Luxms BI

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта

ООО «ЯСП», г. Санкт-Петербург, 2022 г.

Luxms BI

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта

ООО «ЯСП», г. Санкт-Петербург, 2022 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Контактная информация службы поддержки:E-mail:  | +7 812 974 74 03support@luxmsbi.com |

|  |
| --- |
| Утвердил: \_\_\_\_\_\_\_ Дорофеев Д.В. |
|  |
| 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

# 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 программного продукта Luxms BI.

# Список сокращений и понятий

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

1. Список сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Значение** |
| Компания | ООО «ЯСП» |
| ПО | Программное обеспечение |
| ПП | Программный продукт |

# Описание деятельности

## 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 ПП Luxms BI.

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 ПП Luxms BIвыявляется:

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

Сотрудники Компании, обнаружившие несоответствие поставленному Заказчику ПО Luxms BI 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 ПО в соответствии требованиям;
* Сохранить экземпляр и использовать в дальнейшем для других нужд или другого Заказчика, чьим требованиям он будет соответствовать;
* Уничтожить нерабочую версию ПО.

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

Данные об исправлении несоответствий регистрируются по установленной в Компании форме (кто и как исправил несоответствие, куда было передано ПО, 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.

## 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 соответствующего 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, определенного Директором соответствующего Департамента.

Если разрешение несоответствия по жалобе Заказчика требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Директор соответствующего 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 соответствующего 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.

## 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 ПП Luxms BI.

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 соответствующего Департамента);
* Рапорт о несоответствии в случаях внутренней проверки качества.

Документ, подтверждающий необходимость корректирующих и предупреждающих действий, передается Директору соответствующего 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 Директорами департаментов 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.

## 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.

# Информация о персонале

Для выполнения работ по совершенствованию и сопровождению ПО Luxms BI требуется квалифицированный персонал по направлениям:

* техническая поддержка;
* развитие продукта и маркетинг.

В составе следующих должностей:

* Руководитель направления;
* Старший разработчик;
* Разработчик;
* Младший разработчик;
* Консультант.

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

ПО Luxms BI 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.

# Описание обязанностей

Директоры соответствующих Департаментов отвечают за правильность выполнения действий и за их координацию в соответствии с данной Процедурой.

Директоры соответствующих Департаментов отвечают за поддержание в актуальном состоянии данной Процедуры и определяет период ее действия.

ООО «ЯСП»

ОГРН 1037825040263 ИНН/КПП 7811137866/784001001

Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Константина Заслонова, д. 7, лит. А, оф. 236

Телефон: +7 812 974 74 03