

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «ММК-Информсервис»

\_\_\_\_\_ В.Н. Феоктистов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

## **РУКОВОДСТВО ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА РСМК ММК-ИС-2016**

Редакция № 0

Ответственный за СМК от руководства

\_\_\_\_\_ С.А. Гордеев

РАЗРАБОТАЛ

Ведущий специалист ОСИИТ

\_\_\_\_\_ В.С. Смолярчук

Введено в действие приказом  
от 30.12.2016 № ИС/-П-204

**Настоящий документ не может быть частично или полностью воспроизведен,  
тиражирован и распространен без разрешения ответственного за СМК от руководства  
ООО «ММК-Информсервис»**

г. Магнитогорск

<b>ООО «ММК- Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 1 из 34</b>	

## Содержание

1	Описание Руководства по системе менеджмента качества	3
1.1	Назначение и область применения	3
1.2	Профиль деятельности	3
1.2.1	Основные направления деятельности	4
1.2.2	Перспективные направления деятельности	4
1.2.3	Номенклатура предоставляемых услуг	4
1.2.4	Основные достижения Общества	5
1.3	Принцип построения Руководства по качеству	6
1.4	Разработка и управление Руководством по качеству	6
2	Нормативные ссылки	7
3	Термины, определения и сокращения	7
3.1	Термины и определения	7
3.2	Сокращения	8
4	Среда организации	8
4.1	Понимание организации и ее среды	8
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	9
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	9
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	10
5	Лидерство	10
5.1	Лидерство и приверженность	10
5.1.1	Общие положения	10
5.1.2	Ориентация на потребителей	11
5.2	Политика	11
5.2.1	Разработка политики в области качества	11
5.2.2	Доведение политики в области качества	12
5.3	Функции, ответственность и полномочия в организации	12
6	Планирование	14
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	14
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	14
6.3	Планирование изменений	14
7	Средства обеспечения	15
7.1	Ресурсы	15
7.1.1	Общие положения	15
7.1.2	Человеческие ресурсы	15
7.1.3	Инфраструктура	16
7.1.4	Среда для функционирования процессов	16
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	16
7.1.6	Знания организации	17
7.2	Компетентность	17
7.3	Осведомленность	18
7.4	Обмен информацией	18
7.5	Документированная информация	19
7.5.1	Общие положения	19
7.5.2	Создание и актуализация	19
7.5.3	Управление документированной информацией	19
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	20
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	20
8.2	Требования к продукции и услугам	21
8.2.1	Связь с потребителями	21
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам	21
8.2.3	Анализ требований к продукции и услугам	22
8.2.4	Изменение требований к продукции и услугам	22
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг	22
8.3.1	Общие положения	22
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	23

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 2 из 34</b>	

8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	23
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	23
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	24
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	24
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	24
8.4.1	Общие положения	24
8.4.2	Тип и степень управления	25
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	26
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	26
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	26
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	26
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	27
8.5.4	Сохранение	27
8.5.5	Деятельность после поставки	27
8.5.6	Управление изменениями	27
8.6	Выпуск продукции и услуг	28
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	28
9	Оценка результатов деятельности	28
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	28
9.1.1	Общие положения	28
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	28
9.1.3	Анализ и оценка	29
9.2	Внутренний аудит	29
9.3	Анализ со стороны руководства	30
9.3.1	Общие положения	30
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	30
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства	31
10	Улучшение	31
10.1	Общие положения	31
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	31
10.3	Постоянное улучшение	32
Приложение А	Политика в области качества ООО «ММК-Информсервис»	33
Приложение Б	Базы знаний, необходимые для функционирования процессов ООО «ММК-Информсервис»	34

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 3 из 34	

## 1 Описание Руководства по системе менеджмента качества

### 1.1 Назначение и область применения

В ООО «ММК- Информсервис» разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001. Общие намерения, направления деятельности ООО «ММК-Информсервис» в области качества официально сформулированы высшим руководством в Политике в области качества (приложение А). При разработке СМК использованы основные принципы ИСО 9001 – процессный и системный подходы, в целях результативного и эффективного управления деятельностью организации.

Настоящее Руководство по системе менеджмента качества (далее по тексту – РСМК) устанавливает требования системы менеджмента качества, действующей в ООО «ММК-Информсервис» применительно к разработке, управлению проектами, внедрению и сопровождению корпоративной информационной системы, бизнес-приложений, комплексных систем управления производством, информационной инфраструктуры; технической защите электронной информации; предоставлению сервисных услуг в области информационных технологий; предоставлению услуг связи, передачи данных; монтажным, пусконаладочным работам и ремонту автоматизированных систем управления, систем связи и промышленного телевидения, инфраструктуры корпоративной информационной системы; ремонту компьютерной и электронной техники.

РСМК описывает систему менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001, для демонстрации её работникам организации, действующим и потенциальным потребителям.

Требования, изложенные в настоящем документе, обязательны для исполнения всем персоналом Общества – от директора до каждого работника.

### 1.2 Профиль деятельности

ООО «ММК-Информсервис» - организация, оказывающая услуги в области информационных технологий и связи различным потребителям. Общество образовано в мае 2010 года на базе управления информационных технологий ОАО «ММК».

В состав Общества входят отдел связи и инфраструктуры информационных технологий (ОСИИТ), отдел корпоративных разработок (ОКР), отдел автоматизации (ОА), отдел по развитию и поддержке информационных систем обществ группы ОАО «ММК» (ОРПОГ), проектный офис (ПО), служба системного администрирования (ССА), служба, служба технического обслуживания вычислительной техники и поддержки пользователей ИТ (СТОиП), финансово-экономический отдел (ФЭО), единая диспетчерская служба (ЕДС), группа организации труда и заработной платы (ГОТиЗ).

История службы связи на Магнитогорском металлургическом комбинате началась в декабре 1931 года с созданием в составе конторы «Слаботок» службы по эксплуатации телефонной связи. Вопросами автоматизации производства на Магнитогорском металлургическом комбинате начали серьезно заниматься с августа 1949 года с созданием цеха механизированного учета. Отдел корпоративных разработок ведет свою историю с сентября 1961 года с момента создания вычислительного центра на комбинате.

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 4 из 34</b>	

В 2006 году с развитием единой корпоративной информационной системы управления было принято решение об объединении служб связи, автоматизации и корпоративных разработок в единое структурное подразделение – управление информационных технологий, из состава которого выделилось ООО «ММК-Информсервис» (далее по тексту – Общество).

С февраля 2014 года в Общество были переданы функции управления информационных технологий ОАО «ММК» с переводом персонала управления. В структуре Общества появилось дополнительное подразделение – проектный офис (ПО).

В ноябре 2016 года из работников ОКР, ОА, ОРПОГ были созданы службы ССА и СТО.

### **1.2.1 Основные направления деятельности**

Основными направлениями деятельности Общества являются:

- развитие информационных технологий (далее по тексту – ИТ) предприятий Группы ОАО «ММК» в соответствии со Стратегией развития ИТ и на основе мировых трендов развития информационных технологий;
- сопровождение и поддержка корпоративной информационной системы (КИС) Группы ОАО «ММК»;
- обеспечение в круглосуточном режиме бесперебойной работы автоматизированных систем производственного комплекса Группы «ММК»;
- разработка технических решений для построения информационной инфраструктуры потребителей, их внедрение и дальнейшее обслуживание;
- предоставление услуг связи;
- техническое обслуживание и ремонт систем связи, автоматизированных систем управления (АСУ), КИС потребителей;
- организация и выполнение работ по руководству проектированием и вводом в эксплуатацию проектов автоматизированных систем;
- техническое обслуживание и ремонт систем охранного видеонаблюдения;
- сервисный ремонт электронной техники.

### **1.2.2 Перспективные направления деятельности**

Перспективные направления деятельности:

- разработка, внедрение, интеграция и сопровождение бизнес-приложений (информационных систем, систем электронной почты и документооборота, электронных архивов) в обществах Группы ОАО «ММК»;
- разработка, управление проектами, внедрение и сопровождение комплексных систем управления производством;
- развитие услуг связи, предоставляемых потребителям;
- создание и обслуживание систем охранного видеонаблюдения и ситуационных центров.
- развитие услуг покопийной печати.

### **1.2.3 Номенклатура предоставляемых услуг**

Общество предоставляет следующие услуги своим потребителям:

- разработка, внедрение и сопровождение бизнес-приложений (информационные системы, системы автоматизации, системы электронного документооборота, электронной почты, электронных архивов, интернет решения, геоинформационные системы);

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 5 из 34	

- интеграция разнородных информационных систем и бизнес-приложений;
- разработка и внедрение систем аналитической отчетности и принятия решений для руководителей;
- управление и координация взаимодействия между структурными подразделениями комбината и подрядных организаций при реализации ИТ проектов;
- управление проектами внедрения ИТ систем;
- предоставление сервисных услуг в области ИТ (установка, системное и техническое обслуживание компьютерных рабочих мест и вычислительной техники, поддержка работы пользователей ПЭВМ, техническая защита информации, лицензионная чистота и т.д.);
- предоставление услуг связи и передачи данных (в том числе, в рамках лицензий на услуги местной телефонной связи на территории г. Магнитогорска и республики Башкортостан, предоставление каналов связи, передачу данных и доступ в интернет);
- монтаж, наладка, обслуживание различных систем промышленной связи;
- монтаж, наладка, обслуживание систем промышленного телевидения и охранного видеонаблюдения;
- ремонт компьютерной и электронной техники любой сложности;
- монтаж и обслуживание систем бесперебойного питания, обслуживание систем кондиционирования.

Для реализации возможности вышеперечисленной деятельности Общество имеет лицензии на деятельность в области связи (6 шт.), лицензию на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, свидетельство СРО о допуске к организации работ и проведению работ, оказывающим влияние на безопасность объектов капитального строительства, свидетельство СРО о допуске к работам в области проектирования и генерального проектирования.

#### **1.2.4 Основные достижения Общества**

Работники Общества с полным правом могут гордиться своими достижениями:

- внедрением в 2005 году корпоративной информационной системы (КИС) ОАО «ММК» на базе Oracle E-Business Suite. Проект внедрения КИС был признан крупнейшим успешным проектом внедрения Oracle в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка);
  - внедрено и находится на технической поддержке порядка 230 MES (информационно-вычислительные системы) систем основных цехов и вспомогательных производств Группы ОАО «ММК». Выполнена интеграция цеховых MES систем с КИС ОАО «ММК»;
  - телефонной сетью емкостью более 17 тыс. абонентских номеров, предоставляющей дополнительные сервисы (биллинг, базы данных абонентов, голосовая почта, центр обработки вызовов, селекторный рапорт, телефонные конференции);
- корпоративной сетью, состоящей из: кабельной инфраструктуры общей протяженностью медных линий связи 2452 км, волоконно-оптических линий связи 215 км, канализационных сооружений – 521 канал/км, более 3000 единиц активного сетевого оборудования;
- внедрением систем промышленного телевидения и охранного видеонаблюдения;

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 6 из 34	

- внедрением системы электронного документооборота Администрации г. Магнитогорска;
- введением в эксплуатацию системы «Электронное согласование договоров обществ Группы ОАО «ММК» в рамках проекта «Централизация правового обеспечения деятельности Группы ОАО «ММК»;
- ведением в промышленную эксплуатацию системы «Электронный архив бухгалтерских документов обществ Группы ОАО «ММК»;
- предоставлением новых сервисов для потребителей: «Личный кабинет», «Виртуальная АТС»;
- реализацией программы перевода центров сканирования документов в ОАО «ММК» на платформу ABBYY FlexiCapture;
- разработкой сайтов обществ Группы в соответствии с требованиями Брендбука ОАО «ММК»;
- развертыванием и запуском в эксплуатацию серверной фермы с размещением на ней информационных систем обществ Группы;
- принятием на обслуживание инфраструктуры и информационных систем 33 обществ Группы;
- развитием централизации бухгалтерского учета обществ Группы ОАО «ММК» на базе ИС 1С (в настоящее время охвачено 13 обществ);
- разработкой Стратегии развития информационных технологий в Группе ОАО «ММК» до 2020 года и портфеля проектов по развитию ИТ.

### 1.3 Принцип построения РСМК

Нумерация разделов и подразделов РСМК соответствует нумерации разделов и подразделов МС ИСО 9001:2015 и состоит из следующих разделов:

- 1 – назначение и описание РСМК, принцип его построения и управления;
- 2 – нормативные ссылки;
- 3 – термины и определения;
- 4 – 10 разделы описывают процедуры и процессы СМК;
- 9 – приложения.

На титульном листе РСМК располагается:

- утверждающая подпись директора организации;
- номер редакции;
- информация о праве пользования документом;
- номер и дата документа, подтверждающего внедрение.

На каждом листе РСМК в верхнем поле располагаются сведения согласно таблице 1.

**Таблица 1 Колонтитул РСМК**

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. из	

### 1.4 Разработка и управление РСМК

Разработку РСМК осуществляет ответственный за СМК от руководства совместно с ответственным за СМК, владельцами процессов и руководителями подразделений Общества. При этом ответственный за СМК определяет структуру и содержание РСМК, разрабатывает разделы, входящие в его компетенцию, согласовывает разработку отдельных разделов и оформляет (обобщает) РСМК.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 7 из 34	

РСМК утверждается директором Общества и вводится в действие приказом.

Основаниями для разработки новой редакции и внесения изменений в РСМК являются:

- решение об изменении или совершенствовании СМК;
- изменение организационной структуры Общества;
- введение в действие стандартов организации, влияющих на функционирование СМК;
- принятые предложения по результатам внутренних и внешних аудитов СМК;
- внедрение новых версий стандарта ISO 9001.

Ответственный за СМК вносит изменения в РСМК выпуска новой редакции РСМК. Новая редакция РСМК вводится в действие приказом директора Общества.

РСМК выпускается в форме легко демонтируемой брошюры с форматом листов А4 и может быть следующих видов:

- контролируемый экземпляр – имеет идентификационный номер и передается пользователям с регистрацией;
- электронный – хранится в локальной сети в свободном доступе для всех работников Общества и заинтересованных сторон, в формате, не позволяющем внесение изменений и исправлений другими работниками. Внесение утвержденных изменений осуществляет ответственный за СМК.

## 2 Нормативные ссылки

РСМК разработано с учетом требований и принципов, содержащихся в документах:

- МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- МС ИСО 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

## 3 Термины, определения и сокращения

### 3.1 Термины и определения

**анализ** – деятельность, предпринимая для определения пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей (ИСО 9001);

**владелец процесса** – должностное лицо организации, ответственное за руководство процессом, организацию планирования, осуществления, мониторинга, анализа и улучшения процесса;

**высшее руководство** – лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне (ИСО 9001);

**Группа ОАО «ММК» (Группа)** – совокупность объединенных единой системой управления и контроля организаций, деятельность которых направлена на достижение единой стратегической цели (за исключением ОАО «ММК»);

**документированная информация** – информация, подлежащая управлению и поддержанию, а также носитель, на котором она содержится (ИСО 9001);

**заинтересованная сторона** – лицо или организация, которые могут влиять на принятие решения или на деятельность, или же быть подвержена влиянию или



ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 8 из 34</b>	

воспринимать себя в качестве таковой применительно к тому или иному решению или деятельности (ИСО 9001);

**контекст организации** (деловая среда) - сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут влиять на подход организации в отношении ее продукции, услуг и инвестиций, и заинтересованных сторон (ИСО 9001);

**ответственный за СМК** – работник Общества, назначенный приказом директора ответственным за функционирование СМК в обществе;

**Политика** - общие намерения и направление деятельности организации, официально сформулированные высшим руководством (ИСО 9001);

**процесс** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы (продукт процесса) (ИСО 9001);

**система менеджмента качества** - система менеджмента применительно к качеству (ИСО 9001);

**Цель** – результат, которого добиваются или стремятся достигнуть (ИСО 9001).

### 3.2 Сокращения

<b>АСУ</b>	– автоматизированные системы управления;
<b>ГОТиЗ</b>	– группа организации труда и заработной платы;
<b>ИТ</b>	– информационные технологии;
<b>КИС</b>	– корпоративная информационная система;
<b>МС</b>	– международный стандарт;
<b>НД</b>	– нормативный документ;
<b>НТД</b>	– нормативно-техническая документация;
<b>ОАО «ММК»</b>	– открытое акционерное общество «Магнитогорский металлургический комбинат»;
<b>ОА</b>	– отдел автоматизации;
<b>ОКР</b>	– отдел корпоративных разработок;
<b>ОСИИТ</b>	– отдел связи и инфраструктуры информационных технологий;
<b>ООО</b>	– общество с ограниченной ответственностью;
<b>ОРПОГ</b>	– отдел по развитию и поддержке информационных систем обществ группы ОАО «ММК»;
<b>ПО</b>	– проектный офис;
<b>ССА</b>	– служба системного администрирования;
<b>СТОиП</b>	– служба технического обслуживания вычислительной техники и поддержки пользователей ИТ;
<b>РСМК</b>	– руководство по системе менеджмента качества;
<b>СМК</b>	– система менеджмента качества;
<b>СТО</b>	– стандарт общества;
<b>ФЭО</b>	– финансово-экономический отдел.

## 4 Среда организации

### 4.1 Понимание организации и ее среды

Внешние и внутренние факторы, которые потенциально влияют на функционирование Общества, его способность достигать ожидаемых результатов описываются в его среде. Анализ среды Общества произведен с помощью SWOT-анализа. SWOT-анализ – метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды Общества и разделении их на четыре категории. Сильные (S) и слабые (W) стороны

являются факторами внутренней среды Общества; возможности (О) и угрозы (Т) являются факторами внешней среды.

		<b>ВНУТРЕННИЕ</b>							
		<b>Сильные стороны (Strengths)</b>		<b>Слабые стороны (Weaknesses)</b>					
<b>ПОЗИТИВНЫЕ</b>		Высококвалифицированный персонал Бюджет ИТ Финансовая стабильность Стабильный рынок сбыта Экономия на объемах закупки Снижение себестоимости предоставляемых ИТ услуг Техническая оснащенность Опыт в ИТ-сфере Крупный Заказчик Выстроенная система управления	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>W</td> </tr> <tr> <td>O</td> <td>T</td> </tr> </table>	S	W	O	T	Рост стоимости обучения Рамки бюджета ИТ Стабильный рынок сбыта (один крупный потребитель услуг ИТ) Мотивация персонала Зависимость от Группы компаний ОАО "ММК" Оперативность принятия решений Ключевые специалисты Непрофильные функции	<b>НЕГАТИВНЫЕ</b>
	S	W							
O	T								
	<b>Возможности (Opportunities)</b>		<b>Угрозы (Threats)</b>						
	Унификация ИТ-решений в Группе компаний ОАО "ММК" Централизация в Группе компаний ОАО "ММК" Предоставление ИТ-услуг сторонникам Расширение предоставляемых ИТ-услуг Позитивный имидж УИТ Протребность в новых услугах (проекты)		Ослабление деловой активности Заказчиков Рост конкуренции в ИТ сфере Резкая смена потребностей Заказчиков Резкий скачок в развитии ИТ-технологий Внутряя конкуренция в Группе компаний ОАО "ММК" Зависимость от Группы компаний ОАО "ММК" экономические санкции против РФ Экономическая нестабильность						
		<b>ВНЕШНИЕ</b>							

#### 4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В настоящее время позиция организации на рынке зависит от восприятия ее деятельности потребителями, СМИ, представителями государственной и муниципальной власти, акционерами, сотрудниками и др. С каждым годом необходимость коммуникации с этими группами осознается бизнесом как все более важная управленческая задача. В силу их влияния или потенциального влияния на способность организации неизменно поставлять продукты и услуги, отвечающие требованиям потребителя, действующим законодательным и нормативным требованиям, организация должна установить для себя эти заинтересованные стороны и их требования, которые значимы в рамках ее СМК.

Заинтересованные стороны и их требования для Общества определены в документе «Определение области применения системы менеджмента качества ООО «ММК-Информсервис», утвержденный директором 16.11.2016.

#### 4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область действия системы менеджмента качества Общества, ее границы, услуги, предоставляемые Обществом, определены в документе «Определение области применения системы менеджмента качества ООО «ММК-Информсервис», утвержденный директором 16.11.2016.

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 10 из 34</b>	

#### **4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

В Обществе определены следующие основные процессы:

- управление организацией, владелец процесса – директор Общества;
- сервисное обслуживание, развитие, техническая поддержка информационной инфраструктуры потребителей, оказание услуг связи потребителям, владелец процесса – начальник ОСИИТ;
- обеспечение функционирования и развития автоматизированных систем управления производственного комплекса – начальник ОА;
- разработка, развитие, внедрение и эксплуатация корпоративной информационной системы для достижения определенных бизнес-целей, владелец процесса – начальник ОКР;
- разработка, внедрение и сервисное обслуживание КИС обществ Группы ОАО «ММК», информационной инфраструктуры потребителей, автоматизированных систем управления и инфраструктуры АСУ, находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке, владелец процесса – начальник ОРПОГ;
- формирование тематического плана работ и портфеля проектов проектного офиса, организация управления проектом, владелец процесса – начальник ПО;
- сервисное обслуживание, техническая поддержка автоматизированных рабочих мест в ОАО «ММК» и в обществах группы ОАО «ММК», находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке - владелец процесса – старший менеджер СТОиП.
- сервисное обслуживание и администрирование серверных комплексов ОАО «ММК» и обществ Группы ОАО «ММК» – владелец процесса – старший менеджер ССА.

Внутри основных процессов выделены ключевые подпроцессы, отраженные в соответствующих картах процессов.

Управление процессами осуществляется следующим образом:

- определяются цели, критерии оценки процессов;
- проводится мониторинг запланированной деятельности, даётся её оценка;
- проводится анализ, по итогам которого разрабатываются и реализуются корректирующие действия, а также мероприятия по улучшению процессов, СМК в целом.

Цели, поставленные перед процессами, критерии оценки их результативности разработаны с учётом требований внешних и внутренних потребителей.

Процессы общества описаны в карте процесса КП ММК-ИС-1-ОСИИТ «Управление информационными технологиями».

## **5 Лидерство**

### **5.1 Лидерство и приверженность**

#### **5.1.1 Общие положения**

Высшее руководство Общества демонстрирует свою приверженность к выполнению обязательств в области качества активной деятельностью по внедрению и совершенствованию функционирующей в Обществе СМК, направленной на соответствие требованиям МС ИСО 9001, а также постоянному

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 11 из 34</b>	

улучшению ее результативности посредством проведения следующих мероприятий:

- определением стратегии развития общества;
- определением Политики в области качества;
- обеспечением постановки целей в области качества;
- доведением до сведения работников организации информации о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований;
- обучением и аттестацией персонала;
- проведением анализа со стороны руководства;
- обеспечением наличия необходимых ресурсов.

### **5.1.2 Ориентация на потребителей**

СМК нацелена на понимание, удовлетворение текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей.

Решение этой задачи проводится по следующим направлениям:

- требования потребителей, а также действующие законодательные и нормативные требования определяются, воспринимаются и постоянно выполняются;
- риски и потенциальные возможности, которые могут влиять на соответствие продуктов и услуг, а также на способность повышать удовлетворенность потребителя, определяются и по ним предпринимаются действия;
- поддерживается нацеленность на повышение удовлетворенности потребителя.
- предоставляется расширенная информация об оказываемых услугах (рекламные проспекты, информация на сайте Общества и т.п.);
- организована обратная связь с потребителями, включая рассмотрение претензий к качеству предоставляемых услуг.

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Разработка Политики в области качества**

Стратегия развития организации, перспективные цели и задачи Общества по обеспечению качества определены в «Политике в области качества», провозглашенной и утвержденной директором Общества.

Разработка Политики в области качества осуществляется руководством Общества на основе анализа контекста организации, определения стратегии развития и потенциалов улучшений.

Политика в области качества определяет основные направления и принципы, обеспечивающие достижение главной цели.

Политика в области качества Общества:

- включает обязательства высшего руководства Общества по соответствию СМК установленным требованиям и постоянному её улучшению;
- включает обязательства высшего руководства Общества по достижению и повышению удовлетворённости потребителей;
- является основой для анализа достижения целей и задач Общества;
- периодически анализируется для обеспечения её пригодности.

Политика разработана и оформлена в виде отдельного документа.

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 12 из 34</b>	

### **5.2.2 Доведение Политики в области качества**

Доведение Политики до всех работников и разъяснение ее положений осуществляется в ходе совещаний, методом наглядной агитации и размещением на сайте Общества.

Анализ Политики осуществляется не реже 1 раза в год на предмет ее адекватности поставленным в ней целям и задачам.

Порядок управления Политикой определен в СТГ 17.02-ГСК «Стандарт Группы. Порядок управления Политикой Системы, ИСМ».

Текст Политики в области качества приведен в Приложении А.

### **5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации**

Высшее руководство Обществом осуществляется единоличным исполнительным органом – директором.

В непосредственном подчинении директора находятся, начальники отделов, начальник ПО, старшие менеджеры служб, менеджер ГОТиЗ, единая диспетчерская служба.

Высшее руководство Общества возлагает на себя ответственность за результативность СМК, качество предоставляемых услуг и делегирует своим подчинённым полномочия по выполнению ими своих функциональных обязанностей и задач в области качества для поддержания СМК в рабочем состоянии и улучшению всех видов деятельности.

Функции руководителей и специалистов в области качества.

На директора возложена вся полнота ответственности за:

- определение, формулирование и утверждение Политики в области качества;
- установление целей Общества в области качества;
- реализацию стратегических целей и задач, утверждённых Политикой в области качества;
- обеспечение гарантии качества выполняемых работ и предоставляемых услуг в соответствии с требованиями и запросами потребителей;
- эффективное распределение и использование ресурсов, направленных на обеспечение повышения качества предоставляемых услуг и профессиональную подготовку персонала.

Начальник финансово-экономического отдела:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками финансово-экономической отдела Общества.

Начальник ОСИИТ - ответственный за СМК от руководства:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками Общества и отдела;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- участвует в создании и развитии информационной инфраструктуры потребителей, а также ее техническом обслуживании.

Начальник ОКР:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;

<b>ООО «ММК- Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 13 из 34</b>	

- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками отдела;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- участвует в создании и согласовании информационных документооборотов и интерфейсов, координирует работы по информационным технологиям, проводимые в Группе ММК.

Начальник ОА:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками отдела;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- участвует в развитии и совершенствовании информационных технологий, АСУ и их инфраструктуры.

Начальник ОРПОГ:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками отдела;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- участвует в развитии и совершенствовании информационных систем обществ Группы ОАО «ММК».

Начальник ПО:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками офиса;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- участвует в организации и выполнении работ по формированию тематического плана работ и портфеля проектов, управлению проектами.

Старший менеджер СТОиП:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками службы;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- обеспечивает сервисное обслуживание и комплексную техническую поддержку АСУ и их инфраструктуры.

Старший менеджер ССА:

- участвует в формировании Политики и целей Общества в области качества;
- обеспечивает понимание Политики в области качества работниками службы;
- устанавливает цели процесса, собственником которого он является, критерии его результативности;
- обеспечивает системное администрирование КИС.

ООО «ММК- Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 14 из 34</b>	

Высшее руководство Общества определяет обязанности и полномочия руководителей подразделений и специалистов в трудовых договорах, должностных инструкциях и других организационных документах.

Руководители подразделений Общества несут ответственность за обеспечение производства процессами ожидаемых результатов, отчетность о функционировании СМК и возможных улучшениях системы.

Роли, ответственность и полномочия определены стандартом СТГ 17-01-ГСК «Организационные роли, ответственность и полномочия при управлении Системами менеджмента (СМК, СЭМ, СУПБОТ, ИСМ). Порядок работы Совета по вопросам качества, экологии, охраны труда и промышленной безопасности».

## **6 Планирование**

### **6.1 Действия в отношении рисков и возможностей**

Управление рисками процессов осуществляется в соответствии с СТГ 23-ГУР «Комплексная система управления рисками в Группе ОАО «ММК». Оригиналы панели рисков, карты рисков, утвержденные мероприятия по снижению рисков и информация по контролю их исполнения находится у ответственного за функционирование КСУР - ведущего специалиста ПО.

### **6.2 Цели в области качества и планирование их достижения**

В соответствии с разработанной и утвержденной Политикой в области качества Общества и по итогам прошедшего года высшим руководством организации формируются цели и мероприятия в области качества Общества на год.

Цели подразделений Общества устанавливаются в картах соответствующих процессов вместе с критериями оценки процессов. Цели процессов, критерии их оценки актуализируются ежегодно.

Для реализации целей в области качества в Обществе действует процедура планирования работ, обозначенных в планах мероприятий подразделений, которые утверждаются директором.

Данные о достижении целей (выполнении планов) являются составной частью анализа результативности СМК.

Порядок разработки и управления Целями определен в СТГ 17.03-ГСК «Стандарт Группы. Цели в области качества, экологии, охраны труда и промышленной безопасности, интегрированной системы менеджмента».

### **6.3 Планирование изменений**

Основные мероприятия по развитию СМК, результативности оказываемых услуг, отражаются в «Плане мероприятий по СМК» на определенный период, утвержденном директором и в планах работ по подразделениям, в которых указываются сроки исполнения работ и ответственные исполнители.

Изменения, влияющие на СМК, заранее планируются, а затем принимаются к исполнению. Предполагаемые изменения в СМК предварительно проходят оценку и согласование с владельцами процессов СМК Общества. Оцениваются последствия изменений (как положительные, так и отрицательные), наличие достаточных ресурсов, необходимость изменений в обязанностях или полномочиях для реализации изменений, не нарушается ли целостность СМК в обществе.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 15 из 34	

Развитие и совершенствование СМК осуществляется на основе систематического анализа её результативности высшим руководством Общества, включающим оценку выходных данных анализа результативности процессов СМК и определение мероприятий по повышению её результативности.

## **7 Средства обеспечения**

### **7.1 Ресурсы**

#### **7.1.1 Общие положения**

Высшее руководство определяет и обеспечивает ресурсы, необходимые для достижения целей Общества, результативного функционирования и постоянного улучшения СМК, удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Потребность в ресурсах определяют владельцы процессов и руководители подразделений при анализе деятельности с учётом достижения поставленных целей.

Необходимые ресурсы включают:

- компетентный персонал;
- инфраструктуру;
- среду выполнения процессов;
- материальные и информационные ресурсы;
- интеллектуальную собственность, знания организации;
- финансовые ресурсы.

Менеджмент ресурсов (планирование, обеспечение, наличие, контроль использования) обеспечивают руководители отделов и служб.

#### **7.1.2 Человеческие ресурсы**

Потребность в персонале определяется руководством Общества и подразделений с учетом планов развития, целей в области качества и отражается в штатном расписании.

Подбор персонала осуществляется в зависимости от его компетентности, а именно: образования, специальности (профессии), профессиональных навыков и опыта работы в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду деятельности.

Для достижения целей по улучшению результативности СМК руководство поощряет вовлечение в деятельность Общества своих работников, акцентируя внимание на обучении специалистов, с целью обеспечения и поддержания достаточной квалификации кадров, повышения сознания в области качества выполняемых работ и предоставляемых услуг.

Вовлечение и развитие работников поощряется посредством:

- обеспечения подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала;
- содействия открытому, двухстороннему обмену информацией;
- морального и материального стимулирования работников;
- создания условий, поощряющих нововведения.



ООО «ММК- Информсервис»	<b>Руководство</b> <b>по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 16 из 34</b>	

### **7.1.3 Инфраструктура**

В Обществе определена, обеспечена и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, которая включает в себя следующие ресурсы:

- административные здания;
- помещения складского, технического и хозяйственного назначения;
- автотранспорт;
- технические и программные средства информационного обеспечения и связи.

Административные здания и помещения соответствуют нормативным требованиям, позволяющим качественно выполнять работу.

Ответственность за обеспечение и управление инфраструктурой несут руководители подразделений.

### **7.1.4 Среда для функционирования процессов**

Для функционирования процессов, достижения соответствия услуг требованиям, создания безопасных условий труда для персонала Общества осуществляется управление средой с целью соответствия ее технологическим, санитарно-гигиеническим и экологическим требованиям.

Среда выполнения процесса в организации определяется комбинацией факторов, связанных с физическими условиями и человеком, таких как социальные, психологические, физические, воздействующих на здоровье и качество работы всех участников процессов.

Для обеспечения соответствия среды необходимым требованиям в Обществе:

- проводятся комплексные мероприятия, направленных на улучшение условий труда работников;
- проводятся обучение и аттестации работников всех уровней по вопросам охраны труда;
- обеспечиваются соответствующие санитарно-гигиеническим нормам по всем факторам производственной среды (воздух рабочей зоны, температура, влажность, освещение и т.д.).

В обществе утверждена Политика в области охраны труда и промышленной безопасности, в которой отражены принципы построения и основные задачи управления охраной труда.

Один раз в пять лет в Обществе проводится специальная оценка условий труд всех рабочих мест. Ответственность за организацию проведения специальной оценки труда несет менеджер ГОТиЗ, ведущий специалист по охране труда.

В случае несоответствия рабочих мест исполнителей технологическим, санитарно-гигиеническим и экологическим требованиям принимаются корректирующие действия по устранению недостатков.

### **7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений**

Для контроля соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям производится мониторинг и измерения процессов, параметры которых установлены в нормативных документах (далее по тексту – НД). Мониторинг и измерение проводятся с помощью специализированного контрольно-измерительного оборудования, использование которого регламентировано соответствующими НД.

<b>ООО «ММК- Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 17 из 34</b>	

Поверка специализированного контрольно-измерительного оборудования производится в центрах стандартизации и метрологии г. Магнитогорска и г. Челябинска на основании договоров. Необходимость и периодичность проверки и калибровки контрольно-измерительного оборудования определяют руководители подразделений Общества на основании нормативных требований к оборудованию. На основании данной потребности составляются годовые графики поверки и калибровки оборудования, определяется бюджет, заключаются договора на предоставление услуг поверки и калибровки необходимого контрольно-измерительного оборудования. Ответственность за выполнение данных графиков, ведение записей, наличие свидетельства поверки и калибровке несут руководители подразделений Общества, где используется измерительное оборудование.

### **7.1.6 Знания организации**

Знания организации – это знания, специфичные для организации, необходимые для функционирования ее процессов, соответствия ее продукции и услуг. Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

Основой знаний организации могут:

- внутренние источники (интеллектуальная собственность, знания, полученные из опыта, выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов, сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом, результаты улучшений процессов, продукции и услуг и т.п.);
- внешние источники (стандарты, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков и т.п.).

Элементы базы знаний, необходимые для функционирования процессов общества, приведены в приложении Б.

### **7.2 Компетентность**

Компетентность работника при приёме на работу оценивается руководителями подразделений в личной беседе (собеседовании). В ходе личной беседы будущего работника информируют о том, что в организации действует СМК, и наглядно знакомят с Политикой в области качества.

Назначение на должность работника любого уровня осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, и при наличии документов об образовании. Все записи об образовании, подготовке, навыках и опыте заносятся в личные карточки формы Т-2, которые ведутся и хранятся в управлении кадров ОАО «ММК» (согласно договору оказания услуг по работе с кадрами). Информация о работниках Общества также ведется в электронном виде в блоке КИС «Персонал».

Требования к компетентности и квалификации персонала устанавливаются в должностных инструкциях, утвержденных директором Общества.

Потребность в подготовке и повышении квалификации кадров определяют руководители подразделений. Подготовку и повышение квалификации всех уровней персонала осуществляют различные центры подготовки/переподготовки персонала в соответствии с планами по обучению и имеющимися финансовыми средствами.

Подготовка и повышение квалификации персонала осуществляется:

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 18 из 34</b>	

- при внедрении новых видов деятельности и услуг;
- при изменении или внедрении новых требований нормативных и законодательных документов.

Для повышения квалификации руководителей, специалистов и служащих применяются курсы целевого назначения или курсы повышения квалификации.

Оригиналы документов, выдаваемых на курсах и семинарах, (удостоверения, сертификаты и пр.), находятся у работника, копии документов представляются в ГОТиЗ Общества.

Порядок управления персоналом и реализации кадровой политики отражены в стандарте группы СТГ 41-ДПС «Стандарт Группы. Организация взаимодействия в Группе ОАО «ММК» по вопросам управления персоналом и реализации кадровой политики».

### **7.3 Осведомленность**

Персонал, выполняющий работы в рамках системы управления общества должен быть информирован о:

- Политике в области качества;
- соответствующих целях в области качества;
- своем вкладе в результативность СМК, включая выгоды от улучшения качества выполнения работ;
- последствиях несоответствий требованиям СМК.

Ознакомление персонала с информацией, перечисленной выше, производится с оформлением протоколов ознакомления под подпись. Задачи персонала, полномочия и ответственность определены в должностных инструкциях, положениях, Политике в области качества.

### **7.4 Обмен информацией**

Высшее руководство Общества для достижения результативности СМК обеспечивает процесс внутреннего и внешнего информирования персонала через НД (РСМК, НД по СМК, положения об отделах, должностные инструкции, приказы и другие документы), информацию, расположенную на сайтах ОАО «ММК», общества, поставщиков продукции и услуг, законодательные нормативно-правовые акты.

Обмен информацией в организации происходит в рабочем порядке между исполнителями при проведении оперативных и итоговых совещаний на разных уровнях руководства и при выдаче текущих заданий, при проверке результатов выполнения планов и обсуждении отчётов, при поступлении предложений по улучшению качества выполненных работ и деятельности подразделений Общества. Обмен информацией включает также анализ результативности СМК со стороны высшего руководства.

Внутренний обмен информацией Общества включает в себя:

- систематическое проведение различных совещаний на разных уровнях руководства;
- регулярное доведение информации руководителями персоналу при выдаче текущих заданий;
- установленные взаимосвязи по передаче информации в документах СМК и должностных инструкциях;
- внутреннее делопроизводство, в том числе приказы, распоряжения, служебные записки.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 19 из 34	

## 7.5 Документированная информация

### 7.5.1 Общие положения

СМК должна включать в себя:

- документированную информацию, определенную в соответствии с требованиями в ВСО 9001:2015;
- документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечений эффективной работы СМК.

Термины «документированная процедура» и «запись» заменены на термин «документированная информация».

Там, где в ИСО 9001:2008 была ссылка на документированную процедуру, в стандарте ИСО 9001:2015 это выражено как требование «управлять документированной информацией». Там, где в ИСО 9001:2008 была ссылка на записи, в ИСО 9001:2015 это выражено как требование «сохранять документированную информацию».

### 7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации общество обеспечивает:

- идентификацию и описание (например, название, дата автор, ссылочный номер);
- формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);
- анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности.

Порядок создания и актуализации документированной информации регламентирован стандартом группы СТГ 17-07-ГСК «Стандарт Группы. Порядок управления документированной информацией Систем менеджмента. Общие положения».

### 7.5.3 Управление документированной информацией

Документированная информация СМК находится под управлением в целях обеспечения:

- ее доступности и пригодности, где и когда она необходима;
- ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности от ненадлежащего использования или потери целостности);

Для управления документированной информацией обществом предусмотрены следующие действия:

- распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;
- хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;
- управление изменениями;
- соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная обществом, как необходимая для планирования и функционирования СМК, соответствующим образом идентифицируется и находится под управлением.

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 20 из 34</b>	

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия защищена от непредумышленных изменений.

Порядок управления документированной информацией регламентирован стандартом группы СТГ 17-07-ГСК «Стандарт Группы. Порядок управления документированной информацией Систем менеджмента. Общие положения».

## **8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

### **8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

Для обеспечения требований к предоставляемым услугам в обществе определены и функционируют следующие процессы:

- управление организацией;
- сервисное обслуживание, развитие, техническая поддержка информационной инфраструктуры потребителей, оказание услуг связи потребителям, владелец процесса;
- обеспечение функционирования и развития автоматизированных систем управления производственного комплекса;
- разработка, развитие, внедрение и эксплуатация корпоративной информационной системы для достижения определенных бизнес-целей;
- разработка, внедрение и сервисное обслуживание КИС обществ Группы ОАО «ММК», информационной инфраструктуры потребителей, автоматизированных систем управления и инфраструктуры АСУ, находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке;
- формирование тематического плана работ и портфеля проектов проектного офиса, организация управления проектом;
- сервисное обслуживание, техническая поддержка автоматизированных рабочих мест в ОАО «ММК» и в обществах группы ОАО «ММК», находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке;
- сервисное обслуживание и администрирование серверных комплексов ОАО «ММК» и обществ Группы ОАО «ММК».

Руководители Общества и подразделений планируют процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции (услуги).

Планирование процессов предусматривает следующие этапы:

- планирование предоставления услуг (плановые финансовые показатели);
- маркетинговые исследования рынка и расширение рынка потребителей;
- закупки необходимых материально-технических ресурсов (МТР), услуг;
- верификация закупленных МТР, услуг;
- предоставление услуги.

Каждый этап планирования процессов жизненного цикла выполняется с учетом:

- установленных целей в области качества;
- требований потребителей к предоставляемым услугам;
- требований к процессам СМК;
- потребности в НД и ресурсах, необходимых для оказания услуг;
- ведение необходимой документированной информации, подтверждающей уверенность в том, что процессы жизненного цикла предоставляемых услуг ведутся, как было запланировано, и отвечают установленным требованиям.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 21 из 34	

## 8.2 Требования к продукции и услугам

### 8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями осуществляется посредством предоставления на сайте <http://is-mmk.ru> информации о:

- ООО «ММК-Информсервис»;
- решениях и предоставляемых услугах;
- ценовой политике;
- сервисах и технической поддержке;
- опыте компании по реализации проектов;
- возможности связи с потребителями посредством личного кабинета.

Управление запросами, заказами, контрактами и их изменениями осуществляется посредством взаимодействия (устного и письменного) с потребителями при консультировании, заключении договоров, согласовании документации, выполнении работ, технической поддержке.

Получение мнений и отзывов потребителей, относящихся к продукции и услугам, осуществляется посредством использования системы SERVIC DESK для обратной связи с потребителями услуг, претензий, анкетирования.

### 8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Общество определяет требования к продукции и услугам, которые оно намерено предложить клиентам. После этого определяется возможность выполнения требований и заявленных характеристик, предлагаемых продукции и услуг.

При заключении договора на предоставление услуг документально оформляются требования, относящиеся к продукции и услугам, в том числе:

- установленные потребителями, включая требования к объемам и срокам выполнения работ;
- не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, если оно известно;
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к оказываемым услугам;
- любые дополнительные требования, определенные Обществом как необходимые.

Порядок разработки, утверждения и изменения программного обеспечения для КИС определен в ПД СМК ММК ИТ-05 «Положение о порядке разработки, утверждения и изменения программного обеспечения для КИС».

Порядок заключения договоров на предоставление услуг связи подразделениям ОАО ММК» определен в ПД СМК ММК ИТ-13 «Положение о порядке преддоговорной работы и документообороте при заключении и исполнении договоров об оказании услуг связи, обеспечении ресурсами связи структурных подразделений ОАО «ММК».

Порядок заключения договоров на предоставление услуг связи сторонним организациям и частным лицам определен в ПД ММК-ИС ОСИИТ- 18 «Положение о порядке преддоговорной работы и документообороте при заключении и исполнении договоров/контрактов об оказании услуг связи».

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 22 из 34	

### 8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

Перед заключением договора на выполнение работ (предоставление услуг), руководитель подразделения проводит анализ сформулированных в заявке требований потребителя для того, чтобы обеспечить:

- однозначное понимание, определение и документирование требований потребителя к предоставляемой услуге;
- выполнение требований, не определенных потребителем, но необходимых для конкретного или предполагаемого использования, если оно известно;
- выполнение законодательных и других обязательных требований, относящихся к оказываемым услугам;
- выполнение дополнительных требований, определенных Обществом как необходимые;
- согласование требований договора или заявки, отличающихся от ранее установленных в технической документации и решение всех возникших разногласий;
- способность Общества выполнить согласованные требования по качеству и срокам выполнения работ.

Анализ и заключение договоров проводится в следующем порядке:

- определение требований заказчика и их отражение в документации к договору;
- разрешение разногласий между требованиями заказчика и возможностями Общества;
- подготовка технически и экономически обоснованного коммерческого предложения или подтверждение договора.

### 8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

При изменении требований к продукции и услугам вносятся соответствующие изменения и дополнения в документированную информацию и производится ознакомление соответствующих лиц с измененными требованиями.

## 8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

### 8.3.1 Общие положения

Процессы проектирования и разработки в Обществе имеют свою особенность. Предоставляемые Обществом услуги в области связи, информационных технологий, передачи данных регламентированы законодательными и нормативными актами Российской Федерации. Выполнение монтажных, пусконаладочных и ремонтных работ осуществляется по готовым проектным решениям, предоставляемым заказчиком. В процессе проектирования специалисты Общества задействованы в части выдачи заказчику технических условий по развитию систем связи и ИТ, подключению информационных систем и систем связи к существующим сетям и системам, согласования типов оборудования и инфраструктуры.

Процессы планирования и управления проектом, также, как и состав, содержание работ, этапность их выполнения, набор документов проекта зависят от параметрических особенности проекта, определяемых на предпроектной стадии проекта.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 23 из 34	

### 8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Процесс разработки, изменения программного обеспечения для КИС ОАО «ММК», систем АСУ в котором участвуют работники Общества, регламентируется, в основном, ПД СМК ММК ИТ-05 «Положение о порядке разработки, утверждения и изменения программного обеспечения для КИС».

Процесс подготовки, утверждения и реализации изменений программного обеспечения для информационных систем обществ Группы ОАО «ММК», в котором участвуют работники Общества, регламентируется, в основном, ПД ММК-ИС ОГ-01 «Положение о порядке подготовки, утверждения и реализации изменений программного обеспечения для информационных систем обществ Группы ОАО «ММК».

В декабре 2014 года была разработана и утверждена Стратегия развития информационных технологий Группы ОАО «ММК» до 2020 года.

Стратегия развития информационных технологий разработана на основе анализа текущего состояния ИТ на предприятиях Группы ОАО «ММК», требований бизнеса и основных тенденций в области ИТ в мире.

В 2015 году Стратегия была актуализирована.

В рамках Стратегии развития ИТ сформирован портфель проектов, направленный на совершенствование КИС ОАО «ММК». Портфель проектов утверждается директором по финансам и экономике ОАО «ММК».

На основании портфеля проектов формируется тематический план работ по развитию информационных технологий.

Для управления портфелем проектов создан Комитет по ИТ. В своей работе Комитет по ИТ руководствуется СТГ 63-ИТ.

### 8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Состав входных данных для проектирования и разработки зависит от масштаба задачи и может включать в себя следующие документы (один или несколько):

- заявка MD-50;
- письмо- заявка от структурного подразделения на внесение изменений;
- исходные данные/исходные требования к системе;
- технические требования к системе;
- техническое задание на систему.

### 8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

В зависимости от классификационных особенностей проекта средства управления проектом могут содержать часть или полный набор средств управления проектом, в том числе:

- организационная структура управления проектом (органы управления проектом: управляющий комитет, спонсор проекта, руководитель проекта и его заместители, группа управления проектом, рабочая (рабочие группы проекта);
- документы и регламенты управления проектом, включая Устав проекта;
- средства и инструменты планирования, мониторинга и контроля (например, Microsoft Project, систему управления организационно-распорядительной документацией, систему организации совещаний, согласования и отчётов);



ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 24 из 34	

- системы управления обеспечивающими процессами, такие как план коммуникаций, управление рисками проекта, ресурсами, проектной документацией;

Система управления проектами предусматривает эскалацию проектных вопросов по иерархии управления проектом при возникновении недопустимых отклонений в проекте, или риске их возникновения

### **8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки**

Выходными данными и документами проекта могут являться:

- проектная документация на автоматизированную систему;
- тексты прикладного программного обеспечения и программная документация;
- протоколы квалификационного тестирования программных средств;
- документация для заказа технических и программных средств АС;
- проектно-сметная документация (ПСД);
- задания на проектирование в смежных частях проекта объекта автоматизации, связанных с созданием АС (электротехнической, строительной и других);
- документация для производства строительно-монтажных работ (СМР);
- документация для производства пуско-наладочных работ (ПНР);
- эксплуатационная пользовательская документация;
- эксплуатационная документация для сопровождения и обслуживания АС;
- программы и методики испытаний;
- протоколы испытаний;
- акты приёмки в опытную и промышленную эксплуатацию.

### **8.3.6 Изменения проектирования и разработки**

Изменения границ проекта, состава, объёмов и сроков реализации проекта регламентируется процедурой «Управление изменениями», которая может быть оформлена как самостоятельным документом, так и или разделом договора (контракта) на выполнение проектных работ.

Изменения решений по проектам регламентируется процессом «Управление внесением изменений в ИТ» и НД Общества, регламентирующими этот процесс.

## **8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

### **8.4.1 Общие положения**

При взаимодействии с заинтересованными лицами общество должно учитывать, что качество процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, влияет на обеспечение требований заинтересованных лиц со стороны общества. Управление процессами и услугами осуществляет собственник процесса, закупающий процессы (их часть), услуги, продукцию у внешних поставщиков и использующий их для выполнения своих функциональных обязанностей.

В целях управления процессами (их частью), продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками, собственник процесса:

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 25 из 34</b>	

- устанавливает требования к процессам (их части), продукции, услугам, поставляемыми внешними поставщиками;
- обеспечивает достаточность требований к процессам (их части), услугам, поставляемыми внешними поставщиками, для обеспечения их соответствия установленным требованиям потребителей общества;
- определяет и применяет критерии оценки и выбора внешнего поставщика; определяет средства управления, которые он планирует применять в отношении внешнего поставщика и к поставляемым им результатам (МТР, услуге);
- определяет механизм мониторинга результатов деятельности внешних поставщиков;
- учитывает результаты мониторинга при принятии решения о продолжении взаимодействия с внешним поставщиком;
- доводит информацию до внешнего поставщика об установленных требованиях и результатах мониторинга.

Порядок управления процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками отражен в стандарте Группы СТГ 66-АБП «Управление бизнес-процессами (их частью), продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками».

#### **8.4.2 Тип и степень управления**

Собственник процесса определяет следующие средства управления для поставляемых извне процессов (их части) и услуг в зависимости от уровня риска/специфики процесса (его части), услуги:

- соглашение об уровне обслуживания (SLA);
- договоры оказания услуг;
- НД Общества, описывающие механизмы взаимодействия с внешним поставщиком при оказании услуги.

Средства управления (договор, соглашения, НД, прочие) оформляется в порядке, установленном действующими НД (СТГ 17.07-ГСК, прочие).

В средствах управления указываются:

- перечень и состав закупаемых функций, процессов (их части), услуг;
- параметры исполнения процессов, предоставления услуг;
- достаточный уровень качества исполнения процесса (его части), предоставления услуги;
- показатели, по которым будет осуществляться последующая оценка качества выполнения закупаемого процесса (его части), услуги;
- порядок разрешения инцидентов и другое.

Оценка и выбор внешнего поставщика осуществляется на основании установленных требований к процессу (его части), услуге. Собственник процесса определяет требования (критерии оценки и выбора) к процессу (его части), услугам, поставляемым внешними поставщиками, представляет их в УЗОУ/главному специалисту по информационным технологиям либо осуществляет выбор поставщика самостоятельно в соответствии с требованиями действующих НД. Собственник процесса обеспечивает отражение требований к внешнему поставщику в соответствующих средствах управления.

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 26 из 34</b>	

### **8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам**

Установленные требования к процессам (их части), услугам, поставляемым внешними поставщиками, должны быть достаточны для обеспечения качественного выполнения обязательств внешним поставщиком, т.е. должны быть определены:

- уровень качества закупаемого процесса (его части), услуги;
- применяемые методы и инструменты при исполнении процесса, предоставления услуги;
- используемое оборудование (при необходимости);
- квалификация персонала, процедуры подтверждения его квалификации;
- формат и механизм взаимодействия с внешним поставщиком;
- перечень контактных лиц;
- порядок разрешения инцидентов.

Установленные требования отражаются в средствах управления.

### **8.5 Производство продукции и предоставление услуг**

#### **8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг**

Деятельность по предоставлению услуг регламентирована внутренними и внешними НД, определенными для каждого вида услуг (перечень НД приведен в разделе 7 договора на осуществление сервисного обслуживания и оказанию услуг, заключаемого между Обществом и организациями Группы ОАО «ММК»). Управление услугами, предоставляемыми Обществом, направлено на обеспечение качества работ в управляемых условиях и в запланированные сроки. Управляемые условия включают в себя:

- информацию, описывающую требования к предоставляемым услугам в договорах;
- информацию, определяющую требования к предоставляемым услугам в технологических инструкциях, регламентах действий персонала, инструкциях по эксплуатации оборудования, программно-аппаратных комплексов и других НД;
- проведение мониторинга и измерений. Требования к мониторингу и измерениям процессов предоставления услуг изложены в инструкциях по эксплуатации, регламентах действий и других НД.

Ответственность за функционирование процессов в части выполнения процедур по планированию деятельности, выполнение объемов, сроков и контроль процессов несут владельцы процессов.

В Обществе нет специальных процессов – процессов, результаты которых не могут быть проверены посредством последовательного мониторинга и измерения.

#### **8.5.2 Идентификация и прослеживаемость**

В Обществе определен порядок идентификации услуги на всех стадиях ее предоставления с целью определения статуса выполняемых работ по отношению к контролю качества оказания услуг. Процедура идентификации осуществляется путем регистрации и сохранения документированной информации на этапах:

- получения запроса/ заявки на предоставление услуги;

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 27 из 34	

- определения возможности предоставления конкретной услуги;
- заключения договора;
- предоставления услуги;
- контроль на промежуточных этапах предоставления услуги;
- приемки работ потребителем.

### **8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков**

Общество осуществляет сервисное обслуживание оборудования электросвязи, программно-аппаратных комплексов АСУ, бизнес-приложений КИС, ее инфраструктуры, принадлежащих обществам Группы ОАО «ММК», другим потребителям.

Состав, номенклатура, количество собственности потребителя, порядок и момент перехода ответственности за сохранность собственности потребителя определяются в соответствии с заключенными договорами на осуществление сервисного обслуживания и оказанию услуг.

### **8.5.4 Сохранение**

Сохранение соответствия результатов выполненных работ при передаче потребителю, хранении осуществляется в соответствии с требованиями договоров. Ответственность за организацию и общее руководство по выполнению работ и передаче их потребителю в соответствии с условиями договора несет руководитель подразделения.

Требования к сохранности информации и данных изложены в стандартах Группы СТГ 14-ИТ «Требования к единому информационному пространству обществ Группы ОАО «ММК», СТГ 29-ИТ «Основные принципы организации антивирусной защиты информационных ресурсов Группы ОАО «ММК», СТГ 64-ИТ «Стандарт Группы. Требования к пользователям информационных ресурсов».

### **8.5.5 Деятельность после поставки**

После поставки услуг потребителям проводится их техническое обслуживание и поддержка пользователей услугами. Объем, регламент технического обслуживания определяется в соответствующих договорах на сервисное обслуживание.

Взаимодействие с пользователями после поставки услуг осуществляется через единую диспетчерскую службу Общества. Порядок взаимодействия с потребителями услуг регламентирован И СМК ММК-ИС ЕДС-01 «Инструкция по управлению инцидентами в КИС ОАО «ММК», Обществ Группы ОАО «ММК».

### **8.5.6 Управление изменениями**

При изменении потребностей рынка, потребителей может возникнуть потребность в изменении процессов в целях обеспечения того, что услуги должны соответствовать установленным требованиям. Эти изменения должны анализироваться и управляться. В обществе сохраняется документированная информация, содержащая результаты анализа изменений, сведения о лицах, разрешивших изменения, а также любые действия, вытекающие из анализа (протоколы, служебные записки, планы мероприятий и т.п.).

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 28 из 34</b>	

## **8.6 Выпуск продукции и услуг**

С целью проверки выполнения установленных требований к услугам, предоставляемым Обществом, в каждом подразделении определены методы контроля качества оказываемых услуг.

Контроль качества оказания услуг осуществляется:

- каждым исполнителем в ходе выполнения своей работы;
- руководителем процесса посредством мониторинга и контроля сроков исполнения, правильности оформления соответствующих документов.

Документированная информация включает в себя свидетельства, подтверждающие проведение контроля оказания услуг и санкционированное разрешение на предоставление услуги потребителю.

## **8.7 Управление несоответствующими результатами процессов**

В Обществе определен порядок действий по выявлению, регистрации и управлению продукцией (услугами), несоответствующей требованиям НД, условиям договоров, с целью предотвращения предоставления несоответствующей продукции или ее результатов заказчику.

Порядок работы с несоответствующей продукцией регламентирован в СТО СМК ММК-ИС ОСИИТ-01 «Стандарт организации. Управление несоответствующей продукцией».

## **9 Оценка результатов деятельности**

### **9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

#### **9.1.1 Общие положения**

В Обществе планируются и проводятся мониторинг, измерения и анализ и оценка:

- процессов СМК на основе принятых критериев оценки и измерения результативности функционирования процессов;
- услуги путем периодического контроля на этапах ее предоставления;
- СМК в целом посредством мониторинга удовлетворенности потребителей, проведения внутренних аудитов и анализа со стороны руководства.

На всех этапах проведения мониторинга, измерений и анализа регистрируется и сохраняется документированная информация, как свидетельства полученных результатов.

Документированная информация используется в качестве входных данных для анализа результативности функционирования СМК.

#### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

Одним из показателей функционирования СМК является оценка удовлетворенности потребителей. Измерение удовлетворенности потребителей осуществляется через систематический мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями:

- деятельности Общества в целом;
- оказываемых услуг по всей номенклатуре и выборочно.

Оценка удовлетворенности потребителя предоставляемых услуг производится путем:

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК- ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 29 из 34</b>	

- оценки и анализа процессов предоставления услуг;
- сопоставления качества и параметров предоставляемых услуг с уровнем, достигнутым конкурентами;
- анализа предъявленных претензий и выдачи заключений по претензионно-исковому делу или ответа с обоснованным отклонением претензионных требований;
- анализа информации об обратной связи, в т.ч.: писем, телефонных переговоров, факсов, электронной почты, встреч и переговоров с представителями потребителей, уведомление потребителей по вопросам предоставления услуг и т.п.;
- анализа результатов анкетирования и выделения проблем по степени удовлетворенности потребителей;
- использования возможностей системы Service Desk: обратная связь с пользователем, комментарии пользователей с оценкой работы персонала отделов в процессе предоставления услуг.

Пример «Анкеты удовлетворенности потребителя» на сайте Обществе <http://is-mmk.ru> в блоке «Система менеджмента качества».

Документированная информация, содержащая свидетельства по анализу и оценке удовлетворенности потребителей, является входящей информацией для анализа результативности СМК высшим руководством.

### **9.1.3 Анализ и оценка**

В Обществе собираются данные, позволяющие оценить результаты деятельности в соответствии с целями, планами, поставленными перед СМК и процессами. По результатам анализа данных определяются области для улучшения.

Данные анализируются и используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности СМК;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результативности деятельности в отношении внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Для оперативной оценки деятельности Общества один раз в год проводится анализ результативности функционирования СМК со стороны высшего руководства.

Результатом проведения анализа данных является разработка корректирующих мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг, улучшению показателей производственных процессов и процессов СМК.

### **9.2. Внутренний аудит**

Целью проведения внутренних аудитов СМК являются:

- подтверждение соответствия СМК требованиям ИСО 9001 и регламентирующим документам СМК Общества;
- определение результативности, действующей в Обществе СМК;
- определение возможности и путей улучшения СМК;
- проверка результативности корректирующих действий по результатам предыдущих проверок;

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 30 из 34</b>	

- предоставление руководству Общества информации о результатах функционирования СМК для анализа со стороны высшего руководства.

Внутренние аудиты проводятся работниками Общества, которые прошли обучение и получили квалификацию «внутреннего аудитора». Также для проведения внутренних аудитов могут привлекаться квалифицированные работники Общества в качестве технических экспертов, напрямую не связанные с деятельностью проверяемых подразделений.

Порядок планирования и проведения внутренних аудитов установлен в СТГ 17.06-ГСК «Стандарт Группы. Порядок проведения внутренних аудитов СМК, СЭМ, СУПБОТ, ИСМ».

Результатом аудита высшего руководства являются результаты аудитов второй, третьей стороной.

### **9.3. Анализ со стороны руководства**

#### **9.3.1 Общие положения**

Высшее руководство в лице директора общества с установленной периодичностью 1 раз в год анализирует систему менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития общества.

Процедура анализа СМК включает себя сбор и обработку документированной информации о качестве проведения работ и оказания услуг, СМК, разработку и оформление итогового отчета.

Ответственность за составление отчетов:

- о функционировании процессов несут владельцы процессов;
- составление итогового отчета – несет ответственный за СМК от руководства.

Итоговый отчет по результатам анализа состояния СМК рассматривается на совете по качеству, на котором принимаются решения, направленные на повышение результативности процессов и СМК в целом, улучшение качества выполняемых работ и предоставляемых услуг. При необходимости назначаются ответственные за разработку корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок проведения анализа определен в СТГ 17.04-ГСК «Стандарт Группы. Анализ со стороны высшего руководства».

#### **9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства.**

Анализ со стороны руководства планируется и включает в себя рассмотрение:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- информации о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:
  - к удовлетворенности потребителей и отзывам соответствующих заинтересованных сторон;
  - степени достижения целей в области качества;
  - показателям процессов и соответствия продукции и услуг;
  - несоответствиям и корректирующим действиям;
  - результатам мониторинга и измерений;

ООО «ММК-Информсервис»	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 31 из 34</b>	

- результатам аудитов;
- результатам деятельности внешних поставщиков.
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностей для улучшения.

В качестве входных данных для анализа СМК со стороны руководства также может быть использована дополнительная информация, предоставленная подразделениями Общества, по запросу ОПР.

### **9.3.3 Выходные данные анализа стороны руководства**

По результатам проведенного анализа директор принимает решения, направленные на повышение результативности СМК и процессов, улучшение качества выполненных работ и услуг (в зависимости от состояния дел) по:

- внесению изменений в Политику и цели в области качества;
- совершенствованию организационной структуры в виде предложений вышестоящему исполнительному органу (при необходимости);
- совершенствованию процедур выполнения отдельных работ;
- внесению изменений в документацию СМК;
- необходимости подготовки/переподготовки персонала;
- выделению или перераспределению ресурсов для обеспечения деятельности СМК.

Выходными данными анализа СМК со стороны высшего руководства является утвержденный анализ, план мероприятий по развитию СМК.

Утверждение отчета по анализу производится в соответствии с СТГ 17.04-ГСК «Стандарт Группы. Анализ со стороны высшего руководства».

## **10 Улучшение**

### **10.1 Общие положения**

В результате анализа деятельности общества, функционирования СМК определяются возможности для улучшения, направленные на выполнение требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Реализация возможностей для улучшения может привести к:

- улучшению продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учету будущих потребностей и ожиданий;
- коррекции, предотвращению или снижению влияния нежелательных воздействий;
- улучшению результатов деятельности и результативности СМК.

### **10.2 Несоответствия и корректирующие действия**

Несоответствия, возникающие при предоставлении услуг потребителям, фиксируются и обрабатываются специалистами ЕДС. Порядок выявления, регистрации и управления несоответствиями (инцидентами) приведен в И СМК ММК-ИС ЕДС-01 «Инструкция по управлению инцидентами в корпоративной информационной системе ОАО «ММК», Обществ Группы ОАО «ММК».

Целью корректирующих действий является устранение или сведение к минимуму возможности повторения всех видов несоответствий установленным требованиям в процессах СМК и услугах на всех этапах жизненного цикла.



<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 32 из 34</b>	

Корректирующие действия разрабатываются (при необходимости) и проводятся при выявлении несоответствий установленным требованиям или при изменении самих требований.

Порядок проведения корректирующих действий регламентирован СТГ 17.05-ГСК «Стандарт Группы. Корректирующие действия», в котором установлены требования к:

- анализу несоответствий;
- установлению причин несоответствий;
- оценке необходимых действий для исключения повторения несоответствий;
- определению и осуществлению необходимых действий;
- анализу предпринятых корректирующих действий.
- ведению документированной информации как свидетельство характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий, результатов всех корректирующих действий.

### **10.3 Постоянное улучшение**

В результате анализа деятельности, функционирования СМК в обществе определяются возможности для постоянного улучшения, направленные на выполнение требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Ежегодно в Обществе формируются организационно-распорядительные документы по совершенствованию процессов СМК, направленные на:

- организацию выполнения технических мероприятий;
- организацию и мотивацию труда работников Общества;
- организацию обучения персонала;
- совершенствование СМК и др.

ООО «ММК-Информсервис»	Руководство по системе менеджмента качества		РСМК ММК-ИС-2016
	Редакция № 0	стр. 33 из 34	

## Приложение А

### ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ООО «ММК-ИНФОРМСЕРВИС»

В соответствии со стратегической целью Группы ОАО «ММК», направленной на достижение лидерства среди металлургических компаний мира с сопоставимым объемом производства, руководство ООО «ММК-Информсервис» рассматривает Политику в области качества, как основу дальнейшего развития организации в соответствии с требованиями и ожиданиями заинтересованных сторон.

**Главной целью ООО «ММК-Информсервис» в области качества** является обеспечение текущих и перспективных потребностей потребителей в информационных сервисах и сервисах связи в соответствии с их требованиями.

**Основным инструментом** для достижения поставленной цели является система менеджмента качества на основе процессного подхода и риск-ориентированного мышления, соответствующая требованиям стандарта ИСО 9001.

#### **Цель достигается за счет решения следующих задач:**

- систематического анализа текущих и перспективных требований и ожиданий потребителей;
- обеспечения постоянного и всестороннего мониторинга и анализа внешних и внутренних факторов, влияющих на принятие стратегических решений ООО «ММК-Информсервис»;
- планирования качества услуг на этапе их разработки за счет внедрения современных методов и прогрессивных технологий;
- управления процессами создания услуг в соответствии с установленными требованиями;
- управления качеством услуг в процессе их оказания потребителям;
- обеспечения соответствия услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей;
- создания и поддержки эффективной системы выбора и развития поставщиков, основанной на принципах взаимной выгоды и постоянного совершенствования;
- совершенствования лидерских качеств руководителей всех уровней и развития командной работы по обеспечению качества;
- создания благоприятной среды, способствующей вовлечению каждого работника в процесс постоянного улучшения качества оказываемых услуг, систематического обучения персонала;
- использования принципа процессного подхода ко всем видам деятельности;
- направления усилий на снижение рисков и использования возможностей, связанных со средой организации и целями процессов менеджмента качества;
- обеспечения результативности предпринятых действий по управлению рисками в целях улучшения качества услуг с учетом потребностей и ожиданий потребителей;
- принятия решений на основании полной и достоверной информации;
- обеспечения постоянного улучшения системы менеджмента качества в ООО «ММК-Информсервис».

**Для выполнения поставленных задач и достижения главной цели в области качества высшее руководство ООО «ММК-Информсервис» принимает на себя ответственность и обязательства по созданию условий и обеспечению ресурсами для реализации Политики в области качества.**

Каждый работник ООО «ММК-Информсервис» осознает свои задачи, полномочия и ответственность в работе по обеспечению качества и реализации настоящей Политики.

Директор ООО «ММК-Информсервис»

В.Н. Феоктистов

<b>ООО «ММК-Информсервис»</b>	<b>Руководство по системе менеджмента качества</b>		<b>РСМК ММК-ИС-2016</b>
	<b>Редакция № 0</b>	<b>стр. 34 из 34</b>	

## Приложение Б

### Базы знаний, необходимые для функционирования процессов ООО «ММК-Информсервис»

База знаний	Место нахождения/ хранения базы знаний	Порядок или НД, регламентирующий порядок управления базой знаний
Стандарты ИСО 9001:2015	Ответственный за СМК	СТГ 17.07-ГСК
Нормативные документы по СМК: - СТО, ПД, И;	АИС «НорД»	СТГ 17.07-ГСК;
Устав, штатное расписания	ГОТиЗ	СТО СМК ММК П-05
Отчеты, распоряжения о корректирующих действиях по внутренним аудитам качества	Ответственный за СМК	СТГ 17.06-ГСК
Распоряжения по мероприятиям по внешним аудитам качества	Ответственный за СМК	Отчеты по внешним аудитам и связанные с ними приказы и распоряжения хранятся в отдельной папке в соответствии с СТГ 17.07-ГСК
Политика ООО «ММК- Информсервис»	Ответственный за СМК	СТГ 17.02-ГСК
ЕРБП	Ответственный за СМК	СТО ОС ММК АБП-01
Цели ООО «ММК-Информсервис»	Ответственный за СМК	СТГ 17.03-ГСК
Отчет по анализу СМК со стороны высшего руководства. Входные данные к анализу СМК высшим руководством	Ответственный за СМК	СТГ 17.04-ГСК
ОРД по управлению СМК ГСИТ: распоряжения, протоколы	Инспектор - делопроизводитель	И АО 3-03
Интернет и интранет		И СМК ММК ИТ-06
Стратегия развития ИТ Группы ОАО «ММК»		Протоколы ССР
Политика информатизации		В разработке СТГ Политика информатизации
Информационная архитектура		В разработке СТГ Архитектура
Портфель ИТ-проектов		В разработке СТГ Политика информатизации
Учет ИТ-оборудования ОАО «ММК»	КИС ОАО «ММК»	ПД СМК ММК ИТ-25
Система управления программными активами ОАО «ММК»	SAM	СТГ 02-ИТ
Библиотека Oracle MD-50	КИС ОАО «ММК»	ПД СМК ММК ИТ-05
Информационная система «Сервисная поддержка пользователей (CA Service Desk)»	ООО «ММК- Информсервис»	И ММК-ИС ЕДС-01