

АО «ПрограмБанк»

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

АО «ПрограмБанк»



Е.Н. Хохлов

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ СОПРОВОЖДЕНИЯ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

«ПРОГРАМБАНК.ИНТЕГРАЦИИ»

1. Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает единую последовательность и содержание работ по сопровождению программного комплекса «ПрограмБанк.Интеграции». Требования настоящего стандарта обязательны для подразделений, участвующих в данном процессе в системе менеджмента качества.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р ИСО 9000—2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
ГОСТ Р ИСО 9001– 2015 Системы менеджмента качества. Требования

3. Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины:

Сопровождение: последовательность действий направленных на осуществление необходимых процедур по поддержанию работоспособности программного комплекса «ПрограмБанк.Интеграции» на территории Заказчика.

4. Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

СМК— система менеджмента качества;
НД — нормативная документация;
ТИ — технологическая инструкция;
ПО — программное обеспечение;
ОС — отдел сопровождения;
ИБС — интегрированная банковская система;
СлК — служба качества
ПЦ – производственный центр

5. Услуги сопровождения программного комплекса «ПрограБанк.Интеграции»

Сопровождение программного комплекса «ПрограмБанк.Интеграции» состоит из следующих услуг, которые выполняются управлением внедрения и сопровождения Производственного Центра «ПрограмБанк.ФронтОфис» при участии отдела подготовки договоров, и управления разработки и тестирования:

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Номенклатура услуг включает:

- сопровождение программного продукта;
- внесение корректировок в соответствии с документами регулирующих органов;
- внесение изменений в соответствии с заявками клиентов;
- внесение изменений в соответствии с планами улучшения потребительских качеств продукции;

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА

Информационная поддержка включает следующие виды услуг:

- горячая линия с 10 до 19 часов;
- прием заявок по электронным каналам и телефону;

- диспетчеризация и обобщение заявок;
- информирование о ходе исполнения заявок и планах развития продукции;
- обучение и аттестация вновь принятых сотрудников на основе дополнительного соглашения

ВОССТАНОВЛЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

- диагностика и восстановление работоспособности ПО в течение срока, предусмотренного договором.

Указанные услуги реализуются следующими способами:

1. Консультации по телефону. Работа проводится в соответствии с регламентом приема звонков.
2. Консультации на форуме проекта.
3. Консультации по удаленной линии.
4. Выезды на территорию клиента. Работа проводится в соответствии с регламентом вызова и выезда специалистов в банк по сопровождению. Результаты оказания услуг при выезде специалистов в банк фиксируются актом оказания услуг.
5. Пополнение и поддержание в актуальном состоянии базы знаний проекта (википедии)
6. Централизованная рассылка изменений по электронным каналам.
7. Прием и рассмотрение заявок на WEB-сайте. Работа проводится в соответствии с регламентом работы с заявками клиентов.
8. Прием и рассмотрение замечаний на WEB-сайте.
9. Очередность рассмотрения заявок и замечаний от клиентов определяется по их приоритетности, определяемой по специальной методике.

6. Внесение изменений

Ответственность за разработку настоящего стандарта организации и изменений к нему, а также за организацию деятельности по управлению данными о качестве возлагается на отдел сопровождения.

Все изменения настоящего стандарта осуществляются в соответствии СТО СМК «Управление документированной информацией»

7. Документирование

Подлинник настоящего СТО хранится в библиотеке Контрольный экземпляр хранится в СлК. Рабочие экземпляры находятся у пользователей согласно перечню рассылки, приведенному в разделе 8.

Рассылку СТО пользователям осуществляет СлК.

8. Перечень рассылки

Рассылка осуществляется заинтересованным лицам в соответствии с матрицей распределения ответственности и полномочий в СМК (приложение А к Руководству по качеству), а также на усмотрение СлК АО «ПрограмБанк».

Примечание – рассылку можно осуществлять в электронном виде.

Регламент работы с заявками клиентов

1. Прием заявок

- a. Заявки на доработку принимаются от клиентов только в письменном (в том числе по электронной почте) виде. Также заявку клиент может внести самостоятельно через web-сервер удаленного сопровождения.
- b. Куратор банка, или лицо, принявшее от клиента заявку, обязаны разместить заявку в базе «Заявки» непосредственно по ее получении.

2. Рассмотрение заявок

- a. Заявка считается полностью рассмотренной при выполнении одного из следующих условий:
 - Написана постановка по заявке, прикреплена к заявке в виде файла, в заявке указаны трудозатраты ее реализации для клиента, рассчитанные по утвержденной методике или
 - В случае отказа в реализации в заявке должна быть указана мотивированная причина отказа, сформулированная в том виде, в котором она может быть сообщена клиенту.
- b. Ответственность за рассмотрение заявок несет Руководитель ПЦ. Руководитель ПЦ может назначить ответственного за рассмотрение конкретной заявки.
- c. В том случае, если в заявке содержатся неточности или не отражены некоторые, необходимые с точки зрения рассматривающего, моменты, ответственный за рассмотрение заявки вправе запросить у куратора банка уточняющую информацию. В этом случае он переводит заявку в состояние «требуется уточнения» одновременно заполняя графы с вопросами к банку. При этом вопросы должны быть сформулированы точно в таком виде, в котором они могут быть переданы клиенту. Если переданные в банк вопросы не могут найти понимания либо спровоцировали конфликт, куратор банка вправе с разрешения Руководителя ПЦ передать процесс дальнейшего уточнения иному лицу, рассматривающему заявку. При этом в заявке Руководителем ПЦ ставится отметка «уточнения проводит ответственный за рассмотрение».

3. Порядок проведения уточнений по заявкам.

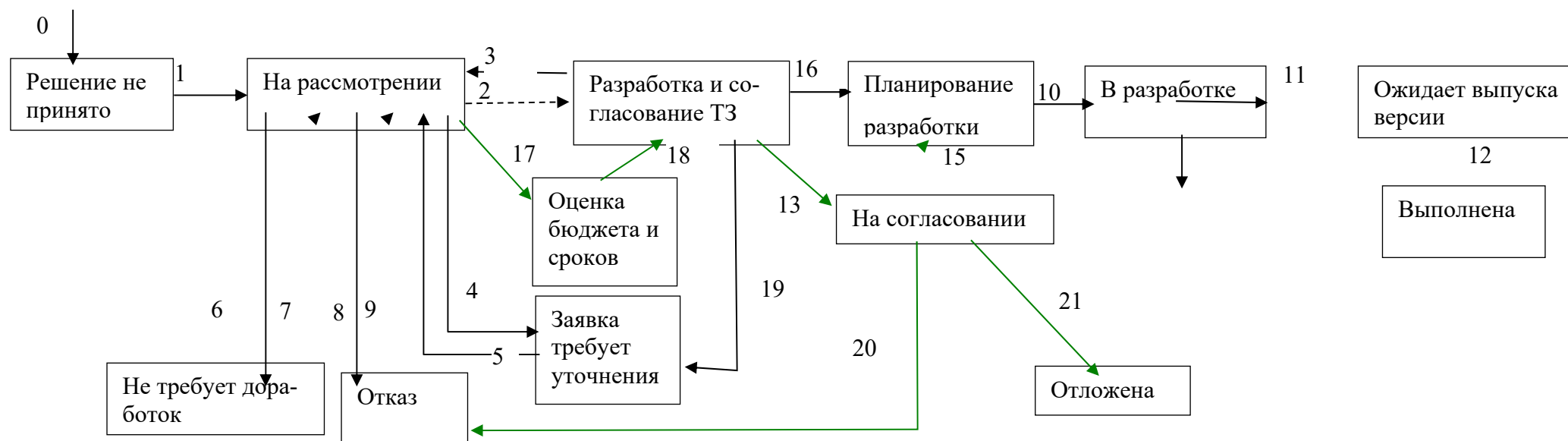
- a. По результатам рассмотрения заявки, ответственный за рассмотрение может затребовать с банка дополнительную информацию. В этом случае он переводит заявку в состояние «требуется уточнения» одновременно заполняя графы Лотуса с вопросами к банку.

4. Реализация заявок.

- a. Руководитель отдела разработки или лицо его замещающее, получив извещение об окончании постановки по заявке, изучает ее постановочную часть, и, в случае если вопросов по постановке не возникает, переводит заявку в состояние «в разработке»

5. Последующие работы по заявке осуществляются по стандартному циклу разработки, тестирования, установки в банк и последующего сопровождения.

Схема переходов по состояниям документа «заявка на доработку»



ПРИМЕЧАНИЕ:

Путь прохождения по схеме переходов документа «заявка на доработку» зависит от типа доработки: «индивидуальная» или «типовая», который определяется в состоянии «на рассмотрении»

В случае «индивидуальной» доработки путь прохождения на схеме обозначен зелеными стрелками. В случае типовой доработки переход № 2 (обозначен пунктирной стрелкой) обычно явно не выделяется и этапы «на рассмотрении» и «разработка и согласование ТЗ» сливаются в один.

Описание переходов заявки по состояниям и пояснения к схеме

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Исполнитель	Норматив времени (раб. дней)	Действия исполнителя	Необходимые изменения в Лотусе
0	Решение не принято	Решение не принято	Куратор банка	2	Установить приоритет заявки исходя из степени критичности заявки для клиента и соответствия требованиям Банка России.	Отредактировать поле «Приоритет» в форме заявки.
1	Решение не принято	На рассмотрении	Куратор банка или Руководитель ПЦ	1	Определить сотрудника, ответственного за рассмотрение заявки и плановую дату окончания рассмотрения	Проставить в заявке поля «ответственный за рассмотрение», «плановая дата рассмотрения»
2/ 17	На рассмотрении	Разработка и согласование ТЗ/ Оценка бюджета и сроков	Ответственный за рассмотрение	5	Выяснение с заказчиком бизнес-требований, которые будут реализованы доработкой. Сформировать эскиз постановки (описание вариантов реализации)	Прицепить файл с бизнес-требованиями и эскиз постановки к заявке. Проставить тип доработки: индивидуальная/типовая. В случае, если имеются вопросы, то заполнить графу в разделе «Уточнения» (отправить вопрос) и перевести документ в состояние «требует уточнения»
3	Планирование разработки	На рассмотрении	Руководитель отдела разработки	10	Ознакомиться с постановкой, при наличии недопонимания постановки запросить уточнений	В разделе «Уточнения» заявки заполнить очередную графу (задать вопрос постановщику/банку)
4/19	На рассмотрении/ Разработка и согласование ТЗ	Заявка требует уточнения	Ответственный за рассмотрение	5	В случае, если в заявке имеются неточности или с банка необходимо запросить дополнительную информацию, сформулировать четко вопросы к банку в форме, пригодной для непосредственной передачи возникших вопросов в банк.	В разделе «Уточнения» заявки заполнить очередную графу (задать вопрос банку)
5	Заявка требует уточнения	На рассмотрении	Куратор банка или ответственный за рассмотрение	10	Связаться с ответственным лицом банка, передать вопросы постановщика, получить необходимые ответы	Заполнить ответами графу «ответы банка» в разделе «Уточнения банка» напротив соответствующих вопросов постановщика
6	На рассмотрении	Не требует доработок	Ответственный за рассмотрение	нет	С учетом уже имеющегося в системе функционала подробно определить порядок действий или настройки, необходимые для решения проблемы клиента, по мотивам которой возникла заявка	Заполнить соответствующими пояснениями (см. предыдущую графу) поле «Обоснование отказа» в заявке
7	Не требует доработок	На рассмотрении	Руководитель ПЦ	нет	Ознакомиться с предлагаемыми ответственным за рассмотрение мерами по решению проблем клиента на базе уже существующего функционала.	В случае, если решение ответственного за рассмотрение признано неправомерным, протолкнуть документ лотуса «заявка на доработку» в состояние «на рассмотрении» одновременно с объяснением ответственному за рассмотрение причин по которым данное решение неприемлемо и его дальнейших действий.
8	На рассмотрении	Отказ	Ответственный за рассмотрение	нет	Определить причину по которой данная доработка не может быть выполнена.	В поле «Обоснование отказа» мотивированно указать причины отказа, по возможности со ссылками на документы ЦБ, сформулированные в таком виде в котором эти причины могут быть переданы непосредственно клиенту.
9	Отказ	На рассмотрении	Руководитель ПЦ	нет	Ознакомиться с предлагаемой ответственным за рассмотрение мотивировкой отказа.	В случае, если решение ответственного за рассмотрение об отказе в доработке признано неправомерным, протолкнуть документ лотуса «заявка на доработку» в состояние «на рассмотрении» одновременно с объяснением ответственному за рассмотрение причин по которым данное решение неприемлемо и его дальнейших действий.
10	Планирование разработки	В разработке	Руководитель отдела разработки	10	Ознакомиться с постановкой по заявке, а также, при наличии вопросов разработчика с ответами на них постановщика. Уточнить у менеджера проекта на ветке какого релиза/проекта выполнять данную доработку.	При отсутствии новых дополнительных вопросов к постановщику создать в лотусе новое задание, привязать туда постановку и вопросы с ответами постановщика, назначить разработчика, плановые сроки разработки, протолкнуть задание в состояние «к разработке»

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Исполнитель	Норматив времени (раб. дней)	Действия исполнителя	Необходимые изменения в Лотусе
11	В разработке	Ожидает выпуска версии	Тестировщик ответственный за тестирование задания	нет	Протестировать задание	
12	Ожидает выпуска версии	Выполнена	Руководитель отдела тестирования или тестировщик ответственный за выпуск версии	нет	Выпустить релиз модуля, в который запланирована данная доработка.	
13	Разработка и согласование ТЗ	На согласовании	Сотрудник, ответственный за ведение договоров	2	В случае «индивидуальных» доработок. Подготовка доп.соглашения и отправка клиенту.	Оформить ДС в базе «Внедрение . Доп.соглашения». Привязать к этому документу ссылку на «заявку»
15	На согласовании	Планирование разработки	Сотрудник, ответственный за ведение договоров	1	Клиент подписывает доп. Соглашение и производит оплату аванса	Заполнить поле «фиксированный срок реализации» заявки и перевести ее в состояние «планирование разработки»
16	Разработка и согласование ТЗ	Планирование разработки/на согласовании	Ответственный за рассмотрение	нет	Оформить ТЗ (постановку), пригодную для выдачи непосредственно разработчику	Прикрепить к заявке ТЗ. Возможно, создать задания на разработку, прикрепив их к заявке
18	Оценка бюджета и сроков	Разработка и согласование ТЗ	Руководитель отдела разработки	5	Переход работает только в случае «индивидуальных» (платных) доработок. Ознакомление с бизнес-требованиями и эскизом постановки	Заполнить поле «трудозатраты».
20	На согласовании	отказ	Сотрудник, ответственный за ведение договоров	1	Клиент отказаться от доработки (ДС не подписан)	Перевод заявки в состояние «отказ»
21	На согласовании	отложена	Сотрудник, ответственный за ведение договоров	1	Клиент не подписал ДС в течении 30 дней	Перевод заявки в состояние «отложена»

Доступ на переходы между состояниями

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Ответственный исполнитель	Доступ на переход
1	Решение не принято	На рассмотрении	Руководитель ПЦ куратор банка	Руководитель ПЦ руководитель отдела сопровождения;
2	На рассмотрении	К разработке	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, менеджер проекта,
3	К разработке	На рассмотрении	Руководитель отдела разработки	Руководитель отдела разработки, Руководитель ПЦ
4	На рассмотрении	Заявка требует уточнения	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
5	Заявка требует уточнения	На рассмотрении	Куратор банка или ответственный за рас- смотрение	Руководитель ПЦ
6	На рассмотрении	Не требует доработок	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
7	Не требует доработок	На рассмотрении	Руководитель ПЦ	Руководитель ПЦ
8	На рассмотрении	Отказ	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
9	Отказ	На рассмотрении	Руководитель ПЦ	Руководитель ПЦ
10	К разработке	В разработке	Руководитель отдела разработки	Любой разработчик
11	В разработке	Ожидает выпуска версии	Тестировщик ответ- ственный за тестиро- вание задания	Любой тестировщик

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов (страниц)				Номер документа о внесении изменений	Под- пись	Дата	Срок введения измене- ния