

Terrasoft

Устав проекта внедрения  
системы

ВРМonline \_\_\_\_\_

в компании

[Название компании]

Будущее создавать просто

ЗАКАЗЧИК

От {Название компании заказчика из договора}

{ФИО}

{Должность}

ИСПОЛНИТЕЛЬ

От {Название компании исполнителя из договора}

{ФИО}

{Должность}

\_\_\_\_\_  
(печать и подпись)

\_\_\_\_\_  
(печать и подпись)

Лист согласования:

№	Сотрудник	Виза	Дата
1			
2			
3			
4			
5			
6			

# Оглавление

1.	Общие положения.....	5
1.1	Цель устава проекта.....	5
1.2	Глоссарий.....	5
2.	Содержание проекта.....	12
2.1	Цели проекта.....	12
2.2	Содержание проекта.....	12
2.3	Сроки проекта.....	12
2.4	Структура бюджета проекта.....	12
3.	Организационная структура проекта.....	14
3.1	Управляющий комитет.....	14
3.2	Руководство проектом.....	15
3.3	Рабочая группа проекта.....	15
3.4	Опытная группа проекта.....	17
3.5	Пилотная группа.....	17
4.	Фазы проекта.....	18
4.1	Initiation.....	18
4.1.1	Содержание фазы.....	18
4.1.2	Критерии завершения фазы.....	18
4.1.3	Результаты фазы.....	18
4.1.4	Ограничения фазы.....	19
4.2	Elaboration.....	19
4.2.1	Содержание фазы.....	19
4.2.2	Критерии завершения фазы.....	20
4.2.3	Результаты фазы.....	20
4.2.4	Ограничения фазы.....	20
4.3	Execution.....	21
4.3.1	Содержание фазы.....	21
4.3.2	Критерии завершения фазы.....	22
4.3.3	Результаты фазы.....	23
4.3.4	Ограничения фазы.....	23
4.4	Transition.....	25
4.4.1	Содержание фазы.....	25
4.4.2	Тестовая эксплуатация.....	25
4.4.3	Опытная эксплуатация.....	26

4.4.4	Опытно-промышленная эксплуатация.....	28
4.5	Operation.....	29
4.5.1	Содержание фазы.....	29
4.5.2	Критерии завершения фазы.....	30
4.5.3	Результаты фазы.....	30
4.5.4	Ограничения фазы.....	30
5.	Управление проектом.....	31
5.1	Управление изменениями.....	31
5.2	Согласование результатов фаз и стадий.....	31
5.3	Управление рисками.....	33
5.4	Эскалация.....	36
5.5	Управление коммуникациями.....	36
5.5.1	Статус-коллы и отчеты.....	36
5.5.2	Отчет перед управляющим комитетом.....	36
5.5.3	Рабочее заседание управляющего комитета.....	37
5.5.4	Customer success portal.....	37
5.5.5	Переписка.....	37
	Приложение 1. Project life cycle.....	38
	Приложение 2. Правила работы с customer success portal.....	39
	Регистрация пользователей на CSP.....	39
	Работа с обращениями на CSP.....	39
	Подпроцесс квалификации обращений.....	40
	Работа с документами на CSP.....	40
	Приложение 3. Календарный план проекта.....	41

# 1. Общие положения

## 1.1 Цель устава проекта

Устав проекта предназначен для единого понимания заказчиком и исполнителем целей проекта, содержания проекта, результатов проекта, порядка взаимодействия заказчика и исполнителя, управления рисками, коммуникациями и изменениями в проекте. Утвержденный устав является необходимым условием для старта работ по проекту.

## 1.2 Глоссарий

{В этой главе необходимо дать перечень всех определений и сокращений, которые встречаются в тексте документа и их расшифровку}

В документе используются следующие термины и сокращения:

Термин	Описание
{Название термина, сокращения. Если в документе встречаются синонимы, то перечисление всех синонимов через запятую}	{Краткое описание термина}
Заказчик	{Наименование компании заказчика, соответствующее договору}
Исполнитель	{Наименование компании исполнителя, соответствующее договору}
BPMonline	Программная платформа с законченной функциональностью, которая является основой для реализации специфических настроек в проекте.
Внешняя система	Программное обеспечение, с которым предполагается интеграция <b>BPMonline</b> в проекте.
Проект	Проект— это набор процессов, состоящих из скоординированных и управляемых задач с начальной и конечной датами, направленных на достижение цели.
Этап	Работы, направленные на создание логически законченного блока функциональности, удовлетворяющего потребности заказчика. Критерием выделения этапа проекта в методологии Terrasoft является возможность перевести его в промышленную эксплуатацию. Этап может состоять из одной и более поставок. Длительность этапа составляет 2-5 месяцев.
Фаза	Набор логически взаимосвязанных работ проекта, в процессе завершения которых достигаются желаемые цели, а именно: <ul style="list-style-type: none"><li>• Initiation – выявление и формализация потребностей клиента, подготовка и согласование коммерческого предложения, подписание договора, внутренняя подготовка к проекту и официальный его старт;</li><li>• Elaboration – актуализация и детализация задач проекта, формирование устава и календарного плана проекта, разработка и согласование концепции;<ul style="list-style-type: none"><li>• Execution – выполнение проекта;</li></ul></li><li>• Transition – сквозное тестирование системы, опытная эксплуатация программного обеспечения и переход в опытно-промышленную;</li><li>• Operation – финализация результатов проекта, его закрытие и анализ полученного опыта.</li></ul>

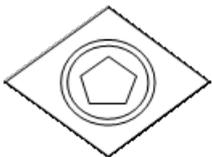
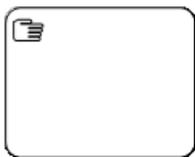
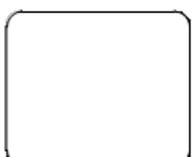
Термин	Описание
Поставка	<p>Работы, направленные на создание логически законченного блока функциональности, удовлетворяющего потребности заказчика.</p> <p>Критерием выделения поставки в методологии Terrasoft является возможность передать разработанный блок функциональности на тестирование заказчику.</p> <p>Цель деления этапа на поставки – обеспечить непрерывное взаимодействие с заказчиком, регулярно предоставляя прототип, готовый к тестированию, и получая от заказчика обратную связь по полученным результатам.</p> <p>Поставка состоит из четырех обязательных стадий. Длительность поставки в среднем составляет 4-6 недель.</p>
Стадия поставки	<p>Выделяют следующие стадии поставки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Технический дизайн (ТД);</li> <li>• Адаптация и тестирование (АД);</li> <li>• Сдача-приемка поставки;</li> </ul> <p>Тестирование заказчиком.</p>
Стадия тестовой эксплуатации, ТЭ	<p>Стадия предназначена для показа реализованной системы и выполняется путем тестового прохода всех реализованных процессов согласно тест-кейсам, описанным в техническом дизайне.</p>
Стадия опытной эксплуатации, ОЭ	<p>Стадия предназначена для тестирования работы системы на ограниченном количестве сотрудников (опытной группе) в режиме ежедневной работы.</p>
Стадия опытно-промышленной эксплуатации, ОПЭ	<p>Стадия предназначена для запуска промышленного использования системы на пилотных подразделениях.</p>
Roadmap взаимодействия с клиентом, Roadmap	<p>Долгосрочный план взаимодействия с клиентом, описывающий ближайшие и будущие проекты с клиентом</p>
Концепция внедрения системы, концепция	<p>Документ, на верхнем уровне описывающий как будут решены бизнес-задачи заказчика и принципы работы его бизнес-подразделений в системе <b>BPMonline</b>. Данный документ не содержит постановки задач для разработки, но является исчерпывающим отражением всех бизнес-кейсов заказчика в рамках текущего проекта с системной точки зрения.</p> <p>Подписание данного документа финализирует фазу Elaboration проекта.</p>
Технический дизайн, ТД	<p>Документ, определяющий требования и порядок настройки системы, в соответствии с которым проводится ее адаптация и приемка.</p> <p>Данный документ формируется в отдельности для каждой поставки и согласовывается с заказчиком перед началом адаптации системы. Внесение дополнительных требований после передачи системы на стадию сдачи-приемки поставки является недопустимым.</p> <p>По результатам всех поставок единый документ не формируется.</p>
Регламент работы пользователей	<p>Документ, определяющий порядок работы пользователя определенной роли и содержащий снимки экрана для упрощения понимания. Структура документа предполагает описание задачи, которую необходимо решить пользователю и используемые для этого функции системы.</p> <p>Данный документ формируется для каждой роли исполнителем, а также дополняется необходимыми деталями заказчиком.</p>
Бизнес-кейс	<p>Описание конкретной задачи, стоящей перед сотрудником или компанией, процесса ее решения и получаемого результата. В бизнес-кейсе обязательно описывается, кто участвует в процессе решения задачи и какую информацию использует для принятия решения.</p>
Тест-кейс	<p>Набор условий и последовательность действий, которые позволяют убедиться, что настроенная система предоставляет функциональность для выполнения бизнес-кейса.</p>
Эталонные данные	<p>Наполнение справочников и разделов системы, необходимое для запуска системы в опытную эксплуатацию. Например, список филиалов заказчика, категоризация продуктов и др. Такие данные должны быть получены от заказчика в ходе поставок и не подлежат очистке при подготовке системы к запуску в опытную эксплуатацию.</p> <p>Правила внесения таких данных в систему описаны в концепции внедрения системы в разделе "Первичное наполнение данными системы".</p>

Термин	Описание
Демо-данные	Наполнение справочников и разделов системы, необходимое для показа и тестирования системы в поставках и на стадии тестовой эксплуатации. Например, список продуктов заказчика, тестовые клиенты и др. Такие данные могут быть получены из бизнес-кейсов или сайта заказчика и подлежат очистке при подготовке системы к запуску в опытную эксплуатацию.
Правило двух итераций	В методологии Terrasoft действует правило двух итераций: все результаты согласовываются с заказчиков не более чем в две итерации.
Milestone, контрольная точка	Дата, достижение которой с заранее оговоренными результатами критически важно для завершения проекта в срок. Например, дата предоставления данных заказчиком, дата согласования концепции или дата завершения этапа.
Обращение	Обращение заказчика, зарегистрированное на CSP. Различают обращения четырех приоритетов: критичный, высокий, средний, низкий
Запрос на изменение, Change Request, CR	Инструмент, посредством которого разработчику бизнес-решений транслируются первоначальные и дополнительные требования заказчика к настройке системы.
Обновление	Плановая передача заказчику пакета обновления, который включает реализацию зарегистрированных ранее и принятых в работу обращений. Обновления тестируются на pre-production среде, а затем переносятся на production.
Hotfix	Внеплановый пакет изменений, который включает только исправление обращений с типом ошибка критичного приоритета и может применяться сразу к production среде.
Bottlenecks	“Узкие места”, ограничения в работе заказчика
Тиражирование системы	Подключение к промышленной работе в системе <b>BPMonline</b> подразделений, не входящих в пилотную группу. Если другого не указано в договоре, тиражирование выполняется силами заказчика.
Тестовая среда	Программно-аппаратная среда с неполным (тестовым) наполнением данными, которая содержит систему <b>BPMonline</b> и все системы, необходимые для выполнения тестирования результатов поставки, совпадает по конфигурации с production средой и позволяет добавлять/изменять тестовые данные.
Pre-production среда	Программно-аппаратная среда, эмулирующая production среду, которая необходима для тестирования системы <b>BPMonline</b> и связанных с ней систем с промышленным наполнением.
Production среда	Программно-аппаратная среда заказчика для ежедневного коммерческого/операционного использования.
Критичный приоритет	Приоритет обращения, устанавливаемый, если обращение является стоп-фактором для дальнейшего тестирования/ эксплуатации системы. Пример: ошибка на странице логина, ошибка при выполнении шага по бизнес-процессу, если процесс должен выполняться ежедневно.
Высокий приоритет	Приоритет обращения, устанавливаемый, если обращение связано с некорректной работой определенного блока функциональности. Пример: при выставлении счета и внесении изменений в количество или цены продуктов не пересчитываются суммы.
Средний приоритет	Приоритет обращения, устанавливаемый, если обращение связано с некорректной работой определенного блока функциональности, но существует обходное решение проблемы, которое временно можно использовать. Пример: при создании счета по действию на основании договора не копируются платежные реквизиты.
Низкий приоритет	Приоритет обращения, устанавливаемый, если обращение связано с ошибкой, которая не мешает работе с системой, но делает ее использование некомфортным. Пример: название и расположение полей, некорректно работает маска ввода расчетного счета или номера телефона.

Термин	Описание
Рабочая группа	Ограниченное количество сотрудников, которые работают с проектом на всех стадиях его реализации от концепции до перевода в промышленную эксплуатацию. Члены рабочей группы отвечают за формирование требований и приемку системы на поставках и на стадии тестовой эксплуатации. Рабочая группа обычно включает в себя представителей бизнеса, представителей ИТ и аналитиков, если таковые есть в компании.
Опытная группа	Ограниченное количество сотрудников, которые работают с системой на стадии опытной эксплуатации. В группу обычно включаются 1-2 человека каждой роли, задействованной в процессах работы в системе. Обучение сотрудников опытной группы выполняется силами Terrasoft.
Пилотные подразделения, пилотная группа	Ограниченное количество подразделений, которые работают с системой на стадии опытно-промышленной эксплуатации. Если другого не указано в договоре, обучение сотрудников пилотных подразделений выполняется силами заказчика.
Практика	Подразделение Terrasoft, которое специализируется на реализации проектов в определенной отрасли.
Bpm'online-координатор	Сотрудник заказчика, ответственный за бизнес-внедрение и развитие системы в компании. В текущем проекте он решает вопросы по систематизации бизнес-требований, обучению и вовлечению сотрудников в работу в системе, первичному тестированию системы при передаче обновлений, сбору, согласованию и регистрации на CSP всех обращений по проекту.
ИТ-координатор	Сотрудник заказчика, ответственный за работы по проекту со стороны ИТ отдела заказчика (развертывание программно-аппаратных сред, предоставление документации по внешнему ПО, техническое сопровождение программно-аппаратного комплекса со стороны заказчика, в т.ч. применение поставок и пакетов изменений системы <b>BPMonline</b> ).
РП	Руководитель проектов. Является основным контактным лицом для заказчика в проекте, обеспечивает управление проектом и его рабочей группой со стороны исполнителя.
РПП	Руководитель портфеля проектов. Является куратором проекта со стороны исполнителя. Принимает участие в управлении проектом, решает вопросы, эскалированные от РП.
КВ	Консультант по внедрению
РБР	Разработчик бизнес-решений
РГ	Руководитель группы
МРК	Менеджер по работе с клиентами
ДП	Директор практики
QA	Quality Assurance (менеджер по контролю удовлетворенности заказчика)
БД	База данных
БП	Бизнес-процесс
КП	Коммерческое предложение
ПО	Программное обеспечение
KPI's	Key Performance Indicators (ключевые показатели эффективности)
BPMN 2.0	Business Process Modeling Notation (нотация для моделирования бизнес-процессов версии 2.0)
CSP	Customer Success Portal. Сайт, размещенный по адресу <a href="http://support.bpmonline.com">http://support.bpmonline.com</a> , служащий для управления обращениями и документами в проекте.

При описании бизнес-процессов используется нотация BPMN 2.0. Перечень основных элементов этой нотации представлен в таблице:

Изображение	Название	Описание
<b>События</b>		
 Начальное событие	Простое начальное событие	Нетипизированное событие, обычно показывающее начало процесса.
 Промежуточное событие	Простое промежуточное событие	Нетипизированное событие, обычно показывающее какое-либо событие в ходе процесса.
 Промежуточное событие, таймер	Промежуточное событие, таймер	Событие «Таймер», обычно обозначающее прохождение какого-то промежутка времени.
 Промежуточное событие, сообщение	Промежуточное событие, входящее сообщение	Событие «Входящее сообщение», обычно показывающее получение сообщения от другого участника БП или извне.
 Промежуточное событие, условие	Промежуточное событие, условие	Событие «Условие», обычно показывающее удовлетворение какого-либо условия.
 Завершающее событие	Простое завершающее событие	Не типизированное событие, обычно показывающее конец процесса.
 Завершающее событие, отмена	Завершающее событие, отмена	Событие «Отмена», обычно показывающее, что процесс завершился преждевременно и не привел к положительному результату.
<b>Логические операторы</b>		
 Исключающее ИЛИ	Оператор исключающего ИЛИ, управляемый данными	При ветвлении направляет поток лишь по одной из исходящих ветвей. При синхронизации потоков ожидает завершения одной входящей ветви и активирует исходящий поток управления. Если в подписи к элементу указано «(CRM)», то данный оператор обрабатывается автоматически системой, в противном случае выдается вопрос пользователю.
 ИЛИ	Оператор ИЛИ	При ветвлении активируется одна или более исходящих ветвей. При слиянии все выполняющиеся входящие ветви должны быть завершены.
 И	Оператор И	При разделении на параллельные потоки все ветви активируются одновременно. При синхронизации параллельных ветвей, оператор ждет завершения всех входящих ветвей и затем активирует исходящий поток.

Изображение	Название	Описание
	Оператор исключающего ИЛИ, событийный	Предшествует только событиям. Поток управления направляется по той ветви, где событие произошло раньше.
<b>Задачи</b>		
	Задача	Пользователь выполняет определенные действия в системе или за ее пределами. Ставится задача в системе.
	Функционал	Пользователь выполняет определенные действия с помощью функционала системы. Нет задачи в системе.
	Скрипт	Скрипт – система выполняет определенные действия без участия пользователя.
	Действие вне системы	Пользователь выполняет определенные действия за пределами системы. Нет задачи в системе.
	Подпроцесс	Свернутый подпроцесс, который, как правило, описан отдельно.
<b>Потоки</b>		
	Поток управления	Определяет порядок выполнения действий.
	Условный поток	Связан с условием, определяющим, будет ли выполнен данный поток.
	Поток по умолчанию	Определяет ветвь процесса, выполняемую, когда все условия ветвления не выполнены.

Изображение	Название	Описание
	Поток сообщений	Описывает информационный поток между участниками процесса.

## 2. Содержание проекта

{Если проект содержит этапы, то все содержание данной главы должны быть разбито на этапы.}

### 2.1 Цели проекта

{В этой главе необходимо дать четкую формулировку целей проекта. Нужно сформулировать, зачем компании клиента этот проект, и какую бизнес-выгоду он ему даст. При прочтении цели не должно остаться вопроса «Зачем?». Для каждого этапа проекта рекомендуется выделить 2-3 основные цели.}

Основными целями проекта являются:

### 2.2 Содержание проекта

{В этой главе необходимо дать описание содержания проекта и компании заказчика. Нужно сформулировать ответы на вопросы: чем занимается компания заказчика; какая территориальная распределенность; что будет являться главным продуктом проекта; каковы рамки проекта; каковы ограничения и допущения в проекте. При формировании результатов проекта необходимо детализировать допущения их получения, которые учитывались при оценке трудозатрат и обсуждались с заказчиком на фазе Initiation.}

Ниже приведен список задач, которые предполагается решить в проекте. Способ реализации будет описан в концепции внедрения решения, которая является определяющим документом для настройки системы.

Задача	Результаты
{Наименование задачи}	{Какие результаты планируется достичь при решении задачи.}

В рамки проекта внесены следующие допущения:

№	Блок работ	Допущение
	{Наименование условия, которое принимается во внимание для достижения цели}	{Описание допущения, от которого зависит конечный результат}
1.		

### 2.3 Сроки проекта

Сроки проекта указаны в **Приложении 3 «Календарный план проекта»**. Данный документ фиксирует сроки по фазам, стадиям и работам проекта и является неотъемлемым приложением к Уставу проекта.

### 2.4 Структура бюджета проекта

{В этой главе необходимо дать описание структуры бюджета текущего проекта по основным видам затрат, а именно, лицензии на различные продукты, услуги на консалтинг (если продан по договору), информационно-консультационные услуги (указать согласно договору), поддержка (указать пакет согласно договору), затраты на командировки (если явно выделено количество командировок). В структуру бюджета не входят затраты, которые несет заказчик для подготовки аппаратной части, внедрения организационных изменений в компании, найму персонала и т.п.}

- Программное обеспечение **BPMonline CRM**:
  - лицензии {Название продукта}
- Услуги по бизнес-консультированию
- Услуги по автоматизации:
  - формирование технического дизайна системы;
  - адаптация системы согласно требованиям;
  - тестирование системы.
- Услуги по внедрению:
  - тестовая эксплуатация;
  - опытная эксплуатация;

- опытно-промышленная эксплуатация.
- Поддержка:
  - проектное сопровождение;
  - пакет технической поддержки {Название пакета поддержки}.
- Командировки ({количество командировок, количество человек и количество дней})
- {Название другого пункта бюджета}

## 3. Организационная структура проекта

### 3.1 Управляющий комитет

{В этой главе необходимо указать состав управляющего комитета со стороны заказчика и исполнителя, указать для каждого участника контактную информацию и периоды длительного отсутствия}

На проект выделяется и утверждается управляющий комитет согласно представленным ролям в таблице. Общее предназначение управляющего комитета состоит в принятии стратегических решений по проекту и решении вопросов, которые были эскалированы от руководства проектом, а также:

- Утверждать договор на выполнение работ.
- Устанавливать допущения для каждой фазы проекта.
- Утверждать календарный план на каждую фазу проекта.
- Утверждать старт проекта.
- Подтверждать подписание документа "Концепция внедрения системы".
- Предоставлять ответы на вопросы руководства проектом.
- Минимизировать влияние выявленных рисков.
- Принимать решения по вопросам, потребовавшим эскалацию.
- Подтверждать приемку системы.
- Утверждать завершение проекта.

Список участников управляющего комитета проекта с указанием особенностей их роли в проекте приведен ниже.

Роль в проекте	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
Со стороны заказчика		
Спонсор проекта {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}	Финансирование проекта.	
Заказчик {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}	Контроль достижения целей проекта.	
Со стороны исполнителя		
Директор проектов / Управляющий партнер {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}		
Директор практики {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}		

### 3.2 Руководство проектом

{В этой главе необходимо указать состав руководства проекта со стороны заказчика и исполнителя, указать для каждого участника контактную информацию, периоды длительного отсутствия}

На проект выделяется и утверждается команда управления проектом согласно представленным ролям в таблице.

Роль в проекте	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
Со стороны заказчика		
<p>Куратор проекта</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Контроль ключевых Milestone проекта.</p> <p>Решение вопросов, эскалированных от руководителя проекта и/или РП.</p>	
<p>Руководитель проекта</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Основное контактное лицо для исполнителя и обеспечение коммуникаций с рабочей группой.</p> <p>Обеспечение внедрения системы в соответствии с заданными целями, сроками и содержанием проекта.</p> <p>Управление рабочей группой проекта.</p> <p>Принятие решения о завершении и достижении результатов каждой фазы проекта.</p>	
Со стороны исполнителя		
<p>Customer Success Director / Директор практики</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Контроль ключевых Milestone проекта.</p> <p>Решение вопросов, эскалированных от руководителя проекта и/или РП.</p>	
<p>Customer Success Executive (Руководитель проекта)</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Основное контактное лицо для заказчика и обеспечение коммуникаций.</p> <p>Обеспечение внедрения системы в соответствии с заданными целями, сроками, бюджетом и содержанием проекта.</p> <p>Гарантия исполнения в системе согласованных бизнес-кейсов.</p> <p>Формирование отчетности по проекту.</p> <p>Обеспечение эффективного использования ресурсов в проекте и прогресса на каждой стадии проекта.</p> <p>Управление рабочей группой проекта.</p>	

### 3.3 Рабочая группа проекта

{В этой главе необходимо указать команду со стороны заказчика и исполнителя, указать для каждого участника контактную информацию, периоды длительного отсутствия. Необходимо привлечь такое количество экспертов в отраслях бизнеса заказчика, которое способно покрыть все бизнес-задачи заказчика. Особое внимание необходимо уделить роли BPM'ONLINE-координатора и его личным компетенциям}

На проект выделяется и утверждается команда согласно представленным ролям в таблице.

Роль в проекте	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
Со стороны заказчика		

Роль в проекте	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
<p>ВРМ'ONLINE-координатор</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Носитель знаний по процессам работы компании заказчика, использованию системы в компании и первая линия поддержки пользователей.</p> <p>Преобразование ожиданий заказчика в бизнес-кейсы.</p> <p>Утверждение тест-кейсов, как критериев приемки системы.</p> <p>Сбор замечаний к системе от конечных пользователей и разрешение конфликтов приоритетов в рамках этих замечаний.</p> <p>Мотивация пользователей.</p> <p>Детализация регламентов, проведение обучений и прием экзамена у тренеров.</p> <p>Инициация развития системы.</p>	
<p>IT-координатор</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Развертывание программно-аппаратных сред. Участие в настройке интеграций с внешними системами, разработке схемы информационных потоков. Применение поставок и пакетов изменений.</p>	
<p>Эксперт по направлению {Название направления автоматизации или отдела}</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Участие в формировании бизнес-кейсов и согласовании технического дизайна системы для решения бизнес-задач своего направления. Участие в тестировании своего функционального блока.</p>	
<b>Со стороны исполнителя</b>		
<p>Руководитель группы консультантов по внедрению</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Проработка концепции решения бизнес-задач. Участие в формировании и согласовании технического дизайна системы.</p>	
<p>Консультант по внедрению</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Формирование и согласование с рабочей группой заказчика технического дизайна системы, тестирование системы, внутренняя приемка адаптированной системы, обучение рабочей группы проекта.</p>	
<p>Руководитель группы разработки</p> <p>{ФИО}</p> <p>{Должность}</p> <p>{Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}</p>	<p>Основное контактное лицо по техническим вопросам.</p> <p>Проработка ИТ-концепции решения, выбор способа реализации интеграции с внешними системами, подготовка пакетов обновлений.</p>	

Роль в проекте	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
Менеджер по работе с клиентами {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}	Решение коммерческих и организационных вопросов.	

### 3.4 Опытная группа проекта

{В этой главе необходимо указать команду со стороны заказчика, которая будет привлечена на стадии опытной эксплуатации.}

На стадию опытной эксплуатации выделяется группа пользователей со стороны заказчика (1-2 сотрудника по каждой роли пользователя в системе) для полнофункционального использования внедряемой системы на production среде.

Роль пользователя системы	Область компетенции в проекте	Период отсутствия
Со стороны заказчика		
Роль пользователя системы {ФИО} {Должность} {Контактные данные (e-mail, skype, телефон)}		

### 3.5 Пилотная группа

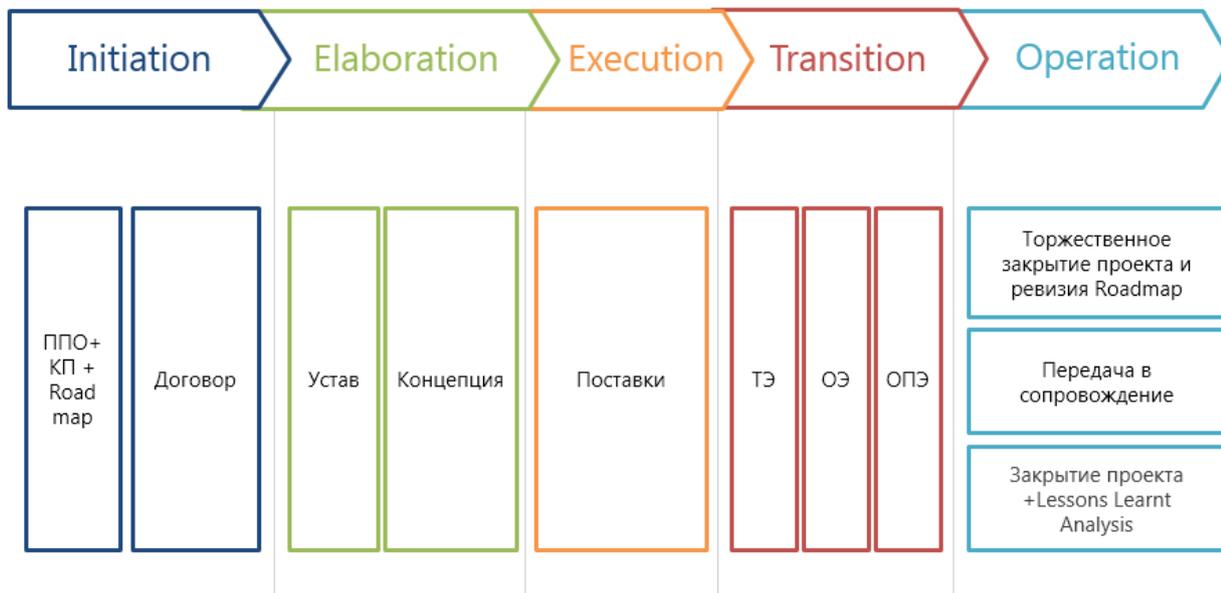
{В этой главе необходимо дать указание, в каком регионе/филиале выполняется запуск системы в эксплуатацию, а дальнейшее масштабирование выполняется силами заказчика. Также необходимо указать, какие отделы входят в пилотное подразделение; какое количество пользователей планирует использовать BPMonline}

В проекте предполагается запуск только пользователей пилотной группы/пилотного подразделения. Пилотным подразделением выбран {Название филиала или отдела компании заказчика}, количество пользователей по отделам:

{Роль пользователя} – {количество} пользователей.

## 4. Фазы проекта

Жизненный цикл проекта содержит пять фаз, краткое содержание которых приведено на схеме ниже.



В данной главе описано содержание и ключевые составляющие каждой фазы проекта.

### 4.1 Initiation

#### 4.1.1 Содержание фазы

Иницирующая фаза. Фаза является предварительной для старта проекта. В рамках данной фазы заказчик готовит бизнес-кейсы, необходимые для понимания и последующей детализации бизнес-процессов компании. На основании данных кейсов будет сформирована концепция системы, технический дизайн системы, а также приемочные тест-кейсы.

#### 4.1.2 Критерии завершения фазы

Критерии завершения фазы Initiation и перехода в фазу Elaboration:

- Подписан договор, получена оплата
- На CSP размещены согласованные бизнес-кейсы заказчика

#### 4.1.3 Результаты фазы

Результат	Исполнитель	Утверждает
{Наименование документа или другого результата}	{Кто выполняет работы для достижения результата}	{Кто уполномочен утвердить, что результат достигнут}
Договор	МРК	Спонсор
Бизнес-кейсы	Эксперты по направлениям	Руководитель проекта

Заказчик подготовил, а исполнитель согласовал ниже указанные бизнес-кейсы:

Бизнес-кейс	Ответственный
{Название бизнес-кейса}	{Сотрудник компании заказчика, ответственный за подготовку кейса. Указанному сотруднику будут адресованы дополнительные вопросы на следующих фазах проекта}

## 4.1.4 Ограничения фазы

{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами заказчика или внешних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}

Фаза содержит следующие ограничения:

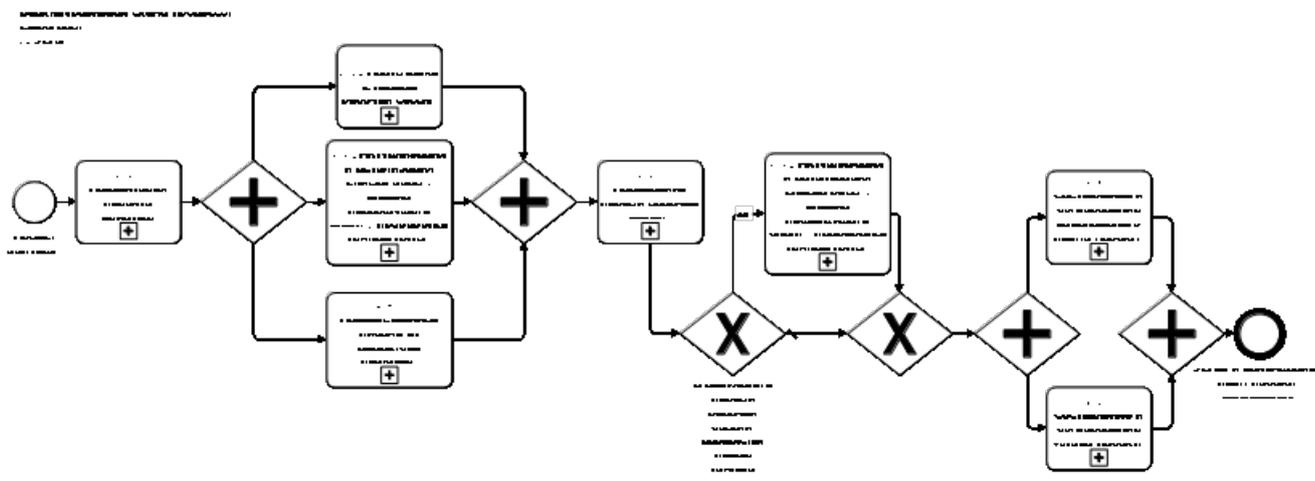
№	Блок работ	Ограничение
1.	Подготовка бизнес-кейсов	Бизнес-кейсы должны быть составлены в формате, заранее согласованном и утвержденном между руководителем проекта со стороны заказчика и РП со стороны исполнителя.

## 4.2 Elaboration

### 4.2.1 Содержание фазы

Установочная фаза. В рамках данной фазы заказчик и исполнитель формируют высокоуровневое видение хода проекта, детализируют задачи проекта и способы их решения, прорабатывают темные пятна. Основной целью фазы является подготовка к фазе Execution (непосредственно исполнение работ по проекту). Договоренности фиксируются в двух основных документах фазы: уставе проекта и концепции внедрения системы. Также готовится тестовая среда (или pre-production)<sup>1</sup>, необходимая для реализации фазы Execution.

Схема процесса прохождения фазы в нотации BPMN приведена ниже:



После согласования устава проект переходит на стадию разработки концепции:

<sup>1</sup> Тестовая среда – это программно-аппаратная среда с неполным (тестовым) наполнением данными, которая содержит систему и все системы, необходимые для выполнения тестирования результатов поставки. Pre-production среда – это программно-аппаратная среда, эмулирующая production среду, которая необходима для тестирования системы и связанных с ней систем с промышленным наполнением.

Верхнеуровневая схема процесса  
Elaboration  
4. Концепция



#### 4.2.2 Критерии завершения фазы

Критерии завершения фазы Elaboration и перехода в фазу Execution:

- Сформирован и подписан устав проекта
- Сформирована и подписана концепция решения
- Развернута тестовая среда
- Рабочая группа проекта владеет нотацией BPMN и основным функционалом системы

#### 4.2.3 Результаты фазы

Результат	Исполнитель	Утверждает
<i>{Наименование документа или другого результата}</i>	<i>{Кто выполняет работы для достижения результата}</i>	<i>{Кто уполномочен утвердить, то результат достигнут}</i>
Устав	Руководитель проекта	Заказчик проекта
Концепция решения	КВ	Руководитель проекта
Тестовая среда	IT-координатор	Руководитель проекта
BPM'ONLINE-координатор обучен системе	КВ	Руководитель проекта
Рабочая группа обучена системе	КВ	Руководитель проекта
Рабочая группа может читать процессы, описанные в нотации BPMN	КВ	Руководитель проекта

#### 4.2.4 Ограничения фазы

*{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами заказчика или внешних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}*

Фаза содержит следующие ограничения:

№	Блок работ	Ограничение
1.	Развертывание тестовой среды и консультации по стороннему ПО	Требования к программно-аппаратному комплексу будут приведены в документе «Концепция внедрения системы» в приложении «Требования к обеспечению». Исполнитель не предоставляет инструкций или рекомендаций относительно развертывания внешних систем на тестовой среде кроме <b>BPMonline</b> . Консультационная помощь по программным продуктам, не связанным с системой, в том числе по СУБД, почтовому серверу, почтовому клиенту не выполняется силами исполнителя.
2.	Изучение BPMN	Исполнитель не проводит полноценного обучения заказчика всем элементам нотации BPMN 2.0. По просьбе заказчика может быть проведена повторная презентация нотации.
3.	Разработка БП	В рамках проекта не производится разработка исполнителем БП (только автоматизация БП, предоставленного заказчиком).
4.	Разработка шаблонов печатных форм	В рамках проекта исполнителем не производится разработка наполнения шаблонов печатных форм документов, кроме явно указанного в документе «Концепция внедрения системы».
5.	Аналитика	В рамках проекта не разрабатываются аналитические отчеты, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы».
6.	Схемы визирования	В рамках проекта не производится разработка исполнителем схем (логика построения схемы получения виз, только автоматизация предоставленной в документе «Концепция внедрения системы» модели).
7.	Критерии сегментации	В рамках проекта не производится разработка исполнителем критериев сегментации и их значений.
8.	Настройка аппаратного комплекса	Настройка компьютеров, серверов, интрасети заказчика и работы по ее администрированию не выполняется силами исполнителя при размещении OnSite. При размещении OnDemand команда исполнителя выполняет администрирование сервера, где развернут <b>BPMonline</b> на основании договора аренды.

## 4.3 Execution

### 4.3.1 Содержание фазы

Фаза исполнения работ по настройке системы. С целью повышения качества результата и контролируемости процесса разработки заказчиком фаза разделяется на поставки.

Поставка – это работы, направленные на создание логически законченного блока функциональности, удовлетворяющего потребности заказчика. Критерием выделения поставки в методологии Terrasoft является возможность передать разработанный блок функциональности на тестирование рабочей группе заказчика. Цель деления этапа на поставки – обеспечить непрерывное взаимодействие с заказчиком, регулярно предоставляя прототип, готовый к тестированию, и получая от заказчика обратную связь по полученным результатам.

В рамках каждой поставки проводятся работы по формализации технического дизайна системы, по адаптации системы, а также сдачи промежуточных поставок заказчику и тестирование рабочей группой.

Список поставок, предусмотренных в проекте:

№	Название поставки	Описание поставляемого функционала
1.	{Краткое название поставки}	{Список функциональных блоков, которые планируется выполнить в поставке}

Сроки поставок указаны в календарном плане проекта, который является приложением к данному уставу.

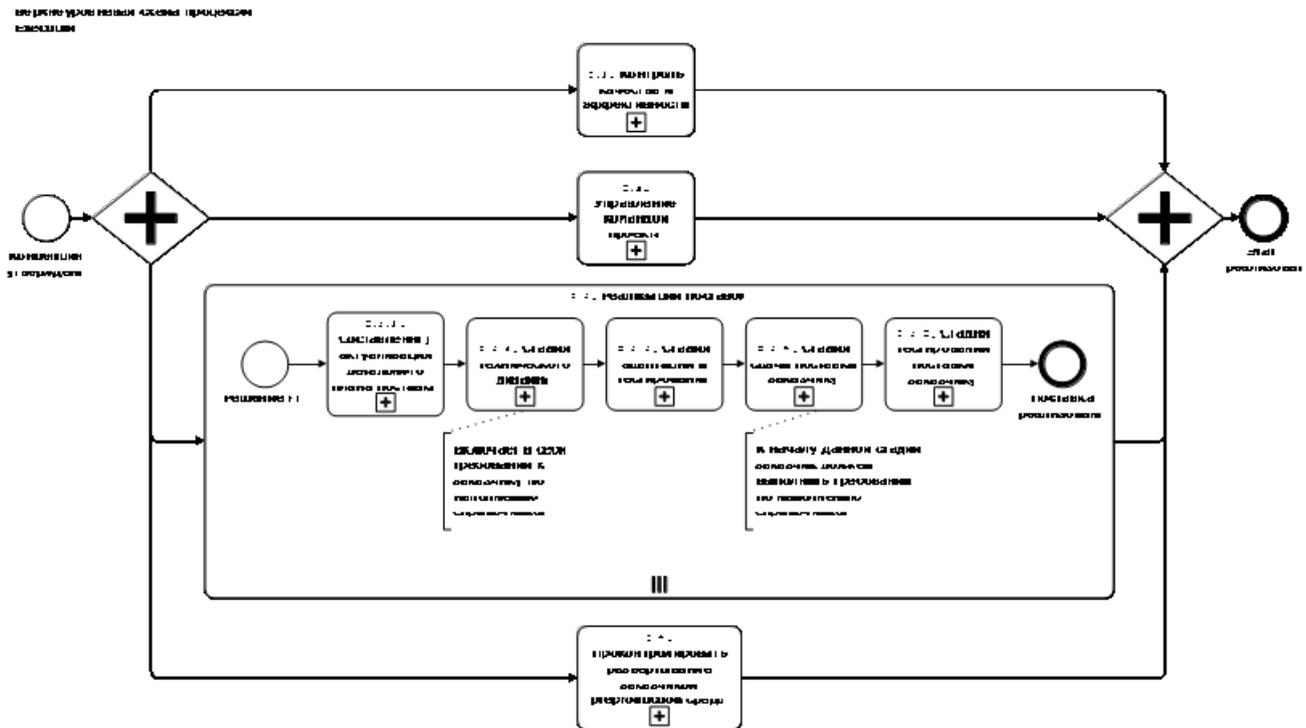
Каждая поставка проходит несколько стадий:

Стадия	Содержание	Результат
Технический дизайн	Детализация требований к системе на основании концепции. Описание атрибутов объектов, логики системы, интеграций, отчетности. Формирование тест-кейсов (приемочных кейсов), необходимых для приемки настроенной системы.	Документ «Технический дизайн» по поставке.

Стадия	Содержание	Результат
Адаптация и тестирование	Настройка базовой версии системы под требования заказчика, описанные в техническом дизайне. Самостоятельное тестирование системы командой исполнителя на тестовой среде.	Адаптированное решение (поставка).
Сдача	Демонстрация адаптированного решения заказчику. Совместное прохождение по тест-кейсам.	Блок функционала готов к тестированию клиентом.
Тестирование поставки заказчиком	Самостоятельное тестирование настроенного решения рабочей группой заказчика. Проверка работы системы по тест-кейсам, формирование пожеланий и замечаний.	Поставка протестирована заказчиком. Обращения по результатам тестирования зафиксированы на портале (CSP).

Финальная поставка не предусматривает стадии сдачи и тестирования заказчиком. Данные работы будут выполнены на фазе Transition.

Схема процесса прохождения фазы в нотации BPMN приведена ниже:



#### 4.3.2 Критерии завершения фазы

Критерии завершения фазы Execution и перехода в фазу Transition:

- Утвержден технический дизайн и тест-кейсы на весь проект, документ выложен на CSP
- Завершена адаптация системы согласно техническому дизайну
- Развернута pre-production среда на площадке заказчика или в облаке

#### 4.3.3 Результаты фазы

Результат	Исполнитель	Утверждает
{Наименование документа или другого результата}	{Кто выполняет работы для достижения результата}	{Кто уполномочен утвердить, то результат достигнут}
Технический дизайн	КВ	Руководитель проекта
Адаптированная система	РБР	Руководитель проекта
Тест-кейсы	КВ	Руководитель проекта

Результат	Исполнитель	Утверждает
Pre-production среда	IT-координатор	Руководитель проекта

#### 4.3.4 Ограничения фазы

{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами заказчика или внешних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}

Фаза содержит следующие ограничения:

№	Блок работ	Ограничение
1.	Развертывание pre-production среды	Требования к программно-аппаратному комплексу будут приведены в документе «Концепция внедрения системы» в приложении «Требования к обеспечению». Исполнитель не предоставляет инструкций или рекомендаций относительно развертывания внешних систем на тестовой среде кроме BPMonline.
2.	Автоматизация БП	В рамках проекта не производится автоматизация исполнителем других БП, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы».
3.	Настройка шаблонов печатных форм	В рамках проекта исполнителем не производится разработка наполнения шаблонов печатных форм документов и их автоматизация, кроме явно указанного в документе «Концепция внедрения системы». Предоставляется базовый функционал системы для дальнейшей настройки ИТ-специалистами и аналитиками заказчика.
4.	Разработка шаблонов рассылок	В рамках проекта исполнителем не производится разработка шаблонов рассылок (шаблоны для автоматизации предоставляются заказчиком). Информация по рассылкам содержится в документе Руководство пользователя <a href="http://www.training.terrasoft.ru/resources/document">http://www.training.terrasoft.ru/resources/document</a> .
5.	Интеграция с внешними системами	В рамках проекта не производится настройка интеграции с другими системами и не настраивается первичный импорт из внешних файлов, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы». Предоставляется базовый функционал системы для дальнейшей настройки ИТ-специалистами и аналитиками заказчика.
6.	Автоматизация КРІ	В рамках проекта не выполняется настройка дополнительных интерфейсов для ввода плановых значений КРІ и алгоритмов расчета фактических значений, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы».
7.	Логика и интерфейсная часть BPMonline	В рамках проекта не производится кардинальное изменение идеологии и интерфейсной части системы, а именно шрифты, цвета, расположение объектов, формы объектов, стили и т.п.
8.	Аналитика	В рамках проекта не настраиваются аналитические отчеты, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы». Описание базового функционала представлено в документе Руководство пользователя <a href="http://www.training.terrasoft.ru/resources/document">http://www.training.terrasoft.ru/resources/document</a> .
9.	Права доступа	Исполнитель предоставляет механизм для раздачи прав доступа, но не настраивает все права доступа на все роли, кроме тех, которые будут описаны в документе «Концепция внедрения системы». Права доступа могут быть настроены на записи и операции, но не изменяются при наступлении событий, кроме тех случаев, которые прописаны в техническом дизайне системы. Настраиваются права доступа на выбранную 1 роль (выбор согласовывается с BPM'ONLINE-координатором) и проводится обучение.
10.	Описание в документе «Технический дизайн системы BPMonline» базового функционала	При использовании базового функционала в проектом решении его описание не предоставляется в документе, описание базового функционала представлено в документе Руководство пользователя <a href="http://www.training.terrasoft.ru/resources/document">http://www.training.terrasoft.ru/resources/document</a> .

№	Блок работ	Ограничение
11.	Дублирование возможностей MS Office	В системе реализован собственный механизм расчета итогов по предопределенному набору операций, в системе не предполагается дублирование вычислительных или иных функций MS Office. Дополнительная информация изложена в документе Руководство пользователя <a href="http://www.training.terrasoft.ru/resources/document">http://www.training.terrasoft.ru/resources/document</a> .
12.	Переименование разделов системы	Переименование разделов системы не осуществляется, кроме явно указанных в техническом дизайне системы.
13.	Расчет значений для сегментации	При сегментации используются значения полей в карточках объектов (контрагентов, продуктов), и не реализуются, и не выполняются дополнительные алгоритмы расчетов.
14.	Интеграция с почтовым клиентом и настройка учетных записей почты	Не предусмотрена интеграция с почтовым клиентом и настройка учетных записей почты командой исполнителя. Дополнительная информация изложена в документе Руководство пользователя <a href="http://www.training.terrasoft.ru/resources/document">http://www.training.terrasoft.ru/resources/document</a> .
15.	Мультиязычность	В рамках проекта не настраивается дополнительная поддержка мультиязычности или транслитерации, кроме явно указанных в техническом дизайне системы.
16.	Выгрузка реестров (сводных данных)	В рамках проекта исполнителем не производится настройка экспорта данных из нескольких таблиц (возможна выгрузка только одного реестра). Все сводные выгрузки приравниваются к отчету.
17.	Чат	В рамках проекта исполнителем не производится настройка новостной ленты, чата и подобной функциональности, кроме явно указанных в документе «Концепция внедрения системы».
18.	Подсказки/хиты	В рамках проекта исполнителем не производится настройка функции всплывающих подсказок, а предоставляется функциональность открытия «Помощи» в системе.

## 4.4 Transition

### 4.4.1 Содержание фазы

Фаза запуска проекта. В рамках данной фазы проводятся работы по сквозному тестированию системы, по подготовке к старту работы пользователей в системе и непосредственно запуску системы в работу. Фаза завершается введением системы в опытно-промышленную эксплуатацию и запуском пилотной группы. Список подразделений, входящих в пилотную группу приведен в главе «Организационная структура проекта». Дальнейшее тиражирование системы на другие филиалы и подразделения производится силами заказчика.

С целью повышения качества результата и контролируемости процесса разработки заказчиком фаза разделяется на следующие стадии:

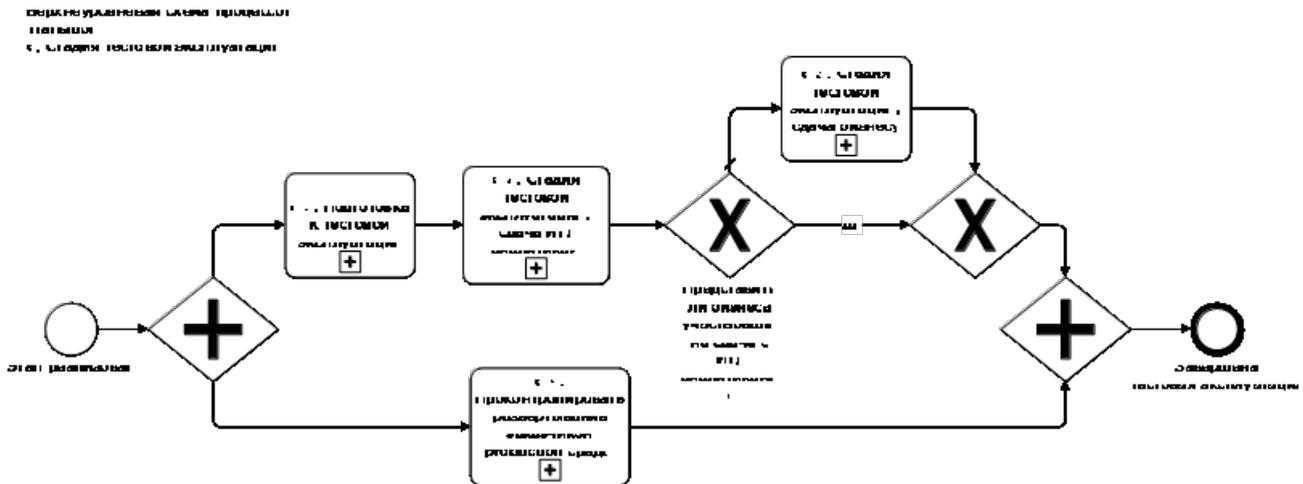
№	Название стадии	Участники	Содержание	Среда проведения
1.	Тестовая эксплуатация	Рабочая группа	Сквозное тестирование системы рабочей группой.	Pre-production
2.	Опытная эксплуатация	Опытная группа	Обучение пользователей опытной группы. Работа в системе опытной группой.	Production <sup>2</sup>
3.	Опытно-промышленная эксплуатация	Пилотная группа	Обучение пользователей пилотной группы силами заказчика. Работа в системе пилотной группой.	Production

Схема процесса прохождения каждой стадии в нотации BPMN, а также результаты и критерии перехода между стадиями приведены ниже.

<sup>2</sup> Production среда - программно-аппаратная среда заказчика для ежедневного коммерческого/операционного использования.

## 4.4.2 Тестовая эксплуатация

### 4.4.2.1 Схема прохождения стадии



### 4.4.2.2 Критерии завершения стадии

Критерии завершения стадии тестовой эксплуатации и перехода на стадию опытной эксплуатации:

- Выполнено два прохода по всем тест-кейсам
- На CSP отсутствуют обращения с типом ошибка высокого и критичного приоритета
- Подготовлена первая версия регламентов работы в системе
- Подготовлена production среда

### 4.4.2.3 Результаты стадии

Результат	Исполнитель	Утверждает
{Наименование документа или другого результата}	{Кто выполняет работы для достижения результата}	{Кто уполномочен утвердить, то результат достигнут}
Система протестирована по тест-кейсам группой IT/аналитиков	Рабочая группа	Руководитель проекта
Система протестирована по тест-кейсам группой ключевых бизнес-пользователей	Рабочая группа	Руководитель проекта
Production среда	IT-координатор	Руководитель проекта
Регламенты работы в системе	КВ	BPM/ONLINE-координатор

### 4.4.2.4 Ограничения стадии

{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами заказчика или сторонних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}

Стадия содержит следующие ограничения:

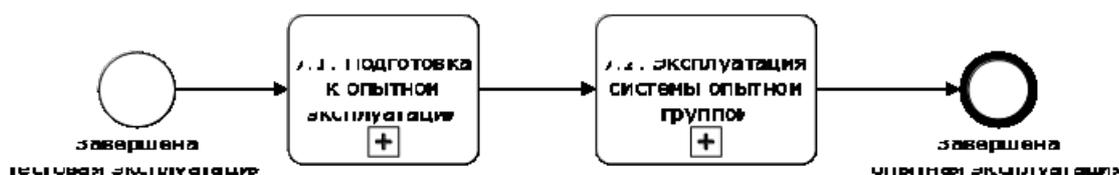
№	Блок работ	Ограничение
1.	Развертывание production среды	Требования к программно-аппаратному комплексу будут приведены в документе «Концепция внедрения системы» в приложении «Требования к обеспечению». Исполнитель не предоставляет инструкций или рекомендаций относительно развертывания внешних систем на тестовой среде, кроме BPMonline.

№	Блок работ	Ограничение
2.	Регистрация обращений	Все обращения (пожелания, замечания к работе системы) должны быть зарегистрированы на CSP. Другие каналы (почта, звонки) используются для решения организационных вопросов. По каждому обращению заказчик указывает, кто автор обращения, при каких обстоятельствах возникла ошибка, а также прикладывает снимок экрана при возникновении ошибки и системный лог.
3.	Ввод информации	Ручной ввод начальных данных, не указанных явно в документе «Концепция внедрения системы», не выполняется силами исполнителя.

### 4.4.3 Опытная эксплуатация

#### 4.4.3.1 Схема прохождения стадии

Верхнеуровневая схема процесса  
Tapsfor  
1. Стадия опытной эксплуатации



В рамках подготовки к опытной эксплуатации исполнитель разворачивает и подготавливает адаптированную систему BPMonline на production среде и настраивает интеграции с системами заказчика. Также проводится обучение опытной группы пользователей.

#### 4.4.3.2 Критерии завершения стадии

Критерии завершения стадии опытной эксплуатации и перехода на стадию опытно-промышленной эксплуатации:

- Опытная группа работает на production среде
- Истек срок опытной эксплуатации. Срок опытной эксплуатации определяется календарным планом
- На CSP отсутствуют обращения с типом ошибка высокого и критичного приоритета
- Актуализированы регламенты

#### 4.4.3.3 Результаты стадии

Результат	Исполнитель	Утверждает
{Наименование документа или другого результата}	{Кто выполняет работы для достижения результата}	{Кто уполномочен утвердить, то результат достигнут}
Опытная группа обучена работе с системой	КВ	Руководитель проекта
Опытная группа работает в системе в промышленном режиме	Опытная группа	Руководитель проекта
Актуализированы регламенты работы в системе	КВ	bpm'online-координатор

#### 4.4.3.4 Ограничения стадии

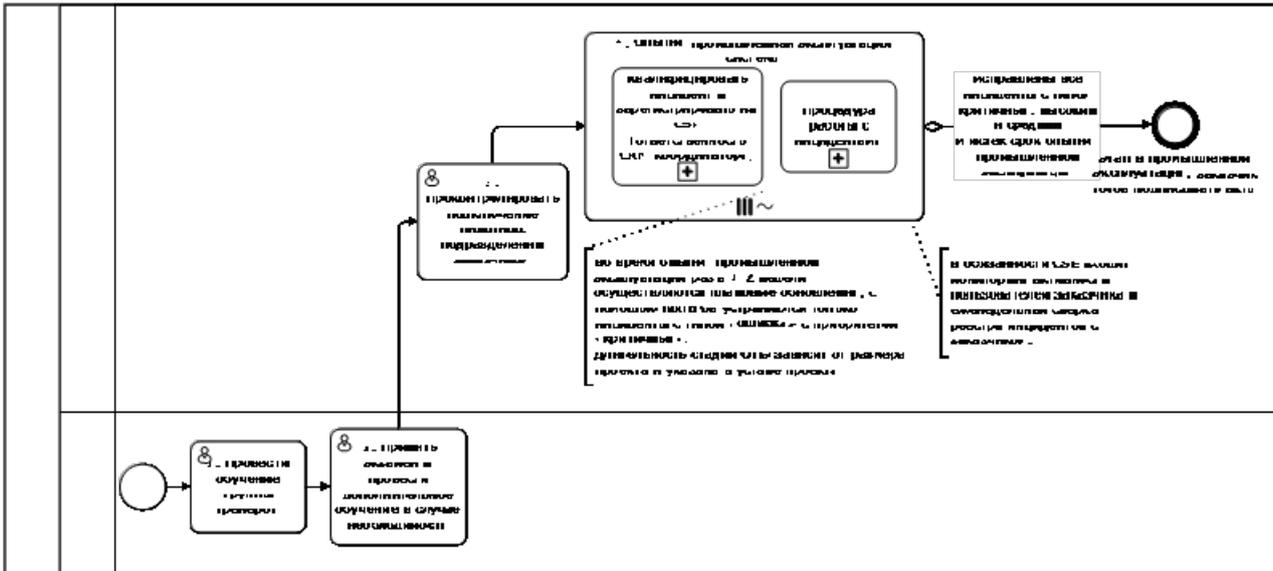
{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами за или сторонних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}

Стадия содержит следующие ограничения:

№	Блок работ	Ограничение
1.	Контроль работы пользователей	Исполнитель предоставляет инструменты контроля активности пользователей в системе, тем не менее, ответственность за контроль их работы лежит на заказчике. Рекомендуется ввести систему мотивации для опытной группы для работы в новой системе.
2.	Регистрация обращений	Все обращения (пожелания, замечания к работе системы) должны быть зарегистрированы на CSP. Другие каналы (почта, звонки) используются для решения организационных вопросов. По каждому обращению заказчик указывает, кто автор обращения, при каких обстоятельствах возникла ошибка, а также прикладывает снимок экрана при возникновении ошибки и системный лог.
3.	Размер опытной группы	Рекомендуемый размер опытной группы – 1-2 человека каждой роли, задействованной в процессах работы в системе.
4.	Сбор пожеланий и замечаний	Первичный сбор и обработку пожеланий и замечаний от конечных пользователей осуществляет BPM'ONLINE-координатор заказчика. Он ответственный за исключение дублей в обращениях, ответы на вопросы пользователей, касающиеся регламентов работы в системе и базового функционала, а также вопросы, связанные с недостаточным знанием пользователями системы.
5.	Offline режим работы	Сотрудникам заказчика для входа в систему необходимо подключение к интернету. Не представляется возможным автономная работа с системой.
6.	Наименование пользователей	В рамках проекта сотрудники заказчика должны быть внесены в систему как контакты (запрещены системой лицензирования наименования User1, User2 и т.п.).
7.	Обучение использованию внешних систем	В рамках проекта исполнителем не производится обучение правилам работы с внешними системами, используемыми заказчиком.

#### 4.4.4 Опытно-промышленная эксплуатация

##### 4.4.4.1 Схема прохождения стадии



Основной целью стадии является полноценный запуск пилотной группы пользователей в систему. Обучение пилотной группы проводит группа тренеров заказчика<sup>3</sup>, которых обучает, в свою очередь, BPM'ONLINE-координатор заказчика.

После завершения стадии систему, при необходимости, можно тиражировать на распределенную структуру заказчика.

##### 4.4.4.2 Критерии завершения стадии

Критерии завершения стадии опытно-промышленной эксплуатации и перехода в фазу Operation:

- Сотрудники пилотной группы работают на production среде

<sup>3</sup> Рекомендуется в качестве тренеров подключать сотрудников опытной группы.

- Истек срок опытно-промышленной эксплуатации. Срок опытно-промышленной эксплуатации определяется календарным планом
- На CSP отсутствуют обращения с типом ошибка критического, высокого и среднего приоритета

#### 4.4.4.3 Результаты стадии

Результат	Исполнитель	Утверждает
<i>{Наименование документа или другого результата}</i>	<i>{Кто выполняет работы для достижения результата}</i>	<i>{Кто уполномочен утвердить, то результат достигнут}</i>
Система готова к тиражированию	Рабочая группа	Заказчик проекта
Вся пилотная группа ежедневно работает в системе	Пилотная группа	Заказчик проекта

#### 4.4.4.4 Ограничения стадии

*{Описывается список работ, которые не будут выполняться в рамках данной фазы, а также список работ, которые должны выполняться силами заказчика или сторонних подрядчиков. Также приводятся ограничения по срокам, ресурсам и другие ограничения.}*

Стадия содержит следующие ограничения:

№	Блок работ	Ограничение
1.	Контроль работы пользователей	Исполнитель предоставляет инструменты контроля активности пользователей в системе, тем ни менее ответственность за контроль их работы лежит на заказчике. Рекомендуется ввести систему мотивации для опытной группы для работы в новой системе.
2.	Регистрация обращений	Все обращения (пожелания, замечания к работе системы) должны быть зарегистрированы на CSP. Другие каналы (почта, звонки) используются для решения организационных вопросов. По каждому обращению заказчик указывает, кто автор обращения, при каких обстоятельствах возникла ошибка, а также прикладывает снимок экрана при возникновении ошибки и системный лог.
3.	Размер пилотной группы	Рекомендуемый размер пилотной группы – центральный офис или один филиал компании. Должны быть задействованы представители всех ролей, которые планируют использовать систему в рамках текущего проекта.
4.	Сбор пожеланий и замечаний	Первичный сбор и обработку пожеланий и замечаний от конечных пользователей осуществляет BPM'ONLINE-координатор заказчика. Он ответственный за исключение дублей в обращениях, ответы на вопросы пользователей, касающиеся регламентов работы в системе и базового функционала, а также вопросы, связанные с недостаточным знанием пользователями системы.
5.	Тиражирование системы	Тиражирование системы на другие подразделения заказчика выполняется силами заказчика без участия экспертов исполнителя, если данная услуга не была оговорена договором или спецификацией к нему.
6.	Offline режим работы	Сотрудникам заказчика для входа в систему необходимо подключение к интернету. Не представляется возможным автономная работа с системой.
7.	Наименование пользователей	В рамках проекта сотрудники заказчика должны быть внесены в систему как контакты (запрещены системой лицензирования наименования User1, User2 и т.п.).

## 4.5 Operation

### 4.5.1 Содержание фазы

Фаза завершения проекта. В рамках данной фазы проводится официальное закрытие проекта, разбор полученных уроков, а также планирование дальнейшего сотрудничества.

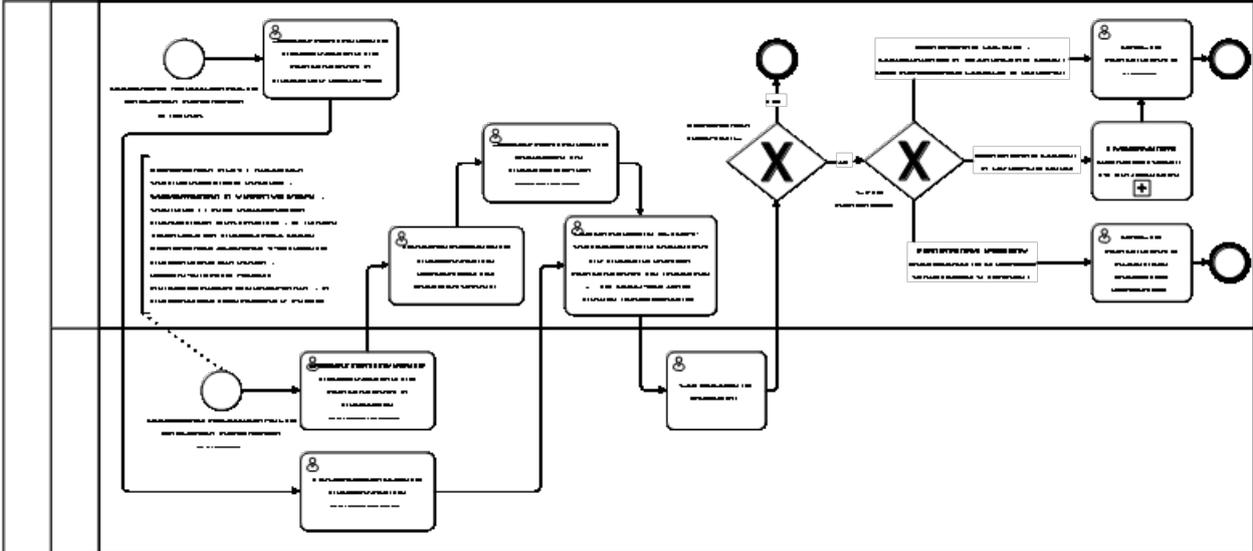
Схема процесса прохождения фазы в нотации BPMN приведены ниже.



## 5. Управление проектом

### 5.1 Управление изменениями

Изменения в проекте могут касаться состава работ и/или календарных сроков. Процесс управления изменениями приведен ниже.

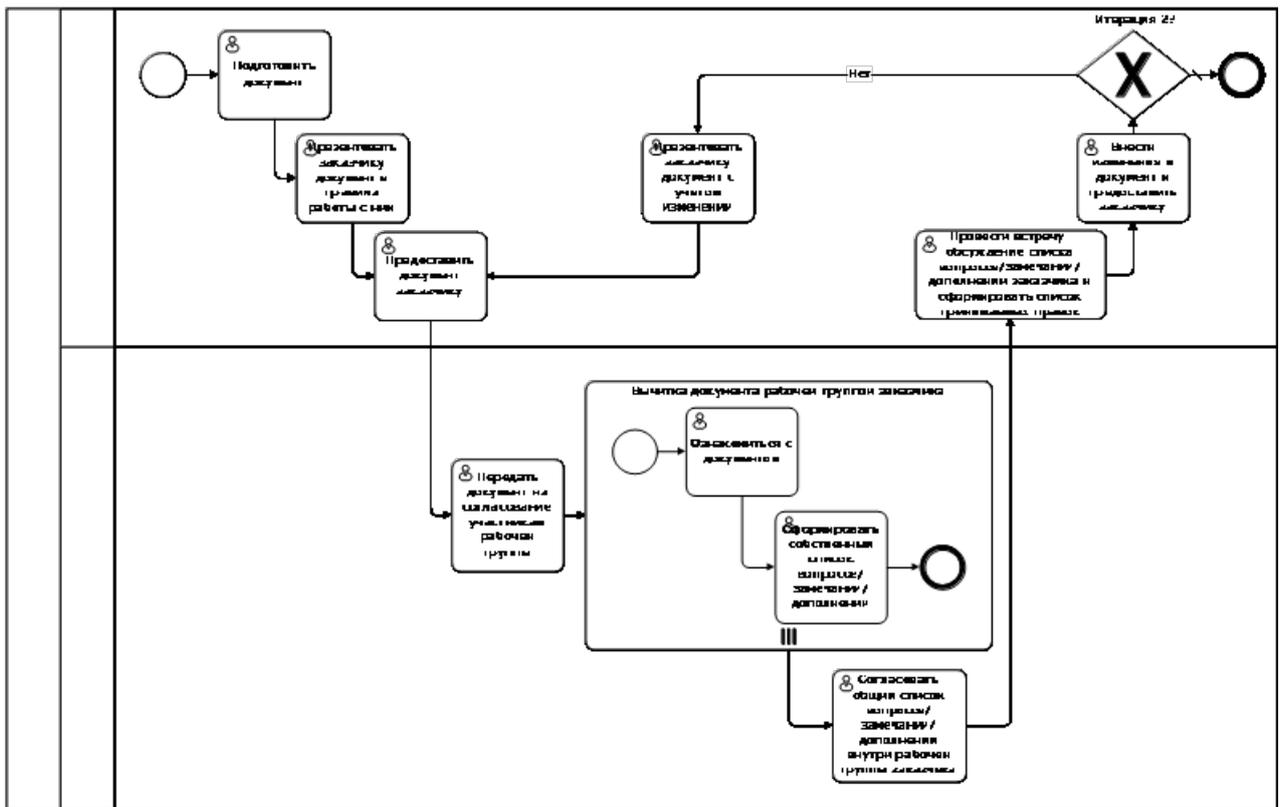


руководители проекта обязаны уведомить друг друга в случае появления непредвиденных изменений в графике работ по проекту. Уведомление должно быть направлено заранее (желательно - не позднее, чем за два дня до проведения запланированных работ), с копиями на кураторов проекта.

Промежуточные сроки выполнения работ по этапам являются ориентировочными и могут быть изменены в ходе проекта по согласованию заказчика и исполнителя.

### 5.2 Согласование результатов фаз и стадий

Любой результат фазы или стадии документируется ответственной стороной и направляется в письменном виде на всю рабочую группу проекта. Ниже приведена схема процесса согласования документа, в котором описан результат.



## 5.3

## 5.4 Управление рисками

Наименование риска	Последствия риска	Степень влияния риска	Вероятность риска	Мероприятия по минимизации рисков
Несвоевременное предоставление необходимых результатов внутренних работ заказчика и ответов на информационные запросы.	Нелинейное влияние времени задержки на увеличение сроков реализации проекта.	Критическая	Высокая	<p>Организация процесса предоставления данных на стороне заказчика: закрепление ответственных, фиксация сроков.</p> <p>При невозможности предоставления информации/результата в указанные сроки пересмотр всего плана проекта или принятие решения о дальнейшем ходе проекта в течение 2х дней с момента выявления риска.</p> <p>Эскалация на следующий уровень управления проектом.</p>
Несвоевременное согласование промежуточных и финальных результатов по проекту.	Нелинейное влияние времени задержки на увеличение сроков реализации проекта.	Критическая	Высокая	<p>Следование правилу двух итераций.</p> <p>Организация процесса согласования на стороне заказчика: закрепление ответственных, фиксация сроков.</p> <p>Эскалация на следующий уровень управления проектом.</p>
Невозможность участия в запланированных работах по проекту, необходимых сотрудников со стороны заказчика и исполнителя в связи с отпуском, командировкой, загрузкой по другим задачам и т.п.	Нелинейное влияние времени отсутствия сотрудников на увеличение сроков реализации проекта.	Допустимая	Средняя	<p>Заблаговременное информирование об участии в работах сотрудников заказчика, согласование плана работ.</p> <p>Перераспределение приоритетов задач сотрудника.</p> <p>Подключение сотрудника, который обладает аналогичными компетенциями.</p> <p>Предоставление информации о периодах длительного отсутствия при уточнении плана работ на фазу.</p> <p>Учет периодов длительного отсутствия рабочих групп при планировании проекта.</p>
Выявление незапланированных задач по проекту.	Увеличение бюджета и/или сроков проекта.	Высокая	Высокая	<p>Совместное обсуждение и согласование изменения сроков и бюджета проекта, расстановка приоритетов задач.</p> <p>Фиксация всех изменений в документах.</p> <p>Принятие решения по изменениям в проекте.</p> <p>Проведение заседания управляющего комитета.</p>
Появление более приоритетных проектов\задач у заказчика.	Увеличение сроков реализации проекта или досрочное завершение проекта.	Критическая	Средняя	<p>Заказчик обязан заранее уведомить исполнителя, в случае изменения приоритета проекта.</p> <p>Эскалация на следующий уровень управления проектом.</p> <p>Проведение заседания управляющего комитета.</p>

Наименование риска	Последствия риска	Степень влияния риска	Вероятность риска	Мероприятия по минимизации рисков
Смена управленческой команды компании заказчика (лиц, принимающих решение).	Изменение приоритета проекта, изменения состава задач проекта. Увеличение сроков реализации проекта или досрочное завершение проекта.	Критическая	Низкая	Постоянное участие в проекте первых лиц компании (управляющий комитет проекта). Использование методологии поставок при внедрении системы. Проведение заседания управляющего комитета по подтверждению целей проекта и согласованию дальнейшего плана проекта.
Конфликт интересов между подразделениями заказчика, задействованными в проекте.	Формирование противоречивых требований, затягивание сроков согласования результатов.	Высокая	Средняя	Участие в рабочей группе представителей всех подразделений, в которых предполагается внедрение системы (в т.ч. IT подразделения). Использование правила 2-х итераций. Проведение заседания управляющего комитета. Выделение отдельного лица, принимающего решение по всем спорным вопросам, учитывающее интересы всех конфликтующих подразделений.
Отсутствие со стороны заказчика эффективного BPM'ONLINE-координатора.	Увеличение вероятности срабатывания других рисков.	Критическая	Высокая	Эскалация вопроса на уровень заказчика проекта. Прием на работу нового сотрудника в компанию заказчика. Кадровое перемещение внутри компании.
Недостаточная квалификация рабочей и опытной группы со стороны заказчика. Увольнение эксперта в направлении.	Увеличение сроков проекта. Несоответствие ожиданий результатов проекта заказчиком и исполнителем.	Высокая	Средняя	Привлечение наиболее квалифицированных сотрудников в рабочую и опытную группы. Назначение заместителей для каждого эксперта в направлении.
Незаинтересованность рабочей и опытной группы со стороны заказчика.	Увеличение сроков проекта. Изменения функциональных требований при каждом согласовании результатов, сознательное затягивание сроков согласования и выполнения каждой работы со стороны заказчика.	Высокая	Низкая	Дополнительная мотивация и поощрение участников рабочей и опытной группы заказчиком. Контроль сроков выполнения работ со стороны куратора проекта. Эскалация на управляющий комитет. Замена участников рабочей и опытной группы.

Наименование риска	Последствия риска	Степень влияния риска	Вероятность риска	Мероприятия по минимизации рисков
Недостаточная информация о внешних системах, с которыми предполагается взаимодействие в рамках проекта.	<p>Невозможность реализовать интеграцию предполагаемым способом.</p> <p>Увеличение объема работ и сроков проекта.</p> <p>Необходимость привлечения внешних подрядчиков для доработок внешних систем, с которыми предполагается интеграция.</p>	Критическая	Средняя	<p>Организация трехсторонних встреч с разработчиками внешних систем.</p> <p>При невозможности предоставления необходимой информации в указанные сроки пересмотр всего плана проекта или принятие решения о дальнейшем ходе проекта в течение 5ти дней с момента выявления риска.</p> <p>Эскалация на следующий уровень управления проектом.</p>

## 5.5 Эскалация

6. При срабатывании любого из рисков проекта исполнитель или заказчик могут инициировать эскалацию вопроса в соответствии с организационной структурой проекта (если иное не указано в описании мероприятий по минимизации рисков):
- 7.
8. 1-ый уровень: Руководство проектом (Руководители проекта);
- 9.
10. 2-ой уровень: Руководство проектом (кураторы проекта);
- 11.
12. 3-ий уровень: Управляющий комитет.
- 13.
14. При возникновении ситуаций в проекте, когда невозможно решить вопрос на уровне рабочей группы и руководства проекта, проводится заседание управляющего комитета, на котором рассматривается вопрос и принимается решение. Решение и договоренности фиксируются в протоколе и принимаются к исполнению рабочей группой проекта. Инициатором проведения заседания управляющего комитета может являться как заказчик, так и исполнитель. После инициации заседания встреча управляющего комитета должна быть проведена не позднее, чем через 2 недели.
- 15.

## 15.1 Управление коммуникациями

16. Процессы управления коммуникациями в проекте направлены на своевременное предоставление необходимой информации участникам проекта, сбор и распространение информации о выполнении работ, решение возникающих проблем.
- 17.
18. Для обеспечения процессов приняты следующие виды коммуникаций:
  - еженедельные статус-коллы и отчеты,
  - отчет перед управляющим комитетом,
  - рабочее заседание управляющего комитета,
  - использование CSP,
  - электронная переписка как официальный документ.

### 18.1.1 Статус-коллы и отчеты

19. **Цель:** фиксация текущего статуса проекта, указание выявленных рисков и мероприятий для их минимизации, подведение итогов прошедшей недели, обсуждение плана ключевых работ следующей недели, обсуждение причин возможного невыполнения запланированных работ и согласование способа их выполнения.
- 20.
21. **Участники:** РП, кураторы проекта привлекаются при невыполнении критичных для хода проекта работ или повторном невыполнении работ. Организует РП.
- 22.
23. **Содержание:** во время подготовки РП актуализирует план работ, сопоставляет выполнение с согласованным на предыдущем статус-колле перечнем работ (как со стороны заказчика, так и со стороны исполнителя, подрядчиков). На статус-колле РП согласовывает единое видение с руководителем проекта достигнутых результатов, текущего состояния проекта, обсуждаются открытые вопросы, возникшие сложности и их причины, возникшие риски и пути их минимизации, согласовывается план работ на следующую неделю. По итогам проведения статус-колла РП направляет отчет по проекту на рабочую группу и руководство проекта.
- 24.
25. **Формат:** телеконференция/skype-call в согласованное время.
- 26.
27. **Частота:** 1 раз в неделю.

### 27.1.1 Отчет перед управляющим комитетом

28. **Цель:** вовлечение руководства компании в проект, обеспечение поддержки проекта и вносимых в компании изменений владельцами бизнеса, формирование единого видения статуса проекта, решение вопросов.
- 29.
30. **Участники:** управляющий комитет, руководство проектом. Организуют кураторы проекта.
- 31.
32. **Содержание:** РП готовит презентацию с отображением достигнутых результатов проекта, текущим статусом и верхнеуровневым планом будущих работ, дополнительно

выносит вопросы, которые требуют решения на уровне УК. По итогам проведения РП направляет отчет с описанием достигнутых договоренностей на руководство проекта и управляющий комитет.

- 33.
- 34. **Формат:** встреча/телеконференция/skype-call в согласованное время.
- 35. **Частота:** 1 раз в 2-4 недели.

### 35.1.1 Рабочее заседание управляющего комитета

- 36. **Цель:** решение вопросов, эскалированных от руководства проектом; принятие стратегических решений по проекту.
- 37.
- 38. **Участники:** управляющий комитет, руководство проектом. При необходимости могут привлекаться участники рабочей группы. Организуют кураторы проекта.
- 39.
- 40. **Содержание:** Руководство проекта готовит список вопросов, требующих принятия решения на уровне УК и направляет его не позднее, чем за 2 дня до проведения заседания. По итогам заседания РП направляет отчет с описанием достигнутых договоренностей на руководство проекта и управляющий комитет.
- 41.
- 42. **Формат:** встреча/телеконференция/skype-call в согласованное время.
- 43.
- 44. **Частота:** по мере необходимости.

### 44.1.1 Customer success portal

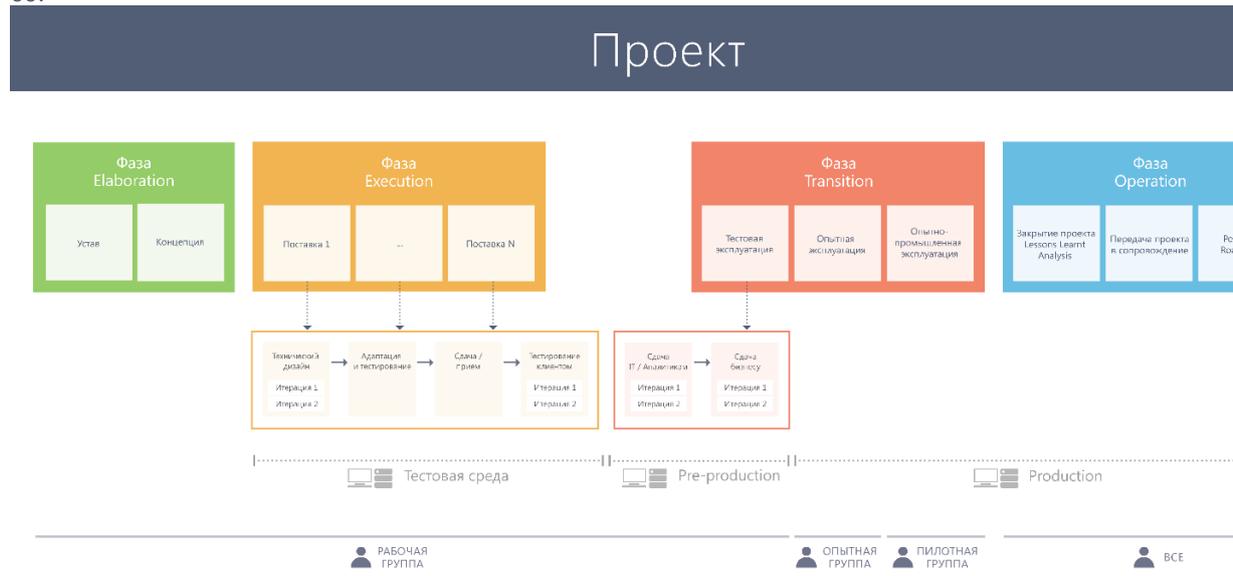
- 45. **Цель:** использование единого ресурса для хранения версий документации по проекту, регистрации, классификации, приоритезации и обработки обращений, отслеживания статуса обращения.
- 46.
- 47. **Содержание:** В ходе проекта вся документация по проекту выкладывается на портал. Все обращения с момента получения регистрационных данных BPM'ONLINE-координатор также регистрирует на портале. При регистрации обращения BPM'ONLINE-координатор указывает приоритет (критичный, высокий, средний, низкий согласно правилу определения приоритетов), классифицирует обращение (ошибка, запрос на изменение). Приоритет и категория могут быть изменены РП и согласованы с руководителем проекта, также согласованы сроки и порядок выполнения. Детальные правила работы указаны в **приложении 2 данного документа**.
- 48.
- 49. **Формат:** портал <http://support.bpmonline.com>.
- 50.
- 51. **Частота:** версии документов выкладываются по мере составления, обращения регистрируются по мере появления по ходу всего проекта.

### 51.1.1 Переписка

- 52. **Цель:** присвоение e-mail переписке статуса официального документа для уменьшения бумажного документооборота и ускорения коммуникаций.
- 53.
- 54. **Участники:** все участники проекта.
- 55.
- 56. **Содержание:** все договоренности, достигнутые на встречах/телеконференциях, подтверждаются в режиме e-mail переписки и имеют статус официального документа. В обязательном порядке РП фиксирует результаты фазы и стадии проекта в виде e-mail и получает от руководителя проекта подтверждение. Информация, полученная по e-mail, считается по умолчанию достоверной и согласованной в рамках рабочей группы стороны-источника информации.
- 57.
- 58. **Формат:** e-mail.
- 59.
- 60. **Частота:** при завершении стадии и фазы проекта, а также в любое время по ходу выполнения работ по проекту.
- 61.
- 62.
- 63.

# 64. Приложение 1. Project life cycle

65.  
66.



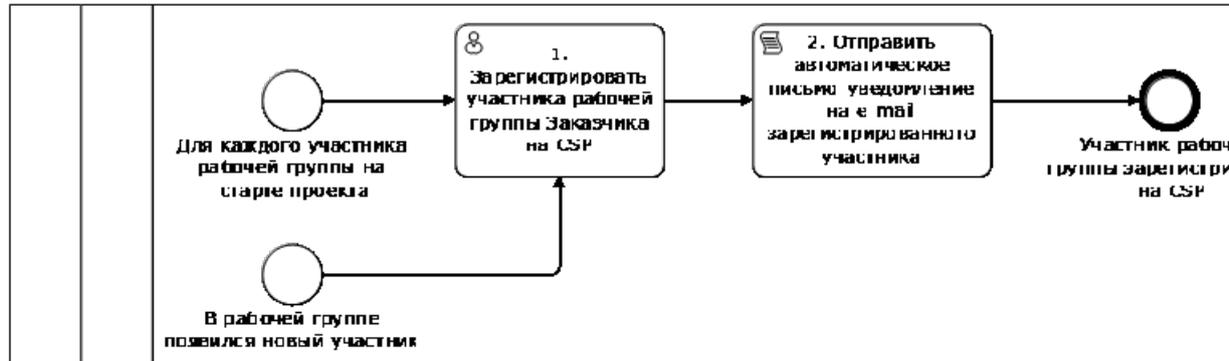
## 67. Приложение 2. Правила работы с customer success portal

68. Схема работы с Customer Success Portal представлена ниже.

## 69. Регистрация пользователей на CSP

70. На схеме представлен процесс регистрации участников рабочей группы проекта на Customer Success Portal.

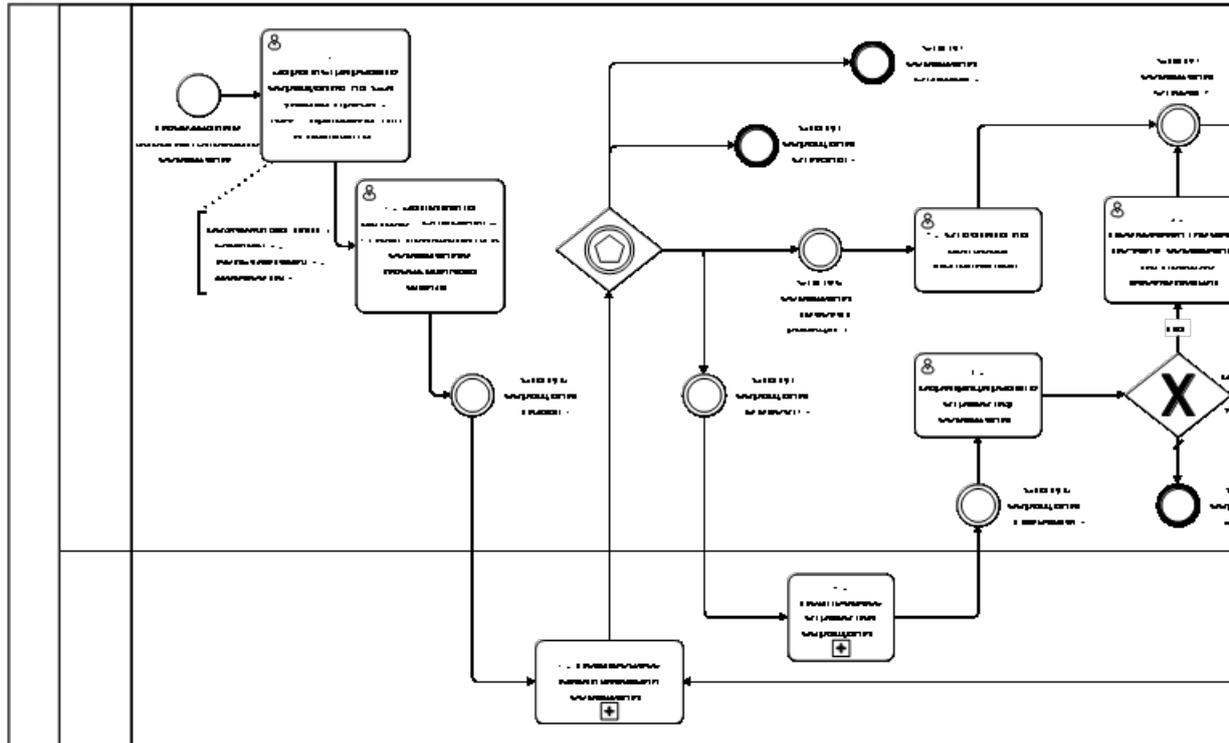
71.  
72.



## 73. Работа с обращениями на CSP

74. В ходе всего проекта команда постоянно работает с обращениями по представленному ниже процессу:

75.  
76.



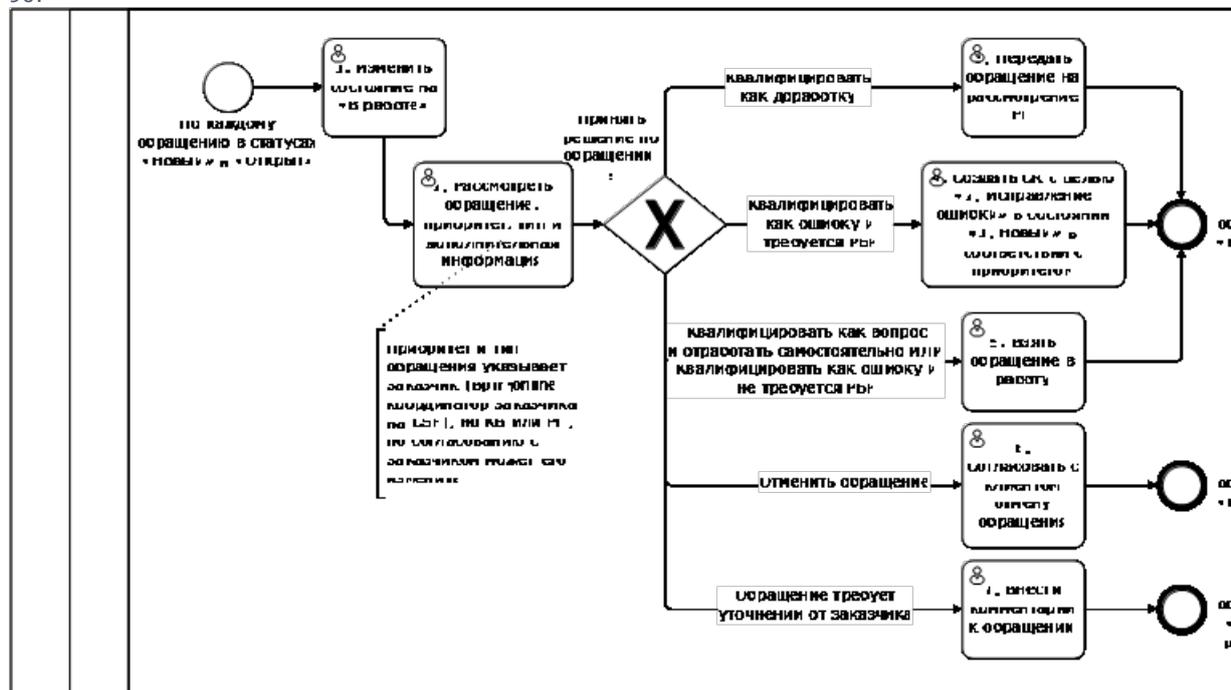
77. В процессе используются следующие типы обращений:  
78.

79. Тип обращения	80. Описание
81. Ошибка	82. Обращение, вызванное отклонением прохождения бизнес-процесса системы от описанного в документе концепция, включая приложения к ней или функциональности, указанной в техническом дизайне. Обработка обращения указанного типа не требует дополнительного финансирования.
83. Консультация	84. Обращение, вызванное необходимостью ответить на вопросы по прохождению бизнес-процесса системы согласно документа концепция, технического дизайна. Обработка обращения указанного типа не требует дополнительного финансирования.
85. Доработка	86. Обращение, вызванное необходимостью изменения/дополнения/удаления шага бизнес-процесса системы от описанного в документе технический дизайн или руководстве пользователя. Обработка обращения указанного типа требует дополнительного финансирования и дополнительного срока для реализации.

87.  
88. При установке приоритета обращения участники используют критерии определения приоритета, указанные в п.1.2 настоящего документа. В зависимости от типа и приоритета обращения устанавливается порядок квалификации обращения участниками рабочей группы Terrasoft и определяется по каждому обращению включение исправления в пакет обновления и срок установки пакета.

## 89. Подпроцесс квалификации обращений

90.



## 91. Работа с документами на CSP

92. В ходе проекта все проектные документы хранятся на Customer Success Portal. Все документы редактируются в режиме правки. Детальное руководство по работе с CSP находится в файле «Customer\_Success\_Portal.pdf», которое направляется дополнительно участникам рабочей группы заказчика при старте работ.

93.

94.

95.

## 96. Приложение 3. Календарный план проекта