



Общество с ограниченной ответственностью
«Уфимский Научно-Технический Центр»

Интегрированная система менеджмента

КАРТА ПРОЦЕССА

КП ИСМ 03.03-2020 «Техническая поддержка ПО»

Введено в действие _____

Приказом № _____

Экз. № _____

2020

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

1 Область применения

Карта процесса «Техническая поддержка ПО» описывает бизнес-процесс технической поддержки программного обеспечения. Настоящая Карта процесса устанавливает требования к структуре и порядку выполнения бизнес-процесса технической поддержки программного обеспечения в ООО «Уфимский НТЦ». Карта процесса входит в документацию системы менеджмента качества ООО «Уфимский НТЦ».

Данный нормативный документ обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями ООО «Уфимский НТЦ», участвующим в процессе:

- Инновационно-аналитический отдел;
- Отдел баз данных;
- Отдел веб-технологий;
- Отдел развития технологий проектирования;
- Бюро экспертов;
- Бюро ГИПов;
- Отдел сопровождения ПО;
- Планово-договорная группа;
- Группа управления и контроля качества.

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

2 Нормативные ссылки

В Карте процесса «Техподдержка ПО» использованы ссылки на следующие документы:

1. ГОСТ ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
2. ГОСТ ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»
3. ГОСТ Р ИСО 14001-2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»
4. ДП СМК 02-4.2.3-2016 Документированная процедура «Управление документацией»
5. ДП СМК 02-4.2.4-2016 Документированная процедура «Управление записями»
6. ДП СМК 02-8.3-2016 Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»
7. ДП СМК 02-5.6-2016 Документированная процедура «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства»
8. ДП СМК 02-4.1-2016 Документированная процедура «Карта процесса. Порядок разработки и оформления»

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

3 Термины и определения, сокращения

3.1 Термины и определения

ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС — совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, используемая в бизнес-процессах Компании. Информационные ресурсы могут формироваться только в рамках существующих информационных систем.

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ — структурное подразделение ООО «Уфимский НТЦ» с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью в рамках своих компетенций.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ — общее понятие, объединяющее понятия информационной системы, информационного ресурса.

ЗАКАЗЧИК – юридическое или физическое лицо, обратившееся с заказом к Обществу, и в интересах которого на основании договора выполняются работы.

В карте процесса применяются термины и определения, данные в ГОСТ ISO 9000, ГОСТ Р ИСО 19011, ГОСТ Р ISO 14001.

3.2 Сокращения

БД — База данных;

ДИТ — Департамент информационных технологий

ЗНИ — запрос на изменение;

КП – карта процесса;

НО – начальник отдела;

ОПЭ — опытно-промышленная эксплуатация

ОРТП — отдел развития технологий проектирования

ОЭ — опытная эксплуатация

ПО — программное обеспечение

ПЭ — промышленная эксплуатация

СТП — Служба технической поддержки

СУП — Система управления проектами

ТЗ — техническое задание

ТП — техническая поддержка

Общество – Общество с ограниченной ответственностью «Уфимский Научно-Технический Центр»

ПТД – проектно – технологический документ

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

4 Общие положения

4.1 Общие требования

№	Наименование графы	Содержание
1	Цель процесса	Качественное оказание услуг по договорам оказания технической поддержки
2	Владелец процесса	Заместитель руководителя департамента ИТ по внедрению и сопровождению ПО / Куратор договора
3	Вход	Заявки на сервисные услуги от Заказчика
4	Выходы	Закрытые заявки в СУП Redmine, информационный отчет
5	Поставщики	Заказчик
6	Риски	Некомпетентность сотрудника; Нарушение сроков реагирования на заявки; Некорректная/неполная постановка задач заказчиком; Нарушение сроков выполнения задач программистами; Некачественное планирование; Некачественное тестирование; Технические риски (отсутствие интернета, поломки в работе внутренних серверов, отсутствие электричества)
7	Возможности	Внедрение новых решений для повышения уровня компетенции сотрудников в предметной области; получение высоких оценок в рейтинге подрядчиков за счет высокого качества выполнения работ; получение опыта работ
8	Потребители	Заказчик
9	Ресурсы	Сотрудники отдела, базы данных, программное и компьютерное обеспечение
10	Критерии результативности	Успешное тестирование программного продукта заказчиком, выполнение заказчиком прикладной задачи по итогу консультации, своевременная консультация заказчика; отсутствие рекламаций и претензий со стороны заказчика, согласованный информационный отчет

4.2 Описание процесса

Техническая поддержка подразумевает реализацию процесса обработки заявок ТП (далее — Заявка), включающего следующие основные этапы:

- Прием Заявки;
- Обработка и классификация Заявки;
- Выполнение работ по Заявке в случае приемки заявки в работу;
- Заккрытие заявки.

Конкретные условия по срокам реализации этапов процесса обработки Заявок указываются в договоре технической поддержки с Заказчиком.

В случае необходимости для выполнения Заявки внесения изменений в программный код или структуру БД изменения объединяются в версии, которые передаются затем

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

Заказчику в оговоренные сроки и с необходимой периодичностью (в соответствии с условиями договора технической поддержки).

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

5 Прием заявок

5.1 Прием и обработка Заявок осуществляется Службой технической поддержки (СТП) в следующей форме:

- по телефону;
- по электронной почте;
- прямой регистрацией в СУП (при наличии у пользователя/Заказчика доступа в СУП).

5.2 Все поступающие заявки регистрируются в СУП с указанием:

- Заказчика;
- ФИО обратившегося пользователя;
- Приоритета заявки.

Также возможна автоматическая регистрация ошибок ПО при их возникновении путем отправки пользователем письма с автоматически сформированными детальными сведениями об ошибке.

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

6 Обработка и классификация Заявки

6.1 В ходе обработки Заявки происходит ее классификация и приемка к дальнейшей работе, либо отклонение с указанием соответствующих причин.

6.2 Заявки классифицируются на:

- Консультации (не требуется внесение изменений в исходный код или структуру БД, заявка может быть решена путем оказания консультаций пользователю).
- Поддержка (требуется проведение настроек ПО без внесения изменений).
- Ошибка (требуется изменение исходного кода ПО или структуры БД).
- Запрос на изменение, ЗНИ (требуется изменение исходного кода ПО, либо структуры БД для добавления новой функциональности).

6.3 При этом в случае ЗНИ специалистом СТП, совместно с ответственным за развитие соответствующего ПО, принимается решение о предполагаемых трудозатратах на внесение улучшения и целесообразности/возможности выполнения соответствующих работ в рамках договора технической поддержки.

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

7 Выполнение работ по Заявке

7.1 Для всех принятых в работу Заявок, подразумевающих исправление ошибок, либо внесение улучшений формируется набор связанных оперативных задач непосредственным исполнителям (программистам / специалистам по БД). При этом закрытие Заявки блокируется в СУП до момента выполнения всех связанных задач по внесению изменений в ПО программистами / специалистами по БД.

7.2 Для всех выполняемых работ выполняется процесс, аналогичный изложенному в Карте процесса «Разработка ПО»:

7.2.1 Каждая оперативная задача, подразумевающая изменение исходного кода или структуры БД (исправление ошибок или внесение улучшений), проходит следующий жизненный цикл:

- постановка задачи (описание ошибки, либо необходимого улучшения);
- внесение изменений в программный код или структуру БД;
- проверка исходного кода;
- изолированное тестирование изменений;
- в случае наличия недочетов или неточностей в выполнении конкретной задачи:
 - возврат на доработку;
 - исправление;
 - повторная проверка исходного кода и изолированное тестирование;
- объединение изменений по текущей задаче с изменениями по параллельно выполняемым задачам других исполнителей («слияние» исходного кода);
- тестирование с учетом параллельных изменений, внесенных другими исполнителями;
- в случае наличия ошибок в работе ПО:
 - определение ответственного за исправление ошибки;
 - в случае выявления причины ошибки в текущей задаче — возврат на доработку;
 - исправление;
 - повторное объединение изолированных изменений с изменениями по параллельным задачам;
 - повторное тестирование;
- закрытие задачи.

В ходе разработки/адаптации ПО может быть выпущено одна и более версий, каждая из которых проходит комплексное тестирование с последующим оперативным исправлением выявленных ошибок.

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

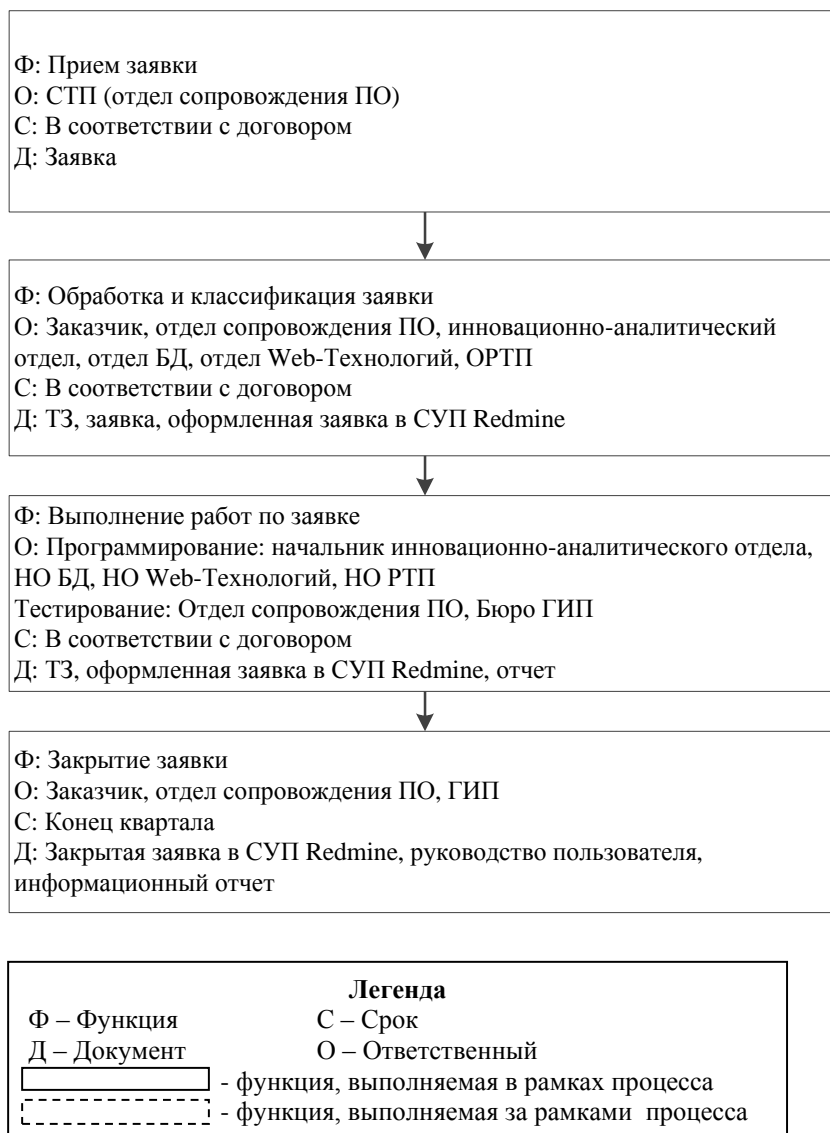
8 Закрытие заявки

8.1 После выполнения работ по всем связанным с Заявкой задачам специалист СТП проверяет полноту выполнения заявки и ставит статус «Выполнено».

8.2 В случае, если специалисты Заказчика используют возможность прямого доступа к СУП, они могут самостоятельно подтверждать статус заявки, переводя ее в статус «Закрыта». В противном случае, окончательно закрытие Заявки выполняют специалисты СТП после получения подтверждения их выполнения от Заказчика.

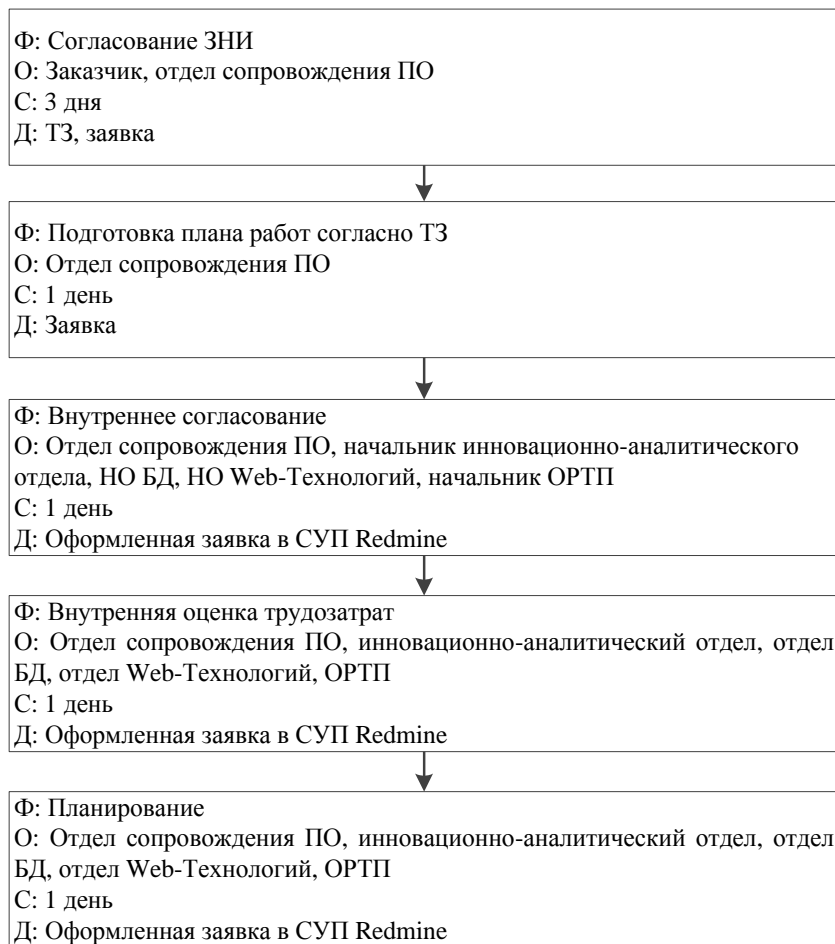
Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

9 Схема процесса



Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

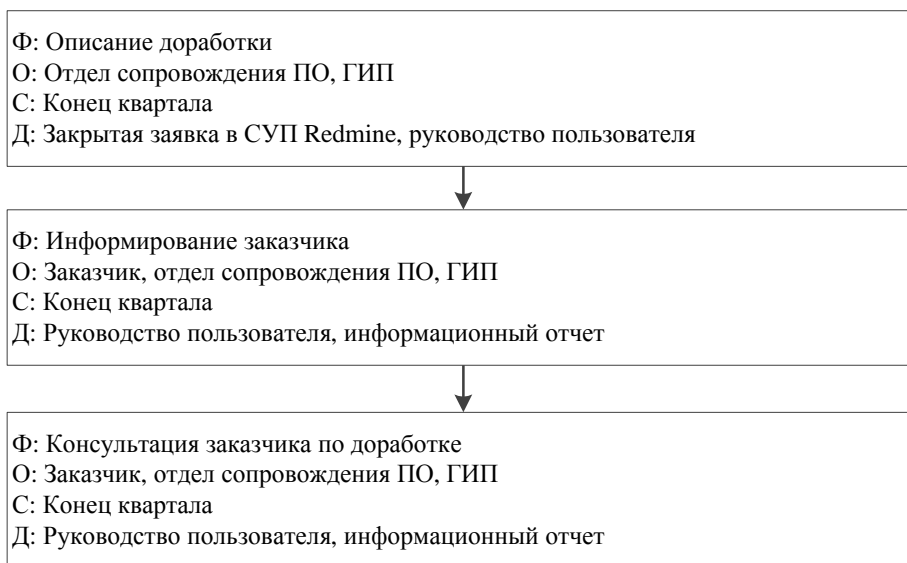
9.1 Детализированная схема процесса «Обработка и классификация заявки»



Легенда	
Ф – Функция	С – Срок
Д – Документ	О – Ответственный
	- функция, выполняемая в рамках процесса
	- функция, выполняемая за рамками процесса

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

9.2 Детализированная схема процесса «Закрытие заявки»



Легенда	
Ф – Функция	С – Срок
Д – Документ	О – Ответственный
	- функция, выполняемая в рамках процесса
	- функция, выполняемая за рамками процесса

Разработано:

_____ / _____

Согласовано:

Ответственный
за ИСМ

_____ / _____

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

Лист регистрации изменений

№ п/п	Номер листа	Изменение	Причина изменения	Дата	Подпись
1	5	Добавлена таблица в п.п.4.1 Общие требования со следующими данными: <ul style="list-style-type: none"> • Цель процесса • Владелец процесса • Вход • Выходы • Поставщики • Риски • Возможности • Потребители • Ресурсы • Критерии результативности 	Приведение всех карт процессов к единому виду	29.06.2018	
2	4	Добавлено сокращение ОРТП	Ежегодный пересмотр карт процессов	29.03.2020	
3	12	Добавлена детализированная схема процесса «Обработка и классификация заявки» (п.п. 9.1)	В рамках ежегодного пересмотра карт процессов	29.06.2018	
4	13	Добавлена детализированная схема процесса «Закрытие заявки» (п.п. 9.2)	В рамках ежегодного пересмотра карт процессов	29.06.2018	

Карта процесса «Техническая поддержка ПО»	Интегрированная система менеджмента ООО «Уфимский НТЦ»
КП ИСМ 03.03-2020	Издание: 2020-1

Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись