

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЗАРУБЕЖНЕФТЬ»

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН
приказом АО «Зарубежнефть»
от «05» июля 2019 г. № 215

РЕГЛАМЕНТ
ПО УПРАВЛЕНИЮ ИЗМЕНЕНИЯМИ
В ИНТЕГРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССАХ И
В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ

№ РГ ОБ-09.0-01
РЕДАКЦИЯ 2.00

Москва
2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

I.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II.	СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ИНТЕГРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССАХ И В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ	4
	2.1. Общая процедура управления изменениями.....	4
	2.2. Инициация и экспертиза запроса на изменение.....	5
	2.3. Определение исполнителя	6
	2.4. Реализация и внедрение изменения	7
III.	МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЦЕДУРЫ	8
IV.	КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ	13
	4.1. Объекты изменений	13
	4.2. Классификация изменений.....	13
	4.3. Функциональные опции	13
	4.4. Ответственные лица и ключевые показатели процесса	14
	4.5. Публикация информации об изменениях	14
	4.6. Формы процедуры управления изменениями	15
	4.7. Порядок разрешения споров	15
	4.8. Описание процедуры	16
	Приложение № 1	26
	Приложение № 2.....	29

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

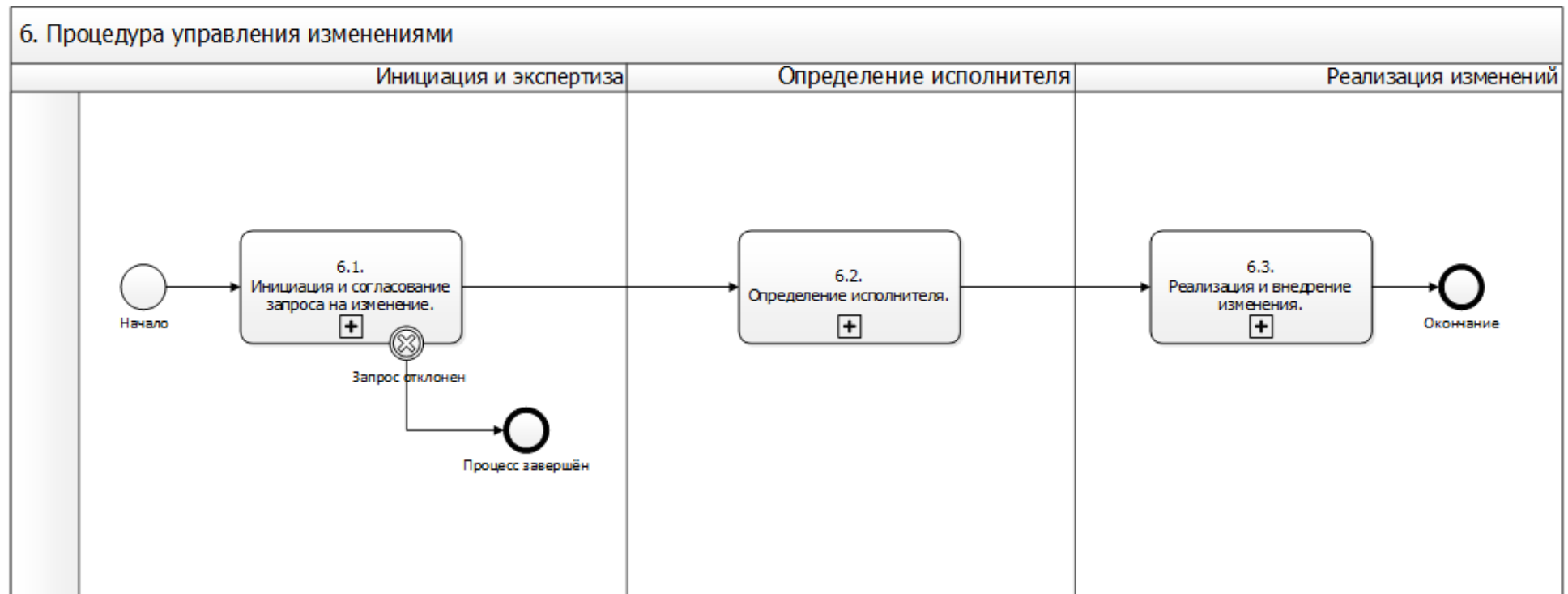
Наименование документа	Регламент по управлению изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах	
Регламентируемый бизнес-процесс / подпроцесс	Об-9 Управление информационными технологиями / Об-9.3 Линейка ПО, обслуживание систем и пользователей	
Степень покрытия бизнес-процесса документом: – полностью; частично (указать область покрытия)	Покрывает бизнес-процесс Об-9 «Управление информационными технологиями» в части процедуры 6 «Управление изменениями в ИТ»	
Период действия	Постоянно	
Внешние законодательные требования, требования политик, стратегических документов	-	
Область действия / степень распространения требований на ДО:	АО «Зарубежнефть»	Полностью
	ГриД: Добыча	
	НиС	
	Сервисы	
	Прочие	
Разработчик документа, должность, ФИО, контакты (e-mail, телефон)	Мишанин Дмитрий Вячеславович, главный специалист УИТ, т. 22-65, e-mail: DMishanin@nestro.ru	

Настоящий Регламент по управлению изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах (далее – Регламент) определяет порядок и правила взаимодействия структурных подразделений АО «Зарубежнефть» и ДО при внесении изменений в информационные системы, справочники и таблицы мэппинга.

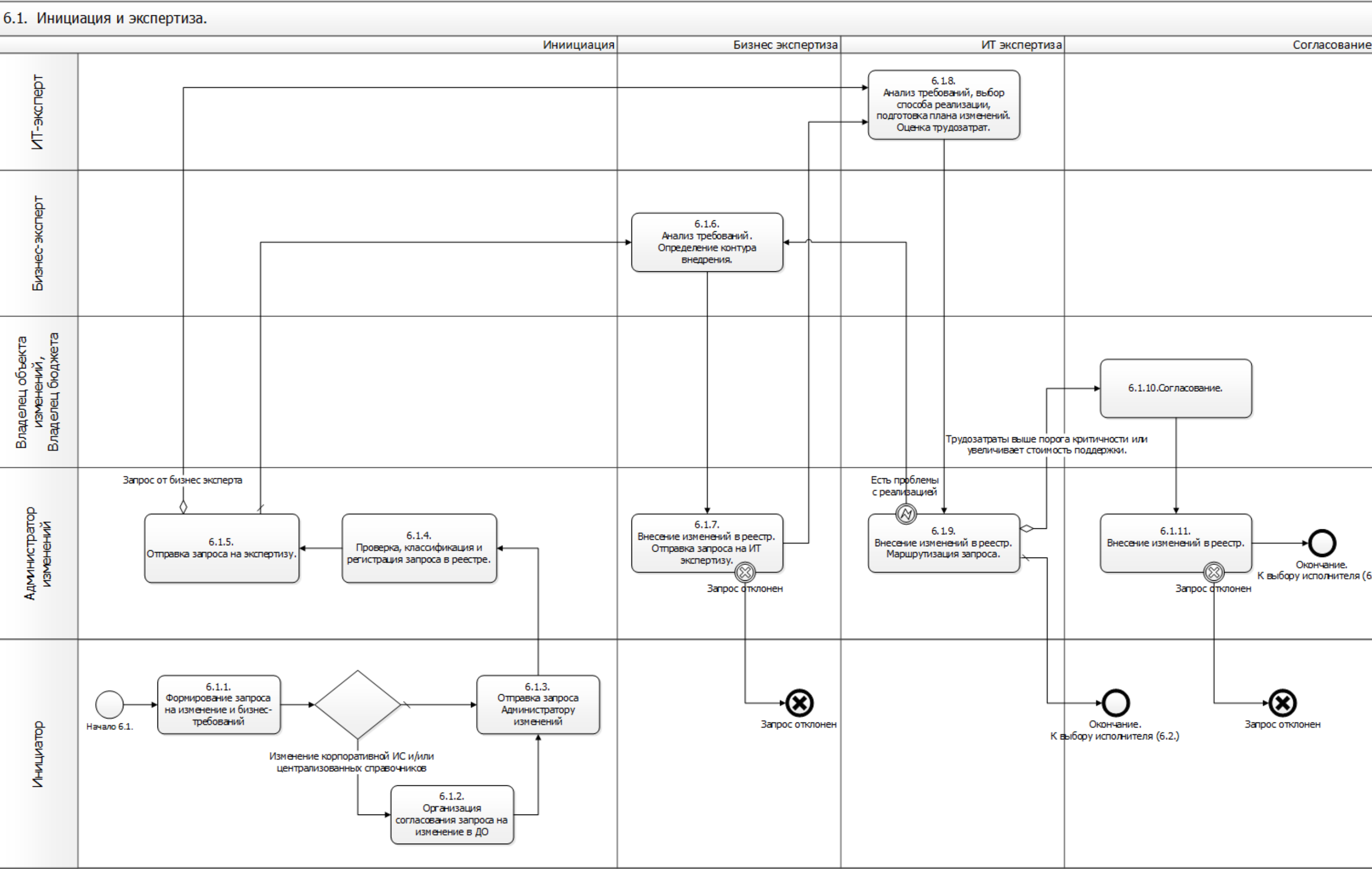
Процедуры и правила, описанные в данном Регламенте обязательны при изменении корпоративных информационных систем и рекомендуемы к применению при изменении локальных информационных систем.

II. СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ИНТЕГРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССАХ И В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ

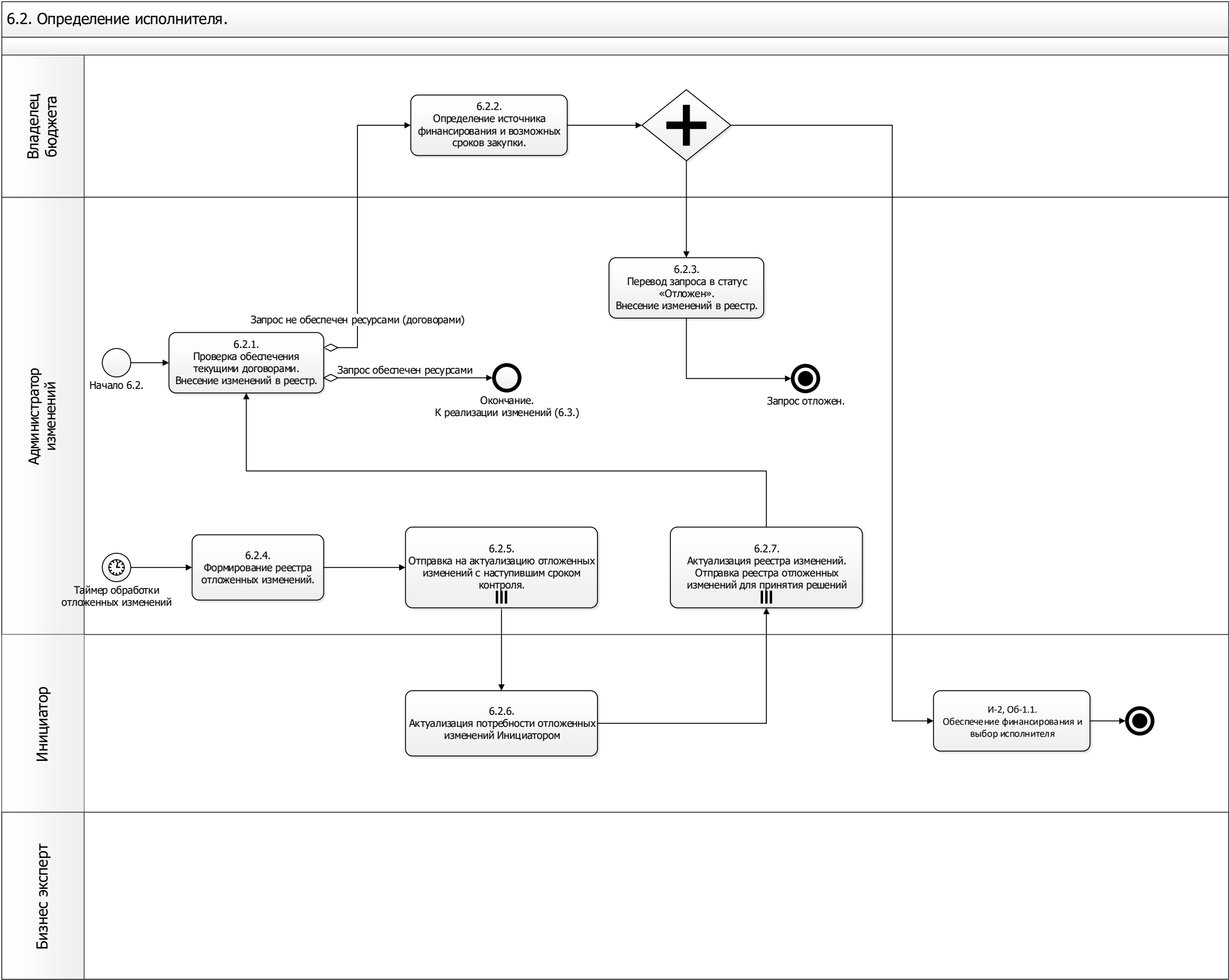
2.1. Общая процедура управления изменениями



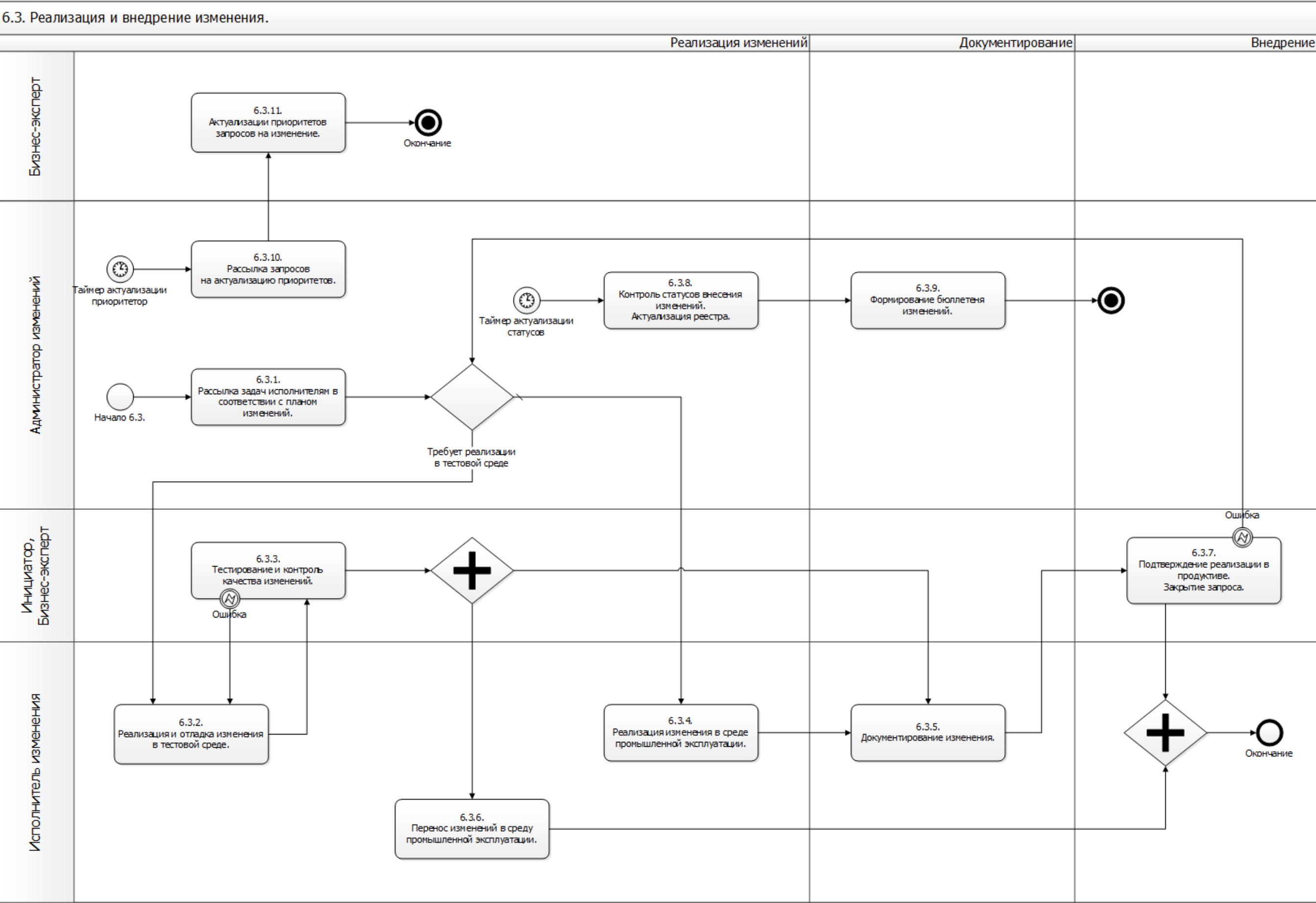
2.2. Инициация и экспертиза запроса на изменение



2.3. Определение исполнителя



2.4. Реализация и внедрение изменения



III. МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЦЕДУРЫ

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	АДМИНИСТРАТОР ИЗМЕНЕНИЙ	БИЗНЕС- ЭКСПЕРТ	ИТ-ЭКСПЕРТ	ВЛАДЕЛЕЦ ОБЪЕКТА ИЗМЕНЕНИЙ	ИСПОЛНИТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЯ	ВЛАДЕЛЕЦ БЮДЖЕТА
6.1.	Инициация и экспертиза								
6.1.1.	Формирование запроса на изменение и бизнес-требований	При возникновении потребности	выполняет	х	х	х	х	х	х
6.1.2.	Организация согласования запроса на уровне ДО	2 рабочих дня	выполняет	х	х	х	х	х	х
6.1.3.	Отправка запроса Администратору изменений	1 рабочий день после согласования	выполняет	х	х	х	х	х	х
6.1.4.	Проверка, классификация и регистрация изменения	2 часа после получения запроса	информируется	выполняет	х	х	х	х	х
6.1.5.	Отправка Запроса на экспертизу	1 часа после регистрации запроса	информируется	выполняет	х	х	х	х	х
6.1.6.	Анализ требований изменения. Определение контура внедрения	1 рабочий день после получения запроса	х	информируется	выполняет	х	х	х	х
6.1.7.	Внесение изменений в реестр. Отправка запроса на ИТ-экспертизу	2 часа после бизнес-экспертизы	информируется	выполняет	х	х	х	х	х
6.1.8.	Анализ требований изменения. Выбор способа реализации. Подготовка плана изменений. Оценка трудозатрат	1 рабочий день после получения запроса	х	информируется	х	выполняет	х	х	х
6.1.9.	Внесение изменений в реестр. Маршрутизация запроса	2 часа после ИТ-экспертизы	информируется	выполняет	х	х	х	х	х
6.1.10.	Согласование изменения	2 рабочих дня после получения запроса	х	информируется	х	х	выполняет	х	выполняет

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	АДМИНИСТРАТОР ИЗМЕНЕНИЙ	БИЗНЕС- ЭКСПЕРТ	ИТ-ЭКСПЕРТ	ВЛАДЕЛЕЦ ОБЪЕКТА ИЗМЕНЕНИЙ	ИСПОЛНИТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЯ	ВЛАДЕЛЕЦ БЮДЖЕТА
6.1.11.	Внесение изменений в реестр. Маршрутизация запроса	2 часа после получения результатов согласования	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.	Определение исполнителя								
6.2.1.	Проверка обеспечения изменения текущими договорами	2 часа после получения запроса	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.2.	Определение источника финансирования и возможных сроков закупки	1 рабочий день после получения запроса	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
6.2.3.	Перевод запроса в статус «Отложен». Внесение изменений в реестр	2 часа после получения информации	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.4.	Формирование реестра отложенных изменений	1 раз в месяц. В соответствии со сроками, указанными в отложенных изменениях	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.5.	Отправка на актуализацию отложенных изменений с истекшим сроком принятия решения	1 час после получения реестра отложенных изменений	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.6.	Актуализация потребности отложенных изменений Инициатором	1 рабочий день после получения перечня	ВЫПОЛНЯЕТ	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	X	X
6.2.7.	Актуализация реестра изменений. Отправка реестра отложенных изменений для принятия решений	2 часа после получения уведомления	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.2.8.	Рассылка запросов на актуализацию приоритетов	1 раз в месяц	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	АДМИНИСТРАТОР ИЗМЕНЕНИЙ	БИЗНЕС- ЭКСПЕРТ	ИТ-ЭКСПЕРТ	ВЛАДЕЛЕЦ ОБЪЕКТА ИЗМЕНЕНИЙ	ИСПОЛНИТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЯ	ВЛАДЕЛЕЦ БЮДЖЕТА
6.2.9.	Актуализации приоритетов запросов на изменение	1 рабочий день после получения перечня запросов	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X
6.3.	Реализация и внедрение изменения								
6.3.1.	Рассылка задач исполнителям изменений в соответствии с планом	2 часа после получения информации о готовности к реализации	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.3.2.	Реализация и отладка изменения в тестовой среде	В течение установленного срока внесения изменений в ИС	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X
6.3.3.	Тестирование и контроль качества изменений	В течение установленного срока внесения изменений в ИС	ВЫПОЛНЯЕТ	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X
6.3.4.	Реализация изменения в среде промышленной эксплуатации	В течение установленного срока внесения изменений в ИС	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X
6.3.5.	Документирование изменения	В течение установленного срока внесения изменений	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X
6.3.6.	Перенос изменений в среду промышленной эксплуатации	в соответствии с планом выхода релизов	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X
6.3.7.	Подтверждение реализации в среде промышленной эксплуатации. Закрытие запроса	2 рабочих дня после переноса изменений в среду промышленной эксплуатации	ВЫПОЛНЯЕТ	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	АДМИНИСТРАТОР ИЗМЕНЕНИЙ	БИЗНЕС-ЭКСПЕРТ	ИТ-ЭКСПЕРТ	ВЛАДЕЛЕЦ ОБЪЕКТА ИЗМЕНЕНИЙ	ИСПОЛНИТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЯ	ВЛАДЕЛЕЦ БЮДЖЕТА
6.3.8.	Контроль статусов внесения изменений. Актуализация реестра изменений	1 раз в рабочий день	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.3.9.	Актуализация бюллетеня изменений	1 раз в рабочий день	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.3.10.	Рассылка запросов на актуализацию приоритетов	1 раз в месяц	X	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X	X
6.3.11.	Актуализации приоритетов запросов на изменение	1 рабочий день после получения перечня запросов	X	ВЫПОЛНЯЕТ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	X

Участники процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах

РОЛЬ/СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ	ФОРМА ЗАКРЕПЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ИНИЦИАТОР	<ul style="list-style-type: none"> – формирование запросов на изменение в интеграционных процессах и информационных системах; – организация согласования запроса на изменение с руководителями ДО (для ДО); – участие в тестировании изменений 	Закрепляется в форме «Запрос на изменения» (Форма № 1)
АДМИНИСТРАТОР ИЗМЕНЕНИЙ	<ul style="list-style-type: none"> – актуализация матрицы исполнителей ролей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и информационных системах; – проверка запросов на изменение на корректность оформления и согласования на уровне ДО; – регистрация запросов на изменение; – маршрутизация запросов на изменение; – контроль сроков исполнения задач процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах; 	<p>Функция обеспечивается подразделением, ответственным за внедрение и сопровождение информационных систем.</p> <p>Для корпоративных информационных систем АО «Зарубежнефть» функция обеспечивается УИТ</p>

РОЛЬ/СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ	ФОРМА ЗАКРЕПЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
	<ul style="list-style-type: none"> – работа с отложенными изменениями; – информирование инициатора и участников процесса о текущих статусах запросов на изменение; – публикация информации об изменениях 	
ВЛАДЕЛЕЦ ОБЪЕКТА ИЗМЕНЕНИЙ	<ul style="list-style-type: none"> – согласование запросов на изменения 	Закрепляется матрицей исполнителей ролей процедуры управления изменениями в ИС (Форма № 4)
БИЗНЕС-ЭКСПЕРТ	<ul style="list-style-type: none"> – анализ требований запроса на изменение; – определение контура внедрения изменения; – согласование запросов на изменения 	Назначается руководителем структурного подразделения-владельца объекта изменений
ИТ-ЭКСПЕРТ	<ul style="list-style-type: none"> – выбор способа реализации изменений; – формирование плана изменений объектов; – оценка трудозатрат на реализацию изменений 	Назначается руководителем структурного подразделения, ответственного за внедрение и сопровождение информационных систем (в АО «Зарубежнефть» – УИТ)
ИСПОЛНИТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЯ	<ul style="list-style-type: none"> – реализация запросов на изменения; – документирование изменений; – перенос изменений в среду промышленной эксплуатации 	Определяется в процессе определения исполнителя и настоящим регламентом
ВЛАДЕЛЕЦ БЮДЖЕТА	<ul style="list-style-type: none"> – определение источников финансирования изменений и сроков реализации изменений, не обеспеченных договорами; – организация процедуры закупки 	Закрепляется матрицей исполнителей ролей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах (Форма № 4)

IV. КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ

4.1. Объекты изменений

Настоящий Регламент распространяется на процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах, справочниках и таблицах мэппинга, указанных в качестве объектов изменений в матрице исполнителей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах.

4.2. Классификация изменений

В разрезе объектов, изменения делятся на следующие типы:

- изменения информационных систем;
- изменения справочников;
- изменения таблиц мэппинга.

Дополнительно, изменения информационных систем делятся на следующие виды:

- *изменение конфигурации* – изменения, требующие создания новых объектов конфигурации ИС;
- *изменение объектов* – изменения, требующие изменения существующих объектов конфигурации информационной системы и/или кода программных модулей;
- *изменения настроек* – изменения, не требующие изменения объектной модели конфигурации и/или кода программных модулей.

4.3. Функциональные опции

При реализации изменений конфигураций шаблонных решений, предназначенных для тиражирования (как отдельные экземпляры систем) в группе компаний, необходимо иметь возможность отключать не используемый функционал в соответствии с требованиями конкретных процессов дочерних обществ или групп пользователей. Для этих целей, необходимо использовать механизм функциональных опций, позволяющий определять в конфигурации ту функциональность, которая может использоваться или не использоваться при внедрении в зависимости от потребностей конкретного дочернего общества или группы пользователей.

Необходимость создания и наименование функциональной опции для конкретного изменения информационной системы определяется в процедуре согласования изменения.

4.4. Ответственные лица и ключевые показатели процесса

Источником актуальной информации об ответственных лицах и ключевых показателях процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах является матрица исполнителей ролей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах (Форма № 4).

Матрица исполнителей ролей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах заполняется администраторами изменений по мере обработки заявок на изменение.

Ответственные лица и ключевые показатели закрепляются за каждым объектом изменения.

Владелец объекта изменений определяется в Приказах о сдаче информационной системы в эксплуатацию, данный владелец объекта ИС отвечает и за справочники и таблицы мэппинга ИС, используемые в данной ИС.

Назначение бизнес-экспертов производится руководителями подразделений-владельцев объектов изменений, информация об этом направляется на адрес электронной почты – IT-change@nestro.ru.

Назначение ИТ-экспертов, а также актуализация информации о признаке обеспечения изменений договором производится руководителем подразделения, ответственного за внедрение и сопровождение информационных систем, информация об этом направляется на адрес электронной почты – IT-change@nestro.ru (в АО «Зарубежнефть» – начальник УИТ).

Для целей актуализации матрицы исполнителей ролей и ключевых показателей, администратор изменений вправе направлять запросы руководителям подразделений, которые являются владельцами объектов изменений и руководителям подразделений, ответственных за внедрение и сопровождение информационных систем.

4.5. Публикация информации об изменениях

Для информирования участников процедуры управления изменениями о изменениях, внесенных в информационные системы, формируется бюллетень изменений. Бюллетень содержит краткое описание каждого изменения и дате его внедрения в среду промышленной эксплуатации. Бюллетень изменений формируется Администратором изменений путём добавления справок-отчетов¹, полученных от исполнителя изменений по окончании процедуры документирования.

¹ Справка-отчет – отчет готовится исполнителем в случаях, предусмотренных договорами.

Актуализация бюллетеня производится после каждого внедрения изменения в среду промышленной эксплуатации.

4.6. Формы процедуры управления изменениями

На корпоративном портале АО «Зарубежнефть» <http://company.nestro.ru> («ГЛАВНАЯ > СЕРВИСЫ > ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ») размещены следующие формы процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах:

№ формы	Форма процесса	Имя файла
1.	Форма запроса на изменение	Форма № 1_Форма запроса на изменение.xlsx
2.	Форма бизнес-требований	Форма № 2_Форма бизнес-требований.docx
3.	Форма реестра изменений	Форма № 3_Форма реестра изменений.xlsx
4.	Матрица исполнителей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах	Форма № 4_Матрица исполнителей ролей и ключевых показателей.xlsx
5.	Форма плана изменений	Форма № 5_Форма план изменений.docx

4.7. Порядок разрешения споров

Разрешения спорных ситуаций между участниками процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах производится путем эскалации проблемы на уровень заместителя ГД Общества / ДО, курирующего направление внедрения и сопровождение информационных систем (в АО «Зарубежнефть» – ЗГД ЭиФ).

4.8. Описание процедуры

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
6.1.	Инициация и экспертиза				
6.1.1.	<p>Формирование запроса на изменение (далее Запроса) в соответствии с шаблоном (Форма № 1).</p> <p>Формирование Запроса производится на основе XLS шаблона, который прилагается к настоящему регламенту.</p> <p>Если Запрос на изменения имеет вид «Изменение конфигурации», формируются формализованные бизнес-требования в установленной форме (Форма № 2)</p>	Инициатор изменений	□ документы-основания для проведения изменений (приказы, письма, должностные записки и пр.)	При возникновении потребности	<p>□ запрос на изменение;</p> <p>□ формализованные бизнес-требования (при необходимости)</p>
6.1.2.	<p>В случае изменений корпоративной информационной системы, справочника или таблицы мэппинга, Запрос согласовывается на уровне ДО в соответствии с матрицей исполнителей ролей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных процессах и в информационных системах (Форма № 4).</p> <p>Инициатор Запроса организует согласование Запроса одним из следующих способов:</p> <p>□ без использования систем СЭД. Печатная форма Запроса подписывается согласующими лицами ДО;</p> <p>□ с использованием локальных систем СЭД. Электронная версия (XLS файл) согласуется в системе СЭД с последующим</p>	Инициатор изменений. Руководители ДО	<p>□ запрос на изменение;</p> <p>□ формализованные бизнес-требования (при необходимости)</p>	2 рабочих дня после получения уведомления о согласовании	<p>□ согласованный в ДО Запрос;</p> <p>□ формализованные бизнес-требования (при необходимости)</p>

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	формированием листа согласования; □ после внедрения АСПП только через АСПП. Запросы на изменение локальных, справочников и мэппингов не требуют согласования на уровне ДО				
6.1.3.	Инициатор отправляет Администратору изменений Запрос на выделенный адрес электронной почты ² , после внедрения АСПП только через заявку в АСПП	Инициатор изменений	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости)	1 рабочий день после согласования	□ согласованный запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости)
6.1.4.	Проверка Запроса на корректность заполнения полей и наличие согласования на уровне ДО. Регистрация Запроса в реестре изменений (Форма № 3) со статусом « <i>Зарегистрирован</i> » и приложение всех сопутствующих документов. Направление Запроса и сопутствующих документов соответствующим бизнес-экспертам. Направляется уведомление Инициатору	Администратор изменений	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости)	2 часа с момента поступления документов	□ измененный реестр изменений; □ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ уведомление Инициатора о статусе Запроса
6.1.5.	Если инициатором Запроса является Бизнес-эксперт, то в реестре изменений фиксируется статус Запроса « <i>ИТ-экспертиза</i> », а Запрос направляется ИТ-экспертам.	Администратор изменений	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости);	2 часа с момента поступления документов	□ измененный реестр изменений; □ запрос на изменение; □ формализованные

² Адрес электронной почты и телефон, который используется для взаимодействия в рамках настоящего регламента, определяются специалистами подразделения ответственного за внедрение и сопровождение ИС (в АО «Зарубежнефть» – адрес электронной почты: IT-change@nestro.ru, телефон: 7771). Информация об адресе электронной почты должна быть доведена до работников Общества до вступления в действие настоящего регламента. В случае частичной или полной автоматизации процесса настоящего регламента, способы отправки Запроса определяются инструкциями соответствующей ИС.

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	В иных случаях в реестре изменений фиксируется статус Запроса « <i>Бизнес-экспертиза</i> », а Запрос направляется Бизнес-экспертам. Направляется уведомление Инициатору		□ матрица исполнителей ролей		бизнес-требования (при необходимости); □ уведомление Инициатора о статусе Запроса
6.1.6.	Бизнес-эксперт определяет целесообразность изменения исходя из предоставленных ему полномочий владельцем объекта изменений. При необходимости, бизнес-эксперт уточняет требования Запроса, организует согласование изменения с заинтересованными лицами и владельцем объекта изменения. Определяет необходимость изменения для отдельных дочерних обществ и/или подразделений. При необходимости, согласует сроки изменения бизнес-процесса со сроками реализации Запроса	Бизнес-эксперт	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости)	1 рабочий день после получения всей необходимой информации	□ согласование бизнес-эксперта; □ контур внедрения
6.1.7.	Если Запрос не согласован бизнес-экспертом, то в реестре изменений фиксируется статус Запроса « <i>Отклонен</i> ». Если запрос согласован бизнес-экспертом, то в реестре изменений фиксируется статус Запроса « <i>ИТ-экспертиза</i> », а Запрос направляется ИТ-экспертам. Направляется уведомление Инициатору	Администратор изменений	□ согласование бизнес-эксперта; □ контур внедрения; □ матрица исполнителей ролей	2 часа с момента получения результатов бизнес-экспертизы	□ измененный реестр изменений; □ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ уведомление Инициатора о статусе Запроса
6.1.8.	ИТ-эксперт оценивает возможные проблемы при реализации Запроса, определяет возможные способы реализации и проводит	ИТ-эксперт	□ запрос на изменение; □ формализованные	1 рабочий день после получения всей	□ проблемы реализации; □ оценка трудозатрат;

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	оценку трудозатрат. При необходимости, формирует План изменений (Форма № 5), в котором описываются все объекты изменений, сроки и ответственные исполнители		бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения	необходимой информации	□ план изменений (при необходимости)
6.1.9.	Если на уровне ИТ-экспертизы обозначены проблемы с реализацией, то Запрос повторно направляется бизнес-экспертизу и в реестре изменений фиксируется статус « <i>Бизнес-экспертиза</i> ». Если проблем на уровне ИТ-экспертизы не обозначены, но оценка трудозатрат на реализацию и обслуживание превышает критичные показатели, то Запрос направляется на согласование владельцу объекта изменений и в реестре изменений фиксируется статус « <i>Согласование владельца</i> ». В иных случаях, в реестре фиксируется статус «Определение исполнителя». Направляется уведомление Инициатору	Администратор изменений	□ проблемы реализации; □ оценка трудозатрат; □ план изменений (при необходимости)	2 часа с момента получения результатов ИТ-экспертизы	□ измененный реестр изменений; □ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ уведомление Инициатора о статусе Запроса
6.1.10.	Владелец объекта изменений и Владелец бюджета принимают решение о целесообразности реализации изменения исходя из предоставленной информации о трудозатратах на реализацию и дальнейшую поддержку изменения	Владелец объекта изменений	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения; □ проблемы реализации; □ оценка трудозатрат;	1 рабочий день после получения материалов	□ результат согласования

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
			□ план изменений (при необходимости)		
6.1.11.	Если Запрос не согласован владельцем объекта изменений, то в реестре изменений фиксируется статус Запроса «Отклонен». В иных случаях инициируется процедура определения исполнителя 6.2	Администратор изменений	□ результат согласования	2 часа с момента получения результатов согласования	□ измененный реестр изменений; □ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ уведомление Инициатора о статусе Запроса
6.2.	Определение исполнителя				
6.2.1.	Если Запрос не обеспечен ресурсами (договором), то запрос и сопутствующие материалы направляются Владелцу бюджета. В иных случаях инициируется процедура реализации и внедрения изменения 6.3	Администратор изменений	□ матрица исполнителей ролей	2 часа с момента с момента изменения статуса	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения; □ оценка трудозатрат; □ план изменений (при необходимости)
6.2.2.	Владелец бюджета определяет источник финансирования и возможные сроки закупки услуги по реализации запроса. Принимает решение о запуске процесса обеспечения финансирования и выбора исполнителя. Администратор изменений информируется об	Владелец бюджета	□ запрос на изменение; □ план изменений; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ заключение Эксперта □ уточненный состав	1 рабочий день после поступления запроса	□ источник финансирования; □ сроки реализации; □ решение о запуске смежных процессов

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	изменении признака обеспечения Запроса ресурсами, который фиксирует этот факт в реестре изменений и инициирует процедуру обработки отложенного изменения 6.2.4 по этому Запросу		работ; □ оценка трудозатрат		
6.2.3.	Реестре изменений фиксируется статус Запроса «Отложен», а также дату контроля отложенного изменения (поле «Отложено»)	Администратор изменений	□ источник финансирования; □ сроки реализации	2 часа с момента поступления информации	□ измененный реестр изменений
6.2.4.	Администратор изменения периодически формирует реестр отложенных изменений с наступившим сроком контроля (поле «Отложено»). В случаях необходимости, процедура работы с отложенными изменениями может быть инициирована Владелец бюджета или Владельцами объектов изменения	Администратор изменений	□ реестр изменений	не реже 1 раза в месяц	□ реестр отложенных изменений
6.2.5.	Отправка на актуализацию отложенных изменений с наступившим сроком контроля на актуализацию Инициаторам изменений	Администратор изменений	□ реестр отложенных изменений	1 час после получения реестра отложенных изменений	□ реестр отложенных изменений
6.2.6.	Инициатор актуализирует потребность в отложенном изменении и направляет информацию Администратору изменений	Инициатор изменений	□ реестр отложенных изменений	1 рабочий день после реестра отложенных изменений	□ перечень актуальных изменений
6.2.7.	Администратор изменений актуализирует потребности отложенных изменений.	Администратор изменений	□ перечень актуальных изменений	1 рабочий день после	□ уточненный реестр отложенных

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	Неактуальные Запросы переводятся в статус «Закрит» и удаляются из реестра отложенных изменений. Актуальные запросы из реестра отложенных изменений направляются на проверку обеспечением текущими договорами 6.2.1			формирования актуального реестра отложенных изменений	изменений; □ измененный реестр изменений
6.3.	Реализация и внедрение изменения				
6.3.1.	Изменение статуса Запроса в реестре изменений на «В реализации». Рассылка задач исполнителям в соответствии с планом изменений. Уведомление Инициатора	Администратор изменений	□ матрица исполнителей ролей; □ план изменений (при необходимости)	2 часа после получения информации о готовности к реализации	□ запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения; □ оценка трудозатрат; □ план изменений (при необходимости)
6.3.2.	Реализация и отладка изменения в тестовой среде в соответствии требованиями Запроса	Исполнитель изменений	□ запрос на Запрос на изменение; □ формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения; □ оценка трудозатрат; □ план изменений (при необходимости)	В течение установленного срока внесения изменений	□ изменения, реализованные в тестовой среде
6.3.3.	Тестирование и контроль качества изменений Инициатором и/или Бизнес-экспертом. При выявлении критических ошибок,	Инициатор изменения. Бизнес-эксперт	□ изменения, реализованные в тестовой среде	В течение установленного срока внесения	□ протокол тестирования

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	возвращается Исполнителю на доработку. При отсутствии критических ошибок подтверждается перенос изменений в среду промышленной эксплуатации и документирование. Оповещение Администратора изменений о завершении работ			изменений	
6.3.4.	Реализация изменения в среде промышленной эксплуатации в соответствии требованиями Запроса. Оповещение Администратора изменений о завершении работ	Исполнитель изменений	<ul style="list-style-type: none"> □ запрос на изменение; □ Запрос на формализованные бизнес-требования (при необходимости); □ контур внедрения; □ оценка трудозатрат 	В течение установленного срока внесения изменений	□ изменения, реализованные в среде промышленной эксплуатации
6.3.5.	Документирование изменений. В том числе: <ul style="list-style-type: none"> □ актуализация пользовательских инструкций; □ актуализация инструкций администратора; □ подготовка справки-отчёта для бюллетеня изменений. Оповещение Администратора изменений о завершённых работах	Исполнитель изменений	<ul style="list-style-type: none"> □ запрос на изменение; □ Запрос на формализованные бизнес-требования (при необходимости) 	В течение установленного срока внесения изменений	<ul style="list-style-type: none"> □ актуализированные пользовательские инструкции и иные документы; □ справка-отчёт об изменении
6.3.6.	Перенос изменений в среду промышленной эксплуатации, в т.ч. определение даты и номера релиза в соответствии со сроками, определёнными в матрице исполнителей ролей и ключевых показателей процедуры управления изменениями в интеграционных	Исполнитель изменений в ИС	□ изменения в тестовой среде	В соответствии с планом выхода релизов	□ изменения в среде промышленной эксплуатации

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
	процессах и в информационных системах. Сроки переноса изменений для объектов изменений, не включенных в указанную выше таблицу, не регламентируются. Оповещение Администратора изменений о завершении работ				
6.3.7.	Подтверждение реализации изменения в среде промышленной эксплуатации проводится Инициатором и/или Бизнес-экспертом. При выявлении ошибок, возвращается Исполнителю на доработку. При отсутствии ошибок, оповещение Администратора о Закрытии запроса		□ изменения в среде промышленной эксплуатации	2 рабочих дня после переноса изменений в среду промышленной эксплуатации	□ сообщение Администратору изменений
6.3.8.	Администратор изменений периодически контролирует статусы реализации Запросов и актуализирует информацию в реестре изменений. В рамках процедуры реализации и внедрения изменений в реестре изменений последовательно фиксируются следующие статусы: <i>«В реализации», «Закрыт»</i>	Администратор изменений	□ статус реализации изменения	1 раз в день	□ измененный реестр изменений
6.3.9.	Администратор системы актуализирует бюллетень изменений добавление справки-отчета, полученного от исполнителя изменений по окончании процедуры документирования	Администратор изменений	□ справка-отчёт по изменению	1 раз в день	□ актуализированный бюллетень изменений

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
6.3.10.	Администратор изменения периодически рассылает бизнес-экспертам Запросы в статусе «В реализации» для актуализации приоритетов реализации	Администратор изменений	□ реестр изменений	1 раз в месяц	□ перечень Запросов изменений с отбором по бизнес-экспертам
6.3.11.	Бизнес-эксперт актуализирует приоритеты Запросов в статусе «В реализации» и направляет актуальную информацию Администратору изменений. Администратор изменений актуализирует приоритеты Запросов в реестре изменений. Приоритеты указываются целыми числами от 1. При этом для реализации Запросов приоритет 1 считается высшим	Бизнес-эксперт. Администратор изменений	□ перечень Запросов изменений с отбором по бизнес-экспертам	1 рабочий день после получения перечня запросов	□ реестр изменений с актуальными приоритетами

СПИСОК ТЕРМИНОВ, ОПРЕДЕЛЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

Термины и определения:

Наименование термина	Определение термина
Администратор изменений	Специалист Общества или дочернего общества, осуществляющий сопровождение реестра изменений, контроль сроков выполнения задач, информирование участников процесса о статусах согласования и исполнения изменений, а также публикацию информации об изменениях
Бизнес-эксперт	Специалист Общества или дочернего общества, определяющий целесообразность изменения и контур его, а также принимающий участие в тестировании и приемке результатов изменения
Владелец бюджета	Подразделение центра финансовой ответственности, финансирующий изменения конкретных объектов информационных систем
Владелец информационной системы	Структурное подразделение Общества / ДО, ответственное за регламентацию процессов, автоматизированных с помощью этой информационной системы, формирование отчетных форм и документов информационной системы, наполнение и изменение справочников, согласование предоставления доступа к этой информационной системе
Владелец мэппинга	Структурное подразделение Общества / ДО, ответственное за состав и содержание правил трансформации для определенной таблицы мэппинга
Владелец объекта изменений	Подразделение владелец информационной системы, справочника или таблицей мэппинга
Владелец справочника	Структурное подразделения, ответственное за структуру и содержание определенного справочника
Запрос на изменение	Формальное предложение на реализацию изменения, которое включает в себя детальное описание предложенного изменения, и может быть записано в бумажном или электронном формате
Инициатор	Специалист Общества / ДО иницирующий запрос на изменение в интеграционных процессах и информационных системах

Наименование термина	Определение термина
Исполнитель изменений	Специалист и/или организация определенная для реализации изменений в соответствии с требованиями настоящего регламента
ИТ-эксперт	Специалист Общества или дочернего общества, осуществляющий экспертизу требований запросов на изменения, определяющий способ реализации изменения, формирующий планы изменений, а также осуществляющий оценку трудозатрат на реализацию изменений в соответствии с требованиями настоящего регламента
Конфигурация	Совокупность функциональных частей информационной системы и связей между ними, обусловленная основными техническими характеристиками этих функциональных частей, а также требованиями решаемых бизнес-задач
Локальные информационные системы Общества и ДО	Информационные системы, которые предназначены для использования пользователями только одного дочернего общества или только в Обществе
Отложенные изменения	Изменения ИС, которые согласованы всеми участниками процедуры, но для которых не определено финансирование
План изменений	Документ, в котором описываются объекты и типы изменений в рамках одного запроса
Таблицы мэппинга	Правила трансформации данных, используемые при передаче данных между различными информационными системами
Управленческая аналитика	План счетов системы ЕУС и аналитические справочники для ведения управленческого и бухгалтерского учета, которые используются в различных корпоративных и локальных системах блока экономики и финансов
Функциональные опции	Программный механизм, позволяющий управлять включением и отключением определенной функциональности функциональность информационной системы, которая может использоваться в зависимости от потребностей конкретного дочернего общества или группы пользователей
Шаблонное решение	Общая для группы компаний конфигурация информационной системы, разработанная для автоматизации стандартизированных бизнес-процессов на основе общей программной архитектуры, использующая общие мастер-данные и обеспечивающая общий дизайн бизнес-приложения в рамках шаблона. Изменения конфигурации шаблонного решения согласуются на уровне Общества и производятся в едином для шаблона хранилище конфигурации

Список сокращений:

Сокращение термина	Полное наименование термина
АСПП	Автоматизированная система поддержки пользователей
ВО	Владелец объекта изменений
Запрос	Запрос на изменения
ЗГД ЭиФ	Заместитель Генерального директора, курирующий вопросы экономики и финансов
ИС	Информационная система
ИС ДО	Локальная информационная система дочернего общества или АО «Зарубежнефть»
ИТ служба ДО	Подразделения дочернего общества, ответственное за поддержку информационных систем
МВЗ	Место возникновения затрат
Общество	АО «Зарубежнефть»
ПИ	План изменений
СЭД ЗН	Система электронного документооборота АО «Зарубежнефть»

Приложение № 2
к Регламенту по управлению
изменениями в интеграционных
процессах и в информационных системах

**Ключевые вопросы к Регламенту по управлению изменениями
в интеграционных процессах и в информационных системах**

1. Укажите основные этапы процедуры управления изменениями.
2. Укажите основных участников процедуры управления изменениями.
3. Укажите основные объекты изменений, входящих в зону ответственности данного Регламента.
4. Укажите документы, которые должны быть подготовлены перед согласованием изменений.
5. На основании чего Запросу на изменение может быть присвоен статус «Отложен»?