

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Kvalitātes pārvaldības sistēmas, prasības)

Kvalitātes pārvaldība, sertificējama

62 prasības. Pēc šī standarta ir iespējams sertificēties akreditētā sertifikācijas institūcijā. Redakcija 07/2026.

ISO 9001 ir pasaulē atzīts kvalitātes pārvaldības sistēmu standarts, un to var sertificēt akreditēta sertifikācijas institūcija. Šis kontrolsaraksts vērtē atbilstību 2015. gada redakcijai kopā ar grozījumu Amd 1:2024 (klimata pārmaiņas 4.1. un 4.2. punktā). ISO 9001:2026 revīzija ir gaidāma aptuveni 2026. gada septembrī, tāpēc pašreizējais novērtēšanas pamats paliek 2015 + Amd 1:2024.

Uzņēmums	Datums	Aizpildīja		
4 Organizācijas konteksts		5		
4.1	Iekšējie un ārējie jautājumi, kas attiecas uz organizācijas darbības mērķi un uz kvalitātes pārvaldības sistēmas paredzētajiem rezultātiem, ir noteikti un tiek uzraudzīti. Tas ietver arī noteikšanu, vai klimata pārmaiņas ir būtisks jautājums (pievienots ar Amd 1:2024).			
Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt konteksta analīze, piemēram, īsa SWOT vai PESTEL tabula ar datumu un atbildīgo, ko reizi gadā pārskata vadības pārskatīšanā. Klimata pārmaiņām ir skaidri jāparādās arī tad, ja secinājums ir, ka tās nav būtiskas. Šādā gadījumā pamatojums tiek reģistrēts. Maziem uzņēmumiem pietiek ar vienu lapu, kas apspriesta un protokolēta vadības sanāksmē.				
	Atvērtā	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
Pierādījums / pamatojums				
4.2	Kvalitātes pārvaldības sistēmai būtiskās ieinteresētās puses un to prasības ir noteiktas, tiek uzraudzītas un regulāri pārskatītas. Saskaņā ar Amd 1:2024 tiek ņemts vērā, ka ieinteresētajām pusēm var būt ar klimatu saistītas prasības.			
Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt ieinteresēto pušu saraksts (klienti, darbinieki, piegādātāji, iestādes, īpašnieki, sertifikācijas institūcija) ar to gaidām un katras gaidas avotu, piemēram, līgumu, tiesību aktu prasību vai iepirkuma konkursu. Ar klimatu saistītās gaidas, tādas kā klientu ilgtspējas aptaujas, ir jāreģistrē atsevišķi. Saraksts tiek atjaunināts vadības pārskatīšanā.				
	Atvērtā	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
Pierādījums / pamatojums				
4.3	Kvalitātes pārvaldības sistēmas tvērums ir pieejams kā dokumentēta informācija, tajā ir norādītas robežas, aptvertie produkti un pakalpojumi un darbības vietas. Standarta prasības, kas nav piemērojamas, ir identificētas un pamatotas.		Dokuments	
Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt īss tvēruma dokuments, bieži vien daļa no pārvaldības rokasgrāmatas vai viena lapa kvalitātes portālā. Tajā ir jāsniedz pamatojums par katru prasību, kas netiek piemērota, un tas nedrīkst mazināt spēju nodrošināt produktu un pakalpojumu atbilstību. Piemērs programmatūras un konsultāciju uzņēmumam: 7.1.5.2 nav piemērojams, 8.3 ir piemērojams.				
	Atvērtā	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
Pierādījums / pamatojums				
4.4.1	Kvalitātes pārvaldības sistēma ir izveidota, tiek uzturēta un nepārtraukti uzlabota. Ir noteikti nepieciešamie procesi, to secība un mijiedarbība, ievaddati, rezultāti, kritēriji, rādītāji, resursi, atbildība un ar tiem saistītie riski un iespējas.			
Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt procesu karte un vienas lapas apraksts par katru procesu ar mērķi, ievaddatiem, rezultātu, īpašnieku, rādītāju un saskarnēm. Mazos uzņēmumos pietiek ar tabulu, kurā katram procesam atbilst viena rinda, plašu procedūru vietā.				
	Atvērtā	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
Pierādījums / pamatojums				
4.4.2	Dokumentēta informācija tiek uzturēta, lai atbalstītu procesu norisi, un ieraksti sniedz pārlicību, ka procesi tiek īstenoti kā plānots.		Dokuments	
Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt reāli lietotie darba dokumenti (kontrolsaraksti, veidnes, pieteikumu darbplūsmas, kanban tāfeles) kopā ar ikdienas darbības ierakstiem, piemēram, pieteikumiem, testu protokoliem un apstiprinājumiem. Digitāla sistēma, tāda kā pieteikumu izsekošanas rīks vai ERP, tiek uzskatīta par dokumentētu informāciju, ja tā ir salasāma un izvērtējama.				
	Atvērtā	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
Pierādījums / pamatojums				

5 Līderība

5

5.1.1 Augstākā vadība uzņemas atbildību par kvalitātes pārvaldības sistēmas rezultativitāti, nodrošina resursus, integrē prasības uzņēmuma darbības procesos un veicina procesa pieeju un uz risku balstītu domāšanu.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt vadības pārskatīšanas protokoli, budžeta un resursu lēmumi, apstiprināta kvalitātes politika un vadības parakstīti kvalitātes mērķi, kā arī pārrunas audita laikā. Vispēcīgākais pierādījums ir vadības sanāksmju protokoli, kuros kvalitāte ir pastāvīgs darba kārtības punkts.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

5.1.2 Augstākā vadība nodrošina, ka klientu prasības un piemērojamās normatīvo aktu prasības ir noteiktas, saprastas un izpildītas, ka tiek risināti riski un iespējas, kas ietekmē atbilstību, un ka tiek uzturēta ievirze uz klientu apmierinātības paaugstināšanu.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt pasūtījumu pārskatīšana pirms saistību uzņemšanās (piedāvājuma vai līguma apstiprināšana), piemērojamo tiesību aktu prasību saraksts un regulāra klientu apmierinātības un sūdzību izvērtēšana vadības sanāksmē.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

5.2.1 Ir izveidota kvalitātes politika, kas atbilst organizācijas darbības mērķim un kontekstam, veido ietvaru kvalitātes mērķiem un ietver apņemšanos izpildīt piemērojamās prasības un nepārtraukti uzlaboties.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums ir kvalitātes politika ar datumu un vadības apstiprinājumu, parasti pusi lapas gara. Tās saturam ir jāatbilst 4.1. punktā noteiktajam kontekstam, un tā nedrīkst būt savstarpēji aizvietoama frāze. Saite uz aktuālajiem kvalitātes mērķiem atvieglo novērtēšanu.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

5.2.2 Kvalitātes politika ir pieejama kā dokumentēta informācija, tā ir paziņota un saprasta organizācijā, tiek piemērota un attiecīgā gadījumā ir pieejama būtiskajām ieinteresētajām pusēm.[Dokuments](#)

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt publicēšana iekšējā tīklā vai kvalitātes portālā, ziņojumu dēļi, ievadapmācības materiāli un apmācību ieraksti. Audita laikā notiek pārrunas ar darbiniekiem. Viņiem ir jāspēj izteikt būtību saviem vārdiem, nevis atkārtot to no galvas.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

5.3 Lomas, atbildība un pilnvaras kvalitātes pārvaldības sistēmas būtiskajiem uzdevumiem ir piešķirtas, paziņotas un saprastas, tostarp atbildība par procesu atbilstību, par ziņošanu augstākajai vadībai un par izmaiņu vadīšanu.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt organizācijas struktūra, lomu vai amatu apraksti un tabula, kas katru procesu sasaista ar tā īpašnieku. Mazos uzņēmumos pietiek ar matricu, kas lomas, nevis konkrētas personas, sasaista ar standarta punktiem. Apvienotas lomas ir pieļaujamas, taču tās ir jānorāda.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

6 Plānošana

5

6.1.1 Kvalitātes pārvaldības sistēmas plānošanā tiek ņemti vērā 4.1. punktā minētie jautājumi un 4.2. punktā minētās prasības, un ir noteikti riski un iespējas, kuru risināšana ir nepieciešama, lai sasniegtu paredzētos rezultātus, pastiprinātu vēlamo ietekmi, mazinātu nevēlamo ietekmi un panāktu uzlabojumus.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt risku un iespēju reģistrs, kurā katrs ieraksts ir izsekojams līdz konteksta jautājumam vai ieinteresētās puses prasībai. Pietiek ar vienkāršu vērtējumu (augsts, vidējs, zems). Standarts neprasa formālu risku pārvaldības metodi un neprasa FMEA.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

6.1.2

Darbības risku un iespēju risināšanai ir plānotas, integrētas kvalitātes pārvaldības sistēmas procesos, un to rezultativitāte tiek izvērtēta. Darbības ir samērīgas ar iespējamo ietekmi uz produktu un pakalpojumu atbilstību.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt rīcības plāns ar atbildīgo, termiņu un statusa izsekošanu, kā arī rezultativitātes izvērtējums vadības pārskatīšanā. Praktiska pieeja ir vadīt darbības kā pieteikumus jau esošajā uzdevumu sistēmā, lai īstenošana un turpmākā izsekošana būtu redzama vienuviet.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

6.1.1

Kvalitātes mērķi ir izveidoti būtiskajām funkcijām, līmeņiem un procesiem, tie saskan ar kvalitātes politiku, ir izmērāmi, ņem vērā piemērojamās prasības, ir būtiski atbilstībai un klientu apmierinātībai un tiek uzraudzīti, paziņoti un aktualizēti. Tie ir pieejami kā dokumentēta informācija.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt mērķu saraksts ar rādītāju, sākuma vērtību, mērķa vērtību un termiņu, piemēram, sūdzību īpatsvars, piegāde laikā, defektu blīvums vienā laidienā, atbalsta reakcijas laiks. Mērķi bez skaitļa vai bez termiņa nav izmērāmi un noved pie neatbilstības.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

6.2.2

Katram kvalitātes mērķim ir plānots, kas tiek darīts, kādi resursi ir nepieciešami, kas ir atbildīgs, kāds ir izpildes termiņš un kā tiek izvērtēti rezultāti.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt īstenošanas plāns tieši ar šīm piecām slejām. To var uzturēt kā mērķu saraksta paplašinājumu. Mērķu sasniegšanas izvērtējums ir vadības pārskatīšanas ievaddati.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

6.3

Kvalitātes pārvaldības sistēmas izmaiņas ir plānotas un tiek veiktas kontrolēti. Tiek ņemts vērā izmaiņu mērķis, to iespējamās sekas, sistēmas integritāte, resursu pieejamība un atbildības un pilnvaru sadalījums.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt izmaiņu ieraksti sistēmas līmeņa izmaiņām, piemēram, jauna programmatūra, jauna darbības vieta, reorganizācija vai procesa īpašnieka maiņa. Pietiek ar īsu izmaiņu veidlapu vai lēmuma ierakstu, kas aptver iepriekš minētos četrus punktus. Sistēmas izmaiņas (6.3) ir jātur atsevišķi no produktu un pakalpojumu izmaiņām (8.5.6).

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7 Atbalsts

13

7.1.1

Resursi, kas nepieciešami kvalitātes pārvaldības sistēmas izveidei, ieviešanai, uzturēšanai un nepārtrauktai uzlabošanai, ir noteikti un nodrošināti, ņemot vērā esošo iekšējo resursu spēju un nepieciešamību pēc ārējo piegādātāju resursiem.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt budžeta plānošana, personāla plāni un ieguldījumu lēmumi, kas saistīti ar kvalitātes pārvaldības sistēmu un dokumentēti vadības pārskatīšanas protokolos. Labs pierādījums šeit ir arī apzināti lēmumi par darīt vai pirt, tādi kā ārēji auditori vai ārpalpojuma nodots IT uzturēšana.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.1.2

Personas, kas nepieciešamas kvalitātes pārvaldības sistēmas rezultātai ieviešanai un tās procesu norisei un vadīšanai, ir noteiktas un pieejamas.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt personāla un kapacitātes plānošana, aizvietošanas kārtība un darba slodzes pārskats. Maziem uzņēmumiem ir svarīgi parādīt, ka galvenajām lomām ir aizvietotājs, tā saucamais bus factor, piemēram, ar aizvietošanas matricu.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.1.3

Infrastruktūra, kas nepieciešama procesu norisei un produktu un pakalpojumu atbilstībai, ir noteikta, nodrošināta un tiek uzturēta.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt ēku, aparatūras un tīkla inventarizācijas saraksti, kā arī uzturēšanas un dzīves cikla plāni. Programmatūras un konsultāciju uzņēmumos būtiska galvenokārt ir izstrādes un būvēšanas vide, repozitoriji, nepārtrauktas integrācijas (CI) sistēmas, rezerves kopijas un mitināšana. Pierādījums var būt uzturēšanas dokumentācija, rezerves kopiju žurnāli un pieejamības pārskati.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.1.4

Procesu norisei nepieciešamā vide ir noteikta, nodrošināta un tiek uzturēta. Tiek ņemti vērā cilvēciskie un fiziskie faktori, proti, sociālie aspekti (tādi kā saziņas tonis un brīvība no diskriminācijas), psiholoģiskie aspekti (tādi kā darba slodze un stresa novēršana) un fiziskie aspekti (tādi kā temperatūra, gaiss, trokšnis un higiēna).

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt noteikumi par darba vietu, attālināto darbu, trokšni, temperatūru, kārtību un tīrību, kā arī darbinieku aptauju rezultāti un darba vides risku novērtējumi. Esošos darba aizsardzības dokumentus un psiholoģiskās slodzes novērtējumu var izmantot arī šeit, neveicot vienu darbu divreiz.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.1.5.1

Uzraudzībai un mērīšanai izmantotie resursi ir noteikti, piemēroti konkrētajai darbībai un tiek uzturēti. Ieraksti pierāda, ka tie ir derīgi paredzētajam nolūkam.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt uzraudzības un mērīšanas resursu saraksts ar piemērotības apliecinājumu. Programmatūras un konsultāciju uzņēmumos tie parasti ir testa vides, testa datu kopas, automatizēti testu komplekti, analīzes un uzraudzības rīki un aptauju rīki. Pierādījums var būt testu atskaite, rīku konfigurācija un versiju ieraksti.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

7.1.5.2

Ja mērījumu izsekojamība ir prasība vai organizācija to uzskata par nepieciešamu, mēraparatūra noteiktos intervālos tiek kalibrēta vai verificēta pret izsekojamiem etaloniem, ir identificēta un ir pasargāta no noregulējuma maiņas, bojājumiem un nolietojuma.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt kalibrēšanas sertifikāti, kalibrēšanas grafiks un mēraparatūras marķējums. Programmatūras un konsultāciju uzņēmumam bez fiziskiem mērījumiem šis punkts parasti nav piemērojams. Tādā gadījumā nepiemērojamība ir jāpamato tvērumā saskaņā ar 4.3. punktu, un to nedrīkst klusējoši apiet.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

7.1.6

Zināšanas organizācijā, kas nepieciešamas procesu norisei un produktu un pakalpojumu atbilstībai, ir noteiktas, tiek uzturētas un nepieciešamajā apjomā ir pieejamas. Mainoties vajadzībām, nepieciešamās papildu zināšanas tiek iegūtas.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt zināšanu bāze, viki, arhitektūras un lēmumu ieraksti, gūtās atziņas, ievadapmācības rokasgrāmata un nodošanas kārtība. Pierādījums ir spēcīgs tad, kad tas parāda, ka kritiskās zināšanas neatrodas tikai vienas personas galvā, piemēram, ar darbu pāri, pārskatīšanām vai dokumentētiem lēmumiem.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.2

Nepieciešamā kompetence personām, kas ietekmē kvalitātes sniegumu, ir noteikta, un šīs personas ir kompetentas, pamatojoties uz izglītību, apmācību vai pieredzi. Kur nepieciešams, tiek veiktas darbības un to rezultativitāte tiek izvērtēta. Ieraksti pierāda kompetenci.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt kompetenču matrica (loma pret nepieciešamo kompetenci pret faktisko līmeni), diplomi, sertifikāti, apmācību ieraksti un attīstības pārrunas. Apmācības rezultativitātes izvērtēšana ir punkts, kas visbiežāk trūkst. Pietiek ar īsu piezīmi turpmākajās pārrunās vai praktisku apliecinājumu.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

7.3 Personas, kas veic darbu organizācijas pakļautībā, apzinās kvalitātes politiku, būtiskos kvalitātes mērķus, savu ieguldījumu sistēmas rezultativitātē un sekas, ko rada prasību neizpilde.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt ievadapmācības materiāli, komandas sanāksmes ar kvalitātes tēmām, paziņojumi un iekšējā saziņa. Faktiskais pierādījums audīta laikā tiek iegūts pārrunās ar darbiniekiem. Noder dalībnieku saraksts no kvalitātes informatīvajām sanāksmēm.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.4 Kvalitātes pārvaldības sistēmai būtiskā iekšējā un ārējā saziņa ir noteikta: par ko tiek ziņots, kad, ar ko, kā un kurš ziņo.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt saziņas matrica ar šīm piecām slejām, kas atspoguļo jau esošos kanālus (komandas sanāksme, jaunumu vēstule, statusa atskaite klientam, paziņojums par notikumu, tīmekļa vietne). Maziem uzņēmumiem pietiek ar tabulu, kurā ir aptuveni desmit rindas. Svarīgi ir tas, ka kanāli tiek arī reāli izmantoti.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.5.1 Kvalitātes pārvaldības sistēma ietver standartā prasīto dokumentēto informāciju, kā arī dokumentēto informāciju, ko organizācija atzīst par nepieciešamu.

[Dokuments](#)

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt dokumentu pārskats vai dokumentu vadības saraksts, kas parāda, kurš dokuments sedz kuru standarta prasību. Apjoms var būt samērīgs ar organizācijas lielumu. Klasiska kvalitātes rokasgrāmata vairs nav obligāta.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.5.2 Veidojot un aktualizējot dokumentēto informāciju, tiek nodrošināta piemērota identifikācija un apraksts (nosaukums, datums, autors, atsaucē numurs), piemērots formāts un datu nesējs, kā arī pārskatīšana un apstiprināšana attiecībā uz piemērotību un pietiekamību.

[Dokuments](#)

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt vienveidīga dokumenta galvene ar nosaukumu, versiju, datumu, autoru un apstiprinātāju. Versiju vadības sistēma ar izmaiņu pieprasījuma pārskatīšanu un apstiprināšanu pilnībā izpilda šo prasību un programmatūras uzņēmumiem ir vienkāršākais ceļš.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

7.5.3 Dokumentēta informācija ir pieejama un piemērota tur, kur un tad, kad tā ir nepieciešama, un ir pietiekami aizsargāta. Izplatīšana, piekļuve, glabāšana, versiju vadība, saglabāšanas termiņi un iznīcināšana tiek vadīti. Ārējas izcelsmes dokumentēta informācija ir identificēta un tiek vadīta.

[Dokuments](#)

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt piekļuves tiesības failu sistēmā vai repozitorijā, rezerves kopiju un saglabāšanas noteikumi, dzēšanas un arhivēšanas termiņi, kā arī ārējo dokumentu identifikācija (standarti, klientu specifikācijas, piegādātāju dokumenti). Tipisks pierādījums: piekļuves pārvaldības koncepcija, rezerves kopiju žurnāli un saglabāšanas termiņu grafiks.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8 Darbība

22

8.1 Procesi, kas nepieciešami produktu un pakalpojumu prasību izpildei, ir plānoti, ieviesti un tiek vadīti: prasības ir noteiktas, pieņemšanas kritēriji ir izveidoti, resursi ir noteikti un vadīšana notiek saskaņā ar šiem kritērijiem. Plānotās izmaiņas tiek vadītas, neplānotās izmaiņas tiek pārskatītas un nelabvēlīgā ietekme tiek mazināta, un ārpakalpojuma procesi tiek vadīti. Ieraksti sniedz pārlicību, ka procesi ir īstenoti kā plānots.

[Dokuments](#)

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt projektu vai pasūtījumu plāni, pabeigtības definīcija, laidiena kontrolsaraksti, kapacitātes plānošana un attiecīgie ieraksti pieteikumu vai projektu sistēmā. Ārpakalpojuma procesiem (mitināšana, ārēja izstrāde) papildus noder līgums un sniegtā pakalpojuma apliecinājums.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.2.1

Saziņa ar klientiem aptver informāciju par produktiem un pakalpojumiem, pieprasījumu, līgumu un pasūtījumu apstrādi, tostarp izmaiņas, klientu atsauksmes un sūdzības, klientu īpašuma apstrādi un, kur tas ir būtiski, prasības rīcībai ārkārtas gadījumos.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt piedāvājumu un pasūtījumu sarakste, atbalsta un pieteikumu sistēma, sūdzību ieraksti, statusa atskaites un pakalpojumu līgumi ar eskalācijas vai ārkārtas rīcības noteikumiem. Elektroniskā pasta un pieteikumu vēsture ir pietiekams ieraksts, ja to var atrast un sasaistīt ar pasūtījumu.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.2.2

Piedāvāto produktu un pakalpojumu prasības ir noteiktas, tostarp piemērojamās normatīvo aktu prasības un tās, ko organizācija atzīst par nepieciešamām. Organizācija spēj izpildīt apgalvojumus, ko tā izsaka par saviem produktiem un pakalpojumiem.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt pakalpojuma apraksts, produktu vai pakalpojumu katalogs, prasību specifikācija, piedāvājuma teksts un piemērojamo tiesību aktu prasību saraksts (piemēram, datu aizsardzība, piekļūstamība, produktu drošums). Mārketinga apgalvojumi tīmekļa vietnē ir uzskatāmi par apgalvojumiem, un tie ir jāpamato.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.2.3

Pirms saistību uzņemšanās par piegādi prasības tiek pārskatītas, tostarp klienta noteiktās, nenorādītās, bet nepieciešamās, organizācijas noteiktās un piemērojamās tiesību aktu prasības. Atšķirības starp piedāvājumu un pasūtījumu tiek novērstas. Pārskatīšanas rezultāti un jaunās prasības tiek reģistrētas.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt piedāvājuma vai pasūtījuma apstiprinājums ar četru acu pārskatīšanu, pārskatīšanas ieraksts vai kontrolsaraksts piedāvājuma sagatavošanas procesā un pasūtījuma apstiprinājums. Mutiski pasūtījumi ir jāapstiprina un jāreģistrē.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.2.4

Mainoties produktu un pakalpojumu prasībām, attiecīgā dokumentētā informācija tiek grozīta un attiecīgās personas tiek informētas par mainītajām prasībām.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt izmaiņu pieprasījumi, līgumu grozījumi, atjaunināti uzdevumu saraksta ieraksti un saziņa ar komandu. Izsekojama izmaiņu vēsture pieteikumā vai repozitorijā izpilda prasību.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.3.1

Ir izveidots un tiek uzturēts piemērots projektēšanas un izstrādes process, kas nodrošina turpmāku produktu un pakalpojumu sniegšanu.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt dokumentēta izstrādes pieeja (piemēram, Scrum, Kanban vai posmu vārtu pieeja) ar noteiktām lomām un artefaktiem. Svarīgi: programmatūras un konsultāciju uzņēmumiem 8.3. punktu nedrīkst izslēgt kā nepiemērojamu, jo tiek izstrādāti savi produkti, koncepcijas vai risinājumi. Tāda izslēgšana būtu būtiska neatbilstība.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.3.2

Projektēšanas un izstrādes plānošanā tiek ņemts vērā darbību raksturs, ilgums un sarežģītība, nepieciešamie procesa posmi, tostarp pārskatīšanas, verifikācija un validācija, atbildība un pilnvaras, nepieciešamie resursi, saskarnes, klientu un lietotāju iesaiste, prasības turpmākai sniegšanai un sagaidāmais vadīšanas līmenis.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt projekta vai laidiena plāns, ceļa karte, sprinta plānošana, gatavības definīcija un pabeigtības definīcija, kā arī produkta īpašnieka, izstrādātāju un pārskatītāju norīkošana. Elastīgās izstrādes artefakti tiek pieņemti, ja vien plānošanas punkti ir aptverti.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.3.3	Projektēšanas un izstrādes ievaddati ir noteikti: funkcionālās un veikspējas prasības, informācija no iepriekšējām līdzīgām darbībām, normatīvo aktu prasības, piemērojamie standarti vai prakses kodeksi un iespējamās kļūmju sekas. Ievaddati ir pilnīgi, nepārprotami un savstarpēji nepretrunīgi, un tie tiek saglabāti kā ieraksti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt prasību dokumenti, lietotāju stāsti ar pieņemšanas kritērijiem, prasību specifikācija, arhitektūras lēmumi un drošības un datu aizsardzības prasības. Pretrunas ir pierādāmi jānovērš, piemēram, ar komentāriem pieteikumā vai precizēšanas sanāksmes protokolā. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
8.3.4	Projektēšanas un izstrādes vadīšana nodrošina, ka sasniedzamie rezultāti ir noteikti, ka tiek veiktas pārskatīšanas, verifikācijas un validācijas darbības un ka konstatētajām problēmām tiek veiktas nepieciešamās darbības. Šo darbību ieraksti tiek saglabāti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt koda pārskatīšanas un izmaiņu pieprasījumi, automatizēti testu izpildījumi nepārtrauktās integrācijas (CI) vidē, testu atskaites, pieņemšanas pārbaude kopā ar klientu un kļūdu izsekošana. Svarīgi ir skaidri nodalīt: verifikācija pārbauda atbilstību specifikācijai, validācija pārbauda atbilstību paredzētajam lietojumam, piemēram, ar lietotāju vai izmēģinājuma pieņemšanu. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
8.3.5	Projektēšanas un izstrādes rezultāti izpilda ievaddatu prasības, ir pietiekami turpmākajiem procesiem, ietver vai norāda uzraudzības un mērīšanas prasības un pieņemšanas kritērijus un nosaka raksturlielumus, kas ir būtiski paredzētajam un drošam lietojumam. Ieraksti tiek saglabāti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt apstiprināti laidiena artefakti: versiju statuss, laidiena piezīmes, tehniskā dokumentācija, uzturēšanas un lietotāja dokumentācija, kā arī pieņemšanas un testu kritēriji. Izsekojamība no prasības līdz testam un līdz laidienam padara šo punktu audita laikā ātri novērtējamu. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
8.3.6	Izmaiņas, kas veiktas projektēšanas un izstrādes laikā vai pēc tās, ir identificētas, pārskatītas un vadītas tādā apjomā, kāds nepieciešams, lai izvairītos no nelabvēlīgas ietekmes uz atbilstību. Tiek saglabāti ieraksti par izmaiņām, pārskatīšanas rezultātiem, izmaiņu pilnvarošanu un darbībām nelabvēlīgas ietekmes novēršanai. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt izmaiņu pieprasījumi, versiju vēsture repozitorijā, apstiprinājuma ieraksts izmaiņu pieprasījumā, ietekmes analīze un regresijas testi. Pilnvarošanas solim ir jābūt redzamam. Sapludināšana bez pārskatīšanas prasību neizpilda. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
8.4.1	Ārēji nodrošinātie procesi, produkti un pakalpojumi atbilst prasībām. Ārējo piegādātāju novērtēšanas, izvēles, snieguma uzraudzības un atkārtotas novērtēšanas kritēriji ir noteikti un tiek piemēroti, un novērtējumu ieraksti tiek saglabāti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt piegādātāju saraksts ar vērtējumiem (piemēram, tādi kritēriji kā kvalitāte, piegāde laikā, reakcijas laiks un drošība) un ikgadēja atkārtota novērtēšana. Programmatūras uzņēmumos tas attiecas arī uz mākoņa un mitināšanas pakalpojumu sniedzējiem, datu apstrādātājiem, ārējiem izstrādātājiem un kritiskām atvērtā koda atkarībām. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
8.4.2	Ārējo piegādātāju vadīšanas veids un apjoms ir noteikts, pamatojoties uz iespējamo ietekmi uz atbilstību. Ārēji nodrošinātie procesi paliek kvalitātes pārvaldības sistēmas vadībā. Nepieciešamās verifikācijas darbības ir noteiktas un tiek veiktas. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt pakalpojumu līmeņa vienošanās, ienākošā kontrole precēm vai pakalpojumiem, pieņemšanas ieraksti par ārēju izstrādes darbu un pieejamības uzraudzība. Kritiskiem piegādātājiem sertifikāti (piemēram, ISO 27001) var kalpot kā papildu kompensējošs kontroles pasākums. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	

8.4.3

Prasības ārējiem piegādātājiem pirms to paziņošanas ir apstiprinātas kā pietiekamas un aptver sniedzamos pakalpojumus, apstiprinājumus, kompetences prasības, mijiedarbību ar kvalitātes pārvaldības sistēmu, snieguma uzraudzību un verifikācijas darbības piegādātāja telpās.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt pasūtījumi, līgumi, darba uzdevumi un piešķiršanas dokumenti, kas parāda nepieciešamos punktus. Standarta mākoņa pakalpojumiem, kur nav sarunu iespēju, pietiek parādīt, ka lietošanas noteikumi ir pārskatīti un atzīti par pietiekamiem.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.1

Ražošana un pakalpojumu sniegšana notiek vadītos apstākļos: ir pieejama dokumentēta informācija par raksturlielumiem un rezultātiem, tiek izmantoti piemēroti uzraudzības un mērīšanas resursi, uzraudzība un mērīšana notiek atbilstošos posmos, infrastruktūra un vide ir piemērota, ir norīkoti kompetenti cilvēki, tiek veikta izlaidšana un tiek novērsta cilvēka kļūda.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt darba instrukcijas, ekspluatācijas rokasgrāmatas, izvietojšanas procedūras, četru acu apstiprinājumi, automatizēti konveijeri ar vārtiem, kā arī konsultāciju vadlīnijas un projektu standarti. Automatizācija (CI, koda pārbaude, testi) ir spēcīgākais pierādījums cilvēka kļūdu novēršanai.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.2

Rezultāti ir identificēti ar piemērotiem līdzekļiem, lai nodrošinātu atbilstību, un uzraudzības un mērīšanas statuss ir nosakāms visā sniegšanas gaitā. Ja izsekojamība ir prasība, unikālā identifikācija tiek vadīta un reģistrēta.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt versiju numuri, būvējumu un iesūtījumu identifikatori, artefaktu reģistrs, pieteikumu numuri un statusa lauki darbplūsmā (piemēram, pārskatīšanā, izlaists). Konsultācijās: dokumentu versijas un apstiprinājuma piezīmes uz koncepcijām un atskaitēm.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.3

Klientu vai ārējo piegādātāju īpašums, kas ir organizācijas pārziņā, ir identificēts, verificēts, aizsargāts un nodrošināts. Ja tas ir pazaudēts, bojāts vai atzīts par nederīgu, īpašnieks tiek informēts un notikušais tiek reģistrēts.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt reģistrs par lietām un datiem, kas ir uzticēti organizācijai. Programmatūras un konsultāciju uzņēmumos tie galvenokārt ir klientu dati, piekļuves akreditācijas dati, licences, pirmkods un intelektuālais īpašums. Pierādījums var būt datu apstrādes līgumi, piekļuves pārvaldības koncepcija, šifrēšana, dzēšanas koncepcija un paziņojumi par notikumiem.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.4

Starpposma un galarezultāti ražošanas un pakalpojumu sniegšanas laikā tiek saglabāti tādā apjomā, kāds nepieciešams, lai tie joprojām izpildītu prasības brīdī, kad tos nodod klientam. Tas aptver arī rezultātu apstrādi, glabāšanu, identifikāciju un aizsardzību.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt rezerves kopiju un atjaunošanas koncepcija ar dokumentētām atjaunošanas pārbaudēm, repozitoriju dublēšana, artefaktu glabāšana un piekļuves aizsardzība. Praktiskais pierādījuma minimums ir viena atjaunošanas pārbaude gadā ar ierakstu.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.5

Prasības darbībām pēc piegādes ir izpildītas, ņemot vērā normatīvo aktu prasības, iespējamās nevēlamās sekas, produkta raksturu un kalpošanas laiku, klientu prasības un klientu atsauksmes.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt uzturēšanas un atbalsta līgumi, garantijas noteikumi, ielāpu un atjauninājumu politika, paziņojumi par dzīves cikla beigām un atbalsta rādītāji. Programmatūrai īpaši būtiska ir drošības atjauninājumu apstrāde pēc piegādes.

Atvērta	Procesā	Izpildīta	Neattiecas
---------	---------	-----------	------------

Pierādījums / pamatojums

8.5.6

Ražošanas vai pakalpojumu sniegšanas izmaiņas tiek pārskatītas un vadītas tādā apjomā, kāds nepieciešams, lai nodrošinātu nepārtrauktu atbilstību. Tiek saglabāti ieraksti par izmaiņas pārskatīšanu, par personu, kas to pilnvaro, un par nepieciešamajām darbībām.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt izmaiņu vadības ieraksti no reālas darbības: izvietojšanas apstiprinājumi, konfigurācijas izmaiņas, atgriešanās plāns un persona, kas izmaiņu pilnvaroja. Izmaiņu žurnāls ar apstiprinājuma piezīmi prasību izpilda.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

8.6

Produkti un pakalpojumi netiek izlaisti, kamēr plānotā verifikācija nav sekmīgi pabeigta vai kamēr pilnvarota persona un, kur tas ir piemērojams, klients nav apstiprinājis izlaišanu. Ieraksti pierāda atbilstību pieņemšanas kritērijiem un norāda personu, kas izlaišanu pilnvaro.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt izlaišanas ieraksti, izlaišanas apstiprinājums izvietojšanas rīkā, zaļas testu atskaites un klientu pieņemšanas apliecinājumi. Personai, kas pilnvaro izlaišanu, ir jābūt nosakāmai pēc vārda vai pēc sistēmas lietotāja konteksta.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

8.7

Neatbilstoši rezultāti tiek identificēti un vadīti, lai novērstu to neparedzētu izmantošanu vai piegādi. Tiek veiktas piemērotas darbības, tādas kā labojums, nodalīšana, atsaukšana, klienta informēšana vai atkāpes saņemšana, un pēc labojuma atbilstība tiek verificēta. Tiek saglabāti ieraksti par neatbilstību, veiktajām darbībām, saņemtajām atkāpēm un personu, kas lemj par darbību.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt defektu un kļūdu izsekošana ar smaguma līmeņiem, bloķēšanas noteikumi konveijerā, ātro labojumu un atgriešanās ieraksti un klientu informēšana par defektiem, kas ir nonākuši pie klientiem. Atkāpes, proti, zināmi defekti laidienā, ir jādokumentē, un par tām lemj pilnvarota persona.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

9 Snieguma novērtēšana8

9.1.1

Ir noteikts, kāda uzraudzība un mērīšana ir nepieciešama, ar kādām metodēm, kad mērīšana notiek un kad rezultāti tiek analizēti un izvērtēti. Kvalitātes pārvaldības sistēmas sniegums un rezultativitāte tiek izvērtēti, un rezultātu ieraksti tiek saglabāti.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt rādītāju plāns (rādītājs, metode, biežums, atbildīgais) un attiecīgie izvērtējumi, piemēram, ikmēneša vai ceturkšņa atskaite vai informācijas paneļa izgūtie dati. Esošos darbības rādītājus ir vērts izmantot atkārtoti, nevis izgudrot no jauna.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

Dokuments

9.1.2

Tiek uzraudzīts, kā klienti uztver to, cik lielā mērā ir izpildītas klientu prasības, un ir noteiktas metodes šīs informācijas iegūšanai, uzraudzībai un pārskatīšanai.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt klientu aptaujas, atsauksmes pēc projekta noslēguma, NPS vai lietotņu veikala vērtējumi, sūdzību analīze un protokolētas klientu tikšanās. Ar nelielu klientu skaitu strukturētas noslēguma pārrunas par katru projektu ir nozīmīgākas nekā masveida aptauja.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

9.1.3

Uzraudzības un mērīšanas dati un informācija tiek analizēti un izvērtēti, lai novērtētu atbilstību, klientu apmierinātību, sistēmas sniegumu un rezultativitāti, to, vai plānošana ir rezultatīvi īstenota, risku un iespēju risināšanai veikto darbību rezultativitāti, ārējo piegādātāju sniegumu un uzlabošanas nepieciešamību.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījumam ir jābūt analīzei ar tendenču izvērtējumu, nevis tikai neapstrādātiem skaitļiem: salīdzinājums ar iepriekšējo periodu, novirze no mērķa vērtības un no tā izdarīts secinājums. Šī analīze vienlaikus ir vadības pārskatīšanas ievaddati.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

9.2.1	Iekšējie auditi tiek veikti plānotos intervālos un sniedz informāciju par to, vai kvalitātes pārvaldības sistēma atbilst organizācijas pašas prasībām un standarta prasībām un vai tā ir rezultatīvi ieviesta un tiek uzturēta. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt audita programma, kas parasti aptver vienu līdz trīs gadus un visus procesus un standarta punktus. Mazi uzņēmumi var piesaistīt ārēju auditoru vai izmantot kolēģus no citas jomas. Svarīga ir neatkarība no auditējamās jomas. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	
9.2.2	Audita programma ir plānota, izveidota un tiek uzturēta, aptverot biežumu, metodes, atbildību, plānošanas prasības un ziņošanu, ņemot vērā procesu nozīmīgumu un iepriekšējo auditu rezultātus. Katram auditam ir noteikti kritēriji un tvērums, auditori ir objektīvi un neitrāli, rezultāti tiek ziņoti attiecīgajai vadībai un labojumi tiek veikti bez nepamatotas kavēšanās. Programmas un rezultātu ieraksti tiek saglabāti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt audita plāns, audita atskaites ar konstatējumiem un neatbilstībām, auditora kompetences un neatkarības apliecinājums un rīcības plāns konstatējumu slēgšanai ar termiņiem un rezultativitātes pārbaudēm. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
9.3.1	Augstākā vadība plānotos intervālos pārskata kvalitātes pārvaldības sistēmu, lai nodrošinātu tās pastāvīgu piemērotību, pietiekamību, rezultativitāti un saskaņotību ar organizācijas stratēģisko virzienu. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt plānota vadības pārskatīšanas sanāksme, vismaz reizi gadā, kurā piedalās augstākā vadība. Augstākās vadības dalība ir obligāta, un tai ir jābūt redzamai protokola dalībnieku sarakstā. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	
9.3.2	Vadības pārskatīšana ir plānota un tiek veikta, pamatojoties uz visiem standarta 9.3.2. punktā uzskaitītajiem ievaddatiem. Neviena no prasītajiem ievaddatiem netrūkst. Pēc kā to var atpazīt: Praktiska pieeja ir protokola veidne, kuras darba kārtībā katrs 9.3.2. punkta ievaddats ir atsevišķs punkts. Pēc būtības tie ir: iepriekšējo pārskatīšanu darbību statuss, izmaiņas ārējos un iekšējos jautājumos un ieinteresētajās pusēs, snieguma aina no rādītājiem (klientu apmierinātība un atsauksmes, mērķu sasniegšana, procesu un produktu atbilstība, neatbilstības un korektīvās darbības, uzraudzības un auditu rezultāti, ārējo piegādātāju sniegums), resursu pietiekamība, risku un iespēju risināšanai veikto darbību rezultativitāte un uzlabošanas iespējas. Lūdzam izlasīt paša punkta formulējumu. Šis saraksts ir darba rīks, nevis standarta citāts. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	
9.3.3	Vadības pārskatīšanas rezultāti ietver lēmumus un darbības, kas attiecas uz uzlabošanas iespējām, uz nepieciešamību mainīt kvalitātes pārvaldības sistēmu un uz resursu vajadzībām. Rezultātu ieraksti tiek saglabāti. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt parakstīti vadības pārskatīšanas protokoli ar lēmumu sadaļu, kurā norādīta darbība, atbildīgais un termiņš. Protokoli bez lēmumiem un bez norādes par resursiem regulāri tiek atzīti par neatbilstību. Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	Dokuments
10 Uzlabošana		4
10.1	Uzlabošanas iespējas ir noteiktas un izvēlētas, un tiek īstenotas nepieciešamās darbības klientu prasību izpildei un klientu apmierinātības paaugstināšanai. Tas ietver produktu un pakalpojumu uzlabošanu, nevēlamas ietekmes labošanu un novēršanu un sistēmas snieguma un rezultativitātes uzlabošanu. Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt uzlabošanas saraksts vai ideju tāfele ar statusu, retrospektīvas ar no tām atvasinātām darbībām un uzlabošanas projekti ar rādītāju pirms un pēc. Pierādījums kļūst spēcīgs, kad ir dokumentēta izmērāma ietekme (laiks, defekti, izmaksas). Atvērta Procesā Izpildīta Neattiecas Pierādījums / pamatojums	

10.2.1

Kad rodas neatbilstība, tostarp sūdzības rezultātā, organizācija reaģē, vada un labo neatbilstību un risina tās sekas. Tiek izvērtēta nepieciešamība rīkoties, lai novērstu cēloņus, cēloņi tiek noteikti, darbības tiek īstenotas, to rezultativitāte tiek pārskatīta un, ja nepieciešams, tiek aktualizēti riski un iespējas un pati kvalitātes pārvaldības sistēma.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt korektīvo darbību process ar pamatcēloņa analīzi, piemēram, 5 kāpēc vai Ishikawa diagrammu, skaidri nodalot tūlītējo labojumu no cēloņa novēršanas. Programmatūrā labi darbojas notikumu izvērtēšana pēc to iestāšanās. Izšķirošā daļa ir dokumentēta rezultativitātes pārbaude pēc noteikta laika.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

10.2.2

Par katru neatbilstību ir izsekojams ieraksts par neatbilstības raksturu, par darbību, kas veikta, reaģējot uz to, un par korektīvās darbības rezultātiem.

Dokuments

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt defektu un darbību reģistrs (CAPA saraksts) vai pieteikumi ar laukiem apraksts, cēlonis, darbība, atbildīgais, termiņš un rezultativitāte. Pietiek ar vienkāršu izklājlapu, ja vien tā tiek uzturēta aktuāla un saskan ar pieteikumiem.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

10.3

Kvalitātes pārvaldības sistēmas piemērotība, pietiekamība un rezultativitāte tiek nepārtraukti uzlabota. Analīzes, izvērtēšanas un vadības pārskatīšanas rezultāti tiek izskatīti, lai noteiktu, vai pastāv uzlabošanas vajadzības vai iespējas.

Pēc kā to var atpazīt: Pierādījums var būt rādītāju attīstība vairākos periodos, pabeigtas uzlabošanas darbības, kas izriet no vadības pārskatīšanas, un nepārtrauktas uzlabošanas rutīna, piemēram, regulāras retrospektīvas vai uzlabošanas kata ar mērķa stāvokli un īsiem cikliem.

Atvērta

Procesā

Izpildīta

Neattiecas

Pierādījums / pamatojums

Prasības ir formulētas patstāvīgi un neaizstāj standarta tekstu. Saistošs ir tikai attiecīgā izdevēja oriģinālais standarts. Šis saraksts ir darba rīks, nevis atbilstības pierādījums un ne sertifikācija. Leanshift nav sertificēts pēc neviena no šiem standartiem, nav sertifikācijas institūcija un nav saistīts ar ISO, IEC, DIN, IATF, IAQG vai SAE. Šaubu gadījumā ir spēkā šī saraksta vācu valodas versija.