

**ООО «ИСС Арт»**

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «ИСС Арт»

\_\_\_\_\_/ И.В. Орехов/  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

<b>Система менеджмента качества</b>	Версия № 1
<b>Руководство по качеству</b>	Введено с «07» июля 2014 г. Приказ № 59-В от 01.07.2014
<b>РК 01 – 2014</b>	Количество листов: 38

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 2 из 38

### **Информационные данные**

1 РАЗРАБОТАН – Представителем руководства по качеству Крамарова Т.В.

2 Разработан взамен РК 01-2012

3 Руководство соответствует МС ИСО 9001 в части требований к построению, изложению, оформлению, обозначению и управлению внутренними документами.

4 УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ – в соответствии с требованиями СТО 02 «Управление документами».

5 Руководство является интеллектуальной собственностью ООО «ИСС Арт» и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в любом виде вне Компании без разрешения ее высшего руководства.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 3 из 38

## Содержание

1 Область применения .....	5
1.1 Область распространения Системы менеджмента качества .....	5
1.2 Общие сведения о ООО «ИСС Арт».....	5
2 Нормативные ссылки .....	6
3 Термины, определения и сокращения .....	6
4 Система менеджмента качества .....	7
4.1 Общие требования .....	7
4.2 Требования к документации .....	9
4.2.1 Общие положения .....	9
4.2.2 Руководство по качеству .....	10
4.2.3 Управление документацией .....	10
4.2.4 Управление записями .....	10
5 Ответственность руководства .....	10
5.1 Приверженность руководства .....	10
5.2 Ориентация на потребителя .....	11
5.3 Политика в области качества .....	11
5.4 Планирование системы менеджмента качества .....	11
5.4.1 Цели в области качества .....	11
5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения СМК.....	12
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией .....	12
5.5.1 Ответственность и полномочия .....	12
5.5.2 Представитель руководства .....	12
5.5.3 Обмен информацией .....	13
5.6 Анализ со стороны руководства.....	13
6 Менеджмент ресурсов .....	14
6.1 Обеспечение ресурсами .....	14
6.2 Человеческие ресурсы .....	14
6.2.1 Общие положения .....	14
6.2.1 Компетентность, осведомленность и подготовка.....	15
6.3 Инфраструктура .....	15
6.4 Производственная среда .....	15
7 Выпуск продукции (разработка ПО).....	16
7.1 Планирование выпуска продукции (разработки ПО) .....	16
7.2 Процессы, связанные с потребителем .....	16
7.2.1 Требования к выполнению работ.....	16
7.2.2 Определение требований, относящихся к продукции .....	16
7.2.3 Связь с потребителем.....	16
7.3 Проектирование и разработка продукции.....	17
7.4 Закупки .....	17
7.5 Производство продукции.....	18
7.5.1 Управление производством и обслуживанием .....	18
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания.....	18
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость .....	19
7.5.4 Собственность потребителей .....	19
7.5.5 Обеспечение сохранности продукции .....	19
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений .....	19

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 4 из 38

8 Мониторинг, анализ и улучшение .....	19
8.1 Общие положения .....	19
8.2 Мониторинг и измерения .....	20
8.2.1 Удовлетворенность потребителя .....	20
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки) .....	20
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов .....	20
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции .....	21
8.3 Управление несоответствующей продукцией .....	21
8.4 Анализ данных .....	21
8.5 Улучшение .....	22
8.5.1 Постоянное улучшение .....	22
8.5.2 Корректирующие действия .....	22
8.5.3 Предупреждающие действия .....	22
Приложение 1 Форма отчета по результатам анализа СМК .....	23
Приложение 2 Процессная модель СМК ООО «ИСС Арт» .....	28
Приложение 3 Схема взаимодействия процессов СМК .....	29
Приложение 4 Методы мониторинга и измерения процессов СМК .....	30
Приложение 5 Организационная структура .....	33
Приложение 6 Форма листа оценки/переоценки поставщиков .....	34
Лист согласования .....	35
Лист учета изменений документа .....	36
Лист учета периодических проверок документа .....	37
Лист ознакомления .....	38

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 5 из 38

## **1 Область применения**

### **1.1 Область распространения Системы менеджмента качества**

1.1.1 Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества и реализации Политики в области качества, ответственность руководства, а также содержит полное описание системы менеджмента качества Общества с ограниченной ответственностью «Информационные системы сервиса Арт» (далее по тексту - ООО «ИСС Арт»/ Компания).

1.1.2 Система менеджмента качества ООО «ИСС Арт» распространяется на разработку программного обеспечения.

1.1.3 Требования настоящего Руководства обязательны всех сотрудников ООО «ИСС Арт». Руководство входит в состав документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качества ООО «ИСС Арт».

1.1.4 При разработке СМК Компании применяются все установленные требования МС ИСО 9001.

1.1.5 Нумерации разделов Руководства и разделов с четвертого по восьмой МС ИСО 9001 полностью идентичны.

### **1.2 Общие сведения о ООО «ИСС Арт»**

ООО «ИСС Арт» оказывает услуги по разработке и поддержке программного обеспечения по России и странам зарубежья на протяжении уже более 10 лет.

2003 – начало деятельности

2005 – реорганизация, открытие ООО «ИСС Арт»

2006 – существенное увеличение штата компании (в 5,5 раз)

2007 – выделение отделов в структуре компании

2008 – переход на процессную структуру работы

2009 – расширение сотрудничества на рынке России и стран СНГ

2010 – реорганизация и качественное улучшение стажировки, активная разработка собственных проектов

2011 – расширение рынка и организация продаж в США, открытие филиала в Красноярске.

2012 – 2013 – сертификация СМК на соответствие требованиям МС ИСО 9001.

Компания совершенствует свои процессы для достижения бизнес-целей клиентов в более короткие сроки и оптимальный бюджет, и предоставляем полный цикл разработки ПО: анализ требований, создание и разработка концепции и архитектуры проекта, составление технического задания, разработка продукта, тестирование, интеграция, развертывание ПО на сервере заказчика, создание пользовательской документации, поддержка и сопровождение продукта.

Для ООО «ИСС Арт» самым ценным активом являются её сотрудники. От личных результатов каждого сотрудника зависит общий результат деятельности Компании, а, следовательно, и новые возможности для улучшения условий труда каждого сотрудника.

Особое внимание ИСС Арт уделяет профессиональному развитию сотрудников. На постоянной основе действуют программы обучения и повышения квалификации, различные тренинги, семинары.

Компания принципиально соблюдаем законы и этические нормы ведения бизнеса как при работе с клиентами, так и с сотрудниками. Результатом является высококачественный продукт, разработанный с использованием современных технологий и бизнес-процессов.

Организационная структура ООО «ИСС Арт» приведена в **Приложении 5 (информационное)**.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 6 из 38

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на нормативные документы, определенные в Перечне нормативных документов.

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем Руководстве применяются термины с соответствующими определениями согласно МС ИСО 9000:

**анализ** - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;

**аудит (проверка)** - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита;

**валидация** - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;

**верификация** - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;

**входной контроль** - контроль качества сырья, материалов, комплектующих изделий или иной продукции поставщика для ее использования (потребления) в производстве другой продукции;

**высшее руководство (топ менеджер)** - лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне;

**запись** - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

**инфраструктура** - совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации;

**качество** - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;

**компетентность** - продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике;

**менеджмент** - скоординированная деятельность по руководству и управлению Компанией;

**менеджмент качества** - скоординированная деятельность по руководству и управлению Компанией применительно к качеству;

**несоответствие** - невыполнение требования;

**планирование качества** - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющие необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;

**политика в области качества** - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

**предупреждающее действие** - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**процесс** - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы;

**результативность** - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**система менеджмента качества** - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**соответствие** - выполнение требования;

**удовлетворенность потребителей** - восприятие потребителями степени выполнения их требований.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 7 из 38

**цели в области качества** - то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества;

**SEO** – это оптимизация сайта в поисковых системах, точнее определение означает: выполнение определенных мероприятий, которые способствуют выведению сайта, в выдачах результата поиска, в верхние позиции.

3.2 В настоящем Руководстве используются следующие обозначения и сокращения:

СМК	Система менеджмента качества;
ПРК	Представитель руководства по качеству;
СТО	Стандарт организации (предприятия);
ВНД	Внутренний нормативная документация;
ПО	Программное обеспечение;
РК	Руководство по качеству.
МС	Международный стандарт
КД	Корректирующие действия
ПД	Предупреждающие действия

## 4 Система менеджмента качества

### 4.1 Общие требования

Разработка, внедрение и развитие СМК осуществляется в ООО «ИСС Арт» для достижения целей, определенных Политикой в области качества.

СМК представляет собой сложноорганизованную совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей для руководства, обеспечения и улучшения качества выполняемых работ, управления человеческими ресурсами, а так же для совершенствования всего механизма Компании.

СМК организована так, чтобы выполняемые работы на всех стадиях жизненного цикла продукции (услуг):

- соответствовали требованиям Заказчика;
- отвечали требованиям действующего законодательства;
- были экономически выгодны для организации и могли предлагаться потребителю по конкурентоспособным ценам.

Организация СМК направлена на:

- выявление возможности возникновения потенциальных несоответствий выполняемых работ установленным требованиям за счет разработки и реализации предупреждающих действий;
- выявление причин несоответствий;
- устранение причин несоответствий, не допуская их повторного появления за счет оперативной разработки и реализации корректирующих действий;
- обеспечение непрерывного улучшения качества работ, совершенствование СМК.

Для обеспечения стабильности качества разработок программного обеспечения в интересах потребителей и заинтересованных сторон, высшее руководство и члены рабочей группы по разработке и внедрению СМК разработали, задокументировали, внедрили и поддерживают в рабочем состоянии и непрерывно совершенствуют Систему менеджмента качества на базе требований стандартов МС ИСО 9001.

В Компании ООО «ИСС Арт»:

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 8 из 38

- определены процессы, необходимые для системы менеджмента качества. Система менеджмента качества ООО «ИСС Арт» основывается на процессном подходе в соответствии с МС ИСО 9001.

- определена последовательность и взаимодействие этих процессов - процессная модель СМК схематично представлена в **Приложении 2 (информационное)**, принципиальная схема взаимодействия процессов СМК ООО «ИСС Арт» представлена в **Приложении 3 (информационное)**;

- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами – **Приложение 4 (обязательное)**.

- высшим руководством обеспечено наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга с помощью налаживания канала внутреннего обмена информацией;

- высшее руководство осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов п.п. 8.2.3, **Приложение 4 (обязательное)**.

- высшее руководство принимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

В рамках СМК в ООО «ИСС Арт» выделено три основных процесса добавляющие ценность для потребителя и непосредственно влияющие на его удовлетворенность таблице 1.

Таблица 1 Описание процессов

<i><b>Основные процессы СМК</b></i>	<i><b>Описание процесса СМК</b></i>
1. Административные процессы руководства	Административные процессы направлены на выработку оптимальных и эффективных управляющих воздействий, необходимых для результативного функционирования бизнес-процессов и процессов управления ресурсами. Процессы управления административными процессами частично документированы в процедурах, частично документированы в настоящем Руководстве по качеству в соответствующих разделах.
2. Основные бизнес-процесс оказания услуг	Бизнес-процессы ООО «ИСС Арт» являются основными процессами СМК, в рамках которых выполняется разработка программного обеспечения в соответствии с требованиями нормативных документов.
3. Процессы управления ресурсами	Процессы управления ресурсами являются процессами, напрямую обеспечивающими бизнес-процессы ресурсами, необходимыми для достижения высокого качества оказываемых услуг. Процессы управления ресурсами частично документированы в процедурах (стандартах) ООО «ИСС Арт», частично документированы в настоящем Руководстве по качеству в соответствующих разделах.



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 9 из 38

## 4.2 Требования к документации

### 4.2.1 Общие положения

Разработанная и применяемая документация обеспечивает единое понимание Политики и Целей ООО «ИСС Арт» в области качества, содержит область применения, описание процедур по обеспечению, улучшению СМК, устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц в работе, критерии оценки процессов и распределение ответственности исполнителей.

Документация, определяющая требования к функционированию СМК ООО «ИСС Арт» подразделяются на документы внешнего и внутреннего происхождения.

Процедура управления ВНД и иными документами внешнего происхождения описана в пункте 6.2 СТО 02 «Управление документами».

К документам внутреннего происхождения относятся документы, определяющие деятельность ООО «ИСС Арт» во всех аспектах. Деятельность персонала ООО «ИСС Арт» осуществляется на основе задокументированных процедур СМК, обеспечивающих эффективное планирование, осуществление деятельности, управление процессами, обеспечение ресурсами.

Структура документации СМК ООО «ИСС Арт» представлена на рисунке 1.

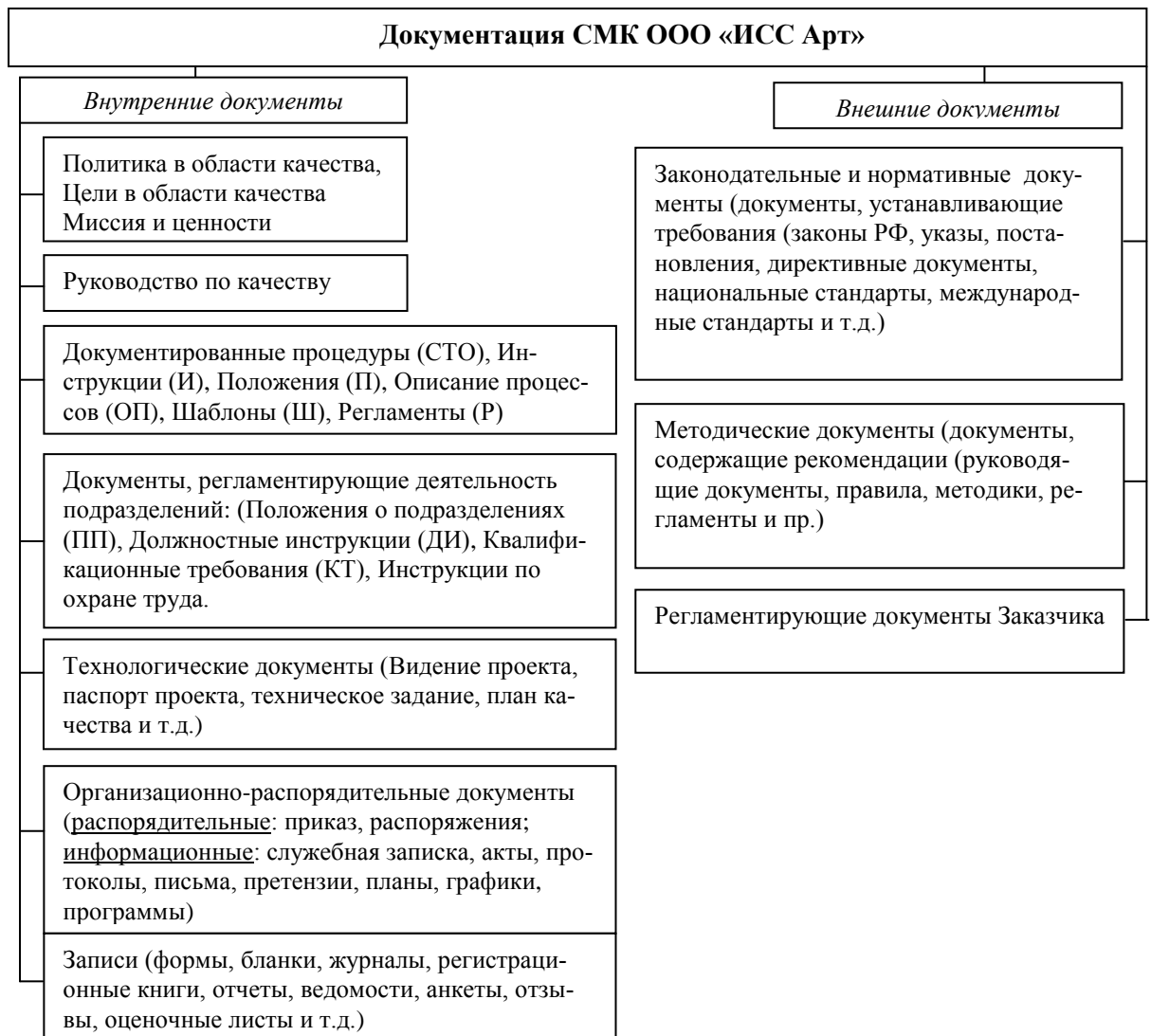


Рисунок 1 – Структура документации СМК ООО «ИСС Арт»

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 10 из 38

#### 4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее Руководство по качеству разработано в целях обеспечения непрерывного улучшения качества предоставляемой продукции (услуг), удовлетворения требований потребителей, а также для укрепления доверия к СМК ООО «ИСС Арт» со стороны персонала, заказчиков, контролирующих органов и иных заинтересованных сторон.

В Руководстве по качеству описываются процессы СМК в их совокупности, а также их взаимодействие, регламентируется ответственность персонала за разработку, реализацию и совершенствование применяемых процедур планирования, верификации, валидации, управления и улучшения качества предоставляемой продукции (услуг). Описание взаимодействия процессов СМК внутри ООО «ИСС Арт» **Приложение 2,3 (информационное)**.

Процедура управления Руководством по качеству, как документом СМК регламентирована в СТО 02 «Управление документами».

Статус Руководства по качеству – внутренний нормативный документ, содержащий также сведения справочного характера (пункт 1.1).

Ответственность за применение и поддержание в действии Руководства по качеству несет ПРК.

#### 4.2.3 Управление документацией

Процедура управления документацией разработана и задокументирована в СТО 02 «Управление документами»

В стандарте устанавливается порядок ведения организационно-распорядительной и справочно-информационной документации, процедура по осуществления деятельности и распределение ответственности по разработке, согласованию, утверждению, идентификации, регистрации, распространению, внедрению, учету, актуализации, внесению изменений, отмене и изъятию из обращения документации СМК, действующей в ООО «ИСС Арт».

#### 4.2.4 Управление записями

Процедура управления записями установлена в СТО 03 «Управление записями».

Документ устанавливает порядок управления записями, включая идентификацию, хранение, защиту, восстановление, определение сроков хранения и изъятия записей, а также устанавливает ответственность персонала при управлении записями.

Управление записями обеспечивает возможность постоянно располагать достоверными сведениями следующего содержания: о состоянии качества предоставляемой продукции (услуг), о проведении внутренних аудитов СМК, выявлять и фиксировать все возможные несоответствия и недостатки предоставляемой продукции (услуг), контролировать состояние всех процессов СМК, располагать необходимыми данными для анализа со стороны руководства.

### 5 Ответственность руководства

#### 5.1 Приверженность руководства

Высшее руководство ООО «ИСС Арт» подтверждает свою приверженность к разработке и внедрению СМК, а также непрерывному улучшению ее результативности посредством:

– информирования всех работников ООО «ИСС Арт» о важности выполнения требований заказчиков, а также законодательных, требований при разработке программного обеспечения;

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 11 из 38

- определения Политики и установления Целей и задач в области качества;
- проведения анализа СМК со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

Высшее руководство контролирует и оценивает результативность функционирования СМК, рассматривает мероприятия по ее совершенствованию, контролирует их выполнение, проводит корректирующие и предупреждающие действия, обеспечивает непрерывное совершенствование СМК.

## 5.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство ООО «ИСС Арт» обеспечивает, чтобы требования и ожидания заказчиков были определены и выполнены для повышения их удовлетворенности посредством:

- изучения законодательных и нормативных требований;
- непосредственного контакта с заказчиками и заинтересованными сторонами;
- анализа причин возникновения жалоб и претензий к ООО «ИСС Арт» от заказчиков и заинтересованных сторон;
- включения обоснованных требований потребителей и требований законодательных и нормативных документов во внутренние нормативные документы СМК ООО «ИСС Арт».

Взаимодействие ООО «ИСС Арт» с заказчиками и с заинтересованными сторонами описано в п.п. 5.5.3, 7.2.1 и 8.2.1.

## 5.3 Политика в области качества

5.3.1 Политика в области качества оформляется документально в виде самостоятельного документа с логотипом организации и за подписью Генерального директора ООО «ИСС Арт».

5.3.2 Политика в области качества включает обязательства соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК и используется руководством как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности.

Содержание Политики в области качества доводится до сведения всего персонала ООО «ИСС Арт» при оформлении трудовых договоров, при проведении производственных совещаний с персоналом, при внесении в нее изменений, а так же в рамках системы непрерывного обучения (повышение квалификации) специалистов.

Порядок управления Политикой в области качества установлен в СТО 02«Управление документами».

## 5.4 Планирование системы менеджмента качества

### 5.4.1 Цели в области качества

Высшее руководство ООО «ИСС Арт» обязуется обеспечивать установление согласуемых с политикой в области качества целей в области качества на соответствующих уровнях организации, с учетом условия сохранения целостности СМК и единого стратегического направления в развитии Компании.

Цели в области качества устанавливаются измеримые для осуществления оценки результативности их достижения в целях постоянного улучшения СМК.

Порядок управления Целями в области качества установлен в СТО 02 «Управление документами».

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 12 из 38

## 5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения СМК

Высшее руководство обеспечивает, чтобы:

- осуществлялось планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в пункте 4.1, а также для достижения целей в области качества;
- сохранялась целостность системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

Для обеспечения выполнения требований к качеству выполняемых услуг по разработке, осуществляется планирование развития СМК ООО «ИСС Арт» посредством:

- планирование достижения Целей в области качества;
- планирование выделения и обеспечения ресурсами (финансовыми, персоналом, инфраструктуры) для поддержания в рабочем состоянии СМК и повышения ее результативности;
- планирование корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам анализа СМК со стороны руководства (пункт 5.6),
- планирование корректирующих мероприятий по результатам анализа претензий, несоответствий, систематически повторяющихся дефектов при разработке ПО. (Согласно СТО 05 «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия»)

Координацию деятельности по планированию развития СМК осуществляет Генеральный директор совместно с ПРК.

## 5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

### 5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство обеспечивает, чтобы ответственность и полномочия были определены и доведены до сведения персонала ООО «ИСС Арт».

Персонал ООО «ИСС Арт» установлен штатным расписанием. Квалификационный, должностной и количественный состав персонала определяется его достаточностью и необходимостью для оказания услуг, регламентируемыми нормативными документами.

Назначение, взаимодействие, обязанности, полномочия и ответственность персонала определяются и устанавливаются руководством ООО «ИСС Арт» через Организационную структуру, должностные инструкции и положения о подразделениях.

Конкретное распределение ответственности персонала по каждому процессу СМК приведено в соответствующих документах СМК.

### 5.5.2 Представитель руководства

5.5.2.1 Представитель руководства по качеству является лицо из состава топ-менеджеров Компании и назначается приказом Генерального директора ООО «ИСС Арт».

Представитель руководства по качеству обладает полномочиями для:

- руководства деятельностью по разработке, вводу в действие, применению и актуализации документации СМК;
- обеспечения соответствия действующей СМК требованиям документации внешнего и внутреннего происхождения;
- осуществления постоянного надзора за функционированием СМК и ее процессов, рассмотрения и утверждения отчетов по результатам внешних и внутренних аудитов (проверок), дальнейшего развития и совершенствования СМК;
- поддержание рабочих связей с внешними заинтересованными организациями по всем вопросам в области качества;

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 13 из 38

- доведения до сведения руководства результатов функционирования СМК в рамках анализа СМК со стороны руководства.

5.5.2.2 Представитель руководства по качеству несет ответственность за выполнение положений настоящего Руководства, а также выполнение следующих обязанностей:

- реализация и проведение Политики в области качества во всех принимаемых управленческих и технических решениях;
- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации;
- организация подготовки решений по анализу СМК со стороны руководства;
- ответственность за функционирование СМК в соответствии с требованиями МС ИСО 9001.

### 5.5.3 Обмен информацией

Высшее руководство обеспечивает, чтобы были разработаны соответствующие процессы обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества.

С целью обмена информацией и обеспечения осведомленности всего персонала о деятельности ООО «ИСС Арт», Политике и Целях в области качества, результативности действующих в ООО «ИСС Арт» процессов СМК, установлены следующие каналы информационной связи между персоналом ООО «ИСС Арт» как по горизонтали, так и по вертикали управления:

- общие производственные совещания, проводимые для работников ООО «ИСС Арт»;
- проводная и мобильная телефонная связь;
- доступ персонала к корпоративному portalу ООО «ИСС Арт»;
- информационные ресурсы Компании;
- приказы, служебные записки, информационные письма и т.п., в установленном порядке доводимые до сведения персонала.

Работники ООО «ИСС Арт» принимают непосредственное участие в разработке и управлении документами и процессами СМК.

### 5.6 Анализ со стороны руководства

СМК подлежит регулярному анализу, *не менее одного раза в год*, со стороны руководства.

Цель анализа СМК со стороны руководства - выработка и принятие управленческих решений, направленных на неукоснительное выполнение Политики в области качества и планомерное совершенствование СМК.

Ответственность за планирование и контроль проведения анализа СМК несет ПРК ООО «ИСС Арт».

Процесс анализа СМК включает в себя:

- результаты аудитов (проверок) (внутренних и внешних);
- обратную связь от потребителей; (претензии, анкеты, благодарственные письма, отзывы);
- функционирование процессов и соответствие продукции; (информация по несоответствиям, статистика по дефектам);
- статус предупреждающих и корректирующих действий; (информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действиях);

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 14 из 38

- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства; (выполнение мероприятий по улучшению качества услуг по разработке ПО);
- изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества; (любые изменения в организации);
- рекомендации по улучшению.

Форма отчета по результатам анализа СМК со стороны руководства представлена в **Приложении 1 (рекомендуемая)**. Готовит отчет ПРК до конца января, года, следующего за отчетным. Утверждает отчет Генеральный директор до конца февраля года, следующего за отчетным.

Записи об анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТО 03 «Управление записями».

## 6 Менеджмент ресурсов

### 6.1 Обеспечение ресурсами

Реализация Политики в области качества ООО «ИСС Арт», деятельность по обеспечению качества выполняемых работ (услуг), выполнение требований СМК неосуществимы без обеспечения соответствующими ресурсами.

В соответствии с перечнем процессов СМК (**Приложение 2**), в ООО «ИСС Арт» выделены следующие ресурсы:

- персонал соответствующей квалификации;
- производственная среда;
- производственные здания и помещения, оборудованные рабочие места;
- технологическое оборудование;
- программы для мониторинга и измерений;
- компьютеры, множительная техника, средства связи, другая оргтехника; программное обеспечение.

Руководство ООО «ИСС Арт» несет ответственность за определение и реализацию требований к выделению финансовых ресурсов для обучения, повышения и поддержания квалификации персонала, приобретения необходимой документации, обеспечения и поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры и управления факторами производственной среды.

Планирование улучшения СМК ООО «ИСС Арт» необходимы определением и распределением соответствующих ресурсов.

### 6.2 Человеческие ресурсы

#### 6.2.1 Общие положения

Руководство ООО «ИСС Арт» проводит кадровую политику, руководствуясь подходом к менеджменту ресурсов, направленным на формирование корпоративной культуры, основанной на профессионализме, лояльности к Компании и поощрениях специалистов высокого уровня.

На решение таких задач, как улучшение результативности и эффективности деятельности организации, в том числе и СМК, кадровый состав Компании влияет своей профессиональной компетентностью, осведомленностью и вовлеченностью в процессы улучшения, а также поддержкой целей и задач Политики ООО «ИСС Арт» в области качества. С целью улучшения результативности и эффективности деятельности Компании посредством вовлечения персонала в ООО «ИСС Арт» функционирует процесс управления персоналом.



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 15 из 38

### **6.2.1 Компетентность, осведомленность и подготовка**

Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество продукции и предоставляемых услуг, должен быть компетентным в соответствии с полученным образованием, профессиональной подготовкой, с соответствующими навыками и опытом работ.

Ответственность за определение потребностей в численности и квалификации персонала для предоставления продукции (услуг) несут руководители подразделений совместно с отделом управления персоналом. Требования к уровню квалификации персонала определены в требованиях ВНД, положениях о подразделениях, должностных инструкциях, квалификационных минимумов. Ответственность за соответствие квалификации сотрудников установленным требованиям несут руководители подразделений.

План обучения на следующий год составляет специалист по развитию персонала до конца декабря текущего года.

По результатам проведенного обучения заказчик обучения (руководитель отдела) проводит оценку усвоения материала сотрудником на основе результатов проверочных мероприятий по итогам проведенного обучения (тестирование, задание или беседа). Результаты оценки заказчик обучения (руководитель отдела) предоставляет специалисту по развитию персонала по электронной почте и в бумажном виде (с подписью). В случае неудовлетворительного усвоения материала руководитель отдела и руководитель отдела управления персоналом предпринимает организационные мероприятия по устранению причин неудовлетворительного результата.

## **6.3 Инфраструктура**

Персонал ООО «ИСС Арт» для успешного выполнения поставленных перед ним задач, в том числе и в области качества, обеспечивается соответствующей инфраструктурой, которая включает в себя следующие ресурсы:

- здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;
- оборудование для процессов (как технические, так и программные средства);
- службы обеспечения (такие как связь и информационные системы).

Управление инфраструктурой осуществляется согласно СТО 08 «Управление инфраструктурой».

## **6.4 Производственная среда**

В ООО «ИСС Арт» создана производственная среда, оказывающая позитивное влияние на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала и необходимая для достижения соответствия требованиям к качеству оказываемых услуг.

Процесс управления производственной средой состоит из:

- системы управления охраной труда, которая, в свою очередь, включает процессы обеспечения охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности;
- управления санитарно-бытовыми условиями;
- организации и проведения административно-общественного контроля за состоянием условий и охраны труда;
- стимулирования здоровых и безопасных условий труда;
- планирования работ по улучшению производственной среды;

Результатами процесса являются:

- обучение и проверка знаний работников правилам, нормам и инструкциям по охране труда;
- улучшение условий труда;
- анализ и профилактика производственных болезней.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 16 из 38

Одним из основных направлений производственной деятельности, обеспечивающей безопасность, надежность и эффективность работы предприятия является работа с персоналом.

Объем знаний по охране труда для каждого работника определяется – инструкцией по охране труда.

Работа с персоналом носит непрерывный характер.

Вывоз мусора производится специализированной организацией, имеющей соответствующие разрешительные документы, персонал, технику согласно заключенному договору.

Общая ответственность за процесс управления производственной средой возложена на ПРК.

## **7 Выпуск продукции (разработка ПО)**

### **7.1 Планирование выпуска продукции (разработки ПО)**

В договоре заказчиком, смете, паспорте проекта, видении проекта устанавливаются необходимые требования:

- требованиям к выполняемым работам по разработке ПО;
- потребности в разработке документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретных работ;
- необходимые требования к приемке ПО;
- записи о качестве, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы выполнения работ отвечают предъявляемым к ним требованиям.

Менеджером по проектам в системе управления проектами и системе управления ресурсами предприятия осуществляется планирование выполнения проектов, учет рабочего времени.

### **7.2 Процессы, связанные с потребителем**

#### **7.2.1 Требования к выполнению работ**

В договоре смете, паспорте проекта, видении проекта, техническом задании на выполнение работ заказчиком определяются:

- требования, по отношению к работам, включая требования к процессу управления работами и к деятельности после выполнения работ;
- законодательные и иные обязательные требования, относящиеся к работам;
- дополнительные требования, относящиеся к конкретному виду работ.

Разработка, согласование и утверждение договоров осуществляется согласно СТО 07 «Связь с заказчиками».

#### **7.2.2 Определение требований, относящихся к продукции**

Анализ требований к выполнению работ осуществляется на стадиях:

- согласования договора – согласование договора осуществляется согласно СТО 07 «Связь с заказчиками». В случае несогласия, с какими либо требованиями заказчика оформляется протокол разногласий;
- в процессе выполнения работ по разработке ПО – изменения к существующему договору оформляется дополнительным соглашением. Дополнительно, при необходимости пересматриваются смета, видение проекта, техническое задание и паспорт проекта.

#### **7.2.3 Связь с потребителем**

Информация о деятельности организации, предлагаемых услугах и способах выполнения работ размещается на интернет-сайте Компании.



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 17 из 38

Связь с потребителем (заказчиком) осуществляется согласно СТО 07 «Связь с заказчиками».

### 7.3 Проектирование и разработка продукции

Проектирование и разработка ПО в ООО «ИСС Арт» осуществляется согласно СТО 04 «Разработка программного обеспечения».

### 7.4 Закупки

ООО «ИСС Арт» обеспечивает, чтобы закупленное оборудование и используемое в производственном процессе ПО соответствовали установленным требованиям. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, зависят от ее воздействия на последующие стадии процесса оказания услуг.

Мероприятия, связанные с организацией, проведением и контролем закупок оборудования и ПО осуществляют сотрудники отдела технической поддержки (один раз в год), а мероприятия, связанные с организацией приобретаемых услуг осуществляет ответственный за данный процесс (по мере необходимости в проведении мероприятий).

7.4.1 Ответственный за закупку определенного вида продукции (услуг) собирает сведения для оценки поставщиков этого вида продукции (услуг) и проводит оценку поставщиков, оформляя результаты в виде таблицы в Листе оценки/переоценки поставщиков **Приложение 6 (обязательное)**.

В ООО «ИСС Арт» определены следующие виды продукции (услуг) которые подвергаются оценке/переоценке:

- покупка ПО, оборудования/комплектующих;
- услуги по организации корпоративных мероприятий;
- образовательные услуги (повышение квалификации, семинары, английский язык);
- услуги по дизайну;
- SEO продвижениям.

Первоначальная оценка и отбор поставщиков необходимой продукции/услуг осуществляется на основе следующих критериев:

- наличие лицензии (аттестации, аккредитации, необходимых сертификатов), дающей право заниматься соответствующей деятельностью (имеется – (2), данная деятельность не подлежит лицензированию, обязательной сертификации и т. д. – 1, отсутствует – (0));
- наличие сертифицированной системы менеджмента качества в соответствии с МС ИСО 9001 (имеется – (1), отсутствует – (0));
- предыдущий опыт работы с данным поставщиком (имеется положительный – (2), отсутствует, но имеются положительные отзывы о поставщике – (1), имеется отрицательный – (0));
- репутация на рынке или рекомендации (положительные - (2), трудно оценить, но фирма известна на рынке – (1), отсутствуют сведения – (0));
- наличие системы гарантийного (или послепродажного, **посттренингового**) обслуживания/**сопровождения**, если применимо (соответственно 1 и 0);
- цена на продукцию (услуги) (ниже среднерыночной – (2), на уровне средней – (1), выше средней - (0));
- место расположения поставщиков продукции (работ, услуг), влияющее на стоимость и сроки доставки (в пределах Омска – (2), в пределах западной Сибири и Урала – (1), за пределами западной Сибири и Урала – (0));

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 18 из 38

- условия оплаты (предоплата – (0), по факту получения – (2), частичная предоплата – (1);
- условия доставки (поставщиком без дополнительной оплаты - (1); самой организацией – (0).

В результате оценки выбирается поставщик, набравший наибольшее количество баллов ( $\geq 15$  баллов). При необходимости может быть выбран поставщик с меньшим количеством баллов, но в этом случае необходимо указать причину выбора данного поставщика, должен быть составлена программа обеспечения качества услуг при использовании такой закупленной продукции/услуги. При этом у поставщика должна быть необходимая документация (лицензии, сертификаты, декларации на продукцию/услуг, разрешение на применение и др.).

Оценка поставщиков может не проводиться, если он единственный поставщик необходимой продукции/услуги. В таких случаях составляется программа обеспечения качества услуг при использовании такой закупленной продукции/услуги. При этом у поставщика должна быть необходимая документация, разрешающая заниматься указанными видами деятельности (лицензии, сертификаты, декларации на продукцию/услуг, разрешение на применение и др.).

7.4.2 По результатам работы с поставщиками ответственный за закупку собирает информацию и проводит повторную оценку поставщиков. Повторная оценка поставщиков осуществляется по тем же критериям, что и первичная.

Повторная оценка проводится ежегодно до конца декабря текущего года.

7.4.3 Верификация (входной контроль) проводится с целью предотвращения использования продукции, не соответствующей установленным требованиям. Более подробно процедура закупки описана в СТО 08 «Управление инфраструктурой»

## **7.5 Производство продукции**

### **7.5.1 Управление производством и обслуживанием**

Процесс разработки ПО в ООО «ИСС Арт» происходит в управляемых условиях, которые обеспечивают их качество и соответствие установленным требованиям. Управляемые условия включают в себя:

- наличие информации, дающей описание требуемых характеристик оказываемых услуг; (видение проекта, смета, паспорт проекта, техническое задание)
- наличие документированных процедур (внутренние документы (СТО, инструкции и др.), методики тестирования), описывающих процесс оказания услуг;
- квалифицированный персонал; (график обучения п. 6.2 Руководства по качеству)
- использование соответствующего оборудования и ПО;
- наличие и использование средств для мониторинга и измерений;
- проведение тестирования.

Процесс разработки и контроля качества ПО согласно СТО 04 «Разработка программного обеспечения».

### **7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания**

В методиках тестирования и плане тестирования представлено описание выполнения работ, состоящих из процессов, результаты которых можно проверить путем проведения полного анализа каждого этапа.

К процессам валидации относят процесс разработки ПО в целом, т.к. степень удовлетворенности потребителя качеством оказанной услуги, становится очевидным только после выполнения работ.

Обучение персонала проходит согласно утвержденного графика обучения персонала с пункта 6.2 Руководства по качеству.

Все оборудование и ПО имеют необходимые сертификаты и лицензии.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 19 из 38

### **7.5.3 Идентификация и прослеживаемость**

Каждая задача и фаза имеет соответствующее название и номер. Все задачи и фазы внесены в систему управления проектами.

### **7.5.4 Собственность потребителей**

При выполнении работ, Компания получает в свое распоряжение данные о потребителе (Ф.И.О./название организации, адрес, телефоны, банковские реквизиты и т.д.), которые носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению, также получает документацию, переданную для применения при производстве работ.

В случае обнаружения утраты или разглашения сведений о потребителе и/или его собственности ПРК оповещает заказчика об этом письменно. Данный случай регистрируется как несоответствие и управляется в соответствии с СТО 05 «Управление несоответствиями, КД и ПД».

### **7.5.5 Обеспечение сохранности продукции**

В ООО «ИСС Арт» осуществляет необходимую защиту ПО согласно договору со сторонним исполнителем, имеющим соответствующие разрешительные документы.

Защита кода.

Защите кода осуществляется по требованию заказчика. В этом случае применяется обфускатор.

Защита продукта от взлома.

Защита продукта от взлома осуществляется по требованиям заказчика. Применяются различные системы лицензирования пользователей. Если необходимо - разрабатывается решение, подбирается необходимый компонент.

Передача готового продукта заказчику.

Заказчик получает исходный код + готовый продукт.

Исходники заказчик забирает из своего репозитория (система хранения кода).

Готовый продукт:

Десктопные приложения - инсталлятор продукта отправляется заказчику по почте или публикуется на ftp.

iOS приложения - продукт заливается в AppStore заказчиком или нами.

## **7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений**

Процесс создания тестовой документации проходит несколько этапов согласно И-06 «Инструкция по созданию тестовой документации».

## **8 Мониторинг, анализ и улучшение**

### **8.1 Общие положения**

Тестовым планом и методикой проведения тестирования определяются процессы проведения мониторинга, измерений, оказываемых услуг.

СТО 06 «Внутренние аудиты», пункт 5.6 и **Приложением 4** настоящего руководства по качеству определяются процессы проведения мониторинга, измерений, анализа и улучшений СМК.

Проведение мониторинга, измерения, анализа и улучшений необходимо для:

- демонстрации соответствия процессов СМК, а также – выполнение работ;
- гарантии соответствия СМК установленным требованиям;
- постоянного улучшения результативности процессов СМК.

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 20 из 38

## 8.2 Мониторинг и измерения

### 8.2.1 Удовлетворенность потребителя

Основными источником информации по удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон является обратная связь от потребителей, общественности и заинтересованных сторон, включая их жалобы и предложения (п.5.2);

С целью проведения мониторинга и измерений удовлетворенности потребителей, общественности и заинтересованных сторон в ООО «ИСС Арт» используются различные источники информации:

- информация, полученная при разработке, анализе и согласовании договоров, соглашений. При согласовании контрактов, договоров, соглашений фиксируются требования потребителей в письменном виде и осуществляется управление данной информацией при выполнении условий соглашений, договоров;
- данные об оказываемых услугах, которые ежегодно представляются в составе данных для ежегодного анализа СМК руководством;
- информация, полученная в результате анализа рассылаемых анкет;
- информация и данные, полученные в результате анализа и обработки претензий, положительных отзывов.

Управление претензиями (в соответствии с разработанной документированной процедурой СТО 07 «Связь с заказчиками») обеспечивает то, что все поступившие претензии, касающиеся качества разработанного ПО регистрируются и обрабатываются, результаты обработки претензий доводятся до сведения персонала и заказчиков.

Результаты оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, а также анализа обработки поступивших претензий рассматриваются в процессе анализа функционирования СМК со стороны руководства (в соответствии с п. 5.6) и являются основой для совершенствования процессов СМК.

### 8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

8.2.2.1 ООО «ИСС Арт» ежегодно в соответствии с предварительно разработанной программой, и процедурой проводит внутренние проверки своей деятельности, чтобы удостовериться, соответствует ли она заявленным требованиям МС ИСО 9001. Программа внутренней проверки охватывает все процессы СМК. Область проверяемой деятельности, результаты проверки и вытекающие из них корректирующие действия регистрируются.

8.2.2.2 Последующие проверки должны удостоверять и зафиксировать внедрение и результативность предпринятого корректирующего действия.

8.2.2.3 Порядок планирования, проведения, документального оформления результатов внутренних проверок, а также требования к квалификации, опыту и личным качествам аудиторов регламентированы в процедуре СТО 06 «Внутренний аудит».

### 8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

ООО «ИСС Арт» применяет подходящие методы мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов.

В ООО «ИСС Арт» определены методы, показатели (критерии) мониторинга и измерения процессов СМК **Приложение 4 (рекомендуемое)**. ПРК проводит проверки результативности процессов, вносит данные по результатам оценки и делает вывод о результативности протекания процесса. Все данные ПРК вносит в форму **Приложения 4 (рекомендуемое)**.

Систематизация и обобщение результатов мониторинга и измерения процессов СМК проводятся как для составления отчета ПРК, для проведения анализа СМК со сторо-

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 21 из 38

ны руководства ООО «ИСС Арт» (в соответствии с пунктом 5.6), а также для текущего оперативного анализа данных по качеству (пункт 8.4).

#### **8.2.4 Мониторинг и измерение продукции**

Мониторинг и измерение качества разработанного ПО осуществляется согласно СТО 04 «Разработка ПО».

ООО «ИСС Арт» проводится позадачный контроль качества согласно тестовому плану, методик по тестированию. По мере готовности ПО проводится регрессионное тестирование.

Выполнение работ не осуществляются, до тех пор, пока все запланированные действия (7.1) не будут удовлетворительно завершены.

Результаты анализа тестирований по проектам, служат одновременно основанием для проведения корректирующих мероприятий для устранения повторяющихся, системных дефектов, а также для оценки при анализе СМК со стороны руководства в соответствии с п. 5.6.

#### **8.3 Управление несоответствующей продукцией**

Целью управления несоответствующей продукцией является выявление дефектов/багов и устранение их в установленный срок в полном объеме для поддержания соответствия процессов и работ установленным требованиям, предотвращения непреднамеренного предоставления услуг несоответствующего качества потребителям и сокращения затрат, связанных с устранением несоответствий.

Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствиями определены в документированной процедуре СТО 05 «Управление несоответствующей продукцией, корректирующими и предупреждающими действиями».

Записи о характере несоответствий и последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТО 03 «Управление записями».

#### **8.4 Анализ данных**

ООО «ИСС Арт» на планомерной основе определяет, собирает и анализирует соответствующие данные, демонстрирующие пригодность и результативность СМК, а также оценивает, в какой области можно осуществить постоянное повышение результативности СМК. Такие данные включают информацию, полученную в результате мониторинга и измерений процессов и продукции, а также из других источников.

Анализ данных проводится в рамках регулярных производственных совещаний.

В рамках анализа данных могут рассматриваться следующие вопросы:

- удовлетворенность потребителей;
- выполнение мероприятий, занесенных в системе управления проектами;
- анализ поступивших претензий;
- анализ предпринятых корректирующих и предупреждающих действий;
- результаты оценки процессов;
- данные по закупкам и поставщикам.

При необходимости решения по результатам анализа данных протоколируются согласно СТО 02 «Управление документами». В протоколах указываются мероприятия, распределение ролей и ответственности по выполнению и контроль выполнения запланированных работ, необходимые ресурсы.

Результаты проводимых анализов данных являются входными данными для последующего анализа СМК со стороны руководства ООО «ИСС Арт».

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 22 из 38

## **8.5 Улучшение**

### **8.5.1 Постоянное улучшение**

В ООО «ИСС Арт» предусмотрена возможность постоянного улучшения результативности СМК с целью обеспечения стабильного экономического роста деятельности ООО «ИСС Арт» и удовлетворенности потребителей (пункт 8.2.1).

Улучшение СМК проводится постоянно посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, систематического анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и периодического анализа СМК со стороны руководства.

Областями улучшения могут быть:

- освоение новых процессов разработки ПО;
- закупка современного ПО;
- оптимизация ресурсов и процессов;
- повышение квалификации персонала;
- улучшение инфраструктуры и производственной среды.

Результаты улучшения как в процессах, так и в оказываемых услугах приводят к совершенствованию СМК.

### **8.5.2 Корректирующие действия**

Планомерная и постоянная реализация корректирующих действий обеспечивает условия для непрерывного улучшения действующей СМК, способствует скорейшему достижению целей в области качества.

Корректирующие действия предпринимаются в целях предотвращения случаев возникновения повторных несоответствий в документации или при проведении испытаний и исследований. Корректирующие действия направлены на устранение причин, вызвавших несоответствия.

Объектами корректирующих действий могут быть:

- документация СМК;
- уровень квалификации и количественный состав персонала;
- состояние инфраструктуры;
- другие факторы, которые могут быть причиной несоответствия.

В ООО «ИСС Арт» разработана документированная процедура СТО 05 «Управление несоответствующей продукцией, корректирующими и предупреждающими действиями».

Записи по результатам предпринятых корректирующих действий поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТО 03 «Управление записями».

### **8.5.3 Предупреждающие действия**

Целью предупреждающих действий является устранение причин потенциальных несоответствий или других потенциально нежелательных ситуаций с тем, чтобы предотвратить их возникновение в будущем.

Ответственность за общее руководство предупреждающими действиями несет представитель руководства по качеству.

В ООО «ИСС Арт» разработана документированная процедура СТО 05 «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия».

Записи по результатам предпринятых предупреждающих действий поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТО 03 «Управление записями».

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 23 из 38

## Приложение 1

### Форма отчета по результатам анализа СМК

#### ООО «ИСС Арт»

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

ООО «ИСС Арт»

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ АНАЛИЗА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

01<sup>1</sup> - 2014<sup>2</sup>

**ПОДГОТОВИЛ**

Представитель руководства по  
качеству

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Омск

<sup>1</sup> Порядковый номер отчета

<sup>2</sup> Год проведения анализа со стороны руководства

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 24 из 38

## 1 Входные данные

### 1.1 Анализ Политики в области качества

Анализ Политики по следующим критериям:

- политика соответствует/не соответствует (ненужное зачеркнуть) стратегическим намерениям ООО «ИСС Арт»;
- определить соответствие положений политики и поставленным целям;
- политики актуальна/ неактуальна (ненужное зачеркнуть)

по результатам которого принимается решение о соответствии политики в области качества основным направлениям развития ООО «ИСС Арт» или о несоответствии, на основании сделанных выводов вносятся изменения в Политику.

### 1.2 Результаты аудитов

Номер пункта	Название пункта МС ИСО 9001	Количество выявленных несоответствий по результатам внутренних аудитов	Количество выявленных несоответствий по результатам внешних аудитов	Всего выявлено несоответствий
1	2	3	4	5
4	Система менеджмента качества	Общее число по разделу 4 в ходе внутреннего аудита	4	4
4.1	Общие требования	2	1	3
4.2	Требования к документации	Суммарное количество по всем подразделениям	3	3
5	Ответственность руководства			
5.1	Обязательства руководства			
5.2	Ориентация на потребителя			
5.3	Политика в области качества			
5.4	Планирование			
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией			
5.6	Анализ со стороны руководства			
6	Менеджмент ресурсов			
6.1	Обеспечение ресурсами			
6.2	Человеческие ресурсы			



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 25 из 38

	сы			
6.3	Инфраструктура			
6.4	Производственная среда			
7	Выпуск продукции			
7.1	Планирование процессов жизненного цикла продукции			
7.2	Процессы, связанные с потребителем			
7.3	Проектирование и разработка			
7.4	Закупки			
7.5	Производство и обслуживание			
7.6	Управление устройствами для мониторинга и измерений			
8	Измерение, анализ и улучшение			
8.1	Общие положения			
8.2	Мониторинг и измерение			
8.3	Управление несоответствующей продукцией			
8.4	Анализ данных			
8.5	Улучшение			

**Результаты анализа представленных данных:**

*данные результаты приведены в качестве примера - необходимо прописать свои замечания в соответствии с результатами проверки!!!!*

Характерные несоответствия, выявленные в подразделениях:

- штат предприятия некомплектован в полном объеме;
- отсутствует охранная сигнализация;
- отсутствует пожарная сигнализация.

Существенные несоответствия, выявленные в СП:

- персонал не знает цели в области качества;
- содержание помещений СП не соответствует требованиям ВНД;
- штат предприятия не укомплектован;
- выявлены несоответствия, связанные с ненадлежащим оформлением производственной документации, должностных инструкций;
- СП не оснащены достаточным количеством ресурсов, для обеспечения

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 26 из 38

### 1.3 Информация по несоответствиям

Учитываются несоответствия согласно СТО 05 «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия» описать общую информацию о выявленных несоответствиях состояния.

### 1.4 Информация по результативности процессов (в соответствии с приложением 4)

### 1.5 Благодарственные письма (положительные отзывы)

От кого получены, когда, какая работа (за отчетный период)

### 1.6 Статус действий, предпринятых по результатам ранее проведенного анализа со стороны руководства

Анализ выполнения плана мероприятий по результатам предыдущего анализа.

### 1.7 Изменения, которые могут повлиять на функционирование СМК

1 Достаточен ли комплект документации по интегрированной системе менеджмента

---

2 Проводилась ли в этом году проверка документации СМК, включая положения о подразделениях, должностные инструкции \_\_\_\_\_

3 Корректировка документов \_\_\_\_\_

4 Что именно изменено \_\_\_\_\_

5 Не устранено замечаний \_\_\_\_\_

6 Причины \_\_\_\_\_

7 Ответственные \_\_\_\_\_

8 Предпринятые меры \_\_\_\_\_

---

9 Какие были внесены изменения в НД, согласно Перечня нормативных документов, регламентирующих деятельность ООО «ИСС Арт»

---

### 1.8 Рекомендации по улучшению от сотрудников предприятия

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата:	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 27 из 38

## 2 ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ АНАЛИЗА

### 2.1 Общая оценка и рекомендации по повышению результативности и эффективности функционирования СМК в отчётном периоде

Приводятся основные выводы о результативности и эффективности СМК на основании информации, представленной в разделе 1 – ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ.

### 2.2 План мероприятий по совершенствованию СМК и обеспечение необходимыми ресурсами

№ п/п	Мероприятие, направленное на улучшение функционирования СМК (результативности и эффективности функционирования СМК и процессов)	Сроки выполнения	Ответственный за выполнение, соисполнители (ФИО, должность)	Необходимые ресурсы	Отметка о выполнении. Примечание
1	2	3	4	5	6
	На основании поданных предложений				
	На основании решений руководства				

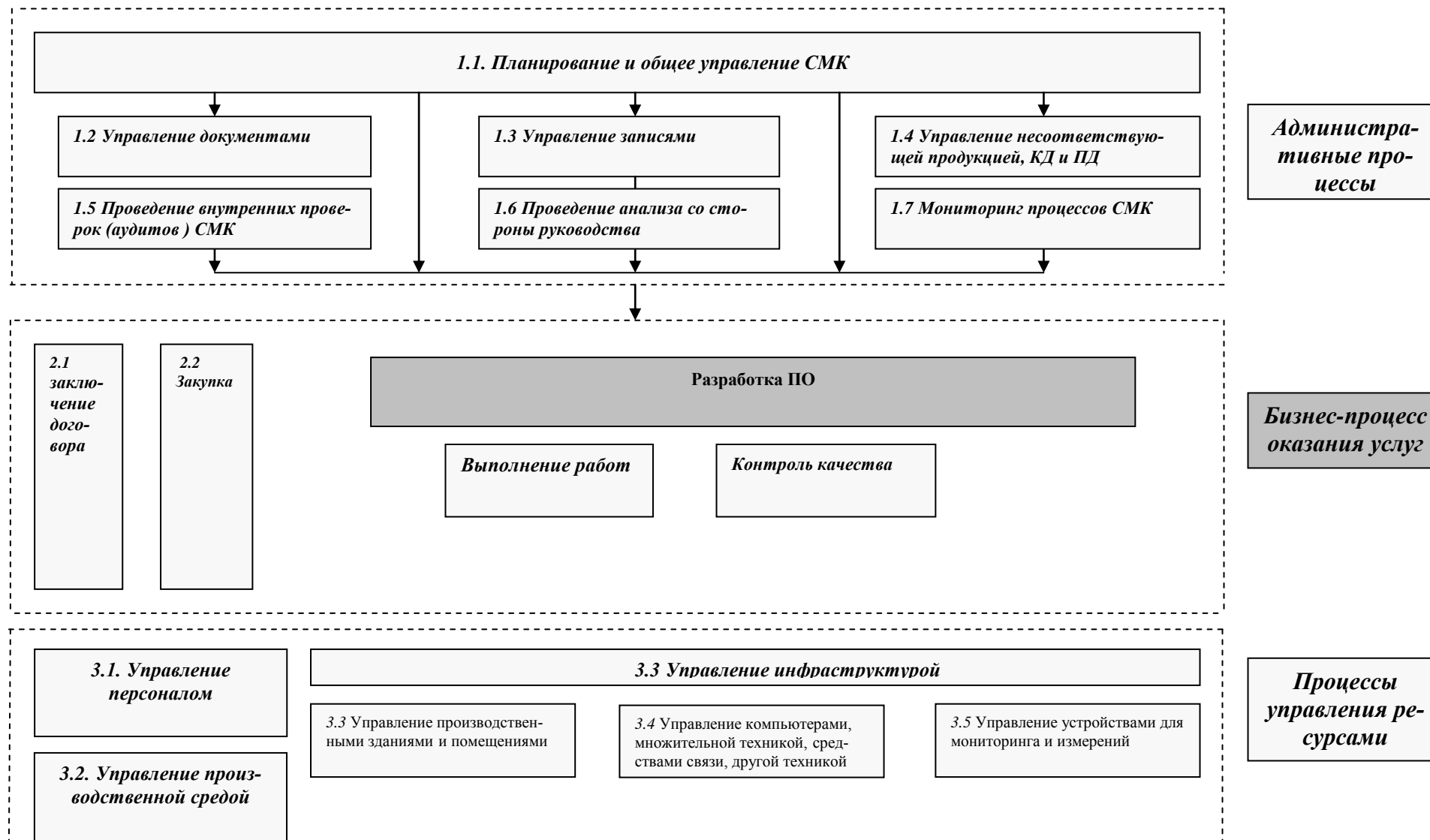
*Вся информация, представленная в табличной форме, должна иметь словесные пояснения и по каждой таблице должны быть сделаны основные выводы.*

*Отчёт может быть дополнен дополнительными графиками и диаграммами.*

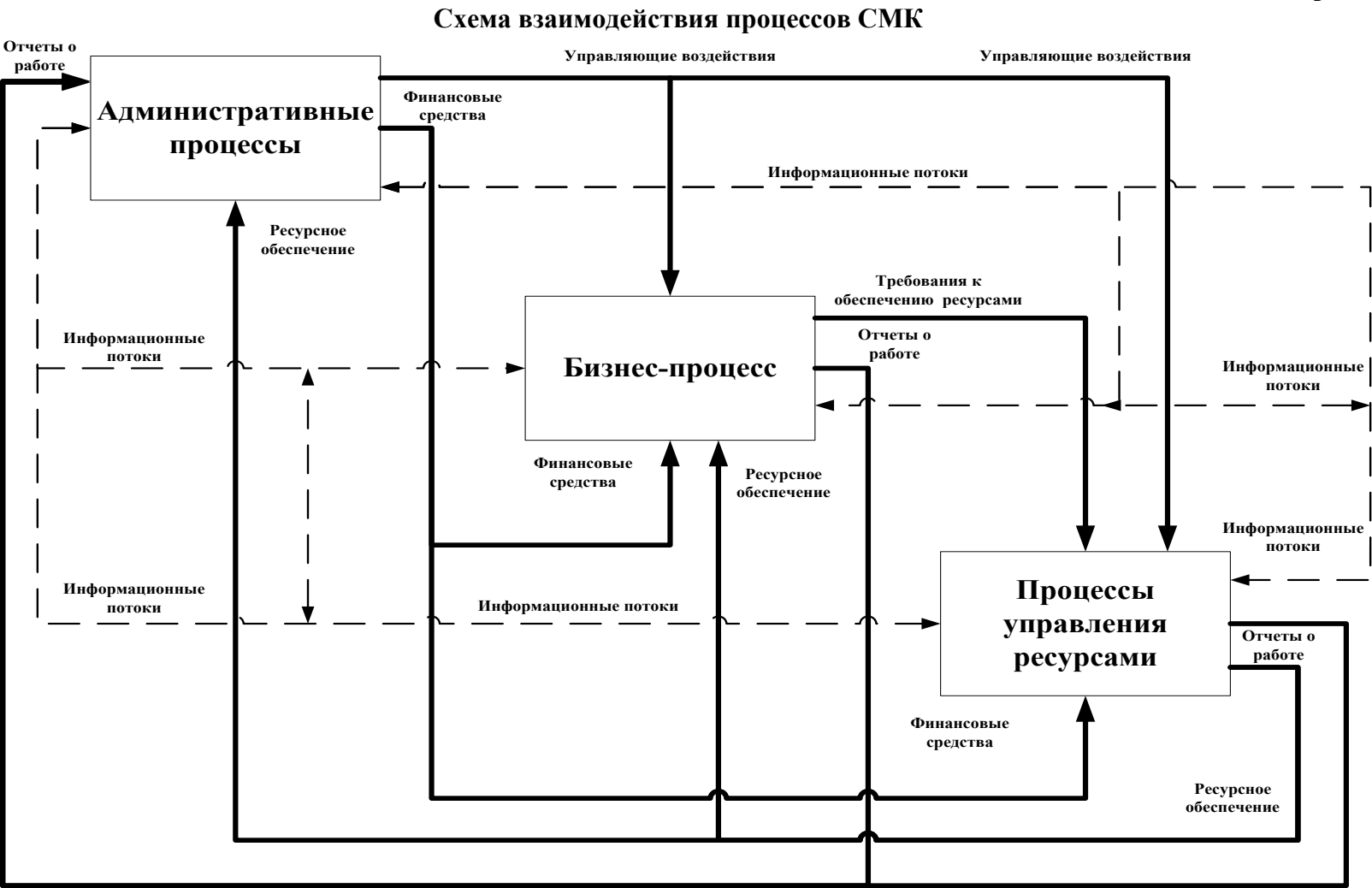
ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата: 05.02.2014	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 28 из 38

## Приложение 2

### Процессная модель СМК ООО «ИСС Арт»



Приложение 3



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата: 05.02.2014	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 30 из 38

## Приложение 4

### Методы мониторинга и измерения процессов СМК

Обозначение процесса	Наименование процесса	Измеряемый показатель	Формула или методика расчета	Нормированное или плановое значение	Периодичность измерения	Кто измеряет	Отчетный документ	Критерий результативности/нерезти
<b>1 Административные процессы</b>								
1.1	Планирование и общее управление СМК	Показатель выполнения целей в области качества	(Количество запланированных мероприятий/фактическое количество выполненных мероприятий) × 100%	%	1 раз в год	ПРК	Отчет ПРК	Не менее 90%
1.2	Управление документами	Использование документов персоналом в своей работе	выявление фактов отсутствия доступа к документам на портале	ед	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	Не более 5 рабочих мест за год
			количество выявленных фактов не ознакомления работников с документами СМК	ед	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	Не более 5 сотрудников, нарушающих установленные процессы
1.3	Управление записями	Ведение записей в СП предприятия в соответствии с установленными требованиями	Количество замечаний при ведении записей	0	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	Не более 5
1.4	Управление несоответствующей продукцией, корректирующими и предупреждающими действиями	Результативность предпринятых корректирующих действий	Количество повторений аналогичных несоответствий, в отношении которых были предприняты эти действия	ед	1 раз в месяц	ПРК	Журнал регистрации несоответствий	Не более 3 несоответствий, повторяющихся по одной и той же причине
		Жалобы (претензии, рекламации заинтересованных сторон)	Количество жалоб потребителей и других заинтересованных сторон	ед	1 раз в месяц	ПРК	Журнал регистрации несоответствий	Не более 2 претензий за год

<p style="text-align: center;">ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству</p>	Дата: 05.02.2014	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 31 из 38

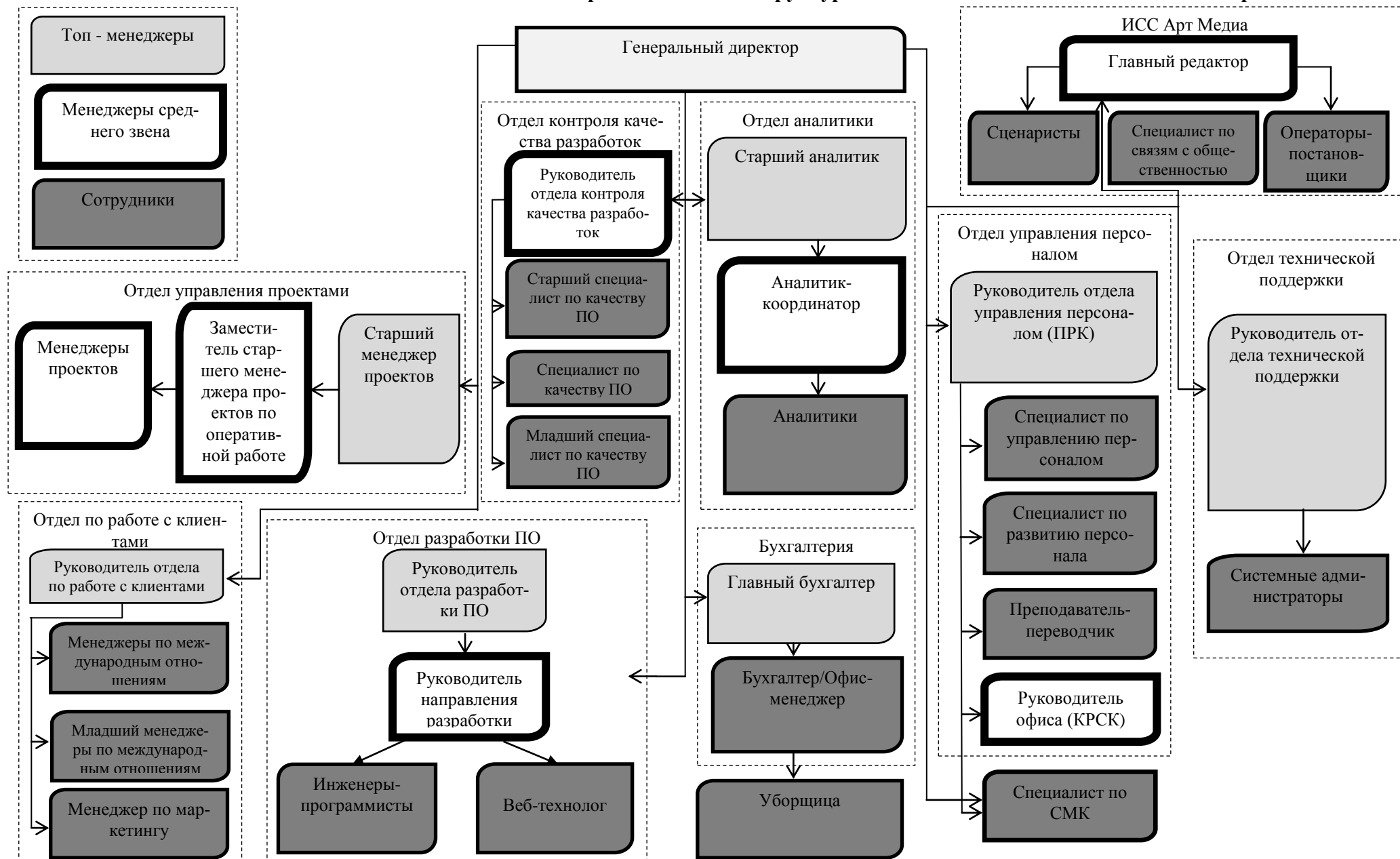
1.5	Проведение внутреннего аудита СМК	Показатель охвата процесса Внутреннего аудита всех процессов СМК, осуществляемых в Обществе	(соотношение количества процессов, по которым получена информация в результате внутреннего аудита /общее количество процессов СМК, идентифицированных в Руководстве по качеству) $\times 100\%$	%	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	100%
		Случаи возникновения повторных несоответствий при проверке (сравниваются предыдущий год и текущий год)	(соотношение количества повторных несоответствий с общим количеством несоответствий, выявленных при проверке должностного лица) $\times 100\%$	%	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	Не более 10%
		Показатель охвата процесса Внутреннего аудита подразделений и должностных лиц	(соотношение количества подразделений, должностных лиц /общее количество подразделений и должностных лиц, согласно орг. структуре) $\times 100\%$	%	1 раз в год	Внутренние аудиторы	Отчет ПРК	100%
1.6	Анализ СМК со стороны руководства	Своевременность проведения анализа со стороны руководства	Количество невыполненных мероприятий при последующем анализе функционирования СМК со стороны руководства	%	1 раз в год	Генеральный директор	Отчет по результатам Анализа со стороны руководства	Не более 10% невыполненных задач
<b>2 Бизнес-процессы оказания услуг</b>								
2.1	Планирование оказания услуг	Выполнение плана оказания услуг	Количество выявленных фактов невыполнения работ, согласно графика	ед	1 раз в полгода	ПРК	Отчет ответственных	Не согласованных с заказчиком – 0 случай
2.2	Анализ требований потребителя	Заключение договоров на оказание услуг	Своевременное заключение договоров на оказание услуг	ед.	1 раз в год	Генеральный директор	Отчет	необоснованная задержка подписания договоров со стороны компании не более 3 случаев за год
2.3	Закупки	Соответствие закупаемых ТМЦ, требованиям Общества	(Количество случаев несоответствия закупаемой продукции/общее количество приобретенных ТМЦ) $\times 100\%$	10 %	1 раз в год	Ответственные за закупку	Отчет ответственных	Не более 10%
2.4	Производство и обслуживание	Выполнение работ	Количество выявленных фактов передачи ПО заказчику с дефектами	Ед.	1 раз в год	ПРК	Отчет	Не более 2 случая за год

ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата: 05.02.2014	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 32 из 38

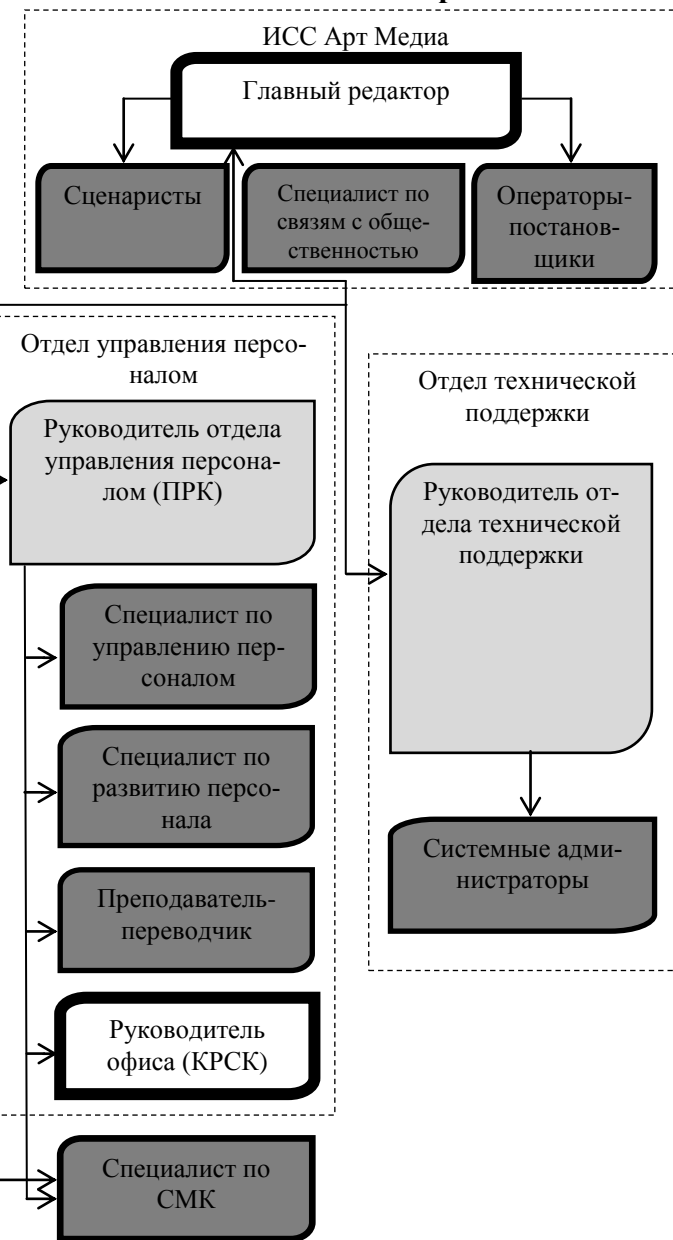
3 Процессы управления ресурсами								
3.1	Человеческие ресурсы	Оценка процесса обеспечения персоналом	достаточность количества работников, требуемой квалификации	%	1 раз в год	ПРК	Отметки в планах	Не менее 95% работников
		Оценка процесса подготовки, переподготовки	Выполнение графика обучения персонала	%	1 раз в год	ПРК	Отметки в планах	Не менее 95% выполнения графика
		Оценка процесса подготовки, переподготовки	количество поступивших ПРК жалоб по качеству подготовки	1	1 раз в год	ПРК	Отчет ответственных	Не более 1
3.2	Производственная среда	Обеспечение персонала Обществом производственной средой соответствующего качества	Выполнение мероприятий согласно аттестации рабочих мест	%	1 раз в год	ПРК	Отчет ответственных	100%
3.5	<b>Управление инфраструктурой</b>  Управление средствами для мониторинга и измерений	Критерии результативности нецелесообразны в связи с уникальностью скриптов						
3.6	<b>Управление инфраструктурой</b>  Управление компьютерным оборудованием, программным обеспечением, множительной техникой	Обеспечение персонала Общества оборудованием, программным обеспечением, множительной техникой соответствующего качества	Превышение сроков выполнения обращений по вине системного администратора.	%	1 раз в год	ПРК	Отчет	Не более 10%



## Организационная структура



## Приложение 5



ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата: 13.11.2012	Версия: 1
	РК СМК 01 – 2012	стр. 34 из 38

## Приложение 6

### Форма листа оценки/переоценки поставщиков

для закупки (приобретения) \_\_\_\_\_  
 наименование закупаемой продукции/услуги

№ п/п.	Наименование критерия	Наименования предприятий, поставляющих данную продукцию/услугу			
1.	Наличие разрешительных документов на право занятия соответствующей деятельностью				
2.	Наличие сертифицированной СМК				
3.	Предыдущий опыт работы с предприятием (его оценка)				
4.	Сведения о репутации на рынке или рекомендации				
5.	Наличие системы гарантийного обслуживания				
6.	Цена на продукцию/услугу				
7.	Место расположения поставщика (субподрядчика)				
8.	Условия оплаты				
9.	Условия доставки				
	ИТОГО				

**Заключение:** \_\_\_\_\_

**Ответственный за подбор и оценку поставщиков**

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Должность                      Подпись                      Фамилия, И.О.                      Дата







ООО «ИСС Арт» Система менеджмента качества Руководство по качеству	Дата: 05.02.2014	Версия: 1
	РК 01 – 2014	стр. 38 из 38

### Лист ознакомления

№ п/п	Обозначение (код) доку- мента и из- менения к нему	Фамилия И.О. работника, ознакомившегося с документом	Должность работ- ника, ознакомив- шегося с документом	Под- пись	Дата	Пр име ча- ния
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						
31.						
32.						
33.						
34.						
35.						
36.						
37.						