценка*/Запрошено (тип задачи: новая/модификация; все понятно, жду подтверждения сроков/стоимости) или На согласовании (недостаточно входных данных или конечных критериев/условий решения задачи) . Задача может быть снята заказчиком или супервайзером в любой момент, если она потеряла актуальность, однако, потраченное время на оценку или другие действия будет по итогу включено в счёт.

***Оценка*** – задача на стадии оценки. Имеет 2 подстатуса (resolution): Запрошено(от исполнителя) и Подтверждено( заказчиком/супервайзером ).

Статус оценка может быть изменён на *принят*(если к задаче приступили) или *на согласовании*(возникли вопросы).

***Принят*** – задача на исполнении, отправить можно только в статус Р*азрешен*/Запрошено (отправлено на проверку заказчику/супервайзеру).

***На согласовании*** – в этом статусе находятся все задачи, работа над которыми невозможна без пояснений заказчика или супервайзера. Из этого статуса задача может быть переведена в несколько состояний: П*ринят* (значит перевел специалист самостоятельно, прозрел, получил новую инфу из вне и.т.п.), Н*а доработку* (ответ написал заказчик или супервайзер, все прояснил, можно продолжать работу), Р*азрешен* (может быть переведён любым участником, значит что после согласования выяснилось, что больше ничего делать не нужно), *Оценка*/Запрошено (если согласование задачи было сразу после статуса *Требует оценки*).
*Примечание: после согласования может возникнуть ситуация, когда новые комментарии повлекли за собой увеличение объёма работ. В этом случае требуется согласование с клиентом – готов ли он увеличить бюджет. Если да – задача выполняется с учетом новых замечаний, если нет – задача выполняется на ранее оговоренных условиях (т.е. функционал должен быть полностью работоспособным и учитывать все нюансы, указанные в первоначальной постановке)*

***На доработку*** – только для специалиста, значит что задачу нужно либо доработать, либо задать по ней вопросы. Соответственно перевести в статусы: *на согласовании* или *разрешен*/Запрошено.

***Разрешен*** – означает, что задача завершена. Возможно 2 подстатуса(resolution): Запрошено(отправлено на проверку) и Подтверждено(проверено). Из этого статуса возможно только 2 перехода: *закрыт* и *оплата.* Закрыт выставляется для задач с флагом **Баг**. Оплата – для всех остальных

***На паузе –*** если у исполнителя в пуле рабочих задач более чем Х (например не более 3х), тогда задачи с более низким приоритетом встают на паузу. Этот статус помогает не перегузить исполнителя единовременно.

***Снят*** – служит для отмены задач, когда она потеряла актуальность.

***Оплата*** – финальная стадия задачи, имеет 2 подстатуса(resolution): Запрошено(у заказчика)/Подтверждено(получено исполнителем).

***Закрыт*** – финальная стадия задачи, служит для отделения ошибок от новых задач. Ошибки устраняются исполнителями за собственный счет, т.к. ранее задача была выполнена некорректно.

## FAQ

**Кто ставит задачу?** Все задачи исходят от заказчика, однако грамотную постановку для специалиста зачастую может сделать только супервайзер. Поэтому задача обычно уже на этапе добавления попадает в развернутом виде. Возможны также постановки задач от заказчика, это касается либо небольших задач, либо “ошибок” (такие задачи идут с флагом **Баг**).

**Какие бывают типы задач?** Задачи делятся на категории:

* Вопрос: задаётся специалисту или супервайзеру, это означает, что заказчик не знает как решить проблему или не знает, как сформулировать задачу.
* Ошибка: ошибки в работе сайта, которые были найдены в ходе тестирования новых задач или модификаций (т. е. задача была завершена и оплачена, но в течение гарантийного срока были найдены недочёты, которые нарушают логику работы)
* Модификация: изменение работы готового модуля/раздела/страницы, является пожеланием заказчика и является по сути новой задачей, подлежит оценке.
* Новая задача: новые пожелания по сайту, подлежат оценке.

**Специализации**. Любой проект разрабатывается с привлечением специалистов разного рода, для группировки задач по категориям используются специализации, в задачнице – **components**. Каждый проект разбивается на специализации, которой назначается ответственный специалист. В дальнейшем по всем задачам из этой категории будут приходить уведомления по изменениям в задачах. Даже, если задача назначена другому лицу, ответственный за направление специалист выступает в качестве наблюдателя, т.к. скорее всего изменения коснутся и его части работы.

**Оценка стоимости и сроков**Каждая задача имеет **Время выполнения**, на базе этого поля в дальнейшем будет произведён расчёт по задаче. Задача может стартовать в 2х статусах: **Новый** и **Требует оценки**. Зачастую сложно или невозможно дать оценку по задаче, связано это с неопределёнными факторами:

* отсутствие масштабируемости, функционал невозможно расширить в текущей структуре, требуется рефакторинг
* отсутствие документации
* низкое качество исполнения кода, требуется рефакторинг
	+ нарушение базовых принципов или стандартов разработки
* задачи, связанные с администрированием
* переговоры
* некачественная постановка задачи
	+ отсутствие чётких критериев или условий, при которой задача считается выполненной
	+ зависимости, когда решением задачи является новое звено в логическом процессе, а в постановке не описаны эти связи

Задачи, стартующие в статусе **Требует оценки** имеют ограничение по стоимости. Исполнитель берёт на себя ответственность за то, что итоговая сумма не превысит определённую границу и при этом задача будет решена согласно первичной постановке.

**Как оценивается задача?**
По задаче даются предварительные сроки в часах. Чем больший объём задачи, тем меньше будет отклонение в %.

**Срочные задачи**

Некоторые задачи требуют оперативной реакции. Для того, чтобы задача стала **срочной**, нужно

* выставить отметку горящая
* установить крайний срок исполнения

Исполнитель обратит на это внимание и возьмёт в приоритет. Если задача выполняется в срок, то рассчитывается по **повышенной ставке**.

**Кто выполняет задачу?** Задачу выполняет специалист, указанный в поле Исполнитель. К задаче могут быть прикреплены соисполнители.

**Как рассчитывается оплата?** Оплата рассчитывается на основании реально потраченного времени, указанного в поле **Трудозатраты**. Если задача оценивается предварительно, то итоговая сумма не превысит первичную оценку.

**Визуальное представление задачи.**



*Пример схемы работы*

Задача поступает от заказчика в статусе *Требует оценки*. Специалист отправляет в статус *на согласовании*, пишет свои вопросы. На вопросы отвечает супервайзер/заказчик и не переводит ни в какой статус. Специалист видит уведомление с новыми пояснениями и устанавливает задачу в *Оценка*/Запрошено. Далее заказчик подтверждает статусом *Оценка*/Подтверждено. Специалист видит уведомление, приступает к задаче и переводит в статус *Принят*. После завершения работы выкладывает обновления и переводит задачу в *Разрешен*/Запрошено. Заказчик смотрит результат. Предположим, что не все было выполнено верно, задача переводится в статус *На доработку*. Специалист видит новый статус, устраняет замечания и снова переводит *Разрешен*/Запрошено. Заказчик видит изменения, проверяет – все ок, переводит в статус *Разрешен*/Подтверждено. Далее остаётся только перевести задачу в статус *Оплата*/Запрошено. Заказчик видит отчет в сводной таблице Расчёты. Задачи разбиты на 2 группы: **подтверждённые** (работа по задачам завершена) и **неподтверждённые** (в процессе). В независимости от этого потраченное время подлежит оплате. По каждому проекту установлен допустимый аванс – сумма работ, которые выполняются на условиях постоплаты. Как только этот порог превышен, работы по проекту останавливаются до урегулирования вопросов оплаты.