

Автоматизированная Информационная система МАСТЕРДАТА

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта

ООО «СБСОФТ», г. Москва, 2022 г.

АИС МАСТЕРДАТА

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта

ООО «СБСОФТ», г. Москва, 2022 г.

Контактная информация службы поддержки:

8 (495) 933-81-41

E-mail:

INFO@SBSOFT.RU

Утвердил: _____ Третьяков Д.С..

ISO 9001-87: пп. 4.6, 4.8, 4.9, 4.10, 4.12, 4.13, 4.14 . ISO 9001-2015: пп. 4, 8.2.1, 8.3.6, 8.7.

Этот документ является собственностью Компании и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимся сотрудниками Компании, без предварительного согласования с Руководством Компании.

Оглавление

1. Цель разработки и область применения.....	4
2. Список сокращений и понятий.....	4
3. Описание деятельности	5
3.1. Выявление и исправление несоответствий	5
3.2. Работа с жалобами Заказчиков.....	6
3.3. Корректирующие и предупреждающие действия	7
3.4. Контроль и анализ.....	8
4. Информация о персонале.....	9
5. Описание обязанностей	10

1. ЦЕЛЬ РАЗРАБОТКИ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая Процедура определяет процесс управления несоответствующей продукции, разрешения жалоб Заказчиков, применения корректирующих и предупреждающих действий, которые обеспечивают устранение и предупреждение несоответствий АИС Мастердата.

2. СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И ПОНЯТИЙ

В настоящем документе используются сокращения, приведенные в таблице (Табл. 1).

Табл. 1. Список сокращений

Сокращение	Значение
Компания	ООО «СБСОФТ»
ПП	Программный продукт
АИС	Автоматизированная информационная система

3. ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1. Выявление и исправление несоответствий

Несоответствующая продукция – продукция, у которой имеются отклонения от установленных требований и которая не соответствует требованиям Заказчика по качеству, функциональным возможностям, техническим характеристикам и другим параметрам.

В качестве таких отклонений могут рассматриваться несоответствие спецификации заказа, неудовлетворительные результаты испытаний, отказы оборудования в период гарантийной эксплуатации, ошибки и неточности в рабочей документации АИС Мастердата.

Корректирующие и предупреждающие действия – действия по устранению и предотвращению несоответствий. Под несоответствиями понимаются материалы, услуги или деятельность, не соответствующие установленным требованиям.

Несоответствия могут выявляться в ходе обычной работы сотрудников Компании или в результате жалоб Заказчиков и субподрядчиков. Выявленные несоответствия идентифицируют и регистрируют по установленной в Компании форме.

Компания должна предпринимать соответствующие действия, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие продукции и услуг. Это должно применяться также к несоответствующей продукции и услугам, выявленным после поставки продукции, в ходе или после предоставления услуг.

В ходе обычной работы несоответствие АИС Мастердата выявляется:

- При входном контроле;
- При текущем контроле;
- При окончательном контроле;
- При запуске.

Сотрудники Компании, обнаружившие несоответствие поставленному Заказчику АИС Мастердата предъявляемым требованиям, документируют эти несоответствия по установленной в Компании форме и информируют об этом Директора соответствующего Департамента, который принимает решение о необходимых мерах:

- Заявить рекламацию;
- Доработать АИС в соответствии требованиям;
- Сохранить экземпляр и использовать в дальнейшем для других нужд или другого Заказчика, чьим требованиям он будет соответствовать;
- Уничтожить нерабочую версию АИС.

Во избежание путаницы и возможных ошибок экземпляр несоответствующего АИС должен храниться отдельно. Сотрудники, отвечающие за сервис, должны обеспечить регистрацию экземпляра несоответствующего АИС, включая определение причин возникновения несоответствия.

Данные об исправлении несоответствий регистрируются по установленной в Компании форме (кто и как исправил несоответствие, куда было передано АИС, где сохранено). Для регистрации этих данных используется установленная в Компании форма, в которую также заносятся данные о причине возникновения несоответствия и предпринятых корректирующих действиях.

Рапорты о несоответствиях, относящихся к заказам и проектам, хранятся у Директоров соответствующих Департаментов.

Директоры соответствующих Департаментов анализируют несоответствия, определяют действия, необходимые для предотвращения их повторного возникновения, и контролируют их надлежащее исполнение.

3.2. Работа с жалобами Заказчиков

Жалобы могут быть получены в устной или письменной форме. Все жалобы регистрируются по установленной форме Компании сотрудником, получившим жалобу устно, или лицом, назначенным Директором соответствующего Департамента, если жалоба поступила в Компанию в письменной форме.

Сотрудник, регистрирующий жалобу, предлагает и описывает конкретные действия, необходимые для предотвращения повторного возникновения отмеченного несоответствия. Эти действия должны быть согласованы с Директором соответствующего Департамента.

При необходимости корректирующие действия по жалобе согласуются с Заказчиком.

Директор Департамента обязан принять меры по жалобе Заказчика и устранению несоответствия. Он назначает сотрудника, ответственного за решение жалобы и/или устранение несоответствия. Этот сотрудник анализирует и оценивает характер несоответствия, планирует и осуществляет меры по его устранению, заполняет по установленной в Компании форме журнал о корректирующих действиях и передает его Директору соответствующего Департамента. При необходимости указанный сотрудник составляет отчет об устранении несоответствия.

Если действия по предотвращению повторного возникновения несоответствия требуют изменения Процедуры и/или рабочих инструкций, Директор соответствующего Департамента принимает решение и организует проведение изменений.

Все жалобы Заказчиков должны быть рассмотрены в течение срока Директором Департамента.

Если разрешение несоответствия по жалобе Заказчика требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Директор Департамента дополнительно письменно уведомляет Заказчика о том, какие действия предпринимаются по его жалобе и в какой срок предполагается разрешить жалобу. Сотрудник, ответственный за решение жалобы, информирует Заказчика о ходе работ не реже одного раза в десять рабочих дней.

Во всех случаях Директор Департамента обязан информировать Заказчика о мерах, предпринятых по его жалобе.

Результаты работ по жалобам Заказчика обобщаются в отчетах для проведения внутренних совещаний по анализу результатов проведенных работ и оценке эффективности предпринятых корректирующих действий.

3.3. Корректирующие и предупреждающие действия

Причиной корректирующих действий может быть несоответствие, обнаруженное сотрудником Компании, субподрядчиком или Заказчиком. Это несоответствие может включать (но не ограничиваться) несоответствие спецификации заказа, неудовлетворительные результаты испытаний, отказы оборудования в период гарантийной и послегарантийной эксплуатации, ошибки и неточности в рабочей документации АИС Мастердата.

Документы, являющиеся основой для корректирующих и предупреждающих действий:

- Рапорт сотрудника Компании Директору соответствующего Департамента в случае несоответствия, обнаруженного сотрудником Компании;
- Карта регистрации жалобы по установленной в Компании форме в случае несоответствия, обнаруженного Заказчиком или субподрядчиком (карту заполняет сотрудник, определенный Директором Департамента);
- Рапорт о несоответствии в случаях внутренней проверки качества.

Документ, подтверждающий необходимость корректирующих и предупреждающих действий, передается Директору Департамента, который письменно определяет необходимые меры по устранению несоответствий, сроки выполнения работ, назначает ответственных за их выполнение и проверяет исполнение. Все корректирующие и предупреждающие действия документируются.

Корректирующие и предупреждающие действия проверяются при проведении внутренних аудитов качества и Директорам департамента в ходе их деятельности. Корректирующие и предупреждающие действия анализируются на совещаниях Руководства Компании. Анализ документируется, письменно определяются необходимые меры, сроки выполнения работы и сотрудники, ответственные за работу.

Предупреждающие действия основаны также на результатах опроса Заказчиков (Customer survey). Опрос Заказчиков проводится не реже одного раза в два года. На основании выполненных и имеющихся контрактов составляется список Заказчиков, содержащий наименование Заказчика и координаты контактных лиц. Каждому Заказчику направляется вопросник по установленной форме. Полученные ответы анализируются. Результаты анализа обобщаются и вносятся в отчет к совещанию Руководства. Руководство на этих совещаниях анализирует полученные ответы и на их основе вырабатывает план предупреждающих действий.

3.4. Контроль и анализ

Общая ситуация по разрешению несоответствий и жалоб Заказчика рассматривается на ближайшем совещании Руководства Компании.

Как минимум за неделю до этого совещания проверяются все полученные с момента предыдущего совещания карты регистрации жалоб и рапорты о неисправности, отчеты по предпринятым действиям и анализируются с целью определения общей тенденции.

Анализ включает:

- Общее количество полученных жалоб, рапортов о неисправности и несоответствии;
- Описание проблем каждого типа;
- Классификация проблем по поставщикам, заказчикам, операциям и т.д.

Результаты анализа включаются в отчет к совещанию Руководства Компании.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Для выполнения работ по совершенствованию и сопровождению АИС Мастердата требуется квалифицированный персонал по направлениям:

- техническая поддержка;
- развитие продукта и маркетинг.

В составе следующих должностей:

- Начальник отдела управления проектами;
- Начальник отдела разработки;
- Ведущий программист;
- Программист;
- Бизнес-аналитик;
- Системный администратор.

Все сотрудники должны работать в соответствии со стандартным графиком работы не более 8 часов согласно Трудовому Договору, заключенному с Компанией.

АИС Мастердата реализуется на персональных компьютерах, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники. Продолжительность непрерывной работы персонала с разрабатываемой системой и персональными компьютерами без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья сотрудников на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2.0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Деятельность персонала должна регулироваться должностными инструкциями Компании.

5. ОПИСАНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ

Директор Департамента отвечает за правильность выполнения действий и за их координацию в соответствии с данной Процедурой.

Директор Департамента отвечает за поддержание в актуальном состоянии данной Процедуры и определяет период ее действия.