План, который необходимо выполнить по СМК

1. По целям на 2014г.:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Цель | Задача | Ответственный | Срок |
| 1 | Внедрение систем премирования в отделах по работе с клиентами, управления проектами, аналитики, управления персоналом, технической поддержки, бухгалтерии | * 1. Доработка и документальное оформление систем премирования в отделах компании. | 1.1. Ведущий специалист по управлению персоналом, руководители отделов | Декабрь 2014г. |
| 2 | Обеспечение качества услуг по разработке проектов компании | 2.1 Разработать и внедрить внутренние стандарты использования объектов интеллектуальной собственности (дизайн, контент, повторное использования кода).  2.4 Разработать и внедрить единые стандарты разработки ПО в компании под разную нагрузку web-приложений  2.5. Включить нагрузочное тестирование в перечень услуг компании и проработать процедуру его предоставления. | 2.1.Руководители отделов управления проектами, разработки ПО, контроля качества разработок, аналитики.  2.4.Руководители отделов управления проектами, разработки ПО, контроля качества разработок, аналитики.  2.5. Руководители отделов по работе с клиентами, контроля качества разработок. | Декабрь 2014г. |
| 3 | Увеличить прибыль  на 5% по сравнению с 2013-м  годом | 3.1. Оптимизация процесса разработки ПО | 3.1. Руководители отделов управления проектами, аналитики, разработки ПО, контроля качества разработок, Генеральный директор | Декабрь 2014г. |

1. По предупреждающим действиям

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | Рекламация от заказчика в результате открытия дефектов после передачи проекта заказчику. | 1.Организационно – технические. | 1. Тестовая документация не покрывает весь функционал приложения. Как результат, какой-то функционал остается не проверенным. 2. Не достаточно времени для проверки всего функционала. Как результат, часть функционала остается не протестированным. | 1. Оптимизация плана тестирования (наиболее критичные и важные части приложения тестировались бы в первую очередь), оптимизация тестовой документации (исключить дублирование тест - кейсов в разных тестовых скриптах), правил по срокам готовности тестовой документации. 2. Обеспечение оперативного контроля выполнения тестировщиками мероприятий обозначенных в п.1 | К.А. Фирсанов | 1. До начала тестирования по проекту  2.В процессе выполнения работ по проекту |  |

1. **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* |
|  | Внедрить процедуру sanity check для проверки готовности системы к тестированию, чтобы исключить вероятность проведения работ на неисправном оборудовании. | 30.03.2014г. | Руководитель отдела контроля качества разработок Фирсанов К.А. | Доп.ресурсов не требуется |  |
|  | Разработать инструкцию по проставлению времени оценки в тестируемой задачи | 24.03.2014г. | Руководитель отдела контроля качества разработок  Фирсанов К.А. | Доп.ресурсов не требуется |  |
|  | Разработать процедуру нагрузочного тестирования, применимую для всех web-приложений компании, внедрить нагрузочное тестирование на разрабатываемых проектах | 30.06.2014 | Руководитель отдела контроля качества разработок  К.А. Фирсанов | Требуются дополнительные ресурсы |  |

1. **По итогам внешнего аудита:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер несоответствия и его классификация** | **Описание несоответствия** | **Причина возникновения несоответствия** | **Место обнаружения (подразделение)** | **Предлагаемое корректирующее действие или коррекция** | **Исполнитель** | **Срок исполнения** | **Отметка об исполнении** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| **14.002001.306**  **незначительное** | В соответствии с п.5.1 СТО 05-2012 в отношении каждого выявленного несоответствия проводится расследование, устанавливаются его причины и определяются мероприятия по ее устранению. Данные о расследовании причины возникновения несоответствий выявляемых в процессе контроля качества разработок и мероприятия, направленные на их устранение не предоставлены, что нарушает требования п. 8.5.2 МС ИСО 9001:2008 в части принятия корректирующих действий с целью устранения причины несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. | Несоответствия, возникающие в процессе контроля качества разработок, руководителем отдела рассматривались в рабочем порядке, без регистрации и анализа информации о причинах возникновения и предпринятых мероприятиях. | Отдел контроля качества разработок | 1. Провести анализ процесса тестирования ПО на предмет доработки. 2. Разработать документированную инструкцию по процессу анализа выявленных несоответствий в ходе тестирования ПО. 3. Провести актуализацию всей необходимой документации СМК по тестированию ПО и ознакомление персонала с разработанными (актуализированными) процедурами под роспись 4. Расследование причины возникновения несоответствий выявляемых в процессе тестирования ПО проводить в соответствии с установленным порядком. | Фирсанов К.А. (с привлечением необходимых специалистов)  Крамарова Т.В.  Залевская И.В. | 29.03.2014г. |  |

1. **По итогам Ретроспектив:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Несоответствие** | **Причина появления** | **План мероприятий** | **Ответственный** | **Срок выполнения** | **Отметка о выполнении** | **Подпись** |
| **1** | Постоянно меняющиеся требования заказчика. которые не дают четкого понимания по единому дизайну элементов пользовательского интерфейса , что приводит к постоянным багам- протокол№18 от 13.03.2014г. | свой взгляд каждого разработчика на дизайн | 1. Создать инструкцию предприятия по дизайну элементов пользовательского интерфейса. 3. При противоречии требований заказчика данному стандарту фиксировать данное противоречие. | 1. К.А. Фирсанов 2. Н.В. Навроцкая 3.К.А. Фирсанов Н.В. Навроцкая | 1. 30.04.2014г. 3. С момента введения инструкции (отслеживать процесс исполнения) |  |  |

1. **По итогам внутреннего аудита:**
   1. **Несоответствия:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **1. Несоответствия** | | **2. Причина Корректирующие действия/коррекция** | | **3. Подтверждение устранения**  **несоответствия** | | | **Примечание** |
| **Краткое содержание** | Пункт **МС ИСО 9001, РК, СТО** | **Краткое содержание** | **Дата выполнения** | **Устранено (да/нет)** | **Документ или факт выполнения корректирующего действия** | **Фактическая дата выполнения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Отсутствие знаний у сотрудника ВД компании (СТО 04, ПП-04, ПЦ 06.16,ПЦ 06.17, ПЦ 06.31,ПР 06.33, ПЦ 06.31; И-06; П-03) | п. 4.2.3 Управление документацией | 1. Провести анализ причин неусваиваемости сотрудниками ВД Компании  2.Провести повторное ознакомление сотрудников с ВД Компании  3.Проконтролировать ознакомление сотрудника с документами Компании внутри отдела. | 31.03. 2014г. |  |  |  |  |
| 2 | СТО 04 «Разработка ПО», содержит устаревшие (неактуальные) данные п.4.5 Тестирование проекта | п. 4.2.3 Управление документацией | 1.Провести полный анализ процесса ККР и документа СТО 04  2.При выявленной необходимости внести необходимые изменения в СТО 04, описывающий более глубоко процесс ККР ПО  3. Провести ознакомление персонала с введенными изменениями в документе. | 31.12. 2014г. |  |  |  |  |
| 3 | На рабочем месте обнаружена инструкция по заведению багов, инструкция никак не закреплена в СМК | п. 4.2.3 Управление документацией | 1. Коррекция - Создать инструкцию по наименованию дефектов, открываемых в проектах. | 01.07. 2014г. |  |  |  |  |

**6.2 Наблюдения:**

**План КД к листу наблюдений аудита отдела разработки ПО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наблюдение** | **Корректирующее действие/коррекция** | **Дата внесения изменений** |
| 1. Существует экспертная оценка проекта, но нигде не описан сам процесс этой оценки. Специалисты проводят оценку из своего опыта. Необходимо разработать «Инструкция по оценке проекта» | Создать инструкцию по оценке функционала приложений. | 30.06.2014 |
| В И-06 «Инструкция по созданию тестовой документации» необходимо чётко указать, кто имеет доступ к тестовой документации. | Внести изменения в И-06-2013, добавив п. 4.4 Доступ к тестовой документации. | 31.05.2014 |
| Обмен опытом в отделе, создание банка знаний. | Активное использование и пополнение банка знаний в Wiki проекта «Управление качеством». Назначить ответственного за данный процесс. | 31.05.2014 |

1. **Это перечислены задачи, которые необходимо выполнить в указанные сроки. Задачи ваши могут поступать и по мере работы. Возможно, что для выполнение чьей-то задачи понадобиться и ваше участие.**
2. **Все выдержки взяты из документов, которые хранятся на портале**
3. **ВНИМАНИЕ!!!! Красным выделены сроки которые уже прошли, необходимо написать объяснения почему на них нет действий и если были предъявить доказательства или напомнить о них.**