

Утверждено Приказом
№ 05-02-2019/01
от 05.02.2019

**ПРАВИЛА ОПИСАНИЯ
ОШИБОК В ПРОГРАММЕ «ДЕЛАЙ ДЕЛО»**

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Проблема – то недовольство программой, из-за которой вы решили обратиться к «Сообщению об ошибке».
- 1.2. Баг – реально существующая ошибка технического характера в программе «Делай Дело».
- 1.3. Скриншот – снимок экрана, сделанный посредством нажатия на клавиатуре клавиши «Print Screen» и созданием отдельного документа, либо сделанный другой программой, качество которого позволяет понять отображаемую компьютером информацию.
- 1.4. Общий Скриншот – скриншот, на котором полностью отображается экран пользователя, в том числе панель задач пользователя и все элементы его интернет браузера.
- 1.5. Отсутствующий функционал – какие-либо функции, которые не предусмотрены программой и не могут быть в ней реализованы на данный момент.

2. ПРАВИЛА ОПИСАНИЯ БАГА

ОБЩЕЕ ПРАВИЛО: с самого начала попытайтесь понять, действительно ли это Баг. Возможно, вы обнаружили Отсутствующий функционал или ошибка программы является следствием неправильной эксплуатации программы. Помните: главный признак бага – его повторяемость.

2.1. Структура описания бага:

При описании вашей Проблемы необходимо придерживаться следующих требований к содержанию сообщения об ошибке:

1. Определитесь: Баг или Предложение об усовершенствовании;
2. Укажите, при создании какого документа возникла ошибка;
3. В дереве файлов укажите, в какой конкретно вкладке возникла ошибка;
4. Кратко опишите свою Проблему;
5. Опишите последовательность действий для повторения вашей Проблемы;
6. Назовите результат, который вы ожидаете от этих действий;
7. Приложите Общий Скриншот или ссылку на него;
8. При возможности добавьте дополнительные файлы.

Пункт 4:

1. Должно содержать в себе не более одного простого предложения;
2. Описывает, какими именно элементами программы вы недовольны.

ПРИМЕР:

Плохо: Не видно надписей на кнопках когда заходишь поставить заявку в график по зар.плате.
Хорошо: На вкладке ЗАР.ПЛАТА текст на кнопках не отображается.

Пункт 5:

1. Описание последовательности действий, при которых повторяется ошибка;
2. Последовательность оформляется в виде списка.

ПРИМЕР:

Плохо: заполнила все поля, а при сохранении выдает ошибку.
Хорошо:
1. Заполнить все обязательные поля в форме;
2. Нажать кнопку «Сохранить»;
3. После ожидания (более минуты) программа выдает сообщение об ошибке.

Пункт 6:

1. Ответьте, какой конкретный результат вы хотите получить, будь то файл, верный результат расчета или что-то иное;
2. Должен быть описан как завершенное действие;
3. При возможности описать способ получения такого результата.

ПРИМЕР:

Плохо: Неправильно считает отпуск.
Хорошо: Верный расчет размера отпускных.

Пункт 7,8:

Правила оформления пунктов 7 и 8 закреплены в разделе 3 Правил.

2.2. Правила хорошего тона при описании багов:

При написании сообщения о проблеме следует использовать следующие принципы:

Принцип 1: Сначала глагол.

Глагол, в случае его наличия, должен быть в начале предложения.

ПРИМЕР:

Плохо: Скопированную карточку открыть для редактирования.
Хорошо: Открыть для редактирования скопированную карточку.

Принцип 2: «Что-Где-Когда».

При описании проблемы сначала ответьте на вопрос «Что у вас за проблема?», после «Где она возникла?» и затем «При каких условиях она возникла?».

ПРИМЕР:

Плохо: В сообщении об ошибке при добавлении файла текстовый комментарий стирается.
Хорошо: Стирается текстовый комментарий в сообщении об ошибке при добавлении файла.

Принцип 3: Обезличенность.

Пишите в обезличенной форме.

ПРИМЕР:

Плохо: «Нажимаем кнопку», «Открываю страницу».
Хорошо: «Нажать кнопку», «Открыть страницу».

Принцип 4: Простые конструкции и без лишних слов

Используйте максимально простые, но информативные предложения.

ПРИМЕР:

Плохо: На панели инструментов есть кнопка с шестерёнкой, при нажатии на которую ничего не происходит.
Хорошо: Нажать на кнопку с шестерёнкой на панели инструментов – не открывает панель редактирования профиля.

Принцип 5: Однозначность.

Использовать понятные, общепринятые слова.

ПРИМЕР:

Плохо: «система ругается», «окно уезжает за экран».
Хорошо: выдаётся ошибка следующего содержания ..., окно перемещается за пределы экрана

После того, как вы написали и откорректировали описание ошибки, обязательно перечитайте от начала и до конца. Возможно, вы найдёте опечатку, повтор слова, лишний символ и т.д.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИЛАГАЕМЫМ ФАЙЛАМ

3.1. Файлы, которые могут прилагаться к сообщению

К сообщению об ошибке должны быть приложены Скриншоты, полученные в соответствии с Правилами.

Могут быть приложены иные документы, демонстрирующие неверность печатных форм или формулы расчета, подтверждающие и указывающие на обнаруженный баг и содействующие его повторимости.

3.2. Требования к файлам

К сообщению **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен быть приложен **Общий Скриншот** экрана, на котором отображается ошибка. Кроме того, допускается приложение иных скриншотов, где пользователем самостоятельно сделаны пометки о наиболее важных, элементах скриншота.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Настоящие правила распространяются на всех без исключения пользователей программного обеспечения «Делай Дело».
- 4.2. В случае если Ваша Проблема описана не в соответствии с требованиями Правил, то специалистом направляется уведомление о таком несоответствии, с просьбой оформить сообщение в надлежащем виде.
- 4.3. В случае использования бесплатной версии программы, Ваши сообщения о проблемах с использованием программы будут рассмотрены, но у специалистов отсутствует обязанность отвечать по возникшей проблеме.
- 4.4. В случае если пользователь принял **Отсутствующий функционал** за Баг, в ответ на такое сообщение специалист присылает уведомление о переквалификации его в «Предложение об улучшении», которое будет рассматриваться отдельно.
- 4.5. Специалист прилагает все возможные усилия к тому, чтобы дать понятный и полный ответ на сообщение об ошибке. Ответ предоставляется, когда специалист уверен в его верности и релевантности.
- 4.6. В случае если пользователь программы «Делай Дело» использует программу на основании пакета «VIP», он может получать телефонные консультации специалистов по возникшим у него проблемам.