

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ММК-Информсервис»

_____ В.Н. Феоктистов

« 15 » декабря 2017 г.

**РУКОВОДСТВО
ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РСМК ММК-ИС-2017**

Редакция № 1

Ответственный за СМК от руководства

_____ В.Ю. Рыболовлев

РАЗРАБОТАЛ

Ведущий специалист ПО

_____ В.С. Смолярчук

Введено в действие приказом
от 15.12.2017 № ИС/П-196

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

г. Магнитогорск

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 | 9 |
| 4.1 | Понимание организации и ее среды | 9 |
| 4.2 | Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон | 9 |
| 4.3 | Определение области применения системы менеджмента качества | 10 |
| 4.4 | Система менеджмента качества и ее процессы | 10 |
| 5 | Лидерство | 11 |
| 5.1 | Лидерство и приверженность | 11 |
| 5.1.1 | Общие положения | 11 |
| 5.1.2 | Ориентация на потребителей | 11 |
| 5.2 | Политика | 12 |
| 5.2.1 | Разработка политики в области качества | 12 |
| 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 | 15 |
| 7 | Средства обеспечения | 15 |
| 7.1 | Ресурсы | 15 |
| 7.1.1 | Общие положения | 15 |
| 7.1.2 | Человеческие ресурсы | 16 |
| 7.1.3 | Инфраструктура | 16 |
| 7.1.4 | Среда для функционирования процессов | 16 |
| 7.1.5 | Ресурсы для мониторинга и измерения | 17 |
| 7.1.6 | Знания организации | 17 |
| 7.2 | Компетентность | 18 |
| 7.3 | Осведомленность | 18 |
| 7.4 | Обмен информацией | 19 |
| 7.5 | Документированная информация | 19 |
| 7.5.1 | Общие положения | 19 |
| 7.5.2 | Создание и актуализация | 19 |
| 7.5.3 | Управление документированной информацией | 20 |
| 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 | 23 |
| 8.3.1 | Общие положения | 23 |
| 8.3.2 | Планирование проектирования и разработки | 23 |

| | | | |
|-------------------------------|--|---------------------|-------------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 2 из 34 | |

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

| | | | |
|------------------------|--|--------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | 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 ISO 9001. Общие намерения, направления деятельности ООО «ММК-Информсервис» в области качества официально сформулированы высшим руководством в Политике в области качества. При разработке СМК использованы основные принципы ISO 9001 – процессный и системный подходы, в целях результативного и эффективного управления деятельностью организации.

Настоящее Руководство по системе менеджмента качества (РСМК) устанавливает требования системы менеджмента качества, действующей в ООО «ММК-Информсервис» (Общество) 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 ИТ; 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 ISO 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 **ПАО «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 **организаций** Группы **ПАО «ММК»** (ОРПОГ), проектный офис (ПО), служба системного администрирования (ССА), служба технического обслуживания вычислительной техники и поддержки пользователей ИТ (СТО), финансово-экономический отдел (ФЭО), единая диспетчерская служба (ЕДС), группа организации труда и заработной платы (ГОТиЗ), **служба по охране труда**.

История службы связи на **ПАО «ММК»** началась в декабре 1931 года с созданием в составе конторы «Слаботок» службы по эксплуатации телефонной связи. Вопросами автоматизации производства на **ПАО «ММК»** 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 **ПАО «ММК»**.

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

| | | | |
|------------------------|--|--------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 4 из 34 | |

информационных технологий, из состава которого выделилось ООО «ММК-Информсервис».

С февраля 2014 года в Общество были переданы функции управления информационных технологий ПАО «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 (ИТ) предприятий Группы ПАО «ММК» в соответствии со Стратегией развития ИТ и на основе мировых трендов развития информационных технологий;
- сопровождение и поддержка корпоративной информационной системы (КИС) Группы ПАО «ММК»;
- обеспечение в круглосуточном режиме бесперебойной работы автоматизированных систем производственного комплекса Группы ПАО «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 организациях Группы ПАО «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.

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);
- интеграция разнородных информационных систем и бизнес-приложений;
- разработка и внедрение систем аналитической отчетности и принятия решений для руководителей;

| | | | |
|------------------------|--|--------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 5 из 34 | |

- управление и координация взаимодействия между структурными подразделениями ПАО «ММК» 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, членство в СРО, дающее право на организацию и проведение работ, оказывающим влияние на безопасность объектов капитального строительства, право на работы 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) ПАО «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 ПАО «ММК». Выполнена интеграция цеховых MES систем с КИС ПАО «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 около 3-х тыс. км, волоконно-оптических линий связи порядка 300 км, более 3000 единиц активного сетевого оборудования;
- внедрением систем промышленного телевидения и охранного видеонаблюдения;
- внедрением системы электронного документооборота Администрации г. Магнитогорска;
- введением в эксплуатацию системы «Электронное согласование договоров организаций» Группы ПАО «ММК» в рамках проекта «Централизация правового обеспечения деятельности Группы ПАО «ММК»;

| | | | |
|------------------------|--|--------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 6 из 34 | |

- введением в промышленную эксплуатацию системы «Электронный архив бухгалтерских документов организаций Группы ПАО «ММК»;
- предоставлением новых сервисов для потребителей: «Личный кабинет», «Виртуальная АТС»;
- реализацией программы перевода центров сканирования документов в ПАО «ММК» на платформу ABBYY FlexiCapture;
- разработкой сайтов организаций Группы ПАО «ММК» в соответствии с требованиями Брендбука ПАО «ММК»;
- развертыванием и запуском в эксплуатацию серверной фермы с размещением на ней информационных систем организаций Группы ПАО «ММК»;
- принятием на обслуживание инфраструктуры и информационных систем 33 организаций Группы ПАО «ММК»;
- развитием централизации бухгалтерского учета организаций Группы ПАО «ММК» на базе ИС 1С (в настоящее время охвачено 13 организаций);
- разработкой Стратегии развития информационных технологий в Группе ПАО «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 ISO 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-2017 |
| | Редакция № 1 | 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.

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;

| | | | |
|------------------------|--|--------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 7 из 34 | |

- принятые предложения по результатам внутренних и внешних аудитов СМК;
- внедрение новых версий стандарта ISO 9001.
Ответственный за СМК вносит изменения в РСМК путем выпуска новой редакции РСМК. Новая редакция РСМК вводится в действие приказом директора Общества.
РСМК доступно в следующих видах:
- **контрольный экземпляр – хранится у ответственного за СМК;**
- электронный – хранится в локальной сети в свободном доступе для всех работников Общества и заинтересованных сторон, в формате, не позволяющем внесение изменений и исправлений. Внесение утвержденных изменений осуществляет ответственный за СМК.

2 Нормативные ссылки

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

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

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

анализ – деятельность, предпринимаемая для определения пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей (ISO 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 (ISO 9001);

Группа ПАО «ММК» – совокупность объединенных единой системой управления и контроля **организаций**, деятельность которых направлена на достижение единой стратегической цели;

документированная информация – информация, подлежащая управлению и поддержке, а также носитель, на котором она содержится (ISO 9001);

заинтересованная сторона – лицо или организация, которые могут влиять на принятие решения или на деятельность, или же быть подвержена влиянию или воспринимать себя в качестве таковой применительно к тому или иному решению или деятельности (ISO 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 (ISO 9001);

Общество – ООО «ММК-Информсервис»;

организации Группы ПАО «ММК» – общества с прямым или косвенным (через дочерние общества) участием капитала **ПАО «ММК»**, составляющим более 50% совокупного владения долей/акций, а также иные общества, в соответствии с пунктом 1 статьи 67.3 Гражданского кодекса РФ (СТГ 42-ЮР);

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

Политика – общие намерения и направление деятельности организации,

| | | | |
|------------------------|--|---------------------|-------------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 8 из 34 | |

официально сформулированные высшим руководством (ISO 9001);
процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы (продукт процесса) (ISO 9001);
система менеджмента качества – система менеджмента применительно к качеству (ISO 9001);
Цель – результат, которого добиваются или стремятся достигнуть (ISO 9001).

3.2 Сокращения

| | |
|--------------|---|
| АСУ | – автоматизированные системы управления; |
| ГОТиЗ | – группа организации труда и заработной платы ООО «ММК-Информсервис»; |
| ИТ | – информационные технологии; |
| КИС | – корпоративная информационная система; |
| КСУР | – комплексная система управления рисками; |
| ММК | – ПАО «Магнитогорский металлургический комбинат»; |
| МС | – международный стандарт; |
| НД | – нормативный документ; |
| НТД | – нормативно-техническая документация; |
| ПАО | – публичное акционерное общество; |
| ОА | – отдел автоматизации ООО «ММК-Информсервис»; |
| ОКР | – отдел корпоративных разработок ООО «ММК-Информсервис»; |
| ОСИИТ | – отдел связи и инфраструктуры информационных технологий ООО «ММК-Информсервис»; |
| ООО | – общество с ограниченной ответственностью; |
| ОРПОГ | – отдел по развитию и поддержке информационных систем организаций Группы ПАО «ММК» ООО «ММК-Информсервис»; |
| ПО | – проектный офис ООО «ММК-Информсервис»; |
| СРО | – саморегулируемая организация; |
| ССА | – служба системного администрирования ООО «ММК-Информсервис»; |
| СТО | – служба технического обслуживания вычислительной техники и поддержки пользователей ИТ ООО «ММК-Информсервис»; |
| РСМК | – руководство по системе менеджмента качества; |
| СМК | – система менеджмента качества; |
| СТГ | – стандарт Группы ПАО «ММК»; |
| СТО | – стандарт организации; |
| ФЭО | – финансово-экономический отдел ООО «ММК-Информсервис»; |
| УЗОУ | – управление закупок оборудования и услуг; |
| SAM | – Software Asset Management, методология, направленная на оптимизацию процессов управления активами программного обеспечения в организации. |
| SLA | – Service Level Agreement, соглашение об уровне предоставления услуги. |

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 (O) и угрозы (T) являются факторами внешней среды.

| | | | | | |
|-------------------|--|---|--|-------------------|-------------------------|
| | | ВНУТРЕННИЕ | | | |
| | | Сильные стороны (Strengths) | Слабые стороны (Weaknesses) | | |
| ПОЗИТИВНЫЕ | | 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 | Рост стоимости обучения Рамки бюджета ИТ Стабильный рынок сбыта (один крупный потребитель услуг ИТ) Мотивация персонала Зависимость от Группы организаций ПАО "ММК" Оперативность принятия решений Ключевые специалисты Непрофильные функции | | |
| | | S | W | | |
| | | Возможности (Opportunities) | O | T | Угрозы (Threats) |
| | | Унификация ИТ-решений в Группе организаций ПАО "ММК" Централизация в Группе организаций ПАО "ММК" Предоставление ИТ-услуг сторонникам Расширение предоставляемых ИТ-услуг Позитивный имидж ООО "ММК-Информсервис" Протребность в новых услугах (проекты) | Ослабление деловой активности Заказчиков Рост конкуренции в ИТ сфере Резкая смена потребностей Заказчиков Резкий скачок в развитии ИТ-технологий Внутренняя конкуренция в Группе организаций ПАО "ММК" Зависимость от Группы организаций ПАО "ММК" Экономические санкции против РФ Экономическая нестабильность | | |
| | | | | | |
| | | ВНЕШНИЕ | | | |
| | | | | НЕГАТИВНЫЕ | |

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В настоящее время позиция Общества на рынке зависит от восприятия ее деятельности потребителями, средствами массовой информации, 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 Общества неизменно поставлять продукты и услуги, отвечающие требованиям потребителя, действующим законодательным и нормативным требованиям,

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 10 из 34 | |

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

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 **организаций** Группы **ПАО «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 – **ответственный за СМК от руководства**;
- сервисное обслуживание, техническая поддержка автоматизированных рабочих мест в **ПАО «ММК»** и в **организациях** Группы **ПАО «ММК»**, находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке – владелец процесса – старший менеджер СТО.
- сервисное обслуживание и администрирование серверных комплексов **ПАО «ММК»** и **организаций** Группы **ПАО «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.

| | | | |
|-------------------------------|--|----------------------|-------------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 11 из 34 | |

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 совершенствованию функционирующей в Обществе СМК, направленной на соответствие требованиям ISO 9001, а также постоянному 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 Общества 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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 12 из 34 | |

5.2 Политика

5.2.1 Разработка Политики в области качества

Стратегия развития Общества, 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.

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».

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, служба по охране труда.

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.

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;

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 13 из 34 | |

- 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:

- 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 создании и развитии информационной инфраструктуры потребителей, а также ее техническом обслуживании.

Начальник ОКР:

- 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 создании и согласовании информационных документооборотов и интерфейсов, координирует работы по информационным технологиям, проводимые в Группе ПАО «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 организаций Группы ПАО «ММК».

Начальник ПО - ответственный за СМК от руководства:

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

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 14 из 34 | |

- участвует в организации и выполнении работ по формированию тематического плана работ и портфеля проектов, управлении проектами.

Старший менеджер СТО:

- 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.

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 СТГ 17.01-ГСК «Организационные роли, ответственность и полномочия при управлении Системами менеджмента (СМК, СЭМ, СУПБОТ, ИСМ). Порядок работы Совета по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда» в соответствии с СТГ 17.01-ГСК «Организационные роли, ответственность и полномочия при управлении Системами менеджмента (СМК, СЭМ, СУПБОТ, ИСМ). Порядок работы Совета по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда».

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

Управление рисками процессов осуществляется в соответствии с СТГ 20-ГУР-01 «Комплексная система управления рисками в Группе ПАО «ММК». Оригиналы панели рисков, карты рисков, утвержденные мероприятия по снижению рисков и информация по контролю их исполнения находится у ответственного за управление документацией 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 Общества 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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 15 из 34 | |

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

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

Порядок разработки и управления Целями определен в СТГ 01-ГСК-03 «Стандарт Группы. Цели в области качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда, и 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 подразделений, 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.

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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 16 из 34 | |

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.

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 **Обществе** 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, направленные на улучшение условий труда работников;
- проводятся обучение и аттестация работников всех уровней по вопросам охраны труда;

| | | | |
|----------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| ООО «ММК- Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК- ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 17 из 34 | |

- обеспечиваются соответствующие санитарно-гигиенических нормы 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 труда 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 (НД). Мониторинг и измерение проводятся с помощью специализированного контрольно-измерительного оборудования, использование которого регламентировано соответствующими НД.

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 документированной информации, наличие свидетельств о поверке 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 А.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 18 из 34 | |

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 **Обществе** 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. Вся документированная информация об образовании, подготовке, навыках и опыте заносится в личные карточки формы Т-2, которые ведутся и хранятся в управлении кадров **ПАО «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:

- 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 **СТГ 41-ДПС «Стандарт Группы. Организация взаимодействия в Группе ПАО «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, ответственность **за последствия несоответствий требованиям СМК** определены в должностных инструкциях, положениях, Политике в области качества.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 19 из 34 | |

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 **ПАО «ММК»**, Общества, поставщиков продукции и услуг, законодательные нормативно-правовые акты.

Обмен информацией в **Обществе** 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.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

СМК включает в себя:

- документированную информацию, определенную в соответствии с требованиями в ISO 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 ISO 9001:2008 была ссылка на документированную процедуру, в стандарте ISO 9001:2015 это выражено как требование «управлять документированной информацией». Там, где в ISO 9001:2008 была ссылка на записи, в ISO 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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 20 из 34 | |

Порядок создания и актуализации документированной информации регламентирован СТГ 01-ГСК-07 «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.

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

Порядок управления документированной информацией регламентирован СТГ 01-ГСК-07 «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 организаций Группы ПАО «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 ПАО «ММК» и в организациях Группы ПАО «ММК», находящихся на сервисном обслуживании и технической поддержке;

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 21 из 34 | |

- сервисное обслуживание и администрирование серверных комплексов ПАО «ММК» и организаций Группы ПАО «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, 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.

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»;
- технических 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 Service 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;

| | | | |
|------------------------|--|----------------------|-------------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 22 из 34 | |

- 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 ПАО «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 ПАО «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».

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 договоры на предоставление услуг и производится ознакомление соответствующих лиц с измененными требованиями.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 23 из 34 | |

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, ИТ, 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 особенностей проекта, определяемых на предпроектной стадии проекта.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Процесс разработки, изменения программного обеспечения для КИС ПАО «ММК», систем АСУ, в котором участвуют работники Общества, регламентируется ПД СМК ММК ИТ-05 «Положение о порядке разработки, утверждения и изменения программного обеспечения для КИС», ПД СМК ММК ИТ-06 «Положение о порядке разработки и изменения программного обеспечения для систем производственного комплекса ОАО «ММК».

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

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

Стратегия развития информационных технологий разработана на основе анализа текущего состояния ИТ на предприятиях Группы ПАО «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 ПАО «ММК». Портфель проектов утверждается директором по финансам и экономике ПАО «ММК».

На основании портфеля проектов формируется тематический план работ по развитию ИТ.

Для управления портфелем проектов создан Комитет по ИТ. В своей работе Комитет по ИТ руководствуется СТО СМК ММК ИТ-03 «Стандарт организации. Система менеджмента качества. Информационные технологии. Обеспечение корпоративного управления ИТ. Комитет по информационным технологиям ПАО «ММК» и организаций Группы ПАО «ММК».

| | | | |
|------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК- ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 24 из 34 | |

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

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 25 из 34 | |

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:

- 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 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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 26 из 34 | |

Средства управления (договор, соглашения, НД, прочие) оформляются в порядке, установленном действующими НД (СТГ 01-ГСК-07, 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 ИТ либо осуществляет выбор поставщика самостоятельно в соответствии с требованиями действующих НД (ПД СМК ММК-ИС ОСИИТ-02 «Положение о порядке оценки и выбора поставщика материально-технических ресурсов и услуг в ООО «ММК-Информсервис»). Собственник процесса обеспечивает отражение требований к внешнему поставщику в соответствующих средствах управления.

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 ПАО «ММК»). Управление услугами, предоставляемыми Обществом, направлено на обеспечение качества работ в управляемых условиях и в запланированные сроки. Управляемые условия описаны в соглашениях об уровне обслуживания для предоставляемой ИТ-услуги (SLA), которые являются приложениями к договорам на сервисное обслуживание и оказанию услуг. Соглашения об SLA включают в себя следующую информацию:

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 27 из 34 | |

- описание ИТ-услуги;
- ограничение в предоставлении ИТ-услуги;
- параметры качества ИТ-услуги;
- состав ИТ-услуги;
- мероприятия по обеспечению непрерывности предоставления ИТ-услуги;
- инфраструктурные сервисы, входящие в состав ИТ-услуги.

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, 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;
- 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 организациям Группы ПАО «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 СТО СМК ММК ИТ-08 «Стандарт организации. Система менеджмента качества. Информационные технологии. Определение направления технологического развития ИТ. Требования к единому информационному пространству ПАО «ММК» и организаций Группы ПАО «ММК», СТГ 29-ИТ «Основные принципы организации антивирусной защиты информационных ресурсов Группы ПАО «ММК», СТГ 64-ИТ «Стандарт Группы. Требования к пользователям информационных ресурсов ПАО «ММК».

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 28 из 34 | |

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 ПАО «ММК», организаций Группы ПАО «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.).

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 потребителю несоответствующих результатов процессов.

Порядок работы с несоответствующими результатами процессов регламентирован в И СМК ММК-ИС ЕДС-01 «Инструкция по управлению инцидентами в корпоративной информационной системе ПАО «ММК», организаций Группы ПАО «ММК».

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 29 из 34 | |

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

В Обществе планируются и проводятся мониторинг, измерения, 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:

- оценки и анализа процессов предоставления услуг;
- 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 CA Service Desk: обратная связь с пользователем, комментарии пользователей с оценкой работы персонала отделов в процессе предоставления услуг.

Постоянный мониторинг степени удовлетворенности потребителей производится с помощью использования возможностей системы Service Desk через обратную связь с пользователями, комментарии пользователей с оценкой работы персонала отделов в процессе предоставления услуг. Работа персонала оценивается по 3-х бальной системе: хорошо, удовлетворительно, плохо. Инциденты, получившие оценку «плохо» рассматриваются на совещаниях в отделах, при необходимости проводятся корректирующие действия.

По решению руководства общества, отделов проводятся анкетирования с целью оценки степени удовлетворенности пользователей модулей

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 30 из 34 | |

корпоративной информационной системы ПАО «ММК», систем АСУ. Такое анкетирование проводится не реже 1 раза в два года.

Оценка проводится по пятибалльной шкале. При получении средней оценки ниже 4-х баллов, разрабатываются и реализуются мероприятия по устранению замечаний пользователей КИС и АСУ.

При ежегодном анализе функционирования СМК проводится анализ динамики оценок удовлетворенности потребителей. При отрицательной динамике (более 25 % по сравнению с предыдущим периодом) разрабатываются и проводятся корректирующие действия.

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 ISO 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;
- 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.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 31 из 34 | |

Порядок планирования и проведения внутренних аудитов установлен в СТГ 17.06-ГСК «Стандарт Группы. Внутренние аудиты Систем менеджмента качества, Системы экологического менеджмента, Системы управления промышленной безопасностью и охраной труда, Интегрированной системы менеджмента».

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 СМК с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития Общества.

Процедура анализа СМК включает в 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 соитогового 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 01-ГСК-04 «Стандарт Группы. Анализ Системы 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;
 - результатам аудитов;
 - результатам деятельности внешних поставщиков.
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностей для улучшения.

| | | | |
|------------------------|--|---------------|------------------|
| ООО «ММК-Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК-ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 32 из 34 | |

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

9.3.3 Выходные данные анализа со 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 01-ГСК-04 «Стандарт Группы. Анализ Системы 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 ПАО «ММК», организаций Группы ПАО «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.

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

Порядок проведения корректирующих действий регламентирован **СТГ 01-ГСК-05 «Стандарт Группы. Корректирующие и предупреждающие действия»**, в котором установлены требования к:

| | | | |
|------------------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| ООО «ММК- Информсервис» | Руководство по системе менеджмента качества | | РСМК ММК- ИС-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 33 из 34 | |

- 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-2017 |
| | Редакция № 1 | стр. 34 из 34 | |

Приложение А

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 ISO 9001:2015 | Ответственный за СМК | СТГ 01-ГСК-07 |
| Нормативные документы по СМК: - СТО, ПД, И; | АИС «НорД» | СТГ 01-ГСК-07 |
| 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 01-ГСК-07 |
| 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 01-ГСК-03 |
| Отчет по анализу СМК со стороны высшего руководства. Входные данные к анализу СМК высшим руководством | Ответственный за СМК | СТГ 01-ГСК-04 |
| ОРД по управлению СМК ГСИТ: распоряжения, протоколы | Инспектор - делопроизводитель | СТГ 27-АО |
| Интернет и интранет | | И СМК ММК ИТ-06 |
| Стратегия развития ИТ Группы ПАО «ММК» | | Протоколы ССР |
| Политика информатизации | | СТО СМК ММК ИТ-10 |
| Информационная архитектура | | СТО СМК ММК ИТ-05 |
| Портфель ИТ-проектов | | СТО СМК ММК ИТ-10 |
| Учет ИТ-оборудования ПАО «ММК» | КИС ПАО «ММК» | ПД СМК ММК ИТ-25 |
| Система управления программными активами ПАО «ММК» | SAM | СТГ 09-ИТ-02 |
| Библиотека Oracle MD-50 | КИС ПАО «ММК» | ПД СМК ММК ИТ-05 |
| Информационная система «Сервисная поддержка пользователей (CA Service Desk)» | ООО «ММК-Информсервис» | И СМК ММК-ИС ЕДС-01 |