



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ДЕТСКИЙ МИР»

ПРИКАЗ № 597

23» октября 2015 г.

г. Москва

О введении в действие стандарта
«Каталог услуг сервисных департаментов»
СТ-ДИТ-029-01


В целях повышения эффективности и качества работы сотрудников сервисных департаментов и определения ответственных сотрудников за управление каждой услугой

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с даты подписания настоящего приказа Стандарт «Каталог услуг сервисных департаментов» СТ-ДИТ-029-01 (приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Член Правления -директор департамента по
информационным технологиям

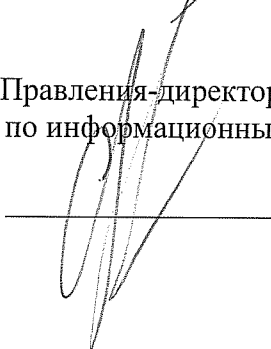
С.П. Кондарев

	Стандарт «Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-029-01
		Только для внутреннего использования

ПРИЛОЖЕНИЕ
 к приказу члена Правления-директора департамента
 по информационным технологиям

от 23 октября 2015 г. № 597
 ОАО "Детский мир"


Член Правления-директор департамента
 по информационным технологиям


 _____ С.П.Кондарев

Стандарт
«Каталог услуг сервисных департаментов»
СТ-ДИТ-029-01


Ответственный за применение нормативного документа:

Директор департамента по информационным технологиям

	«Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-XXX-01
		Только для внутреннего использования

СОДЕРЖАНИЕ

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ	3
2. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	3
3. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА	3
4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
5. ВВОДИМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ.....	3
5.1. Сокращения	3
Таблица 5.1.1. Перечень сокращений	3
5.2. Определения терминов.....	3
Таблица 5.2.1. Перечень терминов.....	3
6. СОДЕРЖАНИЕ СТАНДАРТА	4
6.1. Каталог услуг.....	4
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ (НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ) НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА	4
8. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
8.1. Внешние нормативные документы	4
Таблица 8.1.1. Внешние нормативные документы.....	4
9. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА.....	4
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	5

	«Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-XXX-01
		Только для внутреннего использования

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Таблица 1.1. Информация о документе

Тип документа:	Стандарт		
Максимальная периодичность пересмотра:	1 год	Минимальная периодичность пересмотра:	По мере необходимости
Доступ:	Без ограничений		

2. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ является каталогом предоставляемых сервисными департаментами ОАО «Детский мир» услуг. Каталог содержит перечень и краткое описание услуг, владельцев данных услуг и степень влияния данных услуг на бизнес.

3. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА

Целями данного Стандарта являются:

- определение ответственных сотрудников за управление каждой услугой.
- повышение эффективности и качества работы сотрудников сервисных департаментов.

4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ обязаны знать и использовать в работе все сотрудники структурных и обособленных подразделений ОАО «Детский мир», использующие услуги в процессе выполнения своих служебных обязанностей, сотрудники сервисных департаментов.

5. ВВОДИМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ

5.1. Сокращения


Таблица 5.1.1. Перечень сокращений

Сокращение	Расшифровка сокращения
АРМ	Автоматизированное рабочее место пользователя
ИТ	Информационные технологии

5.2. Определения терминов

Таблица 5.2.1. Перечень терминов

Наименование термина	Определение термина
Сервис (услуга)	Способ предоставления дополнительных выгод заказчикам через содействие им в получении конечных результатов, которых Заказчики хотят достичь, без владения специфическими затратами и рисками
Поставщик услуг	Организация, поставляющая услуги одному или нескольким внутренним заказчикам или внешним заказчикам.
Владелец услуги	Сотрудник, который отвечает за управление одной или несколькими услугами в течение их жизненного цикла
Процесс	Структурированная совокупность действий, спроектированная для достижения конкретной цели. Процесс преобразует один или несколько определенных входов в определенные выходы. Процесс может включать в себя любые роли, ответственности, инструменты и контроли управления, необходимые для надежного получения выходов. Выполнение процессов определяется политиками, стандартами, рекомендациями, рабочими инструкциями.

	«Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-XXX-01
		Только для внутреннего использования

6. СОДЕРЖАНИЕ СТАНДАРТА

6.1. Каталог услуг.

Описание услуг находится в Приложении 1 к настоящему стандарту.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ (НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ) НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА

Ответственность за соблюдение требований и применение настоящего Стандарта несут сотрудники сервисных департаментов.

Директор Департамента ИТ несет персональную ответственность за действия сотрудников сервисных департаментов при ненадлежащем исполнении настоящего стандарта.

Ответственность к нарушителям настоящего Стандарта применяется по основаниям и в порядке, предусмотренным трудовым законодательством Российской Федерации и трудовыми договорами, включая право Общества, в соответствии с трудовым законодательством, применить дисциплинарные взыскания, в том числе в виде замечания, выговора, увольнения по соответствующим основаниям.

8. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

8.1. Внешние нормативные документы


Таблица 8.1.1. Внешние нормативные документы

№ п/п	Наименование документа
1	Словарь терминов ITIL® на русском языке, версия 1.0, 29 июля 2011 г.

9. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Таблица 9.1. Контроль версий документа.


Номер версии	Дата создания версии	Должность Ответственного за разработку	ФИО Ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
1.	15.10.2015	Начальник управления эксплуатации ИТ	Егоров М.В.	Создание документа

	«Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-XXX-01
		Только для внутреннего использования

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Каталогу услуг
сервисных департаментов

Описание услуг

№	Наименование сервиса	Краткое описание сервиса	Срочность для бизнеса	Владелец сервиса
Дирекция корпоративной безопасности				
1	Видеонаблюдение	Поддержка работоспособности внутренней видеосистемы наблюдения магазинов сети	Высокая	Кузьмин Алексей Николаевич
2	Система контроля доступа (СКД)	Поддержка работоспособности систем контроля доступа магазинов сети	Высокая	Кузьмин Алексей Николаевич
3	Противокражные рамки	Поддержка работоспособности противокражных рамок	Средняя	Тесленко Сергей Александрович
Департамент поддержки розницы				
4	Стенды поставщика	Поддержка работоспособности стендов поставщиков	Средняя	Архипов Алексей Александрович
Департамент маркетинга				
5	Наружная реклама	Поддержка работоспособности внутренних и внешних вывесок магазинов сети	Высокая	Лазовский Вячеслав Владимирович
6	Навигация в торговых центрах	Поддержка работоспособности навигационных указателей на территории ТЦ	Высокая	Лазовский Вячеслав Владимирович
7	Внутреннее оформление магазинов	Заказ и замена информационных стендов, оформление стен, внутренней навигации.	Высокая	Толкунова Виктория Валерьевна
8	Рекламные материалы. Акции ДМ	Заказ полочных постеров/ Листовок А4/ Наклеек на витринные кубы /Панелей для ПК.	Высокая	Толкунова Виктория Валерьевна
Департамент строительства и эксплуатации				
9	Кондиционирование	Поддержка работоспособности внутренней системы кондиционирования магазинов сети	Высокая	Егоров Антон Валерьевич
10	Ремонт помещения	Устранение повреждений/недостатков в помещениях, находящихся в аренде у Детского мира	Средняя	Задорожнев Андрей Николаевич
11	Освещение	Поддерживание уровня освещенности помещений магазинов сети в соответствии с нормами охраны труда	Средняя	Иченский Александр Николаевич
12	Электричество	Установка дополнительного электрооборудования, замена, ремонт.	Высокая	Иченский Александр Николаевич

	«Каталог услуг сервисных департаментов»	СТ-ДИТ-XXX-01
		Только для внутреннего использования

№	Наименование сервиса	Краткое описание сервиса	Срочность для бизнеса	Владелец сервиса
13	Вывоз мусора	Вывоз ТБО из магазинов сети	Средняя	Нафиков Рустам Якубович
14	Санитарно-эпидемиологические работы	Проведение Санитарно-эпидемиологических работ (дезинфекция, дезинсекция, дератизация) в магазинах сети	Высокая	Нафиков Рустам Якубович
15	Клининг	Уборка магазина	Средняя	Задорожнев Андрей Николаевич
Департамент управления торговлей				
16	Портал "Тайный покупатель"	Предоставление доступов на портал, корректировка данных по ТП	Средняя	Орлова Нина Николаевна

Лист согласования

К проекту документа: Приказ каталог услуг сервисных департаментов

Ход основного согласования

Версия 1

Подразделение	Должность	ФИО	Дата и время		Решение	Комментарии	Подпись
			поступления	окончания			
Департамент по информационным технологиям	Член Правления-Директор департамента по информационным технологиям	Кондарев С.П.	16.10.2015 18:03	19.10.2015 09:58	Согласен		
Общий отдел	Ведущий специалист	Троценко В.А.	19.10.2015 10:12	19.10.2015 15:21	Согласен с комментариями	Изменить подписанта Чирахова В.С на Кондарева С.П.	

Версия 2

Ход дополнительного согласования

Исполнитель: Гуськов А.В. - Начальник отдела, Отдел эксплуатации ИТ/Управление ИТ и эксплуатации/Департамент по информационным технологиям/Центральный офис/Детский мир-Головная организация/ДМЦ