

Робочий переклад AQAP-2105 Вид. С Вер. 1

Робочий (неофіційний) переклад AQAP-2105 Вид. С Вер. 1 не є нормативним документом і наведено як інформаційний матеріал. Автентичним є текст мовою оригіналу.

AQAP-2105 установлює вимоги НАТО до планів якості, які розробляють і застосовують постачальники для забезпечення виконання контрактних вимог щодо якості продукції, процесів і послуг оборонного призначення.

AQAP-2105 Вид. С Вер. 1 запроваджено як військовий стандарт ВСТ 01.057.003-2021 (01) “Якість товарів, робіт і послуг оборонного призначення. Вимоги до планів забезпечення якості (STANAG 4107 Ed.13/AQAP-2105 Ed. С, NATO REQUIREMENTS FOR QUALITY PLANS, IDT)”.

Посилання на нормативні документи які є в AQAP-2105 слід розуміти як посилання на їх чинні редакції або національні аналоги (в разі їх прийняття в Україні). Чинність нормативних посилань доцільно перевіряти у національному органі стандартизації, відповідних інформаційних ресурсах Міністерства оборони України, органі військової стандартизації та в Головному управлінні державного гарантування якості.

З метою кращого розуміння, в робочому перекладі курсивом, в дужках, наведено специфічні українські терміни, які використовують в нормативно-правових актах.

Робочий переклад AQAP-2105 здійснений у Військовому інституті Київського національного університету імені Тараса Шевченка та відкоригований у Головному управлінні державного гарантування якості експертом з коригування перекладів стандартів НАТО серії AQAP Миколою ЗАЇЧЕНКОМ.

Зауваження і пропозиції щодо перекладу та запити на роз’яснення положень стандарту присилати в електронному вигляді на адресу gudgy@mil.ua; тел. 044-427-56-08.

СТАНДАРТ НАТО

AQAP-2105

ВИМОГИ НАТО ДО ПЛАНІВ ЯКОСТІ

Видання С Редакція 1

СІЧЕНЬ 2019 р.



ОРГАНІЗАЦІЯ ПІВНІЧНОАТЛАНТИЧНОГО ДОГОВОРУ
ПУБЛІКАЦІЯ ОЗС НАТО З ПИТАНЬ ГАРАНТУВАННЯ ЯКОСТІ

Видано
ОФІСОМ НАТО ЗІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ (NSO)
© НАТО

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

ОЗГАНІЗАЦІЯ ПІВНІЧНОАТЛАНТИЧНОГО ДОГОВОРУ (НАТО)

ОФІС НАТО ЗІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ (NSO)

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НАБУТТЯ ЧИННОСТІ ДОКУМЕНТА НАТО

15 січня 2019 р.

1. Цим оприлюднюється додана публікація НАТО з питань забезпечення якості AQAP-2105, Видання С, Редакція 1, ВИМОГИ НАТО ДО ПЛАНІВ ЯКОСТІ, яка була схвалена країнами-учасницями Групи з управління життєвим циклом (АС/327). Угода держав про використання цієї публікації визначена в STANAG 4107.
2. AQAP-2105 Видання С, Редакція 1, набуває чинності після отримання та скасовує AQAP-2105 Редакцію 2, яку слід знищити відповідно до внутрішнього порядку знищення документів.
3. Забороняється повне або часткове відтворення, збереження в пошуковій системі, використання в комерційних цілях, адаптація або передача цієї публікації в будь-якому вигляді та будь-якими засобами, включаючи електронні, механічні, фотокопіювальні, записуючі пристрої тощо, без попереднього дозволу видавця. Це положення не стосується держав-членів та країн-партнерів, командувань та органів НАТО, за винятком комерційних продажів.
4. Дозволено розповсюджувати копії цього видання серед Підрядників та Постачальників, і таке розповсюдження заохочується; також Підрядникам та Постачальникам у сфері оборони дозволено зберігати, використовувати та передавати копії цього видання своїм субпостачальникам, якщо таке використання пов'язане з контрактом або замовленням на закупівлю, укладеним з країною-учасницею НАТО або агентством НАТО.
5. Робота з цією публікацією проводиться відповідно до вимог, викладених у СМ(2002)60.



Zoltán GULYÁS
Major Brigadier General, HUNAF
Director, NATO Standardization Office

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

**ПРИЗНАЧЕНО ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НАБУТТЯ
ЧИННОСТІ**

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

ПЕРЕЛІК ЗАСТЕРЕЖЕНЬ

[illegible]

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

ПЕРЕЛІК СПЕЦИФІЧНИХ ЗАСТЕРЕЖЕНЬ

[illegible]

Примітка: перелік застережень, наведений на цій сторінці, враховує лише ті застереження, які було внесено на час набуття чинності, і може бути неповним. Для отримання повного списку чинних застережень, звертайтеся до бази даних документів НАТО зі стандартизації.

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1 ВСТУП	1-1
1.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	1-1
1.2 МЕТА	1-1
1.3 ЗАСТОСУВАННЯ	1-1
1.4 ПОСИЛАННЯ	1-1
1.5 ВИЗНАЧЕННЯ	1-2
1.6 СКОРОЧЕННЯ	1-2
РОЗДІЛ 2. ВИМОГИ	2-1
2.1 ВИКОНАННЯ ВИМОГ.....	2-1
РОЗДІЛ 3. ПРОЦЕС СТВОРЕННЯ ПЛАНУ ЯКОСТІ	3-1
3.1 ПІДГОТОВКА	3-1
3.2 СХВАЛЕННЯ/ПОДАННЯ	3-2
3.3 ВПРОВАДЖЕННЯ	3-2
3.4 ПЕРЕГЛЯДИ, ВНЕСЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ.....	3-2
РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ ПЛАНУ ЯКОСТІ	4-1
4.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4-1
4.2 ОПИС ПРОЄКТУ	4-1
4.3 СКОРОЧЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	4-1
4.4 ЗАХОДИ З МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ	4-1
4.4.1 Процеси (загальні вимоги)	4-1
4.4.2 Вимоги до документації	4-2
4.5 ДОКУМЕНТИ НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ.....	4-2
4.6 ДОСТУП ДО ПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СУБПОСТАЧАЛЬНИКІВ, ПІДТРИМКА ДІЯЛЬНОСТІ GQA	4-2
4.7 РОЛІ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ....	4-2
4.8 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ	4-2
4.9 ПІДТРИМКА	4-3
4.9.1 Управління ресурсами	4-3
4.9.2 Ресурси для моніторингу та вимірювання.....	4-3

4.10	ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ.....	4-3
4.10.1	Операційне планування та управління	4-3
4.10.2	Управління конфігурацією	4-3
4.10.3	Зв'язок із замовником	4-3
4.10.4	Визначення вимог до продукції	4-4
4.10.5	Управління проєктуванням та розробкою.....	4-4
4.10.6	Надійність	4-4
4.10.7	Управління процесами, продукцією та послугами від субпостачальників.....	4-4
4.10.8	Управління виробництвом та наданням послуг.....	4-4
4.11	ВИПУСК ПРОДУКЦІЇ	4-5
4.12	ПОЛІПШЕННЯ	4-5
4.13	ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ.....	4-5
4.13.1	Задоволеність споживачів	4-5
4.13.2	Аналізування та оцінювання	4-5
4.13.3	Внутрішній аудит	4-5
РОЗДІЛ 5 ПЛАН ЯКОСТІ ПРОЄКТУ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....		5-1

РОЗДІЛ 1 ВСТУП**1.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Ця публікація містить вимоги НАТО до планів якості, які мають застосовуватися в контрактах. У цій публікації викладено порядок складання та зміст Плану якості контракту.

План якості Постачальника буде оцінюватися відповідно до цих вимог.

Примітка: Цю публікацію можна використовувати для оцінювання процесів підготовки контрактів.

1.2 МЕТА

У цій публікації визначено вимоги НАТО до плану якості відповідно до AQAP-2310, AQAP-2110 та AQAP-2210.

У плані якості визначають, як виконуються всі вимоги контракту, у тому числі вимоги AQAP, передбачені контрактом.

План якості визначає заходи, процеси, відповідальність та ресурси постачальника, та описує, яким чином здійснюється управління ними.

1.3 ЗАСТОСУВАННЯ

Цей документ призначений для застосування в контрактах між Замовником та Постачальником та (або) між Постачальником та субпостачальниками. У випадку невідповідності між вимогами контракту та цією публікацією вимоги контракту повинні переважати.

Ця публікація призначена для застосування разом із AQAP-2310, AQAP-2110 та AQAP-2210.

1.4 ПОСИЛАННЯ

Нижче наведено документи, на які є посилання у цій публікації:

- AQAP-2310 Вимоги НАТО постачальникам авіаційної, космічної та оборонної продукції щодо забезпечення якості
- AQAP-2110 Вимоги НАТО щодо забезпечення якості проєктування, розробки та виробництва
- AQAP-2210 Додаткові до AQAP-2110 або AQAP-2310 вимоги НАТО щодо забезпечення якості програмного забезпечення

ISO 9000:2015 Системи менеджменту якості - Основні положення і словник термінів

AS 9145 Вимоги до планування якості високотехнологічної (Advanced) продукції та процесу схвалення виробництва її компонентів

1.5 ВИЗНАЧЕННЯ

До цього видання слід застосовувати визначення, наведені в ISO 9000:2015, AQAP-2310, AQAP-2110 та AQAP-2210.

1.6 СКОРОЧЕННЯ

Нижче наведено перелік скорочень, які використовують в цьому виданні:

AQAP	Публікація НАТО із забезпечення якості
ISO	Міжнародна організація зі стандартизації
GQA	Державне забезпечення (<i>гарантування</i>) якості
GQAR	Представник GQA (<i>представник уповноваженого органу</i>)
AS	стандарт авіакосмічної сфери (стандарт виданий SAE International)

РОЗДІЛ 2 ВИМОГИ

2.1 ВИКОНАННЯ ВИМОГ

Виконання вимог цієї публікації означає дотримання вимог визначених у розділах 3, 4 і 5. Усі вимоги застосовуються в повному обсязі, за винятком випадків, коли в контракті з Замовником узгоджено і задокументовано інше.

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

РОЗДІЛ 3**ПРОЦЕС СТВОРЕННЯ ПЛАНУ ЯКОСТІ****3.1 ПІДГОТОВКА**

3.1.1 Передумовою підготовки плану якості є здійснення постачальником аналізу всіх контрактних вимог та проведення ідентифікації ризиків для визначення необхідних управлінських, технічних та інших заходів, які необхідно запланувати та реалізувати. Цей аналіз та виявлені ризики повинні зберігатися у вигляді задокументованої інформації. В аналізі повинні бути визначені критичні (*ключові*) характеристики (*продукції, процесів, послуг*) та до нього мають бути включені заходи, які можуть не входити до звичайних бізнес-процесів Постачальника. Необхідно спланувати та визначити час (графік) виконання відповідних операцій, процедур, процесів та застосування методів. Також мають бути визначені засоби верифікації та валідації.

План якості слід розробляти з урахуванням:

- вимог (умов) контракту;
- складності продукції;
- процесів і методів, що застосовуються;
- досвіду Постачальника у виробництві аналогічної продукції та
- об'єгів співпраці із субпостачальниками.

3.1.2 План якості та пов'язана з ним документація на процеси повинні бути підготовлені та подані для ознайомлення до початку будь-якої діяльності, пов'язаної із контрактом.

3.1.3 Якщо інше не передбачено, Постачальник повинен переглядати та оновлювати план якості для визначених нижче етапів, з метою забезпечення його актуальності перед початком кожного етапу:

- планування
- проектування та розробки продукції;
- проектування та розроблення процесів;
- валідації продукції та процесів;
- поточного виробництва, експлуатації та технічного обслуговування після поставки.

Примітка: Більш детальну інформацію про ці етапи можна знайти в AS 9145.

3.1.4 План якості повинен бути чітко пов'язаний з контрактом та продукцією і зберігатися як задокументована інформація.

3.1.5 План якості повинен містити або посилатися на всі відповідні договірні процеси та процедури Постачальника в рамках його системи менеджменту якості. План якості повинен містити посилання на всі відповідні контрактні документи та плани, такі як контракт, план управління проектом, план управління конфігурацією, план управління ризиками, а також визначати їхню загальну ієрархію пріоритетності.

3.2 СХВАЛЕННЯ/ПОДАННЯ

3.2.1 Після схвалення Плану якості уповноваженим персоналом Постачальника його слід подати Представнику GQA та/або Замовнику для оцінки до початку виконання робіт, якщо не обумовлено інше.

3.2.2 Представник GQA або Замовник залишає за собою право відхилити План якості та будь-які зміни до нього, якщо вони не відповідають вимогам контракту або цьому документу.

3.3 ВПРОВАДЖЕННЯ

3.3.1 Постачальник повинен забезпечити, щоб усі процеси та зміст Плану якості, були:

- перевірені на щодо можливості їх реалізації;
- були доступні для всіх відповідальних сторін та реалізовані ними;
- підлягали перегляду (відповідно до вимог пункту 3.4) для забезпечення їхньої придатності та відповідності встановленим вимогам.

3.3.2 Записи про результати аудиту (як визначено в пункті 4.13.3) повинні зберігатися протягом дії контракту та надаватися Представнику GQA та/або Замовнику на їхню вимогу.

3.4 ПЕРЕГЛЯДИ, ВНЕСЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ

3.4.1 Постачальник повинен періодично переглядати план якості, як мінімум, на кожному етапі розробки та виробництва, як зазначено у пункті 3.1.3, протягом дії контракту.

3.4.2 Зміни до Плану якості слід подавати Представнику GQA та/або Замовнику відповідно до Пункту 3.2 або згідно з визначеною Постачальником процедурою управління змінами без будь-яких зайвих затримок.

3.4.3 Процедури Постачальника щодо внесення змін та перегляду Плану якості мають бути включені до самого Плану якості.

3.4.4 Постачальник повинен забезпечити управління будь-якими змінами, пов'язаними з Планом якості, при цьому в Плані якості мають бути чітко вказані його ідентифікаційні дані, статус затвердження, версія та дата видання.

3--2

РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ ПЛАНУ ЯКОСТІ

4.1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1.1 У плані якості повинні бути задокументовані межі (обсяг) застосування системи менеджменту якості відповідно до контракту.

Зміст Плану якості має бути достатньо чітким і детальним, щоб відображати поточну контрактну діяльність Постачальника, яка стосується саме цього контракту.

4.1.2 План якості повинен включати всі процедури, плани та інші документи, що стосуються контракту, та/або містити посилання на них. План якості повинен визначати всі заходи з управління та забезпечення якості, які необхідно виконати в межах контракту, із зазначенням порядку їх виконання або шляхом посиланням на документи, де цей порядок встановлено.

4.2 ОПИС ПРОЄКТУ

План якості повинен містити стислий опис мети та сфери застосування проєкту.

4.3 СКОРОЧЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Усі скорочення та аббревіатури, що використовують в Плані якості, мають бути описані. У Плані якості мають бути наведені всі визначення, за винятком тих, що містяться в контракті.

4.4 ЗАХОДИ З МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Має бути описано планування заходів з менеджменту якості, які застосовують для забезпечення виконання контрактних вимог, зокрема у випадках, коли роботи виконують за межами приміщень/об'єктів Постачальника. Має бути описано порядок доведення вимог до місць виконання робіт.

4.4.1 Процеси (загальні вимоги)

1. План якості має містити опис того, як визначають процеси, а також порядок їх застосування, послідовність та взаємодію.
2. План якості має містити критерії і методи, необхідні для забезпечення результативності процесів, а також ресурси, необхідні для підтримання та моніторингу їх реалізації. Особливу увагу слід приділяти складним процесам, процесам із суттєвим рівнем ризику, а також новим процесам.
3. План якості має містити опис того, як Постачальник здійснює управління продукцією, процесами та діяльністю, які надають субпостачальники, зокрема заходи із запобігання використанню, із виявлення, зменшення наслідків та подальшого поводження з контрафактною (фальсифікованою) продукцією.

4. План якості повинен містити опис того, як здійснюється моніторинг, вимірювання (оцінювання), аналіз та постійне вдосконалення процесів. Мають бути визначені відповідні показники ефективності.

4.4.2 Вимоги до документації

У Плані якості має бути описано, яким чином підтримуються в актуальному стані та контролюють дотримання вимоги до документації, зокрема політику у сфері якості, цілі у сфері якості, сферу застосування системи менеджменту якості, процедури, записи та інші документи, а також строки їх зберігання. Перелік статусів документів має бути доступним у будь-який час і повинен бути офіційно оформлений під час переходів між етапами (*контракту*) та/або базовими конфігураціями продукції, наприклад перед проведенням аналізу проєкту (design reviews).

4.5 ДОКУМЕНТИ НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ

4.5.1 У відповідних випадках (у разі застосування), План якості має містити посилання на інші пов'язані з якістю контрактні документи та плани. Має бути описано інтерфейси (*спільні межі*) та взаємозв'язки з цими документами.

4.5.2 План якості має містити перелік контрактних та інших пов'язаних документів, які Постачальник використовує для забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам.

4.5.3 Має бути встановлено порядок пріоритетності документів, на які є посилання, та їх взаємозв'язок із контрактом, зокрема з Планом якості.

4.6 ДОСТУП ДО ПОСТАЧАЛЬНИКА ТА СУБПОСТАЧАЛЬНИКІВ, ПІДТРИМКА ДІЯЛЬНОСТІ GQA

План якості повинен описувати умови доступу та підтримку, які надаються представнику з державного забезпечення якості (GQAR) та/або Замовнику для доступу до Постачальника та/або субпостачальників.

4.7 ФУНКЦІЇ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

4.7.1 План якості повинен містити опис організаційної структури, що стосується конкретного контракту, та визначати осіб, відповідальних за забезпечення виконання визначених заходів. Повинні бути описані обов'язки і повноваження персоналу, відповідального за діяльність у сфері якості, з представником керівництва включно. Незалежність персоналу, призначеного для виконання пов'язаних із контрактом функцій у сфері якості, повинна бути чітко задокументована. Мають бути пояснені взаємозв'язки між цими відповідальними особами.

4.7.2 Повинні бути роз'яснені стосунки з GQAR (*представником ДГЯ*) та/або Замовником.

4.8 УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

У Плані якості мають бути описані заходи з управління ризиками, що стосуються конкретного контракту, та/або має бути надано посилання на необхідний план управління ризиками.

4.9 ПІДТРИМКА

План якості має описувати, яким чином Постачальник здійснює управління ресурсами.

4.9.1 Управління ресурсами

У Плані якості повинно бути визначено забезпечення ресурсами, необхідними для виконання вимог контракту, зокрема персоналом, інфраструктурою та виробничим середовищем.

4.9.2 Ресурси для моніторингу та вимірювання

План якості повинен визначити процеси, які використовуються для того, щоб забезпечити відповідність процесів вимірювань та вимірювального обладнання вимогам. У Плані якості необхідно описати систему метрологічного забезпечення контракту: які вимірювання виконуються, які засоби вимірювальної техніки використовуються, як підтверджується їхня придатність та як забезпечується достовірність результатів, що використовуються як доказ відповідності продукції вимогам контракту

4.10 ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

У Плані якості повинно бути визначено планування діяльності, що впливає з вимог і ризиків та охоплює щонайменше наведені нижче процеси.

4.10.1 Операційне планування та управління

1. План якості повинен описувати діяльність, пов'язану з процесом планування випуску /експлуатації (*операційної діяльності*). Цей опис повинен включати матрицю відповідності вимог та рішень або посилання на неї. Також у Плані якості має бути визначено порядок підтримання цієї матриці в актуальному стані та управління нею.
2. План якості повинен описувати порядок планування специфічних стосовно контракту дій щодо ідентифікації, управління, простежуваності, аналізування та валідації вимог із посиланням на відповідні процеси, документи (наприклад, специфікацію системних вимог (*технічну специфікацію замовника, загальні технічні вимоги, тощо*)) та методики випробувань.

4.10.2 Управління конфігурацією

План якості має описувати визначену контрактом діяльність з управління конфігурацією та/або містити посилання на необхідний План управління конфігурацією.

4.10.3 Зв'язок із замовником

У Плані якості має бути описано порядок комунікації з представником з GQAR (*ДГЯ*) та/або Замовником

4.10.4 Визначення вимог до продукції

План якості має визначати та описувати діяльність, пов'язану з визначенням та переглядом вимог.

4.10.5 Управління проєктуванням та розробкою

План якості має описувати, як здійснюватиметься проєктування та створення продукції, зокрема процеси планування проєктуванням та створенням, визначення вхідних даних, здійснення заходів управління, проведення перегляду, оцінювання, верифікації та валідації, визначення критеріїв приймання, формування вихідних даних та управління змінами.

4.10.6 Надійність

План якості має описувати визначену контрактом діяльність щодо забезпечення надійності, якщо це передбачено контрактом.

Примітка: додаткова інформація щодо управління надійністю в НАТО міститься в Публікації НАТО з управління надійністю (ADMP).

4.10.7 Управління процесами, продукцією та послугами від субпостачальників

План якості має описувати, як здійснюється контроль продукції, що постачається субпостачальниками, у межах ланцюга постачання. Це має включати доведення вимог у межах ланцюга постачання, процес закупівлі, забезпечення відповідності продукції, оцінювання та вибір постачальників, проведення аудитів якості, а також інші види діяльності, пов'язані з продукцією, що постачається субпостачальниками, у межах ланцюга постачання. Специфічні ризики, пов'язані з продукцією ланцюга постачання, мають бути визначені та контрольовані в межах управління ризиками субпостачальників. Див. 4.8 «Управління ризиками» викладеними вище.

4.10.8 Управління виробництвом та наданням послуг

1. План якості має описувати порядок здійснення управління виробництвом та наданням послуг. До плану мають бути включені процеси, що охоплюють усі операції в їх послідовності, починаючи з отримання закупленої продукції та закінчуючи її зберіганням і випуском.

2. План якості має визначати (*ідентифікувати*) всі спеціальні процеси, що впроваджуються для виконання контракту. Для спеціальних процесів, які ще не пройшли валідацію, План якості має описувати заходи для досягнення такої валідації.

4.11 ВИПУСК ПРОДУКЦІЇ

4.11.1 План якості має описувати, яким чином Постачальник забезпечуватиме випуск лише відповідної (прийнятної) продукції, призначеної для поставки замовнику. План якості має містити посилання на визначені контрактом конкретні домовленості щодо повноважень на випуск такої продукції, які можуть передбачати використання сертифіката відповідності.

4.11.2 План якості має описувати, яким чином виконуватимуться визначені контрактом вимоги щодо ідентифікації та управління невідповідностями.

4.12 ПОЛІПШЕННЯ

4.12.1 План якості має визначати процеси/процедури, необхідні для поліпшення продукції/послуг.

4.12.2 План якості має описувати, яким чином здійснюватимуться постійне поліпшення та коригувальні дії.

4.13 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ

Має бути заплановано визначення відповідної діяльності з поліпшення, що впливає з вимог і ризиків, та охоплювати, але не обмежуватись процесами, наведеним нижче.

4.13.1 Задоволеність споживачів

План якості має описувати, яким чином Постачальник здійснює моніторинг, вимірювання та поліпшує рівень задоволеності замовника та споживачів.

4.13.2 Аналізування та оцінювання

План якості має описувати аналізування даних, що використовують для демонстрації придатності та ефективності запланованої діяльності, яка призводить до поліпшень.

4.13.3 Внутрішній аудит

План якості має описувати, яким чином будуть проводитись внутрішні аудити для визначення того, чи відповідає План якості встановленим вимогам, а також чи ефективно він впроваджується та підтримується.

НАВМИСНО ЗАЛИШЕНА ЧИСТОЮ

РОЗДІЛ 5 ПЛАН ЯКОСТІ ПРОЄКТУ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Якщо контрактом передбачено План якості проекту програмного забезпечення (див. AQAP-2210 2.2.2), то на специфічну діяльність щодо програмного забезпечення, мають поширюватись вимоги Розділу 4 цієї публікації.

AQAP-2105(C)(1)