

Certyfikowanie procesów wytwórczych oprogramowania

Projekt zaliczeniowy - Milestone 3

***Projekt certyfikacji ISO 9001 dla
małej firmy tworzącej aplikacje
dla iPhone***

Karol Perec

Dominik Wróbel

iSoftwareSolutions

Zmiany w procesach w celu dostosowania do ISO 9001

Struktura dokumentu

Cel dokumentu	3
1. Proces wytwarzania oprogramowania	4
2. Proces wdrażania oprogramowania	5
3. Proces sprzedaży	6
4. Proces zarządzania zasobami	7
5. Proces zarządzania jakością	8
6. Proces doskonalenia zawodowego pracownika	9
7. Proces pozyskiwania klientów	10
8. Proces wytwarzania i archiwizacji dokumentacji	11
9. Proces utrzymania serwisowego	12

Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest opis procesów, które zostały wdrożone lub zmodyfikowane w celu dostosowania do normy ISO 9001. W szczególności danych wejściowych i wyjściowych oraz zaangażowanych w nie osób. Opisy zawarte w tym dokumencie dostosowane są do wdrożonego w iSoftwareSolutions certyfikatu ISO 9001 i stanowią podstawowe źródło referencji dla każdego pracownika firmy.

1. Proces wytwarzania oprogramowania

Nazwa procesu	Proces wytwarzania oprogramowania
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	27.04.2020
Ostatnia zmiana	Andrzej Nowak
Ostatnia weryfikacja	28.04.2020
Cel procesu	Celem procesu jest wytworzenie, przetestowanie i udokumentowanie zleconego oprogramowania/funkcjonalności/naprawy. Stworzony produkt musi spełniać udokumentowane wymagania klienta, dobre praktyki i normy programowania.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Specyfikacja wymagań• Harmonogram prac
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Przetestowane oprogramowanie zgodne ze specyfikacją• Dokumentacja projektowa i użytkownika
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Projektowanie (iOS Team Leader, Programista iOS, UI/UX Designer)• Implementacja, code review, pair-programming (iOS Team Leader, Programista iOS)• Testowanie (Tester)• Tworzenie dokumentacji (iOS Team Leader, Programista iOS, Tester, Wdrożeniowiec/Konsultant)• Spotkania z klientem (Wdrożeniowiec/Konsultant)
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• iOS Team Leader• Programista iOS• Tester• UI/UX Designer• Wdrożeniowiec/Konsultant

2. Proces wdrażania oprogramowania

Nazwa procesu	Proces wdrażania oprogramowania
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	27.04.2020
Ostatnia zmiana	Andrzej Nowak
Ostatnia weryfikacja	28.04.2020
Cel procesu	Celem procesu jest wdrożenie oprogramowania w klienckim środowisku produkcyjnym. Na ten proces składa się konfiguracja środowiska, instalacja oprogramowania oraz przetestowanie. Do procesu może zostać włączone przeprowadzenie u klienta prezentacji/szkolenia z użytkowania aplikacji.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">● Build produkcyjny aplikacji
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">● Skonfigurowane środowisko● Zainstalowana i przetestowana aplikacja● Dostarczona dokumentacja użytkownika
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">● Przygotowanie planu wdrożenia (iOS Team Leader, Wdrożeniowiec/Konsultant)● Konfiguracja środowiska (Wdrożeniowiec/Konsultant)● Zainstalowanie aplikacji (Wdrożeniowiec/Konsultant)● Przetestowanie aplikacji (Tester)● Przeprowadzenie prezentacji/szkolenia (Wdrożeniowiec/Konsultant)
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">● Wdrożeniowiec/Konsultant● Tester● iOS Team Leader

3. Proces sprzedaży

Nazwa procesu	Proces sprzedaży
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	27.04.2020
Ostatnia zmiana	Andrzej Nowak
Ostatnia weryfikacja	28.04.2020
Cel procesu	Celem procesu jest podpisanie umowy na wykonanie aplikacji mobilnej.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Dane klienta• Warunki umowy• Wymagania biznesowe klienta
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Zawarta umowa na wykonanie aplikacji mobilnej
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Uzgodnienie warunków umowy (Prezes)• Ustalenie zakresu funkcjonalności (Konsultant/Wdrożeniowiec)• Ustalenie kosztów (Pracownik ds. księgowości, Prezes)• Ustalenie terminu wdrożenia (Konsultant/Wdrożeniowiec)
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• Prezes• Pracownik ds. księgowości• Konsultant/Wdrożeniowiec

4. Proces zarządzania zasobami

Nazwa procesu	Proces zarządzania zasobami
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	27.04.2020
Ostatnia zmiana	Andrzej Nowak
Ostatnia weryfikacja	28.04.2020
Cel procesu	Celem procesu jest zapewnienie zasobów podczas wytwarzania oprogramowania, niezbędnych do jego przeprowadzenia i utrzymania jakości. Na zasoby składają się: szkolenia, licencje na oprogramowanie, sprzęt komputerowy i biurowy, a także infrastruktura biura.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Zgłoszenie zapytania o zapotrzebowanie (pracownik)
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Przydzielenie zasobu
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Przyjęcie zapytania (Prezes)• Złożenie zamówienia (Prezes)• Dostarczenie zasobu (Prezes)
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• Prezes• Pracownik firmy

5. Proces zarządzania jakością

Nazwa procesu	Proces zarządzania jakością
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	28.05.2020
Ostatnia zmiana	Robert Kluska
Ostatnia weryfikacja	30.05.2020
Cel procesu	Celem procesu jest utrzymanie wysokich standardów jakości dostosowanych do normy ISO 9001.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Raporty pracowników firmy • Zebrane opinie pracowników • Zgłoszenie zapytania o poprawę procesu
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Modyfikacja istniejących lub dodanie nowych instrukcji stanowiskowych w dokumentach SZJ • Modyfikacja istniejących lub dodanie nowych procesów w dokumentach SZJ
Aktywności	<ul style="list-style-type: none"> • Zgłoszenie raportu, opinii, zapytania o poprawę do prezesa firmy • Prezes firmy konsultuje raport/opinię/zapytanie z zainteresowanymi pracownikami • Prezes firmy analizuje skutki potencjalnego wprowadzenia zmian • Prezes firmy dyskutuje szczegóły zmian z zainteresowanymi pracownikami • Prezes przekazuje szczegółowe wytyczne do pracownika ds. księgowości • Pracownik ds. księgowości dokumentuje wprowadzone zmiany • Pracownik ds. księgowości wysyła wiadomość do wszystkich zainteresowanych pracowników o wprowadzonych zmianach wraz z nowymi wersjami dokumentów • Pracownik ds. księgowości dodaje nowe dokumenty do wewnętrznego repozytorium
Zasoby	<ul style="list-style-type: none"> • iOS Team Leader • Pracownik ds. księgowości • Dowolny inny pracownik zgłaszający raport/opinię/zapytanie

6. Proces doskonalenia zawodowego pracownika

Nazwa procesu	Proces doskonalenia pracownika
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	28.05.2020
Ostatnia zmiana	Zofia Półmisek
Ostatnia weryfikacja	30.05.2020
Cel procesu	Celem procesu jest podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Dokument o aktualnym stanie kwalifikacji pracownika • Opinia przełożonego • Zapytanie o szkolenie • Organizacja okresowego szkolenia pracowników
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja szkolenia / przyznanie środków na samodoskonalenie
Aktywności	<ul style="list-style-type: none"> • Pracownik lub jego przełożony zgłasza potrzebę odbycia szkolenia / uzyskania środków na samodoskonalenie do prezesa firmy • Prezes firmy ocenia aktualne kwalifikacje pracownika na podstawie dokumentu określającego kwalifikacje pracownika • Prezes konsultuje zasadność odbycia szkolenia z zainteresowanymi pracownikami • Prezes konsultuje wpływ finansowy szkolenia z pracownikiem ds. księgowości • Prezes podejmuje decyzję o podjęciu szkolenia • Pracownik ds. księgowości przegląda oferty szkoleń i prezentuje je zainteresowanym pracownikom • Pracownicy wybierają jedną z ofert szkoleniowych • Pracownik ds. księgowości dokumentuje odbycie szkolenia w dokumentach pracowników
Zasoby	<ul style="list-style-type: none"> • Prezes • Pracownik ds. księgowości • Dowolny inny pracownik zgłaszający chęć podjęcia szkolenia

7. Proces pozyskiwania klientów

Nazwa procesu	Proces pozyskiwania klientów
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	28.05.2020
Ostatnia zmiana	Zofia Półmisek
Ostatnia weryfikacja	30.05.2020
Cel procesu	Celem procesu jest pozyskiwanie klientów oraz odpowiadanie na zapytania ofertowe.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Zlecenia wykonania usługi - przetargi, ogłoszenia• Zapytania ofertowe kierowane bezpośrednio do firmy• Analiza rynku
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Złożenie oferty klientowi
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Prezes firmy oraz konsultant wyszukują zlecenia na usługi związane z platformą iOS• Prezes firmy przekazuje dane o znalezionych ofertach do osoby na stanowisku konsultanta/wdrożeniowca• Konsultant kontaktuje się z klientem w celu złożenia oferty wykonania usługi / konsultant odbiera od klienta zlecenia wykonania usługi• Konsultant zbiera wstępne dane o wykonywanej usłudze• Konsultant zwołuje spotkanie z prezesem i iOS Team Leaderem na którym przedstawia zlecenie• Prezes po konsultacji z iOS Team Leaderem podejmuje decyzje o przyjęciu lub odrzuceniu zlecenia• Konsultant składa ofertę wykonania usługi klientowi
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• Prezes• iOS Team Leader• Konsultant/wdrożeniowiec

8. Proces wytwarzania i archiwizacji dokumentacji

Nazwa procesu	Proces wytwarzania i archiwizacji dokumentacji
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	28.05.2020
Ostatnia zmiana	Robert Kluska
Ostatnia weryfikacja	30.05.2020
Cel procesu	Celem procesu jest tworzenie, archiwizacja i aktualizacja dokumentacji związanej z działalnością firmy.
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Działania pracowników firmy
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Uporządkowana dokumentacja w formie elektronicznej oraz opcjonalnie papierowej
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Pracownicy firmy wykonują działania związane z procesami• Pracownicy dokumentują działania opisujące wykonane czynności• Po utworzeniu dokumentacji pracownik zapisuje zmiany w centralnym repozytorium• W razie wpływu aktualizacji na pracę innych, pracownik wysyła wiadomość do współpracowników dotyczącą wprowadzonych w dokumentacji zmian• Przełożony pracownika ocenia i zatwierdza zmiany wprowadzone w dokumentacji przez pracownika
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• Prezes• Pracownik ds. księgowości• iOS Team Leader• Zespół programistów

9. Proces utrzymania serwisowego

Nazwa procesu	Proces utrzymania serwisowego (zgłoszenie usterki)
Twórca	iSoftwareSolutions
Data utworzenia	29.05.2020
Ostatnia zmiana	Andrzej Nowak
Ostatnia weryfikacja	30.05.2020
Cel procesu	Celem procesu jest obsługa utrzymania serwisowego oprogramowania
Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">• Zgłoszenie usterki przez klienta
Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none">• Rozwiązanie zgłoszenia z zadanyim efektem
Aktywności	<ul style="list-style-type: none">• Przyjęcie zgłoszenia, umówienie spotkania z klientem (Prezes)• Spotkanie klienta z zespołem analizującym zgłoszenie (Konsultant/Wdrożeniowiec, iOS Team Leader)• Analiza usterki/luki z dokumentacją wymagań projektu (Konsultant/Wdrożeniowiec, iOS Team Leader)• Ustalenie zakresu naprawy (Konsultant/Wdrożeniowiec)• Ustalenie terminu wdrożenia (Konsultant/Wdrożeniowiec)• Przekazanie dokumentacji do zespołu programistycznego (iOS Team Leader)
Zasoby	<ul style="list-style-type: none">• Prezes• Konsultant/Wdrożeniowiec• iOS Team Leader