

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Kvaliteedijuhtimissüsteemid, nõuded)

Kvaliteedijuhtimine, sertifitseeritav

62 nõuet. Selle standardi järgi on võimalik sertifitseerida akrediteeritud sertifitseerimisasutuses. Versioon 07/2026.

ISO 9001 on ülemaailmselt tunnustatud kvaliteedijuhtimissüsteemide standard ja akrediteeritud sertifitseerimisasutus saab selle vastavust sertifitseerida. See loend hindab vastavust 2015. aasta väljaandele koos muudatusega Amendment 1:2024 (kliimamuutus punktides 4.1 ja 4.2). ISO 9001:2026 uustöötlust oodatakse umbes 2026. aasta septembris, seega jääb praeguseks hindamise aluseks 2015 + Amd 1:2024.

Ettevõtte	Kuupäev	Täitja		
4 Organisatsiooni kontekst		5		
4.1	Organisatsiooni eesmärgi ja kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandatud tulemuste seisukohalt olulised sisemised ja välised teemad on kindlaks määratud ning neid seiratakse. Siia kuulub ka selle kindlaksmääramine, kas kliimamuutus on oluline teema (lisatud muudatusega Amd 1:2024).			
Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla konteksti analüüs, näiteks lühike SWOT või PESTEL tabel koos kuupäeva ja vastutajaga, mis vaadatakse kord aastas juhtkonnapoolsel ülevaatusel üle. Kliimamuutus kajastub selgesõnaliselt ka siis, kui järeldus on, et see ei ole oluline. Sel juhul kirjutatakse põhjendus üles. Väikeses ettevõttes piisab ühest leheküljest, mida on juhtkonna koosolekul arutatud ja protokollitud.				
	Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
Tõend / põhjendus				
4.2	Kvaliteedijuhtimissüsteemi seisukohalt olulised huvipooled ja nende nõuded on kindlaks määratud, neid seiratakse ja vaadatakse korrapäraselt üle. Muudatuse Amd 1:2024 järgi võetakse arvesse, et huvipooltel võib olla kliimaga seotud nõudeid.			
Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla huvipoolte loend (kliendid, töötajad, tarnijad, ametiasutused, omanikud, sertifitseerimisasutus) koos nende ootuste ja iga ootuse allikaga, näiteks leping, õigusnõue või hankedokument. Kliimaga seotud ootused, näiteks klientide kestlikkuse küsimustikud, registreeritakse eraldi. Loendit ajakohastatakse juhtkonnapoolsel ülevaatusel.				
	Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
Tõend / põhjendus				
4.3	Kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitusala on kättesaadav dokumenteeritud teabena ning esitab piirid, hõlmatud tooted ja teenused ning tegevuskohad. Standardi nõuded, mis ei ole kohaldatavad, on välja toodud ja põhjendatud.		Dokument	
Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla lühike käsitusala dokument, sageli juhtimiskäsiraamatu osa või üks lehekülg kvaliteedijuhtimise portaalis. Dokument sisaldab põhjendust iga kohaldamata jäetud nõude kohta ega vähenda võimet tagada toodete ja teenuste vastavust. Näide tarkvara ja nõustamise ettevõttele: 7.1.5.2 ei ole kohaldatav, 8.3 on kohaldatav.				
	Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
Tõend / põhjendus				
4.4.1	Kvaliteedijuhtimissüsteem on kehtestatud, seda hoitakse ajakohasena ja parendatakse pidevalt. Vajalikud protsessid, nende järjestus ja vastastikmõju, sisendid, väljundid, kriteeriumid, mõõdikud, ressursid, vastutused ning nendega seotud riskid ja võimalused on kindlaks määratud.			
Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla protsessikaart ja iga protsessi kohta üheleheline kirjeldus, mis esitab eesmärgi, sisendi, väljundi, omaniku, mõõdiku ja liidesed. Väikeses ettevõttes piisab tabelist, kus on iga protsessi kohta üks rida, ulatuslike menetluskordade asemel.				
	Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
Tõend / põhjendus				
4.4.2	Protsesside toimimise toetamiseks hoitakse dokumenteeritud teavet ajakohasena ja kirjed annavad kindluse, et protsessid toimuvad kavandatud viisil.		Dokument	
Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla tegelikult kasutuses olevad töödokumendid (kontroll-loendid, mallid, tikeite töövood, kanban tahvlid) koos igapäevase töö kirjetega, näiteks tikeid, testiprotokollid ja kinnitused. Digitaalne süsteem, näiteks tikeisüsteem või ERP, kuulub dokumenteeritud teabe hulka, kui see on loetav ja hinnatav.				
	Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
Tõend / põhjendus				

5 Eestvedamine

5

5.1.1 Tippjuhtkond vastutab kvaliteedijuhtimissüsteemi tulemuslikkuse eest, annab ressursid, lõimib nõuded äriprotsessidesse ning edendab protsessikeskset lähenemist ja riskipõhist mõtlemist.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla juhtkonnapoolse ülevaatus protokollid, eelarve ja ressursiotsused, kinnitatud kvaliteedipoliitika ja juhtkonna allkirjastatud kvaliteedieesmärgid ning auditi ajal peetud vestlused. Kõige tugevam tõend on juhtkonna koosolekute protokollid, kus kvaliteet on püsiv päevakorrapunkt.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

5.1.2 Tippjuhtkond tagab, et kliendi nõuded ning kohalduvad õigusaktide ja regulatiivsed nõuded on kindlaks määratud, arusaadavad ja täidetud, et vastavust mõjutavate riskide ja võimalustega tegeletakse ning et kliendirahulolu suurendamine püsib tähelepanu keskmes.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla tellimuste ülevaatus enne kohustuse võtmist (pakkumuse või lepingu kinnitamine), kohalduvate õigusnõuete loend ning kliendirahulolu ja kaebuste korrapärane hindamine juhtkonna koosolekul.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

5.2.1 Kvaliteedipoliitika on kehtestatud, sobib organisatsiooni eesmärgi ja kontekstiga, annab raamistiku kvaliteedieesmärkidele ning sisaldab kohustust täita kohalduvaid nõudeid ja pidevalt parendada.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks on kvaliteedipoliitika, mis on kuupäevastatud ja juhtkonna kinnitatud, tavaliselt pool lehekülge. Sisu sobitub punktis 4.1 kindlaks määratud kontekstiga ega ole vahetatav loosung. Viide kehtivatele kvaliteedieesmärkidele teeb hindamise lihtsaks.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

5.2.2 Kvaliteedipoliitika on kättesaadav dokumenteeritud teabena, on organisatsioonis teatavaks tehtud ja arusaadav, seda rakendatakse ning see on asjakohastele huvipooltele vajalikus ulatuses kättesaadav.[Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla avaldamine sisevõrgus või kvaliteedijuhtimise portaalil, teadetetahvlid, sisseelamise materjalid ja koolituskirjed. Auditi ajal vesteldakse töötajatega. Töötajad annavad sisu edasi oma sõnadega, mitte peast ette kandes.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

5.3 Kvaliteedijuhtimissüsteemi oluliste ülesannete rollid, vastutused ja volitused on määratud, teatavaks tehtud ja arusaadavad, sealhulgas vastutus protsesside vastavuse, tippjuhtkonnale aruandmise ja muudatuste ohjamise eest.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla organisatsiooni skeem, rolli või ametijuhendid ja tabel, mis seob iga protsessi tema protsessi omanikuga. Väikeses ettevõttes piisab maatriksist, mis seob rollid (mitte isikud) standardi punktidega. Rollide ühendamine on lubatud tingimusel, et see on kirja pandud.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

6 Kavandamine

5

6.1.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandamisel võetakse arvesse punkti 4.1 teemad ja punkti 4.2 nõuded ning kindlaks on määratud riskid ja võimalused, millega tegelemine on vajalik kavandatud tulemuste saavutamiseks, soovitud mõjude suurendamiseks, soovimatute mõjude vähendamiseks ja parendamiseks.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla riskide ja võimaluste register, kus iga kanne on seostatav konteksti teema või huvipoolse nõudega. Lihtsast hinnangust (kõrge, keskmine, madal) piisab. Standard ei nõua vormistatud riskijuhtimise meetodit ega FMEA analüüsi.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

6.1.2

Riskide ja võimalustega tegelemise tegevused on kavandatud, lõimitud kvaliteedijuhtimissüsteemi protsessidesse ja nende tulemuslikkust hinnatakse. Tegevused on proportsionaalsed võimaliku mõjuga toodete ja teenuste vastavusele.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla tegevuskava koos vastutaja, tähtaja ja oleku jälgimisega ning tulemuslikkuse hindamine juhtkonnapoolsele ülevaatusel. Praktiline lahendus on hoida tegevusi tikititena olemasolevas ülesannete süsteemis, nii et elluviimine ja järeltegevused on ühes kohas nähtavad.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

6.2.1

Kvaliteedieesmärgid on kehtestatud asjakohastele funktsioonidele, tasanditele ja protsessidele, on kooskõlas kvaliteedipoliitikaga, on mõõdetavad, arvestavad kohalduvaid nõudeid, on olulised vastavuse ja kliendirahulolu seisukohalt ning neid seiratakse, tehakse teatavaks ja ajakohastatakse. Eesmärgid on kättesaadavad dokumenteeritud teabena.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla eesmärkide loend koos mõõdiku, lähtetaseme, sihtväärtuse ja ajaraamiga, näiteks kaebuste osakaal, tähtaegne tarne, vigade tihedus väljalaske kohta, klienditoe reageerimisaeg. Eesmärgid ilma arväärtuse või tähtajata ei ole mõõdetavad ja toovad kaasa mittevastavuse.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

6.2.2

Iga kvaliteedieesmärgi kohta on kavandatud, mida tehakse, milliseid ressursse on vaja, kes vastutab, millal töö valmib ja kuidas tulemusi hinnatakse.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla elluviimise kava, milles on täpselt need viis veergu. Kava saab hoida eesmärkide loendi laiendusena. Eesmärkide saavutamise hindamine kuulub juhtkonnapoolse ülevaatus sisendite hulka.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

6.3

Kvaliteedijuhtimissüsteemi muudatused on kavandatud ja viiakse ellu ohjatult. Arvesse võetakse muudatuse eesmärgi ja võimalikke tagajärgi, süsteemi terviklust, ressursside olemasolu ning vastutuste ja volituste jaotust.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla muudatuste kirjed süsteemi tasandi muudatuste kohta, näiteks uus tarkvara, uus tegevuskoht, ümberkorraldus või protsessi omaniku vahetus. Piisab lühikesest muudatuse vormist või otsuse kirjest, mis katab neli eespool nimetatud punkti. Süsteemi muudatused (6.3) hoitakse lahus toodete ja teenuste muudatustest (8.5.6).

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7 Tugi

13

7.1.1

Kvaliteedijuhtimissüsteemi kehtestamiseks, rakendamiseks, ajakohasena hoidmiseks ja pidevaks parendamiseks vajalikud ressursid on kindlaks määratud ja antud, arvestades olemasolevate sisemiste ressursside võimekust ja seda, mida hangitakse välistelt tarnijatelt.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla eelarve kavandamine, personalikavad ja investeerimisotsused, mis on seotud kvaliteedijuhtimissüsteemiga ja kirjas juhtkonnapoolse ülevaatus protokollis. Head tõendid on siin ka teadlikud otsused ise teha või sisse osta, näiteks välised audiitorid või sisseostetud infotehnoloogia haldus.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.2

Kvaliteedijuhtimissüsteemi tulemuslikuks rakendamiseks ning selle protsesside toimimiseks ja ohjamiseks vajalikud isikud on kindlaks määratud ja olemas.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla personali ja võimekuse kavandamine, asendamise kord ja töökoormuse ülevaade. Väikese ettevõtte jaoks on oluline näidata, et võtmerollidel on asendaja (bussitegur), näiteks asendajate maatriksi kaudu.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.3

Protsesside toimimiseks ning toodete ja teenuste vastavuseks vajalik taristu on kindlaks määratud, tagatud ja hoitakse töökorras.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla hoonete, riistvara ja võrgu varade loendid ning hoolduse ja olelusringi kavad. Tarkvara ja nõustamise ettevõtetes on olulised eelkõige arendus- ja koostekeskond, hoidlad, CI süsteemid, varukoopiaid ja majutus. Tõendiks võib olla halduse dokumentatsioon, varukoopiate logid ja käideldavuse aruanded.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.4

Protsesside toimimiseks vajalik keskkond on kindlaks määratud, tagatud ja hoitakse töökorras. Arvesse võetakse inimlikke ja füüsilisi tegureid, see tähendab sotsiaalseid aspekte (näiteks suhtlemise toon ja diskrimineerimise puudumine), psühholoogilisi aspekte (näiteks töökoormus ja stressi ennetamine) ja füüsilisi aspekte (näiteks temperatuur, valgus, müra ja hügieen).

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla töökohta, kaugtööd, müra, temperatuuri, korda ja puhtust käsitlevad reeglid koos töötajate küsitluste ja töökeskkonna riskianalüüsi tulemustega. Olemasolevaid tööohutuse dokumente ja psühholoogilise töökoormuse hindamist saab siin uuesti kasutada ilma tööd kordamata.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.5.1

Seireks ja mõõtmiseks kasutatavad ressursid on kindlaks määratud, konkreetseks tegevuseks sobivad ja hoitakse töökorras. Kirjed tõendavad nende otstarbekohasust.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla seire ja mõõtmise ressursside loend koos sobivuse tõendiga. Tarkvara ja nõustamise ettevõtetes on need tavaliselt testikeskkonnad, testiandmestikud, automaatsed testikomplektid, analüüsi ja seire tööriistad ning küsitlusvahendid. Tõendiks võib olla testiaruanded, tööriistade konfiguratsioon ja versioonikirjed.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.5.2

Kui mõõtejälgitavus on nõue või organisatsioon on selle vajalikuks tunnistanud, siis mõõtevahendid kalibreeritakse või kontrollitakse jälgitavate etalonide järgi kindlaksmääratud sagedusega, need on identifitseeritud ning kaitstud seadistuse muutmise, kahjustumise ja seisundi halvenemise eest.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kalibreerimistunnistused, kalibreerimise ajakava ja mõõtevahendite märgistus. Puhtalt tarkvara ja nõustamisega tegelevas ettevõttes, kus füüsilist mõõtmist ei toimu, ei ole see punkt tavaliselt kohaldatav. Sel juhul on mittekohaldatavus käsitusallas punkti 4.3 all põhjendatud ja seda ei jäeta vaikides kõrvale.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.1.6

Protsesside toimimiseks ning toodete ja teenuste vastavuseks vajalikud organisatsiooni teadmised on kindlaks määratud, neid hoitakse ajakohasena ja tehakse vajalikus ulatuses kättesaadavaks. Vajaduste muutumisel hangitakse täiendavad vajalikud teadmised.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla teadmusbaas, viki, arhitektuuri ja otsuste kirjed, õppetunnid, sisseelamise juhend ja üleandmise reeglid. Tõend on tugev siis, kui see näitab, et kriitiline teadmine ei ole ainult ühe inimese peas, näiteks paaristöö, ülevaatuste või kirja pandud otsuste kaudu.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.2

Kvaliteedi tulemuslikkust mõjutavate isikute vajalik pädevus on kindlaks määratud ja need isikud on pädevad hariduse, koolituse või kogemuse alusel. Kus vaja, rakendatakse tegevusi ja hinnatakse nende tulemuslikkust. Kirjed tõendavad pädevust.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla pädevusmaatriks (roll, nõutav pädevus, tegelik tase), diplomid, tunnistused, koolituskirjed ja arenguvestlused. Kõige sagedamini puudub just koolituse tulemuslikkuse hindamine. Piisab lühikesest märkmest järelvestluses või praktilisest kinnitusest.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.3 Organisationsiooni ohje all töötavad isikud on teadlikud kvaliteedipoliitikast, asjakohastest kvaliteedieesmärkidest, oma panusest süsteemi tulemuslikkusesse ja nõuetele mittevastavuse tagajärgedest.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla sisseelamise materjalid, kvaliteediteemasid käsitlevad meeskonnakoosolekud, teated ja sisekommunikatsioon. Tegelikult tõendi annab auditit töötajatega peetud vestluste kaudu. Abiks on kvaliteediteemaliste teabetundide osalejate loend.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.4 Kvaliteedijuhtimissüsteemi seisukohalt oluline sise- ja väliskommunikatsioon on kindlaks määratud: millest teavitatakse, millal, kellega, kuidas ja kes teavitab.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kommunikatsioonimaatriks nende viie veeruga, mis kajastab juba olemasolevaid kanaleid (meeskonnakoosolek, uudiskiri, olekuaruanne kliendile, juhtumist teavitamine, veebileht). Väikeses ettevõttes piisab umbes kümne reaga tabelist. Oluline on see, et kanaleid ka tegelikult kasutatakse.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.5.1 Kvaliteedijuhtimissüsteem hõlmab standardi nõutud dokumenteeritud teavet ja ka dokumenteeritud teavet, mille organisatsioon on tunnistanud vajalikuks.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla dokumentide ülevaade või dokumendiohje loend, mis näitab, milline dokument katab millise standardi nõude. Maht võib olla organisatsiooniga proportsionaalne. Klassikaline kvaliteedikäsiraamat ei ole enam kohustuslik.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.5.2 Uue ja ajakohastatava dokumenteeritud teabe puhul on tagatud sobiv identifitseerimine ja kirjeldus (pealkiri, kuupäev, autor, viitenumber), sobiv vorming ja andmekandja ning sobivuse ja piisavuse ülevaatus ja kinnitamine.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla ühtne dokumendi päis, kus on pealkiri, versioon, kuupäev, autor ja kinnitaja. Versioonihaldussüsteem koos pull requesti ülevaatus ja kinnitamisega täidab selle nõude täielikult ja on tarkvaraettevõtte jaoks kõige lihtsam tee.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

7.5.3 Vajaduse hetkel ja kohas on dokumenteeritud teave kättesaadav ja sobiv ning piisavalt kaitstud. Jaotamine, pääs, säilitamine, versioonihaldus, säilitustähtajad ja kõrvaldamine on ohjatud. Välist päritolu dokumenteeritud teave on identifitseeritud ja ohjatud.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla pääsuõigused failisüsteemis või hoidlas, varukoopiate ja säilitamise reeglid, kustutamise ja arhiveerimise tähtajad ning väliste dokumentide identifitseerimine (standardid, kliendi spetsifikatsioonid, tarnijate dokumendid). Tavapärase tõend: pääsu ohjamise kontseptsioon, varukoopiate logid ja säilitustähtaegade ajakava.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8 Toimimine

22

8.1 Toodete ja teenuste nõuete täitmiseks vajalikud protsessid on kavandatud, rakendatud ja ohjatud: nõuded on kindlaks määratud, vastuvõtukriteeriumid kehtestatud, ressursid määratud ning ohje toimub nende kriteeriumide järgi. Kavandatud muudatused on ohjatud, ettekavatsemata muudatused vaadatakse üle ja ebasoodsaid mõjusid leevendatakse ning sisseostetud protsessid on ohjatud. Kirjed annavad kindluse, et protsessid on toimunud kavandatud viisil.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla projekti või tellimuse kavad, valmiduse määramine, väljalaske kontroll-loendid, võimekuse kavandamine ja vastavad kirjed tiki- või projektisüsteemis. Sisseostetud protsesside (majutus, väline arendus) puhul lisandub leping ja tõend osutatud teenuse kohta.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.2.1 Kliendisuhtlus hõlmab toodete ja teenuste teavet, päringute, lepingute ja tellimuste käsitlemist koos muudatustega, klientide tagasisidet ja kaebusi, kliendi vara käsitlemist ning asjakohasel juhul nõudeid hädaolukorra meetmetele.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla pakkumuste ja tellimuste kirjavahetus, klienditoe ja tikitisüsteem, kaebuste kirjed, olekuaruanded ning teenuslepingud, kus on eskaleerimise või hädaolukorra sätted. Kirjena piisab e-kirjade ja tikitite ajaloost, kui see on leitav ja tellimusega seostatav.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.2.2 Pakutavate toodete ja teenuste nõuded on kindlaks määratud, sealhulgas kohalduvad õigusaktide ja regulatiivsed nõuded ning need, mida organisatsioon on vajalikuks tunnistanud. Organisatsioon suudab täita väited, mida ta oma toodete ja teenuste kohta esitab.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla teenuse kirjeldus, toote või teenuse kataloog, nõuete spetsifikatsioon, pakkumuse tekst ja kohalduvate õigusnõuete loend (näiteks andmekaitse, ligipääsetavus, tooteohutus). Veebilehel esitatud turundusväited loetakse väidete hulka ja need on tõendatud.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.2.3 Enne tarnekohustuse võtmist vaadatakse nõuded üle, sealhulgas kliendi esitatud nõuded, esitamata jäänud, kuid vajalikud nõuded, organisatsiooni enda nõuded ja kohalduvad õigusnõuded. Pakkumuse ja tellimuse erinevused lahendatakse. Ülevaatus tulemused ja uued nõuded registreeritakse.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla pakkumuse või tellimuse kinnitus koos nelja silma ülevaatusena, ülevaatus kirje või kontroll-loend pakkumisprotsessis ning tellimuse kinnitus. Suulised tellimused kinnitatakse ja registreeritakse.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.2.4 Toodete ja teenuste nõuete muutumisel muudetakse asjakohast dokumenteeritud teavet ja asjaomased isikud saavad muutunud nõuetest teada.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla muudatustaotlused, lepingu lisad, ajakohastatud tööjärje kirjed ja teade meeskonnale. Nõude täidab jälgitav muudatuste ajalugu tikitis või hoidlas.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.3.1 Sobiv projekteerimise ja arenduse protsess on kehtestatud ja seda hoitakse ajakohasena, et kindlustada toodete ja teenuste hilisem tarnimine ja osutamine.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kirja pandud arendusviis (näiteks Scrum, Kanban või etapiväravad) koos määratletud rollide ja artefaktidega. Oluline: tarkvara ja nõustamise ettevõtetes ei jäeta punkti 8.3 mittekohaldatavana välja, sest arendatakse oma tooteid, kontseptsioone või lahendusi. Selline väljajätmine oleks suur mittevastavus.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.3.2 Projekteerimise ja arenduse kavandamisel võetakse arvesse tegevuste laadi, kestust ja keerukust, vajalikke protsessietappe koos ülevaatusete, tõendamise ja valideerimisega, vastutusi ja volitusi, vajalikke ressursse, liideseid, klientide ja kasutajate kaasamist, hilisema tarnimise ja osutamise nõudeid ning eeldatavat ohje taset.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla projekti või väljalaske kava, teekaart, sprindi kavandamine, alustamisvalmiduse määratlus ja valmiduse määratlus koos toote omaniku, arendajate ja ülevaatajate määramisega. Agiilsed artefaktid sobivad tõendiks, kui kavandamise punktid on kaetud.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.3.3** **Projekteerimise ja arenduse sisendid on kindlaks määratud: talitus- ja jõudlusnõuded, teave varasematest sarnastest töödest, õigusaktide ja regulatiivsed nõuded, rakendatavad standardid või hea tava juhendid ning tõrke võimalikud tagajärjed. Sisendid on täielikud, ühemõttelised ja vastuoludeta ning neid säilitatakse kirjetena.** [Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla nõuete dokumendid, kasutajalood koos vastuvõtukriteeriumidega, nõuete spetsifikatsioon, arhitektuuriotsused ning turva- ja andmekaitseenõuded. Vastuolud on tõendatavalt lahendatud, näiteks kommentaaridega tiketis või täpsustuskoosoleku protokollis.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.3.4** **Projekteerimise ja arenduse ohjemeetmed kindlustavad, et saavutatavad tulemused on määratletud, et ülevaatused, tõendamine ja valideerimine toimuvad ning et tuvastatud probleemide puhul rakendatakse vajalikke tegevusi. Nende tegevuste kirjeid säilitatakse.** [Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla koodiülevaatused ja pull requestid, automaatsed testikäivitused CI süsteemis, testiaruanded, vastuvõtukatsetused koos kliendiga ja vigade jälgimine. Vahe hoitakse selge: tõendamine kontrollib vastavust spetsifikatsioonile, valideerimine vastavust kavandatud kasutusele, näiteks kasutaja või piloodi vastuvõtu kaudu.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.3.5** **Projekteerimise ja arenduse väljundid täidavad sisendnõuded, on piisavad järgnevate protsesside jaoks, sisaldavad seire ja mõõtmise nõudeid ning vastuvõtukriteeriume või viitavad neile ja esitavad kavandatud ning ohutu kasutuse jaoks olulised tunnused. Kirjeid säilitatakse.** [Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kinnitatud väljalaske artefaktid: versiooni seis, väljalaske märkmed, tehniline dokumentatsioon, halduse ja kasutaja dokumentatsioon ning vastuvõtu- ja testikriteeriumid. Jälgitavus nõudest testini ja testist väljalaskeni teeb selle punkti auditis kiiresti hinnatavaks.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.3.6** **Projekteerimise ja arenduse ajal või järel tehtud muudatused on identifitseeritud, vaadatakse üle ja on ohjatud vajalikus ulatuses, et vältida ebasoodsat mõju vastavusele. Säilitatakse kirjed muudatuste, ülevaatuste tulemuste, muudatuste lubamise ja ebasoodsate mõjude vältimiseks rakendatud tegevuste kohta.** [Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla muudatustaotlused, versioonijalugu hoidlas, kinnituse kanne pull requestis, mõjuanalüüs ja regressioonitestid. Loa andmise samm on nähtav. Ülevaatuseta liitmine nõuet ei täida.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.4.1** **Väljastpoolt hangitud protsessid, tooted ja teenused vastavad nõuetele. Väliste tarnijate hindamise, valiku, tulemuslikkuse seire ja uuesti hindamise kriteeriumid on määratletud ja neid rakendatakse ning hindamiste kirjeid säilitatakse.** [Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla tarnijate loend koos hinnangutega (näiteks kriteeriumid kvaliteet, tähtaegne tarne, reageerimisaeg ja turvalisus) ja iga-aastane uuesti hindamine. Tarkvaraettevõtetes kuuluvad siia ka pilve- ja majutusteenuse pakkujad, andmetöötlejad, välised arendajad ja kriitilised avatud lähtekoodiga sõltuvused.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.4.2** **Väliste tarnijate ohje liik ja ulatus on määratletud vastavusele avalduva võimaliku mõju alusel. Väljastpoolt hangitud protsessid jäävad kvaliteedijuhtimissüsteemi ohje alla. Vajalikud tõendamistegevused on kindlaks määratud ja neid tehakse.**

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla teenustaseme lepingud, sissetuleva kauba või teenuse kontroll, välise arendustöö vastuvõtukirjed ja käideldavuse seire. Kriitiliste tarnijate puhul saab täiendava tasakaalustava ohjemeetmena kasutada sertifikaate (näiteks ISO 27001).

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.4.3** Välistele tarnijatele esitatavad nõuded on enne edastamist piisavaks kinnitatud ning hõlmavad osutatavaid teenuseid, heakskiite, pädevusnõudeid, koostoimet kvaliteedijuhtimissüsteemiga, tulemuslikkuse seiret ja töendamistegevusi tarnija juures.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla ostutellimused, lepingud, tööde kirjeldused ja hankeotsuse dokumendid, kus nõutud punktid on näha. Standardsete pilveteenuste puhul, kus läbirääkimisruumi ei ole, piisab näitamisest, et kasutustingimused on üle vaadatud ja piisavaks hinnatud.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.5.1** Tootmine ja teenuse osutamine toimub ohjatud tingimustes: tunnuseid ja tulemusi käsitlev dokumenteeritud teave on kättesaadav, kasutatakse sobivaid seire ja mõõtmise ressursse, seiret ja mõõtmist tehakse sobivates etappides, taristu ja keskkond on sobivad, määratud on pädevad inimesed, väljastamine toimub ja inimlikke eksimusi ennetatakse.

[Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla tööjuhendid, käidujuhendid, juurutamise korrad, nelja silma kinnitused, automaatsed konveierid koos värvatega ning nõustamise juhised ja projektistandardid. Inimlike eksimuste ennetamise kõige tugevam tõend on automatiseerimine (CI, koodikontroll, testid).

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.5.2** Väljundid on vastavuse kindlustamiseks sobival viisil identifitseeritud ning seire ja mõõtmise seisund on kogu osutamise vältel tuvastatav. Kui jälgitavus on nõue, siis kordumatu identifitseerimine on ohjatud ja registreeritud.

[Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla versiooninumbrid, koostetunnused ja commit tunnused, artefaktiregister, tiktinumbrid ja olekuväljad töövoos (näiteks ülevaatusel, väljastatud). Nõustamises: dokumentide versioonid ja kinnitusmärged kontseptsioonidel ning aruannetel.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.5.3** Klientide või väliste tarnijate vara, mis on organisatsiooni ohje all, on identifitseeritud, kontrollitud, kaitstud ja hoitud. Kadumise, kahjustumise või sobimatuks osutumise korral teavitatakse omanikku ja juhtum registreeritakse.

[Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla organisatsioonile usaldatud esemete ja andmete register. Tarkvara ja nõustamise ettevõtetes tähendab see eelkõige kliendiandmeid, pääsuandmeid, litsentse, lähtekoodi ja intellektuaalomandit. Tõendiks võib olla andmetöötluslepingud, pääsu ohjamise kontseptsioon, krüpteerimine, kustutamise kontseptsioon ja juhtumitest teavitamine.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.5.4** Vahe- ja lõppväljundid on tootmise ja teenuse osutamise ajal säilitatud vajalikus ulatuses, et kindlustada nende vastavus nõuetele ka kliendile üleandmisel. Siia kuulub ka väljundite käsitlemine, hoiustamine, identifitseerimine ja kaitse.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla varukoopiate ja taastamise kontseptsioon koos kirja pandud taastamise testidega, hoidlate varundatus, artefaktide hoidla ja pääsukaitse. Praktiline miinimumtõend on üks taastamise test aastas koos kirjega.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 8.5.5** Tarnejärgsete tegevuste nõuded on täidetud, arvestades õigusaktide nõudeid, võimalikke soovimatuid tagajärgi, toote laadi ja eluiga, kliendi nõudeid ja klientide tagasisidet.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla hoolduse ja klienditoe lepingud, garantiitingimused, paikade ja uuenduste poliitika, olelusringi lõpu teated ja klienditoe mõõdikud. Tarkvara puhul on eriti oluline turvauuenduste käsitlemine pärast tarnet.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.5.6

Tootmise või teenuse osutamise muudatused vaadatakse üle ja on ohjatud vajalikus ulatuses, et kindlustada jätkuv vastavus. Säilitatakse kirjed muudatuse ülevaatuse, loa andnud isiku ja vajalike tegevuste kohta.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla muudatuste halduse kirjed reaalsest käidust: juurutamise kinnitused, konfiguratsioonimuudatused, tagasispööramise kava ja muudatuseks loa andnud isik. Nõude täidab muudatuste logi koos kinnitusmärkega.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.6

Tooteid ja teenuseid ei väljastata enne, kui kavandatud tõendamine on rahuldavalt lõpule viidud või kui volitatud isik ja asjakohasel juhul klient on väljastamise heaks kiitnud. Kirjed tõendavad vastavust vastuvõtukriteeriumidele ja näitavad väljastamiseks loa andnud isikut.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla väljastamise kirjed, väljastamise kinnitus juurutamise tööriistas, rohelised testiaruanded ja kliendi vastuvõtukinnitused. Väljastamiseks loa andnud isik on tuvastatav nime järgi või süsteemi kasutajakonteksti kaudu.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

8.7

Mittevastavad väljundid on identifitseeritud ja ohjatud, et vältida nende ettekatsetsemata kasutamist või tarnimist. Rakendatakse sobivaid tegevusi, näiteks parandus, eraldamine, tagasikutsumine, kliendi teavitamine või erandi taotlemine, ning pärast parandust tõendatakse vastavust. Säilitatakse kirjed mittevastavuse, rakendatud tegevuste, saadud erandite ja tegevuse üle otsustanud isiku kohta.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla puuduste ja vigade jälgimine koos raskusastmetega, blokeerivad reeglid konveieris, kiirparanduste ja tagasispööramiste kirjed ning klientide teavitamine tarnitud vigadest. Erandid (teadaolevad vead väljalaskes) on kirja pandud ja nende üle otsustab volitatud isik.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

9 Tulemuslikkuse hindamine8

9.1.1

Kindlaks on määratud, mida seiratakse ja mõõdetakse, milliste meetoditega, millal mõõtmine toimub ning millal tulemusi analüüsitakse ja hinnatakse. Kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivust ja tulemuslikkust hinnatakse ning tulemuste kirjeid säilitatakse.

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla mõõdikute kava (mõõdik, meetod, sagedus, vastutaja) ja vastavad hinnangud, näiteks kuu või kvartali aruanne või töölaua väljavõte. Olemasolevaid tegevusnäitajaid kasutatakse uuesti, mitte ei leiutata uusi.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

9.1.2

Klientide taju sellest, mil määral nende nõuded on täidetud, seiratakse ning selle teabe hankimise, seire ja ülevaatamise meetodid on kindlaks määratud.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kliendiküsitlused, tagasiside pärast projekti lõppu, NPS või rakendusepoe hinnangud, kaebuste analüüs ja protokollitud kliendikohtumised. Väikese kliendiarvu korral on iga projekti lõpetav struktureeritud vestlus sisukam kui massküsitlus.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

9.1.3

Seirest ja mõõtmisest saadud andmeid ja teavet analüüsitakse ja hinnatakse, et selgitada välja vastavus, kliendirahulolu, süsteemi toimivus ja tulemuslikkus, kavandatu tulemuslik elluviimine, riskide ja võimalustega tegelemiseks rakendatud tegevuste tulemuslikkus, väliste tarnijate tulemuslikkus ja parendamise vajadus.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks on analüüs, mis ütleb midagi suundumuste kohta, mitte pelgalt toorarvud: võrdlus eelmise perioodiga, kõrvalekalle sihtväärtusest ja sellest tehtud järeldus. Sama analüüs on ühtlasi juhtkonnapoolse ülevaatuse sisend.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 9.2.1 Siseauditid toimuvad kavandatud sagedusega ja annavad teavet selle kohta, kas kvaliteedijuhtimissüsteem vastab organisatsiooni enda nõuetele ja standardi nõuetele ning kas seda on tulemuslikult rakendatud ja hoitakse ajakohasena.**

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla auditiprogramm, mis katab tavaliselt ühe kuni kolm aastat ning kõik protsessid ja standardi punktid. Väike ettevõtte saab kaasata välise audiitori või kasutada teise valdkonna kolleege. Oluline on sõltumatus auditeeritavast valdkonnast.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 9.2.2 Auditiprogramm on kavandatud, kehtestatud ja seda hoitakse ajakohasena ning see hõlmab sagedust, meetodeid, vastutusi, kavandamise nõudeid ja aruandlust, arvestades protsesside olulisust ja varasemate auditite tulemusi. Iga auditi kriteeriumid ja käsitusala on määratletud, audiitorid on objektiivsed ja erapooletud, tulemustest antakse teada asjaomasele juhtkonnale ja parandused tehakse põhjendamatult viivitusega. Programmi ja tulemuste kirjeid säilitatakse.**

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla auditikava, auditiaruanded koos tähelepanekute ja mittevastavustega, audiitori pädevuse ja sõltumatuse tõend ning tegevuskava tähelepanekute sulgemiseks koos tähtaegade ja tulemuslikkuse kontrollidega.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 9.3.1 Tippjuhtkond vaatab kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandatud sagedusega üle, et kindlustada selle jätkuv sobivus, piisavus, tulemuslikkus ja kooskõla organisatsiooni strateegilise suunaga.**

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla kavandatud juhtkonnapoolse ülevaatus koosolek vähemalt kord aastas, kus tippjuhtkond osaleb. Tippjuhtkonna osalemine on kohustuslik ja nähtav protokollis osalejate loendis.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 9.3.2 Juhtkonnapoolne ülevaatus on kavandatud ja toimub standardi punktis 9.3.2 loetletud kõigi sisendite alusel. Ükski nõutud sisend ei puudu.**

Mille järgi seda näeb: Praktiline lahendus on protokollimall, mille päevakord loetleb iga punkti 9.3.2 sisendi eraldi punktina. Sisuliselt on need: varasemate ülevaatuste tegevuste seis, muutused välistes ja sisemistes teemades ning huvipooltes, mõõdikute tulenev tulemuspilt (kliendirahulolu ja tagasiside, eesmärkide saavutamine, protsesside ja toodete vastavus, mittevastavused ja korrigeerivad tegevused, seire ja auditite tulemused, väliste tarnijate tulemuslikkus), ressursside piisavus, riskide ja võimalustega tegelemiseks rakendatud tegevuste tulemuslikkus ning parandusvõimalused. Punkti enda sõnastusega tasub tutvuda. See loend on töövahend, mitte standardi tsitaat.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

- 9.3.3 Juhtkonnapoolse ülevaatus väljundid sisaldavad otsuseid ja tegevusi, mis puudutavad parandusvõimalusi, kvaliteedijuhtimissüsteemi muutmise vajadust ja ressursivajadusi. Tulemuste kirjeid säilitatakse.**

Dokument

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla allkirjastatud juhtkonnapoolse ülevaatus protokoll, kus on otsuste osa koos tegevuse, vastutaja ja tähtsajaga. Protokoll ilma otsusteta ja ilma ressurssi käsitleva seisukohata toob korrapäraselt kaasa mittevastavuse.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

10 Parendamine

4

- 10.1 Parandusvõimalused on kindlaks määratud ja valitud ning kliendi nõuete täitmiseks ja kliendirahulolu suurendamiseks vajalikud tegevused viiakse ellu. Siia kuulub toodete ja teenuste parendamine, soovimatute mõjude parandamine ja ennetamine ning süsteemi toimivuse ja tulemuslikkuse parendamine.**

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla paranduste loend või ideetahvel koos olekuga, retrospektiivid koos neist tulenevate tegevustega ja parandusprojektid koos mõõdikuga enne ja pärast. Tõend muutub tugevaks siis, kui kirja on pandud mõõdetav mõju (aeg, vead, kulu).

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

10.2.1 Mittevastavuse ilmnemisel, sealhulgas kaebusest tuleneva mittevastavuse korral, reageerib organisatsioon, ohjab ja parandab mittevastavuse ning tegeleb tagajärgedega. Põhjuste kõrvaldamiseks vajalikku tegevust hinnatakse, põhjused määratakse kindlaks, tegevused viiakse ellu, nende tulemuslikkus vaadatakse üle ja vajaduse korral ajakohastatakse riske ja võimalusi ning kvaliteedijuhtimissüsteemi ennast.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla korrigeerivate tegevuste protsess koos algpõhjuste analüüsiga, näiteks 5 Whys või Ishikawa, mis eristab selgelt kohese paranduse põhjuste kõrvaldamisest. Tarkvaras toimivad hästi juhtumijärgsed analüüsid. Kõige olulisem osa on kirja pandud tulemuslikkuse kontroll pärast kindlaksmääratud aega.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

10.2.2 Iga mittevastavuse kohta on jälgitav kirje mittevastavuse laadi, sellele reageerimiseks rakendatud tegevuse ja korrigeeriva tegevuse tulemuste kohta.

[Dokument](#)

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla puuduste ja tegevuste register (CAPA loend) või tiketid väljadega kirjeldus, põhjus, tegevus, vastutaja, tähtaeg ja tulemuslikkus. Lihtsast arvutustabelist piisab, kui seda hoitakse ajakohasena ja see on tiketitega kooskõlas.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus

10.3 Kvaliteedijuhtimissüsteemi sobivust, piisavust ja tulemuslikkust parendatakse pidevalt. Analüüsi, hindamise ja juhtkonnapoolse ülevaatuse tulemusi uuritakse, et selgitada välja parendamise vajadused või võimalused.

Mille järgi seda näeb: Tõendiks võib olla mõõdikute areng mitme perioodi jooksul, juhtkonnapoolsest ülevaatest tulenevad lõpetatud parendustegevused ja pideva parendamise rutiin, näiteks korrapärased retrospektiivid või parenduskata koos sihtseisundi ja lühikeste tsüklitega.

Avatud	Töös	Täidetud	Ei kohaldu
--------	------	----------	------------

Tõend / põhjendus