

АО «ПрограмБанк»

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
АО «ПрограмБанк»



Е.Н. Хохлов
«08» августа 2022 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

«ПРОГРАМБАНК.ФРОНТОФИС»

Москва

2022г.

1. Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает единую последовательность и содержание работ по сопровождению программного комплекса "ПрограмБанк.ФронтОфис". 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.ФронтОфис" 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 "ПрограмБанк.ФронтОфис"

Сопровождение программного комплекса "ПрограмБанк.ФронтОфис" 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 заказчиков;
- 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 и работы 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

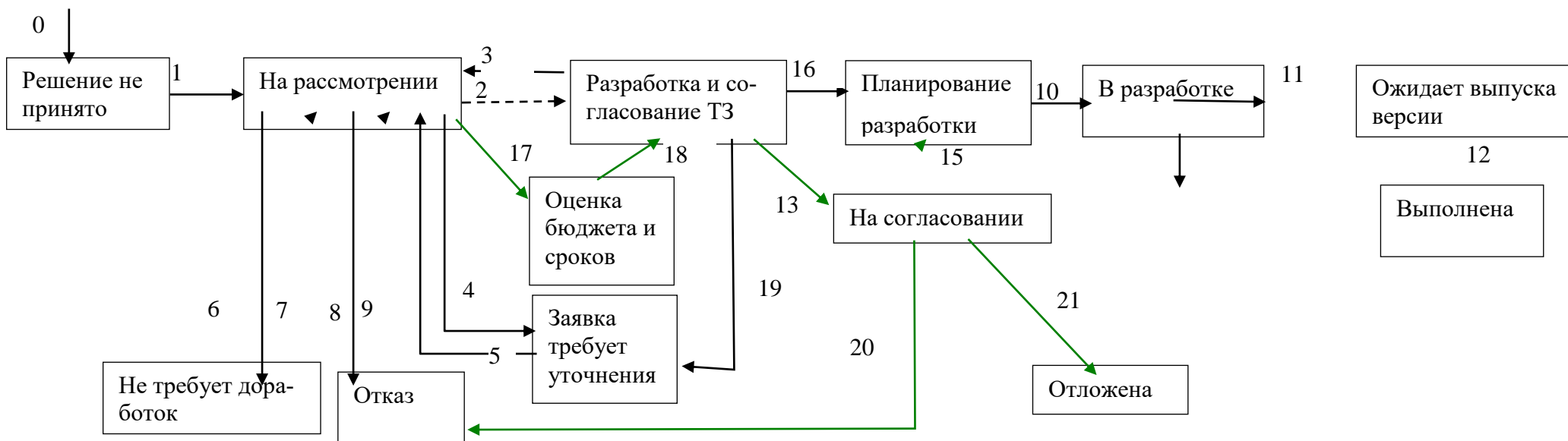
Рассылка осуществляется заинтересованным лицам в соответствии с матрицей распределения ответственности и полномочий в СМК (приложение А к Руководству по качеству), а также на усмотрение СлК АО "ПрограмБанк".

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)	Прикрепить 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

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Исполнитель	Норматив времени (раб.дней)	Действия исполнителя	Необходимые изменения в Лотусе
						состояние «к разработке»
11	В разработке	Ожидает выпуска версии	Тестировщик ответственный за тестирование задания	нет	Протестировать задание	
12	Ожидает выпуска версии	Выполнена	Руководитель отдела тестирования или тестирующий 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	Заказчик 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	Заказчик отказывается от доработки (ДС не подписан)	Перевод заявки в состояние «отказ»
21	На согласовании	отложена	Сотрудник, ответственный за ведение договоров	1	Заказчик не подписал ДС в течении 30 дней	Перевод заявки в состояние «отложена»

Доступ на переходы между состояниями

Но- мер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Ответственный ис- полнитель	Доступ на переход
1	Решение не принято	На рас- смотре- нии	Руководитель ПЦ куратор банка	Руководитель ПЦ руководитель отдела сопровождения;
2	На рассмот- рении	К разра- ботке	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, менеджер проекта,
3	К разработ- ке	На рас- смотре- нии	Руководитель отдела разработки	Руководитель отдела разработки, Руководитель ПЦ
4	На рассмот- рении	Заявка требует уточнения	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
5	Заявка тре- бует уточ- нения	На рас- смотре- нии	Куратор банка или ответственный за рассмотрение	Руководитель ПЦ
6	На рассмот- рении	Не требу- ет дора- боток	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
7	Не требует доработок	На рас- смотре- нии	Руководитель ПЦ	Руководитель ПЦ
8	На рассмот- рении	Отказ	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, Руководитель ПЦ
9	Отказ	На рас- смотре- нии	Руководитель ПЦ	Руководитель ПЦ
10	К разработ- ке	В разра- ботке	Руководитель отдела разработки	Любой разработчик
11	В разработ- ке	Ожидает выпуска версии	Тестирующий ответ- ственный за тестиро- вание задания	Любой тестирующий

