

KSIĘGA JAKOŚCI

SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W OPARCIU O WYMAGANIA NORMY PN-EN ISO 9001:2015

SPIS TREŚCI

strona

1. Prezentacja firmy	3
2. Cel i zakres Księgi Jakości	3
3. Definicje i terminologia, odnośne dokumenty	4
4. Kontekst organizacji	4
4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	4
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych	6
4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania	6
4.4. System zarządzania i jego procesy	6
5. Przywództwo	9
5.1. Przywództwo i zaangażowanie	9
5.2. Polityka.....	9
5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	10
5.4. Konsultacje oraz współudział pracowników	10
6. Planowanie	11
6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans	11
6.2. Cele SZJ i planowanie ich osiągnięcia	11
6.3. Planowanie zmian	11
7. Wsparcie	11
7.1. Zasoby	11
7.2. Kompetencje	12
7.3. Świadomość.....	12
7.4. Komunikacja	12
7.5. Udokumentowane informacje	13
8. Działania operacyjne	13
SZJ – System Zarządzania Jakości	13
9. Ocena efektów działania	16
9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena	16
9.2. Audit wewnętrzny	16
9.3. Przegląd zarządzania	16
10. Doskonalenie	17
11. Wykaz opisów procesów, procedur, załączników	18

opracował: zatwierdził:

dr inż. Piotr Woźniak

Prezes Zarządu

Opis zmian w dokumencie:

--	--

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1**1. Prezentacja firmy**

Firma Gardens Software sp. z o.o. jest jedynym polskim producentem oprogramowania klasy ERP, który opracował specjalizowany język programowania wysokiego poziomu QLX i (IDE) zintegrowane środowisko rozwoju aplikacji ERP - Gardens Application Model (GAM). Podstawowym produktem oferowanym przez firmę jest oprogramowanie Gardens ERP (GERP) dostarczane z własną platformą rozwoju aplikacji. Odbiorcami systemu są średnie i duże firmy, w tym korporacje z branż: handlowej (sprzedaż hurtowa i sieciowa), produkcyjnej, logistycznej, energetycznej i stoczniowej. Coraz mocniejszym rynkiem docelowym spółki staje się sektor małych przedsiębiorstw oraz branża e-biznesu. Zajmujemy się produkcją oprogramowania klasy ERP, a także tworzeniem i rozwojem nowoczesnego, specjalizowanego środowiska rozwoju (IDE), które jest zawarte wewnątrz systemu ERP. Wraz z systemem integrującym wszystkie procesy firmy, dostarczamy fabrykę budowy i rozwoju oprogramowania, czyli całe technologiczne środowisko zapewniające nieograniczony rozwój funkcjonalności systemu ERP w firmie. Dostarczając wbudowane IDE (zintegrowane środowisko rozwoju) wraz z dopasowanym oprogramowaniem, narzędziami i metodyką wdrożenia zapewniamy firmom „ekosystem” ich rozwoju i wzrostu. Naszym celem jest dostarczanie najwyższej klasy rozwiązań, spersonalizowanych do potrzeb każdego klienta, dlatego szczególną wagę przywiązujemy również do zrozumienia zasad funkcjonowania i mechanizmów decydujących o sukcesie przedsięwzięć naszych klientów. Nasz zespół ma wieloletnie doświadczenie w branży, już w latach 90 zajmowaliśmy się wdrożeniami i rozwojem takich systemów jak Microsoft Dynamics Nav. Jesteśmy twórcami nowych języków programowania wysokiego poziomu, nowatorskich technologii rozwoju i wdrażania systemów klasy ERP. To właśnie w Gardens-Software powstała składnia i pierwsza implementacja wysokopoziomowego języka QLX od początku przeznaczonego do budowy i rozwoju systemów ERP. Jest to pierwszy i jedyny do tej pory język programowania tej klasy, który powstał w naszym kraju. Unikalna konstrukcja kompilatora drzewa wywołań daje dużą przewagę nad wieloma językami logiki biznesowej, znanych producentów systemów ERP na świecie. Jesteśmy Laureatami Nagrody Fair Play 2022 oraz „Teraz Polska”. Posiadamy ponad 25 lat doświadczeń we wdrażaniu systemów klasy ERP. To, co wyróżnia Gardens Software na rynku jest posiadanie własnego języka programowania wysokiego poziomu QLX, kompilatora oraz środowiska rozwoju zawartego w aplikacji. Technologie Gardens-Software, umożliwiają dowolne przekształcenia wszystkich obszarów systemu GERP także w trakcie działania systemu. Daje to ogromne możliwości uzyskania ponadprzeciętnych zdolności adaptacyjnych systemu GERP. Sam system składa się z modułów funkcjonalnych wspomagających sprzedaż i dystrybucję, produkcję, CRM, zarządzanie finansami, księgowość i kontroling, zaawansowane analizy BI, zarządzanie projektami, serwis, WMS, wsparcie e-commerce, obieg dokumentów, konsolidacja finansowa i inne. IDE GAM jest jedynym całkowicie polskim produktem tej klasy na rynku, porównywanym ze środowiskami rozwoju systemów SAP czy MS Dynamics AX. System Gardens GERP to całkowicie polski produkt, uwzględniający polskie uwarunkowania prawne, jedyny posiadający własne, wyspecjalizowane środowisko rozwoju, rozszerzony w roku 2021 o nową technologię będącą rezultatem realizowanego projektu unijnego GamSmart pt. „GAMsmart – opracowanie i wdrożenie innowacyjnej technologii wytwarzania i rozwoju oprogramowania klasy ERP”.

Źródło: www.gardens-software.com.

2. Cel i zakres Księgi Jakości

Celem niniejszej księgi jest zaprezentowanie systemu zarządzania funkcjonującego w firmie i poprzez to zdobycie zaufania zainteresowanych stron.

Niniejsza Księga SZJ stanowi udokumentowanie wdrożonego i działającego w firmie systemu zarządzania jakością zbudowanego w oparciu o wymagania normy: PN-EN ISO 9001:2015.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015*Data wydania:*
21.02.2025
wydanie: 1**3. Definicje i terminologia, odnośne dokumenty**

- a) **PN-EN ISO 9001:2015**.
- b) **SZJ** - System Zarządzania Jakością.
- c) **Proces** - zestaw wzajemnie powiązanych działań, które przekształcają wejścia w wyjścia.
- d) **Procedura** - określony sposób przeprowadzania działania w procesie lub całego procesu.

4. Kontekst organizacji**4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla osiągnięcia zamierzonego rozwoju zostały przeanalizowane i określone. Wśród czynników zewnętrznych i wewnętrznych brane są pod uwagę oddziaływania mające wpływ na:

- wymagania prawne i klientów,
- zgodność realizowanych produkcji oprogramowania oraz na zdolność do zwiększania zadowolenia klienta,
- środowisko naturalne poprzez nasze działania, oprogramowanie i usługi, przy uwzględnieniu możliwości wpływu zewnętrznych warunków środowiskowych na naszą organizację.

Zakres działania, organizację, zasady funkcjonowania, zadania kierownictwa i poszczególnych pracowników firmy określają zakresy obowiązków przekazane wszystkim pracownikom. Do zakresu funkcjonowania wszystkich obowiązków pracowników należy zapewnienie warunków należytego wykonywania: zadań własnych związanych w szczególności z: procesem zamówień, identyfikacją zamówień, realizacją zakupów, realizacją produkcji oprogramowania, odpowiednim wykonywaniem usług, infrastrukturą techniczną.

Pracownicy firmy przy wykonywaniu swoich obowiązków działają na podstawie prawa i w granicach prawa, i są zobowiązani do ścisłego jego przestrzegania, zgodnie ze swoimi ustanowionymi zakresami obowiązków.

W naszej firmie zatrudnieni są pracownicy na następujących stanowiskach:

- Dyrektor ds. Wdrożeń,
- Dyrektor Rozwoju,
- Junior Konsultant/Programista Systemów ERP,
- Senior Konsultant/Programista Systemów ERP,
- Project Manager,
- Team Leader,
- Helpdesk Manager,
- Kierownik działu R&D,
- Specjalista ds. Sprzedaży i Marketingu
- Asystentka Zarządu,
- Sprzątaczką.

Informacje dotyczące zewnętrznych i wewnętrznych czynników są monitorowane i przeglądane w ramach przeglądów zarządzania oraz rozwoju i modyfikacji strategii firmy i przy wdrażaniu istotnych projektów.

W naszej firmie wyróżniamy 4 podstawowe typy usług związanych z zakresem certyfikacji:

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1**1. ANALIZY PRZEDWDROŻENIOWE**

Podstawową wartością analizy są rzetelne informacje, które pozwalają szybko i bezproblemowo określić, w jakich miejscach można zastosować standardowe rozwiązania, a w których konieczny będzie wybór specjalnie dobranych narzędzi. Analiza przedwdrożeniowa stanowi integralną część samego wdrożenia. Pozwala ustalić:

- Jakie są oczekiwania przedsiębiorstwa,
- Które obszary firmy wymagają szczególnego wsparcia,
- Cele biznesowe do osiągnięcia oraz mierniki ich realizacji.

Bezpośrednim wynikiem analizy są dokumenty:

- Analiza wymagań funkcjonalnych FRD - Functional Requirement Document

Standard dokumentacji analizy wymagań. Zazwyczaj tworzony w formacie .doc. Zawiera uporządkowane procesami wymagania klienta i propozycje ich realizacji (rozwiązania). Dokument używany jest do opisu procesów biznesowych.

- Analiza GAP/FIT - Standard dokumentacji analizy wymagań. Dokument w postaci arkusza kalkulacyjnego. Zawiera wymagania i ich rozwiązania określone w dokumencie FRD wraz z oszacowaniem czasochłonności prac. Ten format jest wygodny do ustalania zakresu i budżetu wdrożenia.

Pośrednim wynikiem analizy są dokumenty:

- Harmonogram wdrożenia
- Budżet wdrożenia

2. USŁUGI WDROŻENIOWE

Etapy wdrożenia:

- Analiza przedwdrożeniowa i konsultacje
- Projektowanie i koncepcja rozwiązania
- Programowanie
- Wymagane modyfikacje
- Szkolenia podstawowe dla klienta
- Testy akceptacyjne
- Instalacja i uruchomienie
- Helpdesk

3. WSPARCIE I ROZWÓJ ORAZ OPIEKA SERWISOWA PO WDROŻENIU

Umowa serwisowa SLA określa warunki na jakich świadczone są usługi w tym zakresie.

Gardens - Software w ramach udzielonej gwarancji na system zapewnia poprawną pracę systemu przez okres 24 miesięcy po uruchomieniu systemu.

Po upływie okresu gwarancji Gardens - Software zapewnia, na warunkach określonych w umowie serwisowej, opiekę nad eksploatowanym systemem.

4. SZKOLENIA I CERTYFIKACJE

Oferujemy również usługi szkoleniowe, obejmujące zarówno szkolenia ogólne, szkolenia z poszczególnych funkcjonalności, jak i kursy deweloperskie.

- Szkolenia dla klientów.

W ramach wdrożenia, jak i po zakończonej implementacji systemu, proponujemy naszym Klientom pakiet szkoleń dla Użytkowników zapewniając wysoki poziom wiedzy praktycznej, efektywność działań i satysfakcję w codziennej pracy na naszym systemie. Jesteśmy otwarci na potrzeby

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

Użytkowników eksploatujących nasz system, dlatego terminarz ustalamy indywidualnie, zależnie od zapotrzebowania.

- Szkolenia dla Partnerów.

4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

W ramach analizy czynników zewnętrznych i wewnętrznych zostały określone istotne dla systemu zarządzania:

- strony zainteresowane,
- wymagania tych stron zainteresowanych.

Informacje dotyczące stron zainteresowanych i ich istotne wymagania są monitorowane i przeglądane.

4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania

System Zarządzania Jakością dotyczy:

"Projektowanie, produkcja, wdrożenia oprogramowania klasy ERP wraz z zintegrowanym środowiskiem rozwoju IDE oraz realizacja pozostałych usług związanych z produkcją oprogramowania".

Nasza firma deklaruje zgodność Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy: PN-EN ISO 9001:2015 w pełnym zakresie.

System Zarządzania Jakością ma zastosowanie do wszystkich stanowisk pracy. Zakres SZJ jest udostępniany wszystkim zainteresowanym stronom.

4.4. System zarządzania i jego procesy

W celu wdrożenia i utrzymania SZJ:

- zidentyfikowano procesy występujące w firmie,
- określono wzajemne powiązania i oddziaływania pomiędzy procesami,
- określono kryteria przebiegu i nadzorowania procesów (np. poprzez procedury; gdy ma to zastosowanie również dotyczy to procesów realizowanych na zewnątrz),
- zapewniono dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomagania przebiegu, jak i nadzorowania procesów,
- zidentyfikowane procesy są monitorowane, mierzone oraz analizowane,
- uwzględniono szanse i ryzyka w odniesieniu do kontekstu organizacji,
- są wprowadzane działania dla osiągnięcia zaplanowanych wyników oraz ciągłego doskonalenia procesów.

W firmie zidentyfikowano procesy wpływające na zdolność do spełnienia wymagań i oczekiwań klientów zgodnie ze wskazanym zakresem systemu związanym z projektowaniem, produkcją, wdrożeniami oprogramowania klasy ERP wraz z zintegrowanym środowiskiem rozwoju IDE oraz realizacją pozostałych usług związanych z produkcją oprogramowania. Wszystkie procesy przebiegają zgodnie z opisami procesów i/ lub udokumentowanymi procedurami. Dla oceny skuteczności i efektywności procesów stosowane są, jeśli to odpowiednie, cele i/lub wskaźniki (F-1).

Poniższy wykres i tabela pokazują procesy i ich wzajemne powiązania.

Q1. Zarządzanie SZJ w GARDENS SOFTWARE



Q2. Doskonalenie SZJ.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

Firma ustanowiła udokumentowany SZJ, który zapewnia spełnienie ustalonych wymagań. Poniższy diagram pokazuje strukturę SZJ.

Dokumenty	Opis
Księga SZJ	Opis SZJ zgodnie z ustaloną polityką i celami oraz zastosowanymi normami
Procedury SZJ	Procedury niezbędne do zapewnienia skutecznej realizacji procesów.
Katalogi, oferty i umowy, instrukcje, itp.	Szczegółowe dokumenty operacyjne.
Dokumentacja z realizacji usług, certyfikaty, karty przekazania odpadów, itp.	Dokumenty potwierdzające wykonanie działań lub spełnienie wymagań (potwierdzenie wykonania zadania).

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) F-1, Wskaźniki, cele, zadania

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

5. Przywództwo**5.1. Przywództwo i zaangażowanie**

Zarząd firmy Gardens Software Sp. z o.o. przyjął pełną odpowiedzialność za ustalenie, wdrożenie, rozwój i ciągłe doskonalenie skuteczności SZJ, które przejawia się poprzez:

- angażowanie, kierowanie i wspieranie osób, które mają wpływ na skuteczność SZJ,
- współpracę i komunikowanie
- ustanowienie polityki i celów SZJ zgodnych z kontekstem oraz strategicznym kierunkiem rozwoju (procesami biznesowymi),
- promowanie stosowania podejścia procesowego oraz opartego na ryzyku;
- promowanie ciągłego doskonalenia;
- okresowe przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie niezbędnych zasobów.

5.2. Polityka**❖ Jakość**

**Projektowanie, produkcja, wdrożenia oprogramowania klasy ERP wraz z zintegrowanym środowiskiem rozwoju IDE oraz realizacja pozostałych usług związanych z produkcją oprogramowania w sposób spełniający wymagania klientów
- to nasz priorytet w działaniu!
Każdy klient jest ważny.**

Zobowiązujemy się do realizacji powyższej deklaracji poprzez:

- spełnianie wymagań i ciągłe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością,
- spełnianie przepisów prawnych i wymagań dotyczących realizowanej produkcji i wdrożeń oprogramowania,
- dążenie do stałej poprawy stanu BHP,
- dobór solidnych partnerów,
- stałe doskonalenie kwalifikacji i świadomości pracowników,
- zachęcanie pracowników do współudziału i zaangażowania,
- całkowitą odpowiedzialność kierownictwa za realizację polityki oraz przyjętych zobowiązań,
- zapewnienie odpowiednich zasobów i środków do wdrożenia tej polityki.

Wszyscy pracownicy naszej firmy ponoszą odpowiedzialność za jakość produkcji, wdrożeń oprogramowania.

Polityka SZJ jest udostępniona wszystkim zainteresowanym stronom.

Polityka SZJ jest przekazywana i wyjaśniana wszystkim pracownikom i stanowi podstawę realizacji wszelkich działań mających wpływ na SZJ.

Dla maksymalnej efektywności SZJ stosowany jest proces rozwijania polityki SZJ w cele (punkt 6).

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych funkcji są określone i zakomunikowane w firmie. Szczegółowe zakresy odpowiedzialności i uprawnień zostały określone w:

- umowach
- dokumentacji organizacyjno-prawnej firmy i dokumentacji SZJ (niniejsza księga i procedury, instrukcje itp.)

Zarząd odpowiada za:

- zarządzanie SZJ w szczególności za planowanie celów, dokonywanie przeglądów zarządzania i zapewnienie niezbędnych zasobów
- Organizację pracy w siedzibie firmy
- Bieżącą współpracę z kluczowymi klientami firmy
- Kontrolę działalności spółki
- Wdrażanie planów i strategii
- Sprawne gospodarowanie majątkiem
- Organizację i koordynację pracy
- Bieżącą współpracę z klientami
- Pozyskiwanie nowych kontraktów
- Udzielanie pracownikom wytycznych co do metod pracy, toku postępowania i organizacji pracy
- Rozliczanie bieżących zleceń od klientów

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za:

- zapewnienie zgodności SZJ z wymaganiami norm: ISO 9001,
- ustanowienie, wdrożenie i utrzymywanie procesów potrzebnych w SZJ oraz zapewnienie, że osiągają one zamierzone wyniki,
- nadzorowanie realizacji szkoleń dla pracowników w celu zapewnienia odpowiedniego stopnia wiarygodności, iż SZJ jest rozumiany i efektywny,
- upowszechnianie w Organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta,
- sprawowanie nadzoru nad audytami wewnętrznymi w organizacji oraz realizowanymi działaniami korygującymi,
- zarządzanie zmianami w dokumentacji systemowej oraz w SZJ, zapewnienie utrzymania właściwej integralności SZJ podczas planowania i wdrażania zmian,
- przygotowanie materiałów i uczestnictwo w przeglądach zarządzania dokonywanych przez kierownictwo, przedstawianie sprawozdań dotyczących wyników funkcjonowania SZJ i szans na doskonalenie,
- reprezentowanie Organizacji na zewnątrz w sprawach związanych z SZJ.

5.4. Konsultacje oraz współudział pracowników

Organizacja stosuje procesy konsultacji z pracownikami oraz umożliwia pracownikom współudział (pełniących wszelkie funkcje) w związku z opracowaniem, planowaniem i wdrażaniem usprawnień systemu zarządzania jakością, a także ocenianiem wyników w tym zakresie.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) Dokumenty organizacyjno-prawne firmy (Akta osobowe,...)

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

6. Planowanie**6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans**

W wyniku analizy kontekstu organizacji i wymagań zainteresowanych stron Zarząd określa i wdraża działania odnoszące się do ryzyk i szans dotyczących systemu zarządzania jakością.

Działania te są wdrażane poprzez rozwój planów strategicznych, rozwój odpowiednich celów krótkoterminowych oraz poprzez ustalenia w ramach przeglądów zarządzania (punkt 9.3).

6.2. Cele SZJ i planowanie ich osiągnięcia

Cele SZJ wynikają z przyjętej polityki i w szczególności:

- odnoszą się do zgodności oprogramowania i usług z nim związanych, a także do zwiększania zadowolenia klienta;
- uwzględniają specyfikę organizacji i związane z nimi zobowiązania dotyczące zgodności, oraz zobowiązania do zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi.

Cele SZJ stanowią konkretne „zadania”, które mamy zamiar wykonać.

Są one definiowane i nadzorowane między innymi w ramach przeglądów zarządzania przy wykorzystaniu odpowiednich wskaźników.

Ponadto cele SZJ są definiowane przez Zarząd w ramach doraźnych przedsięwzięć (F-1).

6.3. Planowanie zmian

Budowa SZJ jest oparta na podejściu procesowym. W celu spełnienia zobowiązań i przyjętych celów, zostały zaplanowane procesy. Ponadto prowadzone jest planowanie związane z realizacją poszczególnych działań.

Kierownictwo podczas planowania i wdrażania zmian w SZJ jest odpowiedzialne za zapewnienie integralności SZJ.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) *Strategia firmy*
- b) *F-1, Wskaźniki, cele, zadania*

7. Wsparcie**7.1. Zasoby**

Dla zapewnienia, wdrożenia i utrzymania SZJ, ciągłego doskonalenia jego skuteczności określono i zapewniono niezbędne zasoby ludzkie, finansowe, pomieszczenia, sprzęt techniczny itp.

Wiedza organizacji niezbędna do funkcjonowania procesów i do skutecznej realizacji zaplanowanych działań jest utrzymywana i udostępniana w niezbędnym zakresie. Wiedza organizacji jest uaktualniana i rozwijana.

Infrastruktura

Infrastruktura obejmuje pomieszczenia, urządzenia, oprogramowanie oraz usługi pomocnicze. Potrzeby dotyczące infrastruktury zostają udokumentowane podczas przeglądów SZJ lub w formie celów (F-1).

Środowisko funkcjonowania procesów

W firmie zakwalifikowane zostały parametry mające wpływ na jakość usług np.: oświetlenie, hałas.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

Ocena wpływu powyższych parametrów na zgodność usług jest przeprowadzana w sposób ciągły. W przypadku odstępstw, są uruchamiane niezbędne działania.

Zasoby do monitorowania i pomiarów

W przypadku wystąpienia potrzeby wykorzystujemy wyposażenie kontrolno-pomiarowe, które podlega nadzorowi metrologicznemu.

W ramach tego nadzoru jest przeprowadzane wzorcowanie (odniesienie do wzorców państwowych lub międzynarodowych) przez upoważnione jednostki np. akredytowane laboratoria zatwierdzenie pierwotne producenta itp. Przeprowadzone zatwierdzenia metrologiczne są udokumentowane. Jeżeli w trakcie sprawdzania lub użytkowania sprzętu zostanie ujawniona jego niesprawność podejmowane są działania w celu oceny ważności wyników pomiarów.

7.2. Kompetencje

Wymagane kompetencje personelu wykonującego pracę wpływającą na jakość produkcji i wdrożeń oprogramowania klasy ERP zostały określone i udokumentowane (np. w przepisach prawnych, dokumentach organizacyjno-prawnych firmy).

Zapewnienie kompetencji związane jest z zidentyfikowaniem wymagań kwalifikacyjnych dotyczących poszczególnych stanowisk pracy (funkcji), identyfikacją potrzeb szkoleniowych (lub innych działań) oraz uzyskaniem odpowiednich uprawnień (związanych z wprowadzeniem nowych metod pracy, zatrudnieniem nowych pracowników, ciągłą poprawą) oraz realizacją i oceną zrealizowanych szkoleń. Potrzeby dotyczące kwalifikacji zostają udokumentowane podczas przeglądów SZJ lub w formie celów (F-1)

7.3. Świadomość

Osoby pracujące pod nadzorem organizacji są świadome:

- polityki i istotnych celów SZJ;
- wpływu swojej pracy na jakość produkcji i wdrożeń oprogramowania;
- konsekwencji w dziedzinie BHP wynikających z działań związanych z ich pracą, ich zachowań;
- możliwości wycofania się z działań, które ich zdaniem stwarzają bezpośrednie i poważne zagrożenie dla ich życia lub zdrowia,
- swojej roli dotyczącej gotowości i reagowania na sytuacje awaryjne (np. pożar);
- swojego wkładu w skuteczność SZJ i konsekwencji niezgodności.

7.4. Komunikacja

Właściwe procesy komunikacyjne zostały ustanowione (dotyczy to relacji z współpracownikami i zewnętrznymi stronami np. władzami czy osobami postronnymi). W szczególności na zewnątrz przekazywane są informacje dotyczące naszego systemu zarządzania jakością.

Istotne informacje w tym informacje dotyczące skuteczności SZJ są przekazywane przez kierownictwo podczas spotkań oraz w formie pisemnych informacji. Podstawowe metody komunikacji stosowane w firmie obejmują:

- udostępnianie dokumentów
- bezpośrednie spotkania i rozmowy
- telefony, e-maile itp.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

7.5. Udokumentowane informacje

W celu zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad dokumentacją występującą w firmie opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura P1.

Procedura obowiązuje w całym obszarze funkcjonowania SZJ w stosunku do następujących rodzajów dokumentów:

- dokumenty SZJ,
- dokumenty wewnętrzne i zewnętrzne, □ dane na nośnikach elektronicznych.

W zarządzaniu udokumentowanymi informacjami wspieramy się systemem informatycznym.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) Dokumentacja urzędzeń i oprogramowania
- b) Świadectwo zatwierdzeń metrologicznych sprzętu kontrolno-pomiarowego
- c) Dokumentacja dotycząca kwalifikacji, uprawnień, szkoleń itp.
- d) Komunikaty
- e) F-1, Wskaźniki, cele, zadania
- f) P-1, Nadzorowanie dokumentacji i danych

8. Działania operacyjne**SZJ – System Zarządzania Jakości****8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi**

Potrzeba nowych sposobów realizacji produkcji i wdrożeń oprogramowania klasy ERP zgodnych z zakresem certyfikacji jest zaplanowana jako cel jakości.

W ramach rozwoju metod prowadzenia sprzedaży dokonuje się ustaleń odnośnie:

- celów jakościowych oraz wymagań dla realizowanych działań,
- potrzebnych procesów, dokumentacji oraz zasobów np. informatycznych,
- monitorowania i zatwierdzania planowanych czynności sprzedażowych,
- udokumentowanych informacji potwierdzających wykonane czynności.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) F-1, Wskaźniki, cele, zadania

8.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług

W ramach przeglądu oczekiwań klientów przeprowadzane są następujące czynności:

- określenie i udokumentowanie wymagań i oczekiwań klienta, (uwzględnienie wymagań prawnych oraz wymagań niewyspecyfikowanych przez klienta ale istotnych z punktu widzenia przewidywanych potrzeb klienta)
- wyjaśnienie rozbieżności dotyczących wymagań i oczekiwań klienta,
- sprawdzenie kompletności i aktualności dokumentacji klienta
- ustalenie z klientem ostatecznych wymagań.

Wszelkie niejasności są wyjaśniane bezpośrednio z klientem (łącznie z ewentualnym ustaleniem specyficznych wymagań dotyczących działań awaryjnych).

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

W ramach przeglądu wymagań klienta prowadzona jest analiza możliwości realizacji dostaw. W przypadku wystąpienia zagrożenia realizacji produkcji i wdrożeń oprogramowania niezwłocznie informujemy o tym klienta.

Ustalono zostały sposoby komunikacji z klientami dotyczące informacji o naszych działaniach i wyrobach oraz sposoby uzyskiwania informacji zwrotnej od klientów.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) Dokumentacja , uzgodnienia z klientem

8.3. Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

W naszej organizacji realizujemy proces projektowania związany z produkcją i wdrożeniem oprogramowania klasy ERP w oparciu o własne analizy zgromadzonych danych. Projektowanie polega częstokroć na kompleksowej analizie możliwości wykonania projektu dla danego typu zamówienia.

8.4. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz**Ocena, wybór i nadzór nad podwykonawcami**

Zatwierdzenie i nadzorowanie dostawców/ podwykonawców przeprowadzane jest w oparciu o następujące kryteria:

- posiadanie wymaganych certyfikatów, uprawnień, itp.
- ocenę zgodności wyrobów lub realizowanych usług.

Informacje dotyczące współpracy z podwykonawcami są dokumentowane w dokumentacji firmy/ osoby zewnętrznej (np. uprawnienia, katalogi, CV, umowy itp.).

Dane dotyczące zakupów

Zamówienia (umowy) zawierają następujące dane, jasno określające zamówiony wyrób lub usługę:

- rodzaj wyrobu, zakres prac
- wymagane dokumenty (certyfikaty, dyplomy itp.)
- termin realizacji
- cena i warunki płatności
- warunki dostawy

Sprawdzanie zakupionego wyrobu/ usługi

Sprawdzenie wyrobu lub wykonanej usługi obejmuje ocenę kompletności i zgodności z wymaganiami określonymi w zamówieniu (umowie).

Dokumenty z odbioru wyrobu/ usługi (np. faktury) są archiwizowane.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) Umowy o współpracy. Zamówienia

b) Dokumentacja zatwierdzenia firmy/ osoby zewnętrznej (np. katalogi, CV, itp.).

c) Dokumenty zakupu

8.5. Produkcja i wdrożenia oprogramowania,**8.5.1. Nadzorowanie produkcji i wdrożeń oprogramowania**

Realizacja projektowania produkcji i wdrożeń oprogramowania klasy ERP wraz z zintegrowanym środowiskiem rozwoju IDE oraz realizacja pozostałych usług związanych z produkcją oprogramowania; w pełnym zakresie, przebiega w zaplanowany sposób.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

Projektowanie, produkcja i wdrożenia oprogramowania są realizowane przy zastosowaniu odpowiedniego wyposażenia/ oprogramowania. Kontrola realizacji dostaw polega na przeglądzie dokumentacji.

Dla procesów (czynności), których wyniki są trudne (lub niemożliwe) do zweryfikowania prowadzona jest walidacja tych procesów obejmująca ciągle potwierdzanie zgodności procesu z przyjętymi ustaleniami (np. odpowiednie doświadczenie pracowników itp.).

8.5.2. Identyfikacja i identyfikowalność.

Dokumenty i zapisy z realizacji produkcji oprogramowania, realizacji usług z nim związanych i zakupów wyrobów pozwalają na jednoznaczną identyfikację i identyfikowalność (możliwość prześledzenia historii) wykonanej produkcji oprogramowania.

8.5.3. Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

Informacje o zniszczeniu lub zagubieniu własności klienta lub dostawców zewnętrznych (np. dokumentacji klienta) są bezzwłocznie przekazywane do klienta w formie udokumentowanej (pismo, e-mail) oraz uzgadnia się z klientem tryb załatwienia sprawy.

8.5.4. Zabezpieczenie

Podczas realizacji procesów wewnętrznych oraz na etapie podzlecania stosowane są odpowiednie środki dla zabezpieczania oprogramowania przed zniszczeniem.

8.5.5. Działania po dostawie

Działania po dostawie uwzględniają:

- wymagania prawne i regulacyjne,
- potencjalne niepożądane skutki związane z produkcją, wdrożeniami oprogramowania, □
rodzaj usług,
- wymagania klienta,
- informacje zwrotne od klientów.

8.5.6. Nadzór nad zmianami

Zmiany w dostarczaniu produktów i usług podlegają przeglądom, w zakresie niezbędnym do zapewnienia ich ciągłej zgodności z wymaganiami.

Udokumentowane informacje opisujące wyniki przeglądu zmian zawierają wszelkie niezbędne działania podjęte w wyniku przeglądu.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) Dokumentacja z realizacji projektowania, produkcji i wdrożeń oprogramowania
- b) Informacja do klienta dotycząca jego własności

8.6. Zwolnienie wyrobów i usług W celu zweryfikowania czy spełnione są wymagania dotyczące projektowania, produkcji i wdrożeń oprogramowania na odpowiednich etapach realizacji, prowadzone są weryfikacje i kontrole. Z przeprowadzonych kontroli są sporządzane i przechowywane udokumentowane informacje. Jeśli zaplanowane wyniki nie zostają osiągnięte, zostają podjęte odpowiednie działania korygujące lub zapobiegawcze.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) Dokumentacja z realizacji projektowania, produkcji i wdrożeń oprogramowania

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

8.7. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami

W celu zapewnienia, aby wyrób /usługa niezgodny z wymaganiami został zidentyfikowany i był nadzorowany tak, by zapobiec jego niezamierzonemu użyciu lub dostawie została wdrożona procedura.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

c) Dokumentacja z realizacji projektowania, produkcji i wdrożeń oprogramowania

9. Ocena efektów działania**9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena**

W celu wykazania zgodności działań z postawionymi wymaganiami, zapewnienia zgodności SZJ oraz ciągłego doskonalenia SZJ są wdrożone działania związane z monitorowaniem, pomiarami, analizą i doskonaleniem. Ważnym elementem działalności firmy jest zbieranie informacji o poziomie obsługi klienta. Informacje te pozyskiwane są w ramach bezpośrednich kontaktów z klientami.

Podstawowymi metodami stosowanymi w obszarze rozpoznawania stopnia zadowolenia klientów są:

- analizy reklamacji, skarg i sugestii (w tym przypadku dążymy do rozpoznania przyczyn problemów i podejmujemy działania zapobiegawcze i korygujące dla skutecznego ich wyeliminowania)
- okresowe przeprowadzanie badań ankietowych
- pozyskiwanie referencji

Na podstawie zebranych danych przeprowadzane są okresowe analizy w celu zapewnienia, że uzyskane informacje zostaną wykorzystane w celu możliwości prowadzenia działań dla ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ. Po przeprowadzonej analizie danych oceniana jest potrzeba wprowadzenia odpowiednich działań doskonalących.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) Ankiety, reklamacje, skargi, itp.

b) Inne wyniki pomiarów i analiz

9.2. Audit wewnętrzny.

Audity wewnętrzne są podstawowym narzędziem poznawania skuteczności i utrzymywania SZJ.

Na podstawie wyników z przeprowadzonych auditów wewnętrznych (ale również na podstawie auditów zewnętrznych) ujawniane są obszary SZJ wymagające poprawy.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

a) Wyniki auditów zewnętrznych

b) P-2 – Audity wewnętrzne

9.3. Przegląd zarządzania.**9.3.1. Postanowienia ogólne.**

Przeglądy SZJ są przeprowadzane w zaplanowanych okresach czasowych (minimum 1 raz w roku) w celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności SZJ.

Ponadto dokonywane są częściowe przeglądy i w ich wyniku przyjęte są ustalenia dotyczące celów i/ lub przedsięwzięć. Prowadzone są one zgodnie z terminami wynikającymi z planów realizacji poszczególnych działań. Ustalenia w wyniku tych przeglądów są dokumentowane w formie zapisów na planach realizacji lub w formie sprawozdań do kolejnych planów realizacji.

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1**9.3.2. Dane wejściowe do przeglądu zarządzania**

Dane wejściowe do przeglądu zawierają:

- status działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów;
- zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych, które mogą wpływać na SZJ;
- zmiany aspektów środowiskowych;
- informacje zwrotne od klientów (zadowolenie klientów) i innych zainteresowanych stron;
- wyniki ocen zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi zobowiązaniami;
- realizację przyjętej polityki i celów SZJ;
- dane dotyczące realizacji procesów i usług w tym analiza występujących niezgodności i działań korygujących;
- wyniki auditów wewnętrznych SZJ;
- działalność zewnętrznych dostawców;
- adekwatność zasobów;
- skuteczność podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse;
- zalecenia do doskonalenia SZJ

9.3.3. Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania. Dane wyjściowe z przeglądu (udokumentowane są w „Raporcie z przeglądu zarządzania”(F-2) zawierają decyzje i działania odnośnie:

- możliwości doskonalenia;
- zmiany SZJ;
- niezbędnych zasobów dla realizacji powyższych ustaleń.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) Dokumenty organizacyjno-prawne firmy (umowy...)
- b) Dokumenty wejściowe do przeglądu zarządzania
- c) F-1, Wskaźniki, cele, zadania
- d) F-2, Raport z przeglądu zarządzania

10. Doskonalenie.

Ciągłe doskonalenie skuteczności SZJ jest realizowane poprzez wykorzystanie polityki, celów, wyników auditów, analizy danych, działań korygujących i zapobiegawczych oraz przeglądu zarządzania. Działania korygujące i zapobiegawcze są podejmowane odpowiednio do skutków, jakie powodują stwierdzone niezgodności lub zagrożenia. W celu zapewnienia, że podejmowane są odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze, aby zapobiegać możliwości wystąpienia niezgodności została opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura. Wyniki doskonalenia są zastosowane do zaktualizowania strategii firmy (w szczególności do ryzyk i szans) oraz zmian w SZJ.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- a) P-3 – Działania korygujące i zapobiegawcze

Księga Jakości PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania:
21.02.2025
wydanie: 1

11. Wykaz opisów procesów, procedur, załączników**Tabela A Wykaz opisów procesów/ procedur****Tytuł procesu/ procedury**

Q1; Zarządzanie SZJ

Q2; Doskonalenie SZJ

P-1; Nadzorowanie dokumentacji i danych

P-2; Audity wewnętrzne

P-3; Działania korygujące i zapobiegawcze Q3; Zakupy.

Q4; Realizacja produkcji oprogramowania klasy ERP Q5; Niezgodności. Reklamacje.

Tabela B Wykaz załączników**załącznik**

F-1; Wskaźniki, cele, zadania

F-2, Raport z przeglądu zarządzania