



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «ПрограмБанк»

Е.Н. Хохлов
«11» октябрь 2020 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СТО СМК 7.5.1.2 – 2020

**СОПРОВОЖДЕНИЕ
ПРОДУКЦИИ**
Аналитическая система
"ПрограмБанк.БизнесАнализ"

Москва 2020 г.

Дата введения 22.10.2020

Предисловие

1. ВВЕДЕН в третьей редакции
2. Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001—2015, п.п. 8.1 – 8.5

Содержание

Область применения	3
НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ АС "ПРОГРАМБАНК.БИЗНЕСАНАЛИЗ"	5
Номенклатура услуг.....	5
Принятие прикладного решения на сопровождение	6
Процесс сопровождения	6
ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ	10
ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ	10
ПЕРЕЧЕНЬ РАССЫЛКИ	10
Приложение 1. Регламент приема звонков от клиентов	11
Приложение 2. Регламент работы с заявками клиентов	12
Приложение 3. Форма бюллетеня изменений и Листа регистрации изменений	14
Лист регистрации изменений	15

Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает единую последовательность и содержание работ по сопровождению аналитической системы "ПрограмБанк.БизнесАнализ". Требования настоящего стандарта обязательны для подразделений, участвующих в данном процессе в системе менеджмента качества.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
2. ГОСТ Р ИСО 9001– 2015 Системы менеджмента качества. Требования.
3. СТО СМК 7 01– 20 Проектирование, разработка и производство версий программного продукта АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ».
4. СТО СМК 7 03 – 20 Проектирование, разработка и производство версий стандартных (коробочных) прикладных решений АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»
5. СТО СМК 7 03 – 30 Внедрение Продукции АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»
6. СТО СМК 7.5.3 «Управление документированной информацией».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте используются термины, соответствующие определениям, содержащимся в ГОСТ Р ИСО 9001–2015, а также следующие термины:

- **Программа** - программное обеспечение, а именно АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ» и/или прикладные решения, разработанные на его основе и переданные Заказчику по соответствующим договорам (включая дополнительные соглашения к ним), установленные на технических средствах Заказчика.
- **Сопровождение Программы** – далее по тексту Сопровождение - возмездное оказание услуг Исполнителем Заказчику по поддержанию Программы в соответствии с основными эксплуатационными характеристиками и периодическое обновление модификаций/версий Программы.
- **Компонент Программы** – под компонентом Программы понимается ядро или модуль / прикладное решение Программы, реализованное по требованиям Заказчика, включая результаты работ по заявкам Заказчика, принятые в промышленную эксплуатацию в соответствии с Договором и дополнительными соглашениями к нему.
- **Конфигурация Программы** – совокупность лицензий на экземпляры ядра и рабочие места АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ», и компонентов Программы, принятых в промышленную эксплуатацию, а так же, снятых с промышленной эксплуатации, в порядке, предусмотренным соответствующим Договором и/или дополнительным соглашением к нему.
- **Сопровождаемая конфигурация Программы** – совокупность компонентов Программы, введенных в промышленную эксплуатацию и принятых на сопровождение, в порядке, предусмотренном соответствующим Договором и/или дополнительным соглашением к нему.
- **Стоимость сопровождаемой конфигурации Программы** – совокупная стоимость компонентов Программы, находящихся в промышленной эксплуатации и принятых на сопровождение, в соответствии с условиями, описанными в Договоре и в порядке, предусмотренном Договором.
- **Нештатная ситуация** - любое нарушение работоспособности Программы или выявленное несоответствие функциональности Программы требованиям Заказчика (по программному обеспечению, принятому в промышленную эксплуатацию;

требования Заказчика к функциональности Программы устанавливаются Сторонами в техническом задании, предусмотренном соответствующим договором и/или дополнительным соглашением к нему).

- **Локализация Нештатной ситуации** – определение причин, приведших к возникновению Нештатной ситуации. Причинами возникновения Нештатной ситуации могут быть ошибки Программы, либо ошибки или обстоятельства иного рода (например, ошибки исходных данных, некорректное использование Программы, отсутствие функциональности по обработке специфических бизнес ситуаций, ошибки, допущенные при установке Обновлений и т.д.).
- **Ошибка Программы** - несоответствие функциональности, реализованной в Программе, заявленному Исполнителем ее описанию, приведенному в документации и в бюллетенях изменений, предоставленных Исполнителем, а также несоответствие функциональности, реализованной в Программе, согласованным с Заказчиком и утвержденным Техническим заданиям и законодательным актам, если последние не допускают неоднозначных трактовок в рамках поддержанных функций. Нереализованная возможность не является ошибкой. Нештатные ситуации в работе Программы, если их причиной являются некорректные исходные данные или некорректные действия пользователя, также не являются Ошибкой. Ошибка считается доказанной, если ситуация, приведшая к её возникновению, может быть воспроизведена на программно-аппаратной конфигурации Заказчика.
- **Обновление Программы** - предоставляемый Заказчику со стороны Исполнителя новый или модифицированный программный код, файлы с данными и настройками для Программы, изменения объектов базы данных, бюллетени обновления с инструкциями по установке и рекомендациями по работе.
- **Патч** – пакет информации для обновления Программы, содержащих новый или измененный программный код, файлы с данными и настройками для Программы. Патч сопровождается подробным Бюллетенем изменений.
- **Фикс** – патч, создаваемый для передачи Заказчику, когда возникает необходимость срочной модификации Программы. Бюллетень изменений для фикса создается в упрощенном виде.
- **Модификация Программы** - любое изменение существующего или создание нового программного кода и (или) структуры и содержимого базы данных Программы, связанное с ядром или соответствующим модулем / прикладным решением Программы, позволяющее реализовать ранее не реализованные или изменить уже существующие функциональные возможности Программы, в том числе исправление ошибок Программы.
- **Настройка Программы** – задача, которая требует изменений и (или) дополнений Программы в части содержимого ее базы данных, относящейся к управлению функциями Программы.
- **Адаптация Программы** – следует понимать:
 - внесение изменений, осуществляемых исключительно в целях обеспечения функционирования Программы на конкретных технических средствах Заказчика или под управлением конкретных программ Заказчика;
 - настройка Программы, не связанная с изменением программного кода, структуры и процессов обработки данных, описание которой содержится в пользовательской документации, а также в документации обновления Программы. Все действия необходимые для адаптации описаны в соответствующем бюллетене обновлений.
- **Бюллетень изменений** - составляется на основании описаний заявок, вошедших в патч, кратких описаний их решения, рекомендации по установке и работе с измененными и (или) новыми функциями Программы (Приложение 3.).

- **Заявка на сопровождение** – это документ произвольной форме, содержащий перечень прикладных решений Программы для сопровождения, дату начала сопровождения, тип услуг по сопровождению для каждого из прикладных решений.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

- АС – аналитическая система;
- БД – база данных;
- ДС – дополнительное соглашение;
- ПО – программное обеспечение;
- ПЦ – производственный центр;
- СлК – служба качества;
- СМК – система менеджмента качества.

ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ АС "ПРОГРАМБАНК.БИЗНЕСАНАЛИЗ"

Процесс сопровождения АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ» заключается в предоставлении клиенту услуг, перечень которых приведен в п. 4.1. «Номенклатура услуг» и осуществляется сотрудниками отдела внедрения и сопровождения АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ», в состав которого входит группа прикладного тестирования и при участии Отдела разработки, а также отдела подготовки договоров АО «ПрограмБанк».

Номенклатура услуг

Номенклатура услуг по сопровождению включает:

1. Консультации по вопросам эксплуатации Программы по телефону (горячей линии) и e-mail.
2. Предоставление очередных модификаций Ядра АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ», включая средства разработки и администрирования, по мере их выхода, в комплекте с автоматизированной процедурой обновления и документацией по её проведению.
3. Предоставление изменений Технической документации по программному обеспечению.
4. Локализация Нештатных ситуаций на уровне определения проблемного слоя.
5. Предоставление доступа к службе удаленного сопровождения через Интернет для заведения заявок и замечаний клиента. При этом моментом регистрации обращения считается время сохранения электронной Заявки, содержащей исчерпывающую информацию по Нештатной ситуации.
6. Уведомление клиента об изменениях, в состоянии занесенных им в систему удаленного сопровождения электронных заявок.
7. Устранение на территории Заказчика либо инструкция для исправления доказанных ошибок программного обеспечения, препятствующих его эксплуатации и не связанных с работой дополнительных по отношению к нему процедур загрузки и ввода данных.
8. Доработки программного обеспечения, вызванные изменением законодательной базы.
9. Предоставление обновлений программного обеспечения согласно п.п. 2,7,8,9 в виде патчей или фиксов.
10. Проведение обучения сотрудников клиента.
11. Выполнение дополнительных работ по сопровождению на территории клиента.
12. Предоставление услуг по индивидуальному типу сопровождения в соответствии с Договором и дополнительным соглашениям к этому Договору.

Замечание: Конкретный перечень и условия предоставления услуг в рамках сопровождения определяется согласно заявке на сопровождение от клиента и заключенными договорами.

Указанные услуги реализуются следующими способами:

1. Консультации по телефону. Работа проводится в соответствии с регламентом приема звонков ([Приложение 1.](#)).
2. Выезды на территорию клиента.
3. Прием и рассмотрение заявок и замечаний на WEB-сайте компании. Работа проводится в соответствии с регламентом работы с заявками клиентов ([Приложение 2.](#)).

Принятие прикладного решения на сопровождение

Принятие прикладного решения на сопровождение осуществляется по заявке Заказчика на сопровождение.

При заключении договора на сопровождение прикладного решения руководитель отдела внедрения и сопровождения назначает менеджера проекта, который отвечает за процесс сопровождения данного прикладного решения у клиента. Менеджер проекта получает комплект документации на прикладное решение, в который входят:

- договор на сопровождение и все заявки по прикладному решению;
- техническая документация на прикладное решение, подготовленная для клиента;
- техническая документация на установленную версию ядра АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»;
- комплект внутренних технических заданий на прикладное решение (технические задание для разработчиков);
- любые другие вспомогательные документы, полезные при сопровождении.

Если планируются большие трудозатраты на сопровождение прикладного решения у клиента, то руководителем отдела внедрения и сопровождения могут быть выделены сотрудники отдела (специалисты по сопровождению) в постоянное, либо временное подчинение менеджеру проекта. В случаях, когда подчиненных специалистов по сопровождению у менеджера проекта нет, либо их недостаточно для решения задач, возникающих в процессе сопровождения, он запрашивает трудовые ресурсы у руководителя отдела внедрения и сопровождения.

Менеджер проекта по согласованию с руководителем отдела внедрения и сопровождения составляет и передает в информационный отдел АО «ПрограмБанк» список сотрудников отдела, на которых направляются звонки клиента по вопросам сопровождения прикладного решения.

Процесс сопровождения

В общем виде процесс сопровождения прикладного решения можно представить как выполнение потока заявок клиента на предоставление услуг сопровождения. Общая схема процесса приведена на Рис. 1.

При этом входными данными процесса могут являться:

- запрос на обучение сотрудников;
- заявка с изложением дополнительных функциональных требований к программному продукту;
- обращение в случае нештатной ситуации,
- запрос на проведение сопровождения по индивидуальному типу.

Нештатная ситуация может возникать по причине:

- 1) некорректных действий пользователя;
- 2) неверных данных, поступивших в систему;
- 3) ошибок в прикладном решении;
- 4) ошибок в ядре АС «ПБ.БизнесАнализ»;
- 5) программно-аппаратных сбоев информационной инфраструктуры клиента;
- 6) неполных/неточных требований к функциональности системы, предоставленных клиентом на этапе проектирования и разработки системы.

Примечание: В случае выявления нештатной ситуации, соответствующей п.п. 1, 2, 6 может являться дополнительной услугой и подлежит оплате по тарифу, если иное явно не оговорено в договоре на сопровождение. Ответственным за заключение договора на предоставление дополнительных услуг является менеджер проекта.

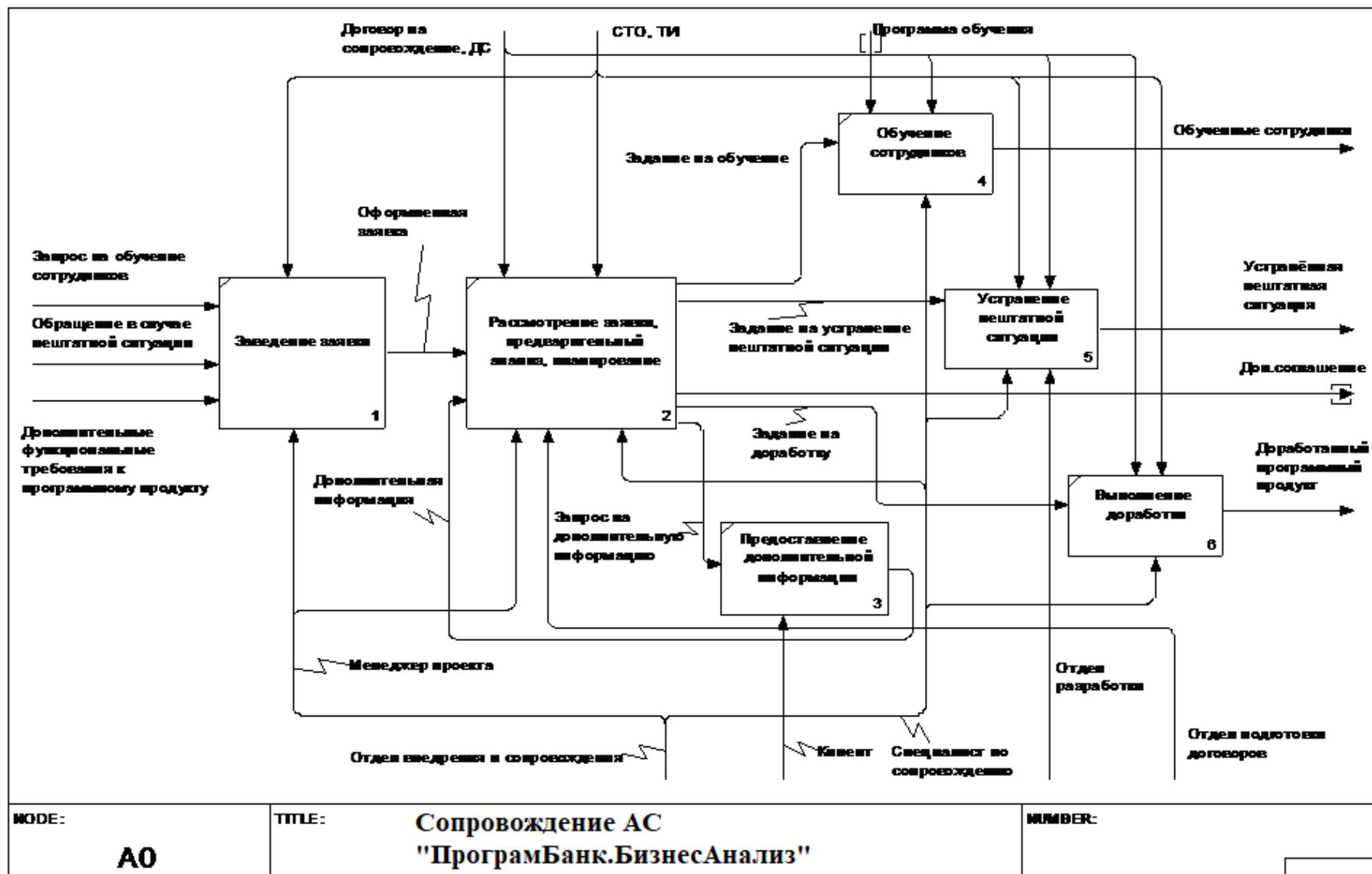


Рис 1. Общая схема процесса сопровождения прикладного решения

В случае обращения клиента, назначенный специалист по сопровождению, либо менеджер проекта помещает заявку в БД «Ошибки и доработки» в формализованном виде. Менеджером проекта производится предварительный анализ заявки, в ходе которого на основе заключенного договора на сопровождение, определяется, требуется ли оказание дополнительных услуг. На этом этапе может потребоваться уточняющая информация по заявке клиента.

Если от клиента поступил запрос на обучение сотрудников, то менеджер проекта формирует задание на проведение обучения с указанием плановых сроков. Обучение проводится назначенным специалистом отдела внедрения и сопровождения, согласно согласованной с клиентом программе обучения.

В случае появления дополнительных требований к сопровождаемому прикладному решению, после анализа заявки и, при необходимости, заключения ДС, менеджер проекта составляет календарный план реализации запрошенной доработки и, по согласованию с руководителем отдела внедрения и сопровождения, назначает исполнителей, которые реализуют запрошенную доработку. Порядок разработки и внесения доработок в прикладное решение подробно описан в СТО СМК 7 01– 20 Проектирование, разработка и производство версий программного продукта АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»

В случае возникновения у клиента нештатной ситуации после предварительного анализа и установления причин нештатной ситуации назначенными специалистами отдела внедрения и сопровождения выполняются работы для устранения нештатной ситуации, либо делается заключение о необходимости исправления ошибки в программном обеспечении.

Общая схема подпроцесса устранения нештатной ситуации представлена на Рис. 2.

Исправление ошибок осуществляется назначенными специалистами по сопровождению в сроки, указанные в договоре на сопровождение.

Исправление ошибок может потребоваться либо в прикладном решении, либо в ядре АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ». Исправление ошибок (доработки) в прикладном решении выполняется назначенными специалистами отдела внедрения и сопровождения согласно СТО СМК 7 03 – 20 Внедрение Продукции АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»

Для исправления ошибки в ядре АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ» менеджер проекта формирует заявку на исправление ошибки с обязательным указанием срока исправления, который определяется в зависимости от приоритета ошибки. Исправление ошибки в ядре АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ» осуществляется отделом разработки в соответствии с СТО СМК 7 01 – 20 «Проектирование, разработка и производство версий программного продукта». Установку клиенту новой версии (или сборки) АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ» с исправленной ошибкой производит сотрудник отдела внедрения и сопровождения, назначенный менеджером по сопровождению.

После устранения нештатной ситуации менеджер проекта уведомляет об этом клиента.

Если от клиента поступила заявка на проведение работ по индивидуальному сопровождению прикладных решений, то менеджер проекта производит предварительный анализ и расчет стоимости работ по индивидуальному типу сопровождения в соответствии с действующим Договором на сопровождение, предоставляет предложения по организации и стоимости работ по индивидуальному типу сопровождения на согласование клиенту. При получении положительного акцепта от клиента, менеджер сопровождения подготавливает дополнительное соглашение к действующему Договору, в котором прописаны все условия оказания услуг сопровождения прикладных решений по индивидуальному типу. Далее менеджер сопровождения формирует рабочую группу и ежемесячно согласует с клиентом план-график работ, при этом еженедельно могут вноситься необходимые коррективы.

Приложение 1. Регламент приема звонков от клиентов

1. При приеме звонка от клиента специалисту отдела внедрения и сопровождения необходимо четко представиться по имени и фамилии.
2. Выяснить причину звонка, с той степенью детализации, которая поможет уяснить проблему.
3. Дать необходимую клиенту консультацию. Если есть актуальные инструкции или руководящие документы по данной проблеме, то можно выслать их клиенту, чтобы он не звонил в следующий раз с той же самой проблемой.
4. После консультации следует получить подтверждение у клиента, что данные ему разъяснения поняты, проблемы, вызвавшие звонок, решены.

Возможны следующие варианты:

1-й вариант (необходимость привлечения дополнительных сил).

5. В случае невозможности ответить самому, добиться решения проблемы с подключением необходимого специалиста.
6. После окончания консультации необходимого специалиста получить подтверждение у клиента, что специалист решил проблему, в противном случае подключать дополнительных специалистов.

2-й вариант (невозможность воспроизведения ситуации на территории компании).

7. При необходимости выезда в банк поставить в известность менеджера проекта, при необходимости – руководителя отдела внедрения и сопровождения, при их отсутствии – руководителя ПЦ.

3-й вариант (проблема не решается за время консультации).

8. При невозможности решения проблемы в день обращения за консультацией – договориться с клиентом о новой дате консультации. В период до следующей консультации доложить менеджеру проекта об имеющихся трудностях¹ для совместного поиска решения.

4-й вариант (проблема требует доработок).

9. Если проблема решается только внесением доработок, то поставить в известность менеджера проекта, предложить клиенту написать заявку с указанием сути требуемой доработки.

Правила делового этикета.

10. При ответах не комментировать способности клиента к восприятию, не употреблять выражений «мне некогда», «я занят другими делами», «я вам это уже говорил» и т.п.
11. Помнить, что специалист по сопровождению выступает перед клиентом от лица всего проекта и фирмы в целом. Не следует сваливать причины возникновения проблем на сотрудников других подразделений и отказывать в ее решении на этом основании.
12. В случае проявления недовольства со стороны клиента, держать себя спокойно, не повышая голоса, отвечать четко на поставленные вопросы по существу, не вступая в пререкания.
13. Сообщать клиенту по его требованию имя и фамилию руководителя, которому он может пожаловаться при неудовлетворительном сопровождении.

Приложение 2. Регламент работы с заявками клиентов

1. Прием заявок.
 - Заявки на доработку принимаются от клиентов только в письменном (можно по электронной почте) виде.
 - менеджер проекта или специалист по сопровождению, принявший от клиента заявку, обязан разместить заявку в БД «Ошибки и доработки» непосредственно по ее получении.
 - У заявки проставляется критичность её выполнения, определяемая согласно условиям действующего договора на сопровождение.
 - Ответственным за приём, рассмотрение и выполнение заявок является менеджер проекта.
2. Рассмотрение заявок.
 - Заявка считается полностью рассмотренной при выполнении одного из следующих условий:
 - Менеджером сопровождения дана экспертная оценка реализации заявки с указанием трудоемкости, а также рекомендации к действиям клиента, пока заявка не будет реализована.
 - В случае отказа в реализации в заявке должна быть указана мотивированная причина отказа, сформулированная в том виде, в котором она может быть сообщена клиенту.
 - Ответственность за рассмотрение заявок и составление заданий по ним несет менеджер проекта. Менеджер проекта имеет право назначить из числа подчиненных ему сотрудников ответственного за рассмотрение заявки.
 - В случае, когда в заявке содержатся неточности или не отражены некоторые, необходимые с точки зрения рассматривающего, моменты, ответственный сотрудник за рассмотрение заявки вправе запросить у клиента уточняющую информацию. В этом случае он добавляет свои вопросы или комментарии в текст заявки и переводит её в состояние «требуется уточнение».
3. Реализация заявок.
 - менеджер проекта, получив извещение от назначенного исполнителя об окончании постановки по заявке, изучает ее постановочную часть, и, в случае если вопросов по постановке не возникает, назначает исполнителем сотрудника отдела внедрения и сопровождения и переводит заявку в состояние «на исполнении».
 - Если проблема, описанная в заявке, решается без выполнения доработок, то менеджер проекта или назначенный им ответственный за рассмотрение заявки высылает клиенту рекомендации к действиям клиента и переводит заявку в состояние «даны рекомендации». Если оказывается, что выданные рекомендаций недостаточно для решения проблемы, менеджер проекта в тексте заявки отражает, какие были даны рекомендации и какие были получены результаты, и переводит заявку в состояние «на рассмотрении».
 - Менеджер проекта, получив комментарии от специалиста отдела внедрения и сопровождения, занимавшегося данной заявкой, по согласованию с клиентом, может поменять уровень приоритета заявки. Например: была заведена заявка с уровнем приоритета «Ошибка критического приоритета», но в ходе локализации проблемы были даны удовлетворившие клиента разъяснения и заявке был установлен уровень приоритета «Нештатная ситуация».
4. Выполнение доработок в прикладном решении по заявке производится назначенными сотрудниками отдела внедрения и сопровождения в соответствии с СТО СМК 7 03 –

20 Проектирование, разработка и внедрение прикладных решений на основе АС «ПрограмБанк.БизнесАнализ»

5. После завершения всех работ по заявке менеджер проекта переводит заявку в состояние «Выполнена».

Общая схема состояний заявки и переходов между ними изображена на Рис. 3.

Посредством web-доступа клиент может видеть текущее состояние заявки, а также, в случае необходимости, дополнить либо уточнить заявку.

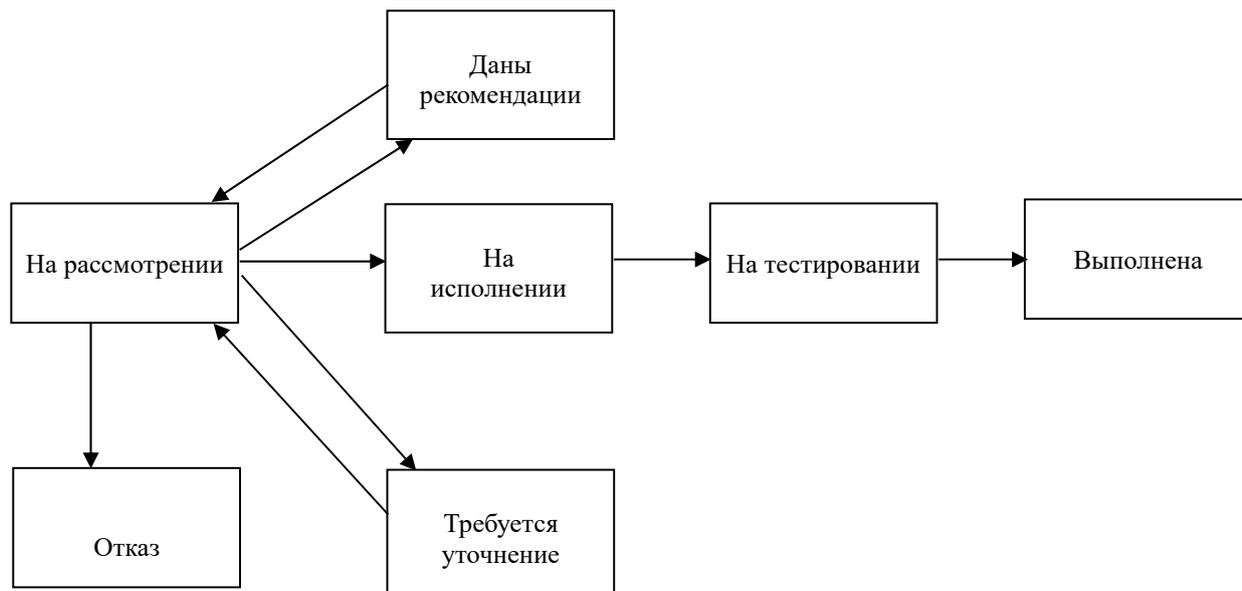


Рис. 3. Схема переходов состояний заявки клиента

Приложение 3. Форма бюллетеня изменений и Листа регистрации изменений

Прикладное решение: *Название*

Начальная конфигурация: *Этап 1 – версия 1.0.0 Договор №...*

	Доработка «название доработки» или Ошибка «краткое описание ошибки из базы»
Наименования объектов	
1. <i>измененных</i>	...
2. <i>замененных</i>	...
3. <i>новых</i>	...
4. <i>аннулированных</i>	...
<i>Номер документа</i>	Договор №... или Ошибка №...
<i>Итоговая версия</i>	Номер версии прикладного решения после внесения изменений. Возможный порядок ведения версий: номер – XX.YY.ZZ, где XX – номер по этапам, YY – порядковый номер после доработки, ZZ – порядковый номер после исправления ошибок
<i>Описание</i>	Описание изменений
<i>Дата заявки</i>	
<i>Дата исполнения</i>	
Наименования объектов	
5. <i>измененных</i>	
6. <i>замененных</i>	
-	

