

АО «ПрограмБанк»

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АО «ПрограмБанк»

Е.Н. Хохлов
« 08 » октября 2023 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СТО СМК 7.5.1.2 — 2023**

**СОПРОВОЖДЕНИЕ
ПРОДУКЦИИ**

**ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС
«ПРОГРАМБАНК.АБС»**

Москва

2023 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОДУКЦИИ. ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС "ПРОГРАМБАНК.АБС"

Дата введения 2023-10-08

Предисловие

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

Содержание

1. Область применения	<u>3</u>
2. Нормативные ссылки	<u>3</u>
3. Термины и определения	<u>3</u>
4. Обозначения и сокращения	<u>3</u>
5. Услуги сопровождения ПК "ПрограмБанк.АБС"	<u>3</u>
6. Внесение изменений	<u>4</u>
7. Документирование	<u>4</u>
8. Перечень рассылки	<u>4</u>
Приложение №1	
<i>Должностная инструкция специалиста Отдела сопровождения АО "ПрограмБанк"</i>	<u>5</u>
Приложение № 2	
<i>Должностная инструкция ведущего специалиста Отдела сопровождения АО "Програм-Банк".....</i>	<u>7</u>
Приложение № 3	
<i>Регламент приема звонков.....</i>	<u>9</u>
Приложение №4	
<i>Регламент вызова и выезда специалистов в банк по сопровождению.....</i>	<u>11</u>
Приложение № 5	
<i>Регламент работы с заявками клиентов.....</i>	<u>12</u>
Приложение №6	
<i>Регламент работы с замечаниями клиентов</i>	<u>16</u>
<i>Лист регистрации изменений.....</i>	<u>18</u>

1. Область применения

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

В подразделениях, не входящих в систему менеджмента качества, требования данного стандарта носят рекомендуемый характер.

1. 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

2. Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины:

Сопровождение: последовательность действий направленных на осуществление необходимых процедур по поддержанию работоспособности ПК "ПрограмБанк.АБС" на территории Заказчика.

3. Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

СМК— система менеджмента качества;

НД — нормативная документация;

ТИ — технологическая инструкция;

ПО — программное обеспечение;

ГС — группа сопровождения;

ИБС — интегрированная банковская система;

СлК — служба качества

ПЦ – производственный центр

КИС — корпоративная информационная система «Трек Студио»

4. Услуги сопровождения ПК "ПрограмБанк.АБС"

В своей работе специалист по сопровождению руководствуется Должностной инструкцией.(см. [прилож.1](#))

Сопровождение ПК "ПрограмБанк.АБС" состоит из следующих услуг, которые выполняются группой сопровождения АО "ПрограмБанк" при участии отдела подготовки договоров, отдела внедрения и группы 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 9 до 19 часов;
- прием заявок по электронной почте 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 ([см. прилож. 2](#)).
2. Консультации по почте. Работа проводится в соответствии с регламентом приема звонков ([см. прилож. 2](#)).
3. Выезды на территорию клиента. Работа проводится в соответствии с регламентом вызова и выезда специалистов в банк по сопровождению ([см. прилож. 3](#)). Результаты оказания услуг при выезде специалистов в банк фиксируются актом оказания услуг ([см. прилож. 5](#))
4. Централизованная рассылка изменений по электронной почте.
5. Прием и рассмотрение замечаний на WEB-сайте. Работа проводится в соответствии с регламентом работы с замечаниями клиентов ([см. прилож. 5](#)). Старье Очередность рассмотрения заявок от клиентов определяется по их приоритетности, определяемой по специальной методике (см. прилож.6)

5. Внесение изменений

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

Все изменения настоящего стандарта осуществляются в соответствии п. 5.4 СТО СМК «Управление документированной информацией»

6. Документирование

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

Рассылку СТО пользователям осуществляет СлК.

7. 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.

Приложение №1 1

***Должностная инструкция специалиста Управления сопровождения
и внедрения АО "ПрограмБанк"***

1. Общие положения

Специалист управления сопровождения и внедрения (далее по тексту - Специалист) относится к категории специалистов компании АО "ПрограмБанк".

Специалист назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Генерального директора компании АО "ПрограмБанк" в установленном порядке.

Специалист подчиняется непосредственно руководителю Управления сопровождения и внедрения ПК "ПрограмБанк.АБС" АО "ПрограмБанк".

Специалист осуществляет свою деятельность на основании Положения об управлении сопровождения и внедрения и настоящей должностной инструкции.

Профессиональные качества Ведущего специалиста отдела должны отвечать требованиям, предъявляемым Администрацией компании на момент приема на работу. В процессе своей трудовой деятельности Специалист должен самостоятельно повышать свою квалификацию.

2. Специалист должен знать:

Положение об Управлении сопровождения и внедрения, стандарты, связанные с разработкой, тестированием, внедрением и сопровождением программных продуктов, стандарты АО «ПрограмБанк» и другие нормативно-технические, методические и руководящие материалы, которыми необходимо руководствоваться в процессе сопровождения прикладных систем, в том числе документы Системы качества, настоящую инструкцию.

Задачи Управления и перспективы их развития.

Цели и задачи системы качества.

Методы и средства обеспечения качества сопровождения прикладных систем.

Методы и средства, повышающие эффективность производственной деятельности управления.

Техническую документацию на сопровождаемые прикладные системы.

Английский язык в объеме, позволяющем читать техническую литературу, уметь пользоваться интернетом.

Основные современные информационные технологии и тенденция их развития.

Программные продукты компании Microsoft и др.

Действующие в компании формы материального стимулирования, порядок ведения делопроизводства, основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной безопасности.

3. Специалист обязан:

- 3.1. Участвовать в настройке прикладных систем на месте их применения под руководством Ведущего специалиста управления сопровождения.
- 3.2. Устанавливать и настраивать общее программное обеспечение, являющееся программной средой для прикладных систем под руководством Ведущего специалиста управления сопровождения.
- 3.3. Участвовать в приемных испытаниях выпускаемых версий прикладных автоматизированных банковских систем для их последующего внедрения.
- 3.4. Проводить смену версий прикладных систем, включая БД и документацию, на месте их эксплуатации в соответствии с условиями действующих договоров на сопровождение.
- 3.5. Обслуживать клиентов по «Горячей линии», выезжать по вызовам клиентов, устранять неисправности, фиксировать все отклонения от нормальной работы прикладных систем для последующего принятия решения разработчиками системы.
- 3.6. Активно участвовать в работе Системы качества, давать предложения, направленные на повышение качества прикладных систем и услуг по их сопровождению.
- 3.7. Вести постоянную работу по повышению своей квалификации.
- 3.8. Соблюдать трудовую и производственную дисциплину, выполнять правила техники безопасности, охраны труда, противопожарной безопасности, соблюдать трудовое законодательство.

4. Специалист имеет право:

- 4.1. Требовать от непосредственного начальника своевременной выдачи работ, четких и ясных производственных заданий.
- 4.2. Консультировать работников компании АО "ПрограмБанк" по вопросам, входящим в круг его обязанностей.
- 4.3. Участвовать в обсуждении планов работы управления сопровождения и вносить свои предложения, в том числе по вопросам качества.
- 4.4. Ставить перед непосредственным начальником вопросы о создании необходимых условий и о снабжении всем необходимым для эффективного выполнения вышеуказанных должностных обязанностей.
- 4.5. Требовать создания условий для повышения своей квалификации.

5. Специалист несет ответственность:

- 5.1. За квалифицированное, качественное и своевременное выполнение производственного задания и обязанностей, изложенных в настоящей инструкции.
- 5.2. За разглашение и передачу третьим лицам информации, документации и программных продуктов, содержащих государственную тайну или коммерческую тайну компании АО "Програмбанк" и (или) клиентов пользующихся услугами сопровождения.
- 5.3. За сохранность всех полученных и составленных документов.

Специалист управления сопровождения:

Должностная инструкция ведущего специалиста управления сопровождения и внедрения АО "ПрограмБанк"

1. Общие положения

Ведущий специалист управления сопровождения и внедрения (далее по тексту - Ведущий специалист) относится к категории специалистов компании АО "ПрограмБанк".

Ведущий специалист назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Генерального директора компании АО "ПрограмБанк" в установленном порядке.

Ведущий специалист подчиняется непосредственно руководителю управления сопровождения АО "ПрограмБанк".

Ведущий специалист осуществляет свою деятельность на основании Положения об управлении сопровождения и внедрения, руководствуясь указаниями руководства, требованиями настоящей инструкции, документов СМК, в том числе:

- Руководства по качеству,
- СТО сопровождение продукции
- СТО СМК « Проектирование и разработка»

Профессиональные качества Ведущего специалиста управления должны отвечать требованиям, предъявляемым Администрацией компании на момент приема на работу. В процессе своей трудовой деятельности Ведущий специалист должен самостоятельно повышать свою квалификацию.

2. Ведущий специалист должен знать:

Положение об управлении сопровождения и внедрения, Государственные стандарты, связанные с разработкой, тестированием, внедрением и сопровождением программных продуктов, стандарты АО «ПрограмБанк» и другие нормативно-технические, методические и руководящие материалы, которыми необходимо руководствоваться в процессе сопровождения прикладных систем, в том числе документы Системы качества, настоящую инструкцию.

Задачи управления и перспективы их развития.

Цели и задачи системы качества.

Методы и средства обеспечения качества сопровождения прикладных систем.

Методы и средства, повышающие эффективность производственной деятельности управления.

Техническую документацию на сопровождаемые прикладные системы.

Английский язык в объеме, позволяющем читать техническую литературу, уметь пользоваться интернетом.

Основные современные информационные технологии и тенденция их развития.

Действующие в компании формы материального стимулирования, порядок ведения делопроизводства, основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной безопасности.

3. Ведущий специалист обязан:

- 3.1. Настраивать прикладные системы на месте их применения.
- 3.2. Устанавливать и настраивать общее программное обеспечение, являющееся программной средой для прикладных систем.
- 3.3. Участвовать в приемных испытаниях выпускаемых версий прикладных автоматизированных банковских систем для их последующего внедрения.
- 3.4. Проводить смену версий и установку патчей прикладных систем, включая БД и документацию, на месте их эксплуатации в соответствии с условиями действующих договоров на сопровождение.
- 3.5. Обслуживать клиентов по «Горячей линии», выезжать по вызовам клиентов, устранять неисправности, фиксировать все отклонения от нормальной работы прикладных систем для последующего принятия решения разработчиками системы.
- 3.6. Активно участвовать в работе Системы качества, давать предложения, направленные на повышение качества прикладных систем и услуг по их сопровождению.
- 3.7. Вести постоянную работу по повышению своей квалификации.
- 3.8. Соблюдать трудовую и производственную дисциплину, выполнять правила техники безопасности, охраны труда, противопожарной безопасности, соблюдать трудовое законодательство.

4. Ведущий специалист имеет право:

- 4.1. Требовать от непосредственного начальника своевременной выдачи работ, четких и ясных производственных заданий.
- 4.2. Консультировать работников компании АО "ПрограмБанк" по вопросам, входящим в круг его обязанностей.
- 4.3. Участвовать в обсуждении планов работы управления сопровождения и вносить свои предложения, в том числе по вопросам качества.
- 4.4. Ставить перед непосредственным начальником вопросы о создании необходимых условий и о снабжении всем необходимым для эффективного выполнения вышеуказанных должностных обязанностей.
- 4.5. Требовать создания условий для повышения своей квалификации.

5. Ведущий специалист несет ответственность:

- 5.1. За квалифицированное, качественное и своевременное выполнение производственного задания и обязанностей, изложенных в настоящей инструкции.
- 5.2. За разглашение и передачу третьим лицам информации, документации и программных продуктов, содержащих государственную тайну или коммерческую тайну компании АО "Програмбанк" и (или) клиентов пользующихся услугами сопровождения.
- 5.3. За сохранность всех полученных и составленных документов.

Ведущий специалист управления сопровождения:

Приложение № 33

Регламент приема звонков.

1. При приеме звонка от клиента консультанту 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 у вас 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 получить подтверждение у клиента, что данные ему разъяснения понятны, проблемы, вызвавшие звонок, решены.
5. Зарегистрировать звонок в базе «Сопровождение», если он не зафиксирован информационным отделом.
6. Внести данное обращение клиента в базу «Сопровождение» содержание проблемы и данные рекомендации по ее решению (причем цель звонка и данные рекомендации должны быть зафиксированы подробно и ясно, чтобы при повторном звонке клиента принявший звонок не искал вас, а посмотрел хронологию событий в базе).

Возможны следующие варианты:

1-й вариант (необходимость привлечения дополнительных сил).

1. В случае невозможности ответить самому, добиться решения проблемы подключением необходимого специалиста.
2. После окончания консультации необходимого специалиста получить подтверждение у клиента, что специалист решил проблему, в противном случае подключать дополнительных специалистов. Принявший первоначальный звонок от клиента должен зарегистрировать полученный результат в базе «Сопровождение».

2-й вариант (невозможность воспроизведения ситуации на версии в ПБ).

3. Если названная клиентом проблема не подтверждается на наших данных, предложить клиенту прислать часть базы данных с целью мониторинга его действий.
4. При необходимости выезда в банк - зафиксировать предварительную договоренность о времени выезда в базе «Сопровождение» и поставить в известность руководителей отделов сопровождения и внедрения, при их отсутствии – менеджера проекта.

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

5. При невозможности решения проблемы в день консультации – договориться с клиентом о новой дате консультации. В период до следующей консультации доложить руководителю об имеющихся трудностях для совместного поиска решения. После разрешения ситуации зафиксировать результат в базе «Сопровождение».

4-й вариант (проблема требует доработок).

6. Если проблема решается только внесением доработок, то предложить клиенту оформить краткое техническое задание, описывающее суть требуемой доработки и поместить его в базу КИС «Доработки ПК «ПрограмБанк.АБС».

Правила делового этикета.

7. При ответах не комментировать способности клиента к восприятию, не употреблять слов «мне некогда», «я занят другими делами», «я вам это уже говорил».
8. Помнить, что консультант 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.

9. В случае проявления недовольства со стороны клиента, держать себя спокойно, не повышая голоса, отвечать четко на поставленные вопросы по существу, не вступая в пререкания.
10. Сообщать клиенту по его требованию имя и фамилию руководителя, которому он может пожаловаться при неудовлетворительном сопровождении.

Приложение №4 4

Регламент вызова и выезда специалистов в банк по сопровождению.

Данный регламент описывает обработку вызова банка, и действительна для банков, пользующихся стандартными первым или вторым типом сопровождения. Для клиентов, сопровождающихся по индивидуальному типу сопровождения (VIP-сопровождение) регламент вызова носит индивидуальный характер, определяется условиями договора на сопровождение и описана в общем порядке быть не может. При поступлении вызова от банков, сопровождающихся по индивидуальному типу, следует обращаться к куратору банка или в его отсутствие, к ответственным лицам, приведенным в таблице 1.

Таблица 1

№№ пп	Должностные лица, принимающие решение о выезде, в порядке приоритетности
1.	Руководитель управления сопровождения и внедрения
2.	Заместитель руководителя управления сопровождения и внедрения
3.	Директор производственного центра
4.	Директор по производству и развитию программных продуктов и услуг

Существует два вида вызовов:

Банк звонит куратору или иному ответственному лицу фирмы с просьбой организовать выезд на территорию банка для решения тех или иных вопросов. В этом случае порядок действий следующий:

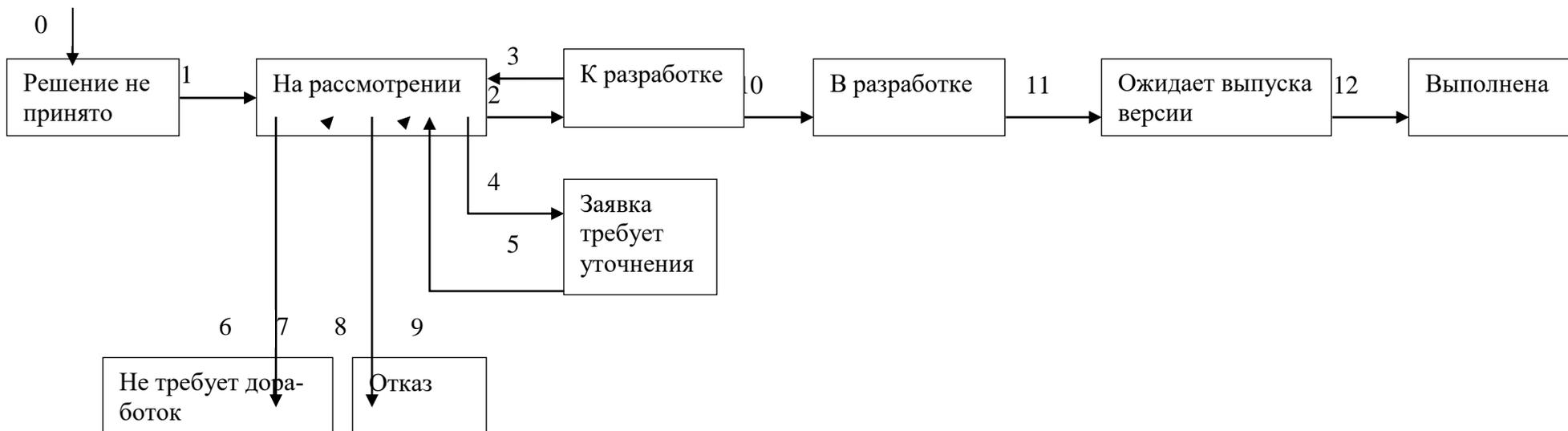
1. В базу «Сопровождение» принявшим звонок заносится запись типа «выезд», в которой указывается клиент, желаемая дата и время выезда, а также кратко указывается цель выезда, задачи которые необходимо решить в рамках выезда. О поступлении вызова принявшим звонок информируется какое-либо ответственное лицо из списка, приведенного в приложении 1 к настоящему документу.
2. Ответственным лицом (список ответственных лиц таблицу 1.) заявка на выезд рассматривается с учетом следующих факторов:
 - a. Тип оплаченного банком сопровождения (с выездом/без)
 - b. Наличие и загрузка ресурсов, компетентных в вопросах требующих решения в рамках выезда.
 Если по пункту «а» выезд возможен, то с учетом пункта «b» с банком согласуется время выезда.
3. В том случае, если по результатам рассмотрения вызова принято решение о выезде, то принявший такое решение оформляет в документе типа «вызов» базы «Сопровождение» поля «ответственный за выезд», «Дата выезда», «Время выезда», «Планируемое время возвращения», одновременно извещая ответственного за выезд о принятом решении и ставя перед ним задачу, подлежащую решению в рамках выезда. В любом случае выезд сотрудника на территорию банка возможен только по согласованию с его непосредственным руководителем или руководителем более высокого ранга.
4. Ответственный за выезд, по возвращении из банка, заполняет в Лотусе в документе типа «вызов» базы «Сопровождение» все поля раздела «отметка об исполнении»

Приложение № 55

Регламент работы с заявками клиентов.

1. Прием заявок.
 - a. Заявки на доработку принимаются от клиентов только в письменном (можно 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 КИС непосредственно по ее получении.
2. Рассмотрение заявок.
 - a. Заявка считается полностью рассмотренной при выполнении одного из следующих условий:
 - В соответствующих полях поставлена отметка об исполнении заявки, проставлены даты начала и окончания работы. Как дополнение, по заявке м.б. написана постанова и прикреплена к заявке в виде файла.
 - 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 и написание заданий по ним несет руководитель управления разработки. Руководитель управления разработки имеет право назначить из числа сотрудников управления ответственного за рассмотрение заявки. Ответственным за рассмотрение также может быть назначен сотрудник смежного управления по согласованию с его непосредственным руководителем.
 - 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 с куратора банка уточняющую информацию. В этом случае он переводит заявку в состояние «уточнить» одновременно заполняя графы кмс 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 менеджера проекта передать процесс дальнейшего уточнения иному лицу, рассматривающему заявку. При этом в заявке менеджером проекта ставится галка «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 «уточнить» одновременно заполняя графы кмс с вопросами к банку.
4. Реализация заявок.
 - a. Руководитель управления 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»



Описание переходов заявки по состояниям и пояснения к схеме

СТО СМК 7.5.1.2 - 2022 Сопровождение продукции ПК «ПрограмБанк.АБС»

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Исполнитель	Норматив времени (раб.дней)	Действия исполнителя
0	Решение не принято	Решение не принято	Куратор банка	3	Установить приоритет заявки исходя из степени критичности заявки для клиента и соответствия требованиям Банка России.
1	Решение не принято	На рассмотрении	Руководитель управления	10	Определить сотрудника, ответственного за рассмотрение заявки и плановую дату окончания рассмотрения
2	На рассмотрении	К разработке	Ответственный за рассмотрение	нет	Оформить постановку, пригодную для выдачи непосредственно разработчику
3	К разработке	На рассмотрении	Руководитель управления прикладной разработки	10	Ознакомиться с постановкой, при наличии недопонимания постановки запросить уточнений
4	На рассмотрении	Заявка требует уточнения	Ответственный за рассмотрение	нет	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 возникнувших вопросов в банк.
5	Заявка требует уточнения	На рассмотрении	Куратор банка или ответственный за рассмотрение	10	Связаться с ответственным лицом банка, передать вопросы постановщика, получить необходимые ответы
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
7	Не требует доработок	На рассмотрении	Ответственный за рассмотрение	нет	Ознакомиться с предлагаемыми ответственным за рассмотрение мерами по решению проблем клиента на базе уже существующего функционала.
8	На рассмотрении	Отказ	Ответственный за рассмотрение	нет	Определить причину по которой данная доработка не может быть выполнена.
9	Отказ	На рассмотрении	Директор ПЦ	нет	Ознакомиться с предлагаемой ответственным за рассмотрение мотивировкой отказа.
10	К разработке	В разработке	Руководитель управления 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.
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.

Доступ на переходы между состояниями

Номер на схеме	Исходное состояние	Целевое состояние	Ответственный исполнитель	Доступ на переход
1	Решение не принято	На рассмотрении	Руководитель управления прикладной разработки	Руководитель управления разработки, руководитель управления сопровождения и внедрения
2	На рассмотрении	К разработке	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, директор ПЦ, руководитель управления разработки
3	К разработке	На рассмотрении	Руководитель отдела разработки	Руководитель управления разработки, директор ПЦ
4	На рассмотрении	Заявка требует уточнения	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, директор ПЦ
5	Заявка требует уточнения	На рассмотрении	Куратор банка или ответственный за рассмотрение	Директор ПЦ
6	На рассмотрении	Не требует доработок	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, директор ПЦ
7	Не требует доработок	На рассмотрении	Директор ПЦ	менеджер проекта, руководитель аналитического отдела
8	На рассмотрении	Отказ	Ответственный за рассмотрение	Ответственный за рассмотрение, директор ПЦ
9	Отказ	На рассмотрении	Директор ПЦ	Директор ПЦ, руководитель аналитического отдела
10	К разработке	В разработке	Руководитель отдела разработки	Любой разработчик
11	В разработке	Ожидает выпуска версии	Тестировщик ответственный за тестирование задания	Любой тестировщик
12	Ожидает выпуска версии	Выполнена	Руководитель отдела тестирования или тестировщик ответственный за выпуск версии	Любой тестировщик

Приложение №6 б

Регламент работы с замечаниями клиентов

1. Прием замечаний
 - 1.1. Замечания принимаются от клиентов в письменном виде (в т.ч. в форме электронного письма). Также клиент может ввести замечание самостоятельно через web-сервер удаленного сопровождения.
 - 1.2. Куратор банка, или лицо, принявшее от клиента замечание, обязаны разместить его в базе «Доработки ПК «ПрограмБанк.АБС». Замечание (если оно не поступило в форме WEB-замечания) должно быть помечено признаком «Найдено в продукте».
2. Рассмотрение замечаний
 - 2.1. Ответственным за рассмотрение замечаний является куратор банка, либо, в его отсутствие, ведущий тестировщик по модулю. Замечание должно быть рассмотрено ответственным в течение периода рассмотрения (3 дня с момента помещения замечания в технологическую базу «Доработки ПК «ПрограмБанк.АБС»)
 - 2.2. Ответственный за рассмотрение имеет право привлекать к рассмотрению замечания специалистов группы тестирования по согласованию с ее руководителем.
 - 2.3. В ходе рассмотрения замечания и уточнения условий его возникновения может быть изменена привязка замечания к модулю и назначен другой тестировщик.
 - 2.4. Замечание считается рассмотренным при выполнении одного из следующих условий:
 - 2.4.1. В качестве причины возникновения замечания установлены некорректные настройки программы, либо некорректные действия пользователей. В этом случае замечание должно быть переведено в состояние «Закрывается без доработок» и для устранения причины его возникновения клиенту должны быть предложены куратором необходимые базовые или дополнительные услуги по сопровождению в соответствии с действующим типом сопровождения (обучение, консультации, выезд сотрудника и т.п.).
 - 2.4.2. Не установлена причина возникновения замечания. Клиентом не описаны и не продемонстрированы сценарий и условия возникновения нештатной ситуации, явившейся причиной оформления замечания. В этом случае замечание должно быть переведено в состояние «Не подтверждается» до появления новой информации по замечанию.
 - 2.4.3. Причиной замечания не является ошибка программы и замечание является новым требованием к системе. В этом случае замечание должно быть переведено в состояние «Доработка» и должна быть оформлена заявка на доработку с содержанием закрытого замечания, в качестве источника которой указан клиент, разместивший замечание.
 - 2.4.4. В процессе рассмотрения замечания может возникнуть необходимость уточнения его содержания и условий возникновения. В этом случае ответственный за рассмотрение должен перевести замечание в состояние «Требует уточнения», направить клиенту возникшие вопросы и контролировать получение ответов в течение периода рассмотрения замечания.
3. Исполнение замечаний
 - 3.1. Исполнение замечаний производится в соответствии с принятой технологией разработки, тестирования, выпуска и распространения версий продукта.
 - 3.2. Руководитель отдела разработки при планировании сроков выполнения заданий по исправлению замечаний клиентов обязан принимать во внимание тип замечаний и версию модуля, эксплуатируемую клиентом. Задания по исправлению критических и

серьезных замечаний должны включаться в ближайший планируемый релиз версии модуля, эксплуатируемой клиентом. Если выпуск такого релиза не запланирован в течение месяца с момента поступления критического или серьезного замечания, то для его исправления следует запланировать специальный релиз.

- 3.3. Куратора банка имеет право подать руководителю проекта заявку на выпуск специального патча для исправления критических и серьезных замечаний в требуемые сроки.
- 3.4. Отдел разработки при выпуске очередных версий модуле (в т.ч. релизов и патчей) уведомляет кураторов банков о вошедших в версию исправлениях замечаний курируемых ими банков.
- 3.5. Кураторы банков уведомляют клиентов о выпуске новых версий с исправлениями их замечаний и обеспечивают предоставление или установку версий клиентам в соответствии с действующими условиями сопровождения.
4. Контроль регламента рассмотрения замечаний
 - 4.1. Руководитель группы сопровождения в течение контрольного периода (последних трех рабочих дней каждого месяца) проводит контроль выполнения регламента рассмотрения замечаний клиентов
 - 4.2. Замечания, не прошедшие рассмотрение в течение периода рассмотрения и не потерявшие актуальность, должны быть рассмотрены ответственными за рассмотрение в течение контрольного периода
 - 4.3. Не рассмотренные по окончании контрольного периода замечания должны быть переведены руководителем группы тестирования в состояние «Отложить».
5. Порядок работы с отложенными замечаниями
 - 5.1. Руководитель проекта не реже одного раза в квартал в течение назначаемого им периода организует повторное рассмотрение замечаний в состоянии «Отложить».
 - 5.2. Не потерявшие актуальность замечания должны быть рассмотрены ответственными за рассмотрение в течение указанного периода.
 - 5.3. Не рассмотренные по окончании указанного периода замечания переводятся по решению руководителя проекта в состояние «Не актуально». Просмотр замечаний в этом состоянии клиентам недоступен.
 - 5.4. Руководитель проекта выдает специальные распоряжения назначаемым им сотрудникам проекта на рассмотрение замечаний, которые, по его мнению, не могут быть переведены в состояние «Не актуально».
 - 5.5. Замечания в состояниях «Отложить» и «Не актуально» могут быть рассмотрены куратором банка в любое время по запросу клиента, либо исходя из текущих задач сопровождения.

