

Směrnice SMK



Příručka kvality

PK 01_2009_V1

Důvěrnost:	Veřejná
Autor:	Ing. Pavel Klivanec
Schválil (jméno, datum):	Ing. Pavel Klivanec, 31.7.2009
Platnost od:	3.8.2009
Jiné informace:	Úprava příručky kvality – politika a cíle kvality jsou popsány v samostatných dokumentech (PK_02 Politika kvality, PK_03 Cíle kvality), dále bylo provedeno upřesnění požadavků normy)

PŘÍRUČKA KVALITY DECE COMPUTERS S.R.O.

OBSAH:

Obsah:	2
1. Účel a Platnost	4
2. Vymezení Pojmů a Zkratk	4
2.1 Zkratky.....	4
2.2 Pojmy	4
3. Představení společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o.....	5
4. Systém Managementu Kvality.....	8
4.1 Všeobecné požadavky	8
4.2 Požadavky na dokumentaci	8
4.2.1 Všeobecně	8
4.2.2 Příručka kvality.....	8
4.2.3 Řízení dokumentů.....	11
4.2.4 Řízení záznamů.....	11
5. Povinnosti Managementu	11
5.1 Odpovědnost managementu.....	11
5.2 Zaměření na zákazníka.....	11
5.3 Politika kvality	12
5.4 Plánování	12
5.4.1 Cíle kvality.....	12
5.4.2 Plánování systému managementu kvality	12
5.5 Povinnost, pravomoc a komunikace	12
5.5.1 Povinnost a pravomoc	12
5.5.2 Představitel managementu	12
5.5.3 Interní komunikace	12
5.6 Přezkoumání managementu	12
5.6.1 Všeobecně	13
5.6.2 Vstup pro přezkoumání.....	13
5.6.3 Výstup z přezkoumání	13
6. Management Zdrojů	13
6.1 Poskytování zdrojů.....	13
6.2 Lidské zdroje	13
6.2.1 Všeobecně	14
6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	14
6.3 Infrastruktura	14
6.4 Pracovní prostředí.....	14
7. Realizace Produktu	14
7.1 Plánování realizace produktu.....	14
7.2 Procesy týkající se zákazníka.....	14
7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu	15
7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu	15
7.2.3 Komunikace se zákazníkem	15
7.3 Návrh a vývoj.....	15
7.3.1 Plánování návrhu a vývoje.....	15
7.3.1 Plánování návrhu a vývoje probíhá dle schválených požadavků zákazníka.....	15
7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj	15
7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje	16
7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje	16
7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje	16
7.3.6 Validace návrhu a vývoje.....	16
7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje	16
7.4 Nakupování	16
7.4.1 Proces nakupování	16
7.4.2 Informace pro nakupování	16

7.4.3	Ověřování nakupovaného produktu	17
7.5	Výroba a poskytování služeb	17
7.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	17
7.5.2	Validace procesů výroby a poskytování služeb.....	17
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost.....	17
7.5.4	Majetek zákazníka	17
7.5.5	Ochrana produktu	18
7.6	Řízení monitorovacích a měřících zařízení.....	18
8.	Měření, Analýza a Zlepšování	18
8.1	Všeobecně	18
8.2	Monitorování a měření	18
8.2.1	Spokojenost zákazníka.....	18
8.2.2	Interní audit	18
8.2.3	Monitorování a měření procesů.....	18
8.2.4	Monitorování a měření produktu.....	18
8.3	Řízení neshodného produktu	19
8.4	Analýza údajů.....	19
8.5	Zlepšování.....	19
8.5.1	Neustálé zlepšování	19
8.5.2	Opatření k nápravě	19
8.5.3	Preventivní opatření.....	19
9.	Slovo Závěrem	20

1. ÚČEL A PLATNOST

Příručka kvality popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. podle požadavků normy ISO 9001:2008.

Příručka kvality je určena pro zaměstnance společnosti, potřeby auditů externími organizacemi a pro potřeby prezentace systému managementu kvality obchodním partnerům společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o..

2. VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

2.1 Zkratky

SMJ - systém managementu kvality

MJ – manažer kvality

SD – správce dokumentace

2.2 Pojmy

Dokumentace SMJ – soubor dokumentů (specifikací, záznamů), u kterého jsou pro zajištění jeho správnosti vnitřními předpisy přesně stanovena pravidla pro její tvorbu, schválení, identifikaci, vydání, distribuci, vyhledání, ochranu, evidování, ukládání, udržování a vypořádání

Záznam - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo se v něm poskytují důkazy o provedených činnostech.

Manažer kvality – člen vedení společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o., který na základě vystaveného „Jmenovacího dekretu MJ“ odpovídá za fungování a zabezpečení SMJ ve společnosti.

Správce dokumentace – pracovník společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o., který byl jmenován manažerem kvality na základě „Jmenovacího dekretu SD“. Správce dokumentace je podřízeným pracovníkem manažera kvality a odpovídá za činnosti související se SMJ, které jsou definovány ve „Jmenovacím dekretu SD“.

Řízení dokumentace - trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu včetně kompletnosti souboru dokumentace a úplnosti jednotlivých dokumentů.

Externí dokumentace - dokumenty zařazené do SMJ, které byly vypracovány nebo vydány jinými organizacemi, ale jsou ve společnosti používány.

3. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI DECE COMPUTERS S.R.O.

Firma **DeCe COMPUTERS s.r.o.** vznikla na jaře roku 1992 v Děčíně. Svou podnikatelskou činnost již od počátku zaměřila na dodávky hardware a tvorbu software na zakázku v oblasti regionu. V rámci dynamického rozvoje firmy postupně výrazně rozšířila svou činnost i do jiných oblastí a regionů. V roce 1993 vzniká dceřiná firma **DeCe CONSULT** Děčín, podnikající v oblasti zpracování jednoduchého a podvojného účetnictví, ekonomickým a daňovým poradenstvím. Provádí rovněž zpracování ekonomických analýz, rozborů a podnikatelských záměrů. Pro podporu podnikatelských aktivit v Praze byla v roce 1994 založena dceřiná firma **DeCe DATA s.r.o.** se sídlem v Praze. Rok 1994 je i datem založení dceřiné firmy **DeCe ProCA s.r.o.** Oborem činnosti této firmy je velkoobchod s výpočetní technikou v oblasti regionu. Činnost této společnosti v roce 2001 přešla plně pod mateřskou firmu.

Mateřská firma DeCe COMPUTERS s.r.o. v současné době zabezpečuje maloobchodní prodej plného sortimentu spotřebního zboží v oblasti výpočetní techniky, dodávky širokého sortimentu hardware včetně instalací sítí, provádění odborného technického servisu výpočetní techniky, včetně upgrade PC.

V oblasti software mimo prodej standardního software je nadále kladen důraz na tvorbu vlastního software. Na základě poptávky zákazníků byly vytvořeny tři základní obecné softwarové systémy, DeCe ÚČTO - pro zpracování podvojného účetnictví a souvisejících ekonomických agend, DeCe Sklad - pro řízení prodejního velkoskladu a systém DeCe HOTEL – pro vedení kompletní hotelové agendy v ubytovacích zařízeních všeho druhu. Firma zabezpečuje vývoj, prodej, školení a servis těchto systémů. Tvorba software na zakázku je v současnosti prováděna především se zaměřením na větší zákazníky.

Spokojenost zákazníků při zajišťování kvalitních a komplexních služeb zajišťuje kolektiv 30 vysoce kvalifikovaných odborníků. Obchodní obrat dosáhl za poslední účetně uzavřený rok 2002 73 mil. Kč. Z tohoto obratu připadá 62 mil. Kč na mateřskou firmu DeCe COMPUTERS s.r.o.

V průběhu let došlo ke změně organizační struktury, typu poskytovaných služeb

Mezi naše obchodní partnery patří mimo jiné firmy:

- AEC NOVÁK s.r.o.
- ARMEX HOLDING, a.s.
- Autocentrum Libouchec a.s.
- Československá plavba labská, a.s.
- Dopravní podnik města Děčína, a.s.
- HOCO BAUELEMENTE, spol. s r.o.
- KOVOŠROT Děčín, a.s.
- Město Děčín
- Rudolf Homolka
- Selectra spol. s r.o.
- topsped, spol. s r.o. pro logistiku a dopravu
- SCA Packaging Česká republika, s.r.o.

Poskytované služby

Firma DeCe COMPUTERS s.r.o. se při svém rozvoji zaměřuje na dosažení základního cíle - poskytnout zákazníkovi komplexní služby v optimální kvalitě. Důraz je tedy kladen jak na rozsah, tak

na kvalitu poskytovaných služeb. Součástí této strategie je rozsáhlá škála poskytovaných servisních služeb.

Současná nabídka služeb zahrnuje:

- prodej spotřebního zboží v oblasti výpočetní techniky
- prodej a dodávky širokého sortimentu hardware
- návrhy a realizace dodávek sítí
- návrhy a realizace komplexních technických řešení
- provádění odborného technického servisu výpočetní techniky
- velkoobchodní dodávky výpočetní techniky
- vedení podvojného a jednoduchého účetnictví
- poskytování komplexních služeb v oblasti ekonomického a daňového poradenství
- prodej, dodávky a školení standardního software
- prodej, školení a servis softwarových systémů DeCe ÚČTO, DeCe Sklad, DeCe HOTEL
- návrhy a realizace software na zakázku
- připojení k internetu, webhosting, webdesign – tvorba internetových stránek a pronájem e-obchodu.
- provádění odborného softwarového servisu a antivirové ochrany

Vlastní software

Softwarová část firmy představuje její důležitou součást. Po celou dobu existence firmy probíhá tvorba software na zakázku. Programy jsou vytvořeny v programovacím jazyce Delfi pro operační systémy rodiny Windows a v Borland Pascal pro DOS. Pro vlastní programování se používají rozsáhlé knihovny programových nástrojů napsaných firemními systémovými programátory.

Velká část zakázkového software je od počátku činnosti firmy zaměřena na problematiku zpracování ekonomických a podnikatelských agend. S využitím rozsáhlých zkušeností z této oblasti byly vytvořeny tři základní obecné softwarové systémy, DeCe ÚČTO - pro zpracování podvojného účetnictví a souvisejících ekonomických agend, DeCe SKLAD - pro řízení prodejního velkoskladu nebo prodejen obecně, DeCe HOTEL pro řízení hotelu, penzionu nebo restaurace. Tyto systémy jsou v současnosti dodávány do regionu celé České republiky. Jak na základě legislativních změn, tak především na základě námětů a přání zákazníků probíhá neustálý vývoj systémů.

Pro potřeby větších zákazníků byly vytvořeny speciální programové systémy. Tyto rozsáhlé systémy vychází z těchto tří obecných systémů. Na základě požadavků zákazníka k nim byly doplněny další rozšiřující programové moduly například propojení více poboček firmy mezi sebou a další. Při realizaci takového softwarového projektu firma zajišťuje nejen provedení prvotní analýzy dané problematiky, dodávku programového systému, školení uživatelů, ale také kvalitní servis při vlastním provozu systému. V případě požadavku zákazníka je zajištěn také ekonomický a technický servis.

V oblasti internetu zajišťuje firma různé formy připojení, webhosting, webdesign – tvorba internetových stránek a pronájem e-obchodu.

K zákazníkům, u kterých byly realizovány rozsáhlé projekty, patří:

- Autocentrum Libouchec a.s.
- Dopravní podnik města Děčína, a.s.
- MVDr. Radoslav Kinský Žďár nad Sázavou 2
- HUDYsport
- L O G U P, spol. s r.o.
- Československá plavba labská, a.s.

Hardwarové oddělení :

Hardwarová část firmy trvale poskytuje zákazníkům rozsáhlou škálu kvalitních služeb. Pracovníci v hardwarovém oddělení se průběžně seznamují s nejnovějšími technickými novinkami a jsou schopni nejnovější techniku nejen servisovat, ale také poskytovat zákazníkům odborné rady při její koupi.

Za dobu své existence na základě dosažených odběrů a úrovně poskytování servisních služeb firma získala několik autorizací na prodej a servis výpočetní techniky. Firma DeCe COMPUTERS s.r.o. je autorizovaným prodejcem a servisním centrem pro kopírky a tiskárny Canon a Minolta, autorizovaným prodejcem počítačů Brave.

Jako příklad poskytování komplexních služeb v této oblasti je možné uvést schopnost provádět návrhy a realizace komplexních technických řešení. Tato služba zahrnuje analýzu problematiky vybavení výpočetní technikou, včetně návrhů síťových rozvodů a návrhu provedení upgrade techniky. Zákaznický velice zajímavou oblastí poskytovaných služeb je provádění odborného technického servisu výpočetní techniky. Servis je prováděn nejen na veškerou prodávanou techniku, ale dle možností také na techniku ostatní. V rámci servisu ve formě provádění upgrade počítačů je samozřejmostí provedení odborné konfigurace počítače dle realizovaných úprav. Při upgrade počítačů je zákazníkům nabízeno odkoupení starších dílů.

Cílem firmy DeCe COMPUTERS s.r.o. je navázat dlouhodobou spolupráci se zákazníkem, minimalizovat zákazníkovi starosti týkající se výpočetní techniky.

4. SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY

4.1 Všeobecné požadavky

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má vytvořený, zdokumentovaný a udržovaný systém managementu kvality, který slouží jako prostředek pro posouzení schopnosti společnosti plnit požadavky zákazníka a zvyšovat jeho spokojenost a také jako prostředek k naplňování příslušných požadavků zákonů a předpisů. Cílem je, aby efektivní aplikací tohoto systému byla zvyšována jeho výkonnost a zajištěna shoda s požadavky uvedenými v normě ISO 9001:2008.

Systém managementu kvality je popsán touto příručkou kvality, která obsahuje odkazy na základní dokumentované postupy popisovaného systému.

4.2 Požadavky na dokumentaci

4.2.1 Všeobecně

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má zpracovanou dokumentaci systému managementu kvality ve třech vrstvách:

- Příručka kvality – popisuje systém managementu kvality podle normy ISO 9001:2008 včetně stanovení politiky a cílů kvality.
- Směrnice – dokumentovaný postup systému managementu kvality, který obsahuje popisy probíhajících procesů a činností v organizaci, které musí být dodržovány a plněny, dále jsou ve směrnících uvedeny odpovědnosti a pravomoci pro pracovníky vyplývajících z popisovaných činností.
- Pracovní postupy – návod k vykonávání činností, kterými se pracovníci řídí.

Dále jsou ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. v rámci systému managementu kvality používány a vytvářeny:

- Vzorové formuláře – vzorové dokumenty sloužící k tvorbě záznamů a řízení jejich jednotné formy.
- Záznamy – dokumenty, které jsou zpracovány v průběhu jednotlivých činností pro poskytnutí důkazu o jejich vykonání. Pro systém managementu kvality slouží jako záznam o kvalitě a jsou tedy předmětem zkoumání při interních auditech, dále viz SM 11 Směrnice pro interní audity.

4.2.2 Příručka kvality

Tato příručka kvality zahrnuje celý systém managementu kvality včetně odkazů na dokumentované postupy systému managementu kvality.

Jako hlavní procesy byly ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. identifikovány:

- obchodní činnost
- nakupování zboží obchodní povahy
- servisní činnost
- vývoj softwaru.

Jako podpůrné procesy byly ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. identifikovány:

- přezkoumání požadavků zákazníka
- skladování a expedice
- zajištění a údržba infrastruktury
- monitorování a analýza údajů
- hodnocení spokojeností zákazníků.

Jako řídicí procesy byly ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. identifikovány:

- strategické plánování
- stanovení odpovědností a pravomocí
- řízení lidských zdrojů
- interní komunikace
- přezkoumání systému managementu kvality
- řízení dokumentace
- řízení neshodného produktu
- interní audit
- opatření k nápravě a preventivní opatření
- zlepšování.

Diagram č. 1 – Procesní mapa společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o.



4.2.3 Řízení dokumentů

Dokumenty a záznamy systému managementu kvality jsou ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. řízeny, tj. jsou vytvořena pravidla pro jejich tvorbu, schvalování, přezkoumání, aktualizaci včetně identifikace změn, dostupnost v místech používání a zajištění jejich trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti. Ve společnosti je také zajištěna identifikace dokumentů externího původu, včetně řízení jejich distribuce, a je zajištěno, aby nedošlo k neúmyslnému používání zastaralých nebo jinak nesprávných dokumentů.

Pravidla a postupy jsou stanoveny směrnici:

- SM 01 Směrnice o směrnici
- SM 02 Směrnice o řízení dokumentace
- SM 03 Směrnice pro řízení záznamů.

4.2.4 Řízení záznamů

Řízení záznamů je ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. popsáno v SM 03 Směrnici pro řízení záznamů. Je zajištěno, aby záznamy byly jednoznačně identifikovatelné a jsou také stanovena pravidla pro jejich ukládání, ochranu, vyhledávání a vypořádání.

5. POVINNOSTI MANAGEMENTU

5.1 Odpovědnost managementu

Za rozvíjení a uplatňování systému managementu kvality, stejně jako za neustálé zlepšování jeho efektivnosti ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. odpovídá vedení společnosti a manažer kvality.

Jejich odpovědnost je deklarována tím, že:

- formou předávání informací a úkolů na denních poradách dle SM 04 Směrnice o komunikaci zdůrazňuje důležitost plnit požadavky zákazníků při současném dodržování zákonných požadavků a předpisů
- stanovuje politiku kvality, dále viz 5.3 této příručky
- zajišťuje stanovení cílů kvality, dále viz 5.4.1 této příručky
- provádí přezkoumání systému managementu kvality, dále viz 5.6 této příručky
- zajišťuje dostupnost zdrojů, dále viz 6. kapitola této příručky.

5.2 Zaměření na zákazníka

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má zavedené postupy pro identifikaci a plnění požadavků zákazníka a zvyšování jeho spokojenosti.

Činnosti spojené s identifikací a plněním požadavků zákazníka jsou dány směrnici pro řízení hlavních a podpůrných procesů dle kapitoly 4.2.2 této příručky kvality.

Ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. je ve SM 15 Směrnici pro hodnocení spokojenosti zákazníka stanoven systém pro zjišťování a analýzu spokojenosti zákazníka. Výsledky z tohoto procesu jsou vstupem do procesu přezkoumání systému managementu kvality vedením.

5.3 Politika kvality

viz. samostatný dokument PJ 02 Politika kvality

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle kvality

viz. samostatný dokument PJ 03 Cíle kvality

5.4.2 Plánování systému managementu kvality

Vedení společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. je odpovědné za zajištění, že plánování systému managementu kvality splňuje všeobecné požadavky dle 4. kapitoly této příručky a cílů kvality dle bodu 5.4.1 této příručky.

Dále vedení společnosti zajišťuje zachování integrity systému při plánování a uplatňování jeho změn vyvolaných v důsledku pravidelného přezkoumání managementu dle odstavce 5.6 této příručky.

5.5 Povinnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Povinnost a pravomoc

Povinnosti a pravomoci jednotlivých pracovníků společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. jsou stanoveny popisem pracovní náplně viz SM 11 Směrnice pro řízení lidských zdrojů a dále ustanoveními ve 4. kapitole každé směrnice systému managementu kvality. Zařazení pracovníka v rámci společnosti je stanoveno v OS Organizační struktuře.

5.5.2 Představitel managementu

Vedení společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. jmenovalo jednoho z členů vedení manažerem kvality (MK), který odpovídá za funkčnost systému managementu kvality. Manažer kvality má dle „Jmenovacího dekretu MK“ všechny potřebné pravomoci k vytvoření, uplatnění a udržování systému managementu kvality ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. Dále MK předkládá vedení podklady k přezkoumání systému managementu kvality, dále viz kapitola 5.6 této příručky. MK má také za povinnost podporovat vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé společnosti formou vystoupení na pravidelných poradách společnosti, na poradách jednotlivých oddělení nebo jinou formou komunikace viz SM 04 Směrnice o komunikaci.

5.5.3 Interní komunikace

Stanovení komunikačních cest a pravidel interní komunikace je ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. zajištěno v SM 04 Směrnice o komunikaci. Ve společnosti jsou stanovena pravidla pro sdělování a distribuci důležitých informací a řízení firemních porad.

5.6 Přezkoumání managementu

5.6.1 Všeobecně

Systém managementu kvality je z důvodu zajištění kontinuity jeho vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti pravidelně přezkoumáván vedením společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. ve spolupráci s manažerem kvality ve stanovených intervalech a dle pravidel určených ve SM 09 Směrnice pro přezkoumání managementu.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Vstupem pro přezkoumání systému managementu kvality je složka „Zpráva k přezkoumání“ s datem přezkoumání, názvem společnosti, jménem a podpisem osoby, která složku připravila.

„Zpráva k přezkoumání“ obsahuje následující dokumenty:

- záznamy z proběhlých interních případně externí auditů
- politika cíle kvality
- záznamy z reklamací zákazníků
- záznamy z hodnocení spokojenosti zákazníků
- plány školení a jejich plnění
- hodnocení školení
- hodnocení odborné způsobilosti pracovníků
- periodické hodnocení dodavatelů
- záznamy z reklamačních řízení s dodavateli
- vystavené nápravné opatření
- vystavené preventivní opatření
- vystavená doporučení pro zlepšování
- výsledky z monitorování a analýzy údajů

5.6.3 Výstup z přezkoumání

Výstupem z přezkoumání systému managementu kvality je „Zápis z porady“ přezkoumání managementu, který obsahuje vyjádření ke všem výše uvedeným vstupům. Na základě závěrů z přezkoumání managementu dochází k průběžným úpravám systému managementu kvality včetně politiky a cílů kvality s cílem:

- zlepšit efektivnost systému managementu kvality a jeho procesů
- zlepšit produkty ve vztahu k požadavkům zákazníka
- stanovit opatření vztahující se k potřebám zdrojů.

6. MANAGEMENT ZDROJŮ

6.1 Poskytování zdrojů

Zdroje potřebné pro uplatňování a udržování systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování jeho efektivnosti jsou spolu se zdroji potřebnými pro zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků přidělovány a plánovány.

6.2 Lidské zdroje

6.2.1 Všeobecně

Řízení lidských zdrojů je v rámci společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. upraveno v SM 11 Směrnice pro řízení lidských zdrojů.

6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

V SM 11 je upraven:

- postup při přijetí nového pracovníka do společnosti
- stanovení kvalifikačních požadavků pracovníků
- rozvoj kvalifikace pracovníků – školení
- hodnocení efektivnosti rozvoje kvalifikace pracovníků
- sdělování cílů a politiky kvality pracovníkům
- hodnocení odborné způsobilosti pracovníků
- vedení záznamů týkajících se řízení lidských zdrojů ve společnosti.

6.3 Infrastruktura

Stanovení a údržba infrastruktury společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. se řídí dle SM 08 Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury. V této směrnici jsou stanovena pravidla pro správu a údržbu budov, dopravních prostředků, výpočetní a kancelářské techniky a realizaci potřebných investic do firemní infrastruktury.

6.4 Pracovní prostředí

Vhodné pracovní prostředí je za účelem dosažení shody s požadavky na produkt řízeno a určeno dle SM 08 Směrnice pro zajištění a údržbu infrastruktury.

7. REALIZACE PRODUKTU

7.1 Plánování realizace produktu

Za účelem realizace produktu, kterými jsou ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o.:

- prodej obchodního zboží – hardware a software
- vývoj a prodej standardního firemního software a software na zakázku
- poskytování servisních služeb

jsou ve společnosti plánovány a rozvíjeny všechny související procesy, ve 4. kapitole této příručky identifikovány jako hlavní. Uvedené hlavní procesy jsou řízeny příslušnými směrnici dle bodu 4.2.2 této příručky, jejichž součástí jsou pak ustanovení týkající se pro produkt specifických činností při ověřování, validaci, monitorování a kontrole. V příslušných směrnících jsou také určeny záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu o splnění požadavků na produkt.

7.2 Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Pravidla pro určení požadavků zákazníka včetně požadavků na činnost při dodání a po dodání, určení požadavků, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, stejně jako určení zákonných požadavků a předpisů týkajících se produktu a jakékoli doplňující požadavky společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. jsou zpracovány v následujících směrnících:

- SM 05 Směrnice o procesu obchodování
- SM 06 Směrnice o procesu tvorba software
- SM 07 Směrnice pro poskytování servisních služeb
- SM 10 Směrnice pro přezkoumání nabídek a smluv

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Požadavky zákazníka na produkt jsou přezkoumávány před přijetím odpovědnosti společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. dodat produkt zákazníkovi, dále viz SM 05 Směrnice o procesu obchodování a SM 10 Směrnice pro přezkoumání nabídek a smluv.

7.2.3 Komunikace se zákazníkem

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má určeny efektivní způsoby komunikace se zákazníkem a péče o zákazníky viz SM 15 Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka, dále způsoby vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek zákazníků viz SM 05 Směrnice o procesu obchodování a SM 10 Směrnice pro přezkoumání nabídek a smluv.

Dále má společnost také určen efektivní způsob získávání zpětné vazby od zákazníka, dále viz SM 15 Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka. V rámci procesu monitorování a analýzy údajů (dále viz SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů) jsou vyhodnocovány informace od zákazníků o jejich spokojenosti. Tyto informace jsou vyhodnocovány a jsou přijímána opatření podle SM 16 Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření.

7.3 Návrh a vývoj

Proces návrhu a vývoje nových produktů, tj. firemního standardního softwaru či software na zakázku, nabízených společností DeCe COMPUTERS s.r.o. je stanoven ve SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.1 Plánování návrhu a vývoje

7.3.1 Plánování návrhu a vývoje probíhá dle schválených požadavků zákazníka

Plánování návrhu a vývoje u standardního softwaru probíhá dle přijatých připomínek zákazníků, které zapisují pracovníci do příslušného záznamu, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

Návrh a vývoj zakázkového softwaru vychází ze schválení požadavků zákazníka, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj

Vstupní požadavky na standardní software jsou uvedeny v příslušném záznamu, kam zapisují pracovníci společnosti náměty zákazníků týkající se zlepšování standardního softwaru. Ředitel oddělení tvorby SW ke stanovenému datu ve spolupráci s vedoucím tohoto oddělení, prodejcem

software a garantem projektu vyberou relevantní náměty, určí zdroje a termíny jednotlivých etap programování, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software“.

Jedná-li se o zakázkový software, jsou vstupy týkající se požadavku na produkt uvedeny ve smluvním vztahu uzavřeném mezi zákazníkem a společností DeCe COMPUTERS, s.r.o. Výsledky jednotlivých etap jsou uvedeny v „Harmonogramu“, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy z vyvíjeného softwaru (standardního či zakázkového) jsou uvedeny v „Harmonogramu“, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje

Přezkoumání návrhu a vývoje probíhá ve stanovených etapách uvedených v „Harmonogramu“, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje

Ověřování probíhá v jednotlivých etapách uvedených v „Harmonogramu“. Výsledný produkt je předán do testování, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.6 Validace návrhu a vývoje

Validace u standardního softwaru, tj. při vývoji nové verze, probíhá u zákazníků, kteří předávají své požadavky a náměty na zlepšení společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. Ta je zapisuje do příslušného formuláře „Náměty XXX“. Vybrané požadavky a náměty jsou zpracovány při vývoji nové verze, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

Validace u zakázkového softwaru probíhá u zákazníka, aby se zjistilo, zda vytvořený software odpovídá požadavkům. Záznamem o odsouhlasení je „Předávací protokol“, dále viz SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje

Změny návrhu a vývoje jsou evidovány v „Harmonogramu“. Jedná-li se o zakázkový software, je uzavřen dodatkový smluvní vztah viz SM 10 Směrnice pro přezkoumání nabídek a smluv“.

7.4 Nakupování

7.4.1 Proces nakupování

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má stanoven postup pro proces nakupování a postup pro výběr dodavatelů a jejich periodické hodnocení, dále viz SM 12 Směrnice pro nakupování.

7.4.2 Informace pro nakupování

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má stanoveny postupy pro určení požadavků na nakupovaný produkt, zahrnující také služby související s nakupovaným produktem, dále viz SM 12 Směrnice pro nakupování.

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

V rámci systému managementu kvality ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. jsou stanovena závazná pravidla pro ověření shody nakupovaného produktu se stanovenými požadavky, dále viz SM 12 Směrnice pro nakupování.

7.5 Výroba a poskytování služeb

7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Řízení procesů poskytování služeb ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. probíhá dle následujících směrnic:

- SM 05 Směrnice o procesu obchodování
- SM 06 Směrnice o procesu tvorba software
- SM 07 Směrnice pro poskytování servisních služeb
- SM 12 Směrnice pro nakupování

V rámci porad je prováděna koordinace a kontrola stavu vedení obchodních případů a přijímána opatření k zajištění plnění požadavků zákazníků. Dále jsou stanovena pravidla pro marketing a plánování výroby včetně péče o zákazníky.

7.5.2 Validace procesů výroby a poskytování služeb

Ve společnosti DeCe COMPUTERS tento článek normy není uplatňován z důvodu možnosti následného monitorování a měření ověřit výsledný výstup hlavních procesů probíhajících ve společnosti viz „Směrnice pro měření a analýzu údajů“.

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a sledovatelnost obchodního zboží je zajištěna díky informačnímu systému, kam se zapisují obchodní zakázky včetně průběhu jejich vyřízení, dále dle SM 19 Směrnice pro logistiku a skladování, kde je popsán způsob oběhu včetně naskladnění, skladování a vyskladnění obchodního zboží.

Identifikace a sledovatelnost softwaru, který je vyvíjen jako standardní produkt společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. nebo software na zakázku, se řídí dle SM 06 Směrnice o procesu tvorba software.

Identifikace a sledovatelnost poskytovaných servisních služeb je uvedena ve SM 07 Směrnice pro poskytování servisních služeb.

7.5.4 Majetek zákazníka

Majetek zákazníka se ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. vyskytuje jako:

- technická zařízení, která jsou určena na opravu
- data zákazníka určená pro další zpracování.

Každé technické zařízení je při převzetí od zákazníka řádně označeno, aby byla možná jeho snadná identifikace. **Pokud je pod kontrolou firmy, firma o majetek zákazníka pečuje.** V případě, že dojde

k poškození nebo ztrátě majetku zákazníka, je mu toto neprodleně sděleno a tento krok je dokumentován.

Data zákazníka jsou v pravidelných intervalech zálohována, včetně provádění kontroly jejich obnovitelnosti.

7.5.5 Ochrana produktu

Ve společnosti DeCe COMPUTERS je obchodní zboží určené k prodeji zákazníkům, **kdy je uchování produktu vyžadováno okolnostmi**, skladováno, je prováděna manipulace a zajišťována doprava. Tyto činnosti jsou řízeny dle SM 19 Směrnice pro logistiku a skladování.

7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. používá ke své činnosti měřící zařízení, která jsou popsána ve SM 17 Směrnice pro řízení monitorovacích a měřících zařízení.

8. MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

8.1 Všeobecně

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má vytvořen dokumentovaný postup pro měření, analýzu a zlepšování, které jsou potřebné pro prokázání shody produktu, pro zajištění shody systému managementu kvality a pro neustálé zlepšování ve SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů.

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 Spokojenost zákazníka

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. měří a analyzuje spokojenost zákazníků. Záznamy z tohoto měření a analýzy jsou přezkoumávány pro zajištění zpětné vazby pro řízení procesů systému managementu kvality ve společnosti. Měření a analýza spokojenosti zákazníka je prováděna dle SM 15 Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka.

8.2.2 Interní audit

Ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. se provádí v pravidelných intervalech interní audit systému managementu kvality. Plánování a řízení interních auditů včetně vytváření záznamů je prováděno dle SM 14 Směrnice pro interní audit.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Společnost DeCe COMPUTERS také provádí monitorování a měření hlavních a vybraných procesů. Tato činnost je upravena, stejně jako analýza získaných údajů, ve SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů a SM 15 Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka.

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Všechny produkty v rámci společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. jsou sledovány a pracovníci se řídí dle uvedených směrnic:

- SM 05 Směrnice o procesu obchodování
- SM 06 Směrnice o procesu tvorba software
- SM 07 Směrnice pro poskytování servisních služeb
- SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů
- SM 19 Směrnice pro logistiku a skladování

8.3 Řízení neshodného produktu

Neshodné produkty, tj. produkty nesplňující specifikované požadavky, jsou řízeny takovým způsobem, aby bylo možné je identifikovat a napravit zjištěnou neshodu viz SM 13 Směrnice pro řízení neshodného produktu a reklamací případně přijetí nápravného opatření pro odstranění příčin zjištěné neshody viz SM 16 Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření.

8.4 Analýza údajů

Ve společnosti DeCe COMPUTERS je upraven postup pro analýzu údajů jako výstupů z měření a monitorování a hodnocení spokojenosti zákazníka. Tyto činnosti jsou upraveny v rámci SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů a SM 15 Směrnice pro hodnocení spokojenosti zákazníka.

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. usiluje o neustálé zlepšování svých procesů a produktů. Toto úsilí je podporováno systémem managementu kvality, který stanovením odpovídající politiky kvality a z ní vycházejících cílů kvality tvoří rámec pro neustálé zlepšování výkonnosti. Všechny dílčí kroky přezkoumání managementu kvality formou interních auditů, analýzou údajů, opatřeními k nápravě a preventivními opatřeními pak tvoří zpětnou vazbu pro případné korekce politiky a cílů kvality tak, aby bylo dosaženo neustálého zlepšování výsledků firmy a efektivnosti systému managementu kvality. Proces neustálého zlepšování je popsán ve SM 18 Směrnice pro měření a analýzu údajů.

Všichni pracovníci jsou oprávněni navrhnout návrhy ke zlepšení, které jsou přezkoumávány a jsou zdrojem informací a podnětů potřebných pro řízení a zlepšování jednotlivých procesů a produktů. Všechny informace týkající se zlepšování jsou dále projednávány na pravidelných poradách. Významným zdrojem zlepšování jsou dále výstupy z monitorování a analýzy a přezkoumání systému managementu kvality.

8.5.2 Opatření k nápravě

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má stanoven postup pro přijetí opatření k odstranění zjištěné neshody a k zabránění opakovanému výskytu neshod. Tento postup je zpracován ve SM 16 Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření.

8.5.3 Preventivní opatření

Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. má stanoven postup pro identifikaci potenciálních neshod, možných ohrožení a příležitostí ke zlepšení.

Na základě identifikace zjištěných informací jsou vytvořena preventivní opatření. Tyto postupy jsou zpracovány ve SM 16 Směrnice pro řízení nápravných a preventivních opatření.

9. SLOVO ZÁVĚREM

Společným jmenovatelem výše uvedených záměrů a postupů je základní cíl, kterým je trvale spokojený zákazník. Systém managementu kvality je proto chápán jako nástroj k dosažení tohoto cíle a prostředek pro trvalé zlepšování činností probíhajících ve společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o.. Pro dosažení funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému je ze strany vedení společnosti, jakožto iniciátora těchto snah, kladen zvláštní důraz na to, aby každý pracovník principy systému pochopil a přijal politiku s nimi spojenou za svou. Kvalita poskytovaných produktů zákazníkům je přímo závislá nejen na kvalitních pracovnících, kteří mají vymezené odpovědnosti vyplývající z jejich pracovní náplně, ale také na úrovni produktů poskytovaných dodavateli. Společnost DeCe COMPUTERS s.r.o. si proto klade vysoké požadavky na kvalitu všech služeb s vědomím, že pouze v součinnosti všech prvků systému je možné dosáhnout úspěchu z dlouhodobého hlediska.

Tento dokument je chápán jako stručný souhrn všech snah společnosti DeCe COMPUTERS s.r.o. ve vztahu ke kvalitě a jejím prostřednictvím k zákazníkovi. Společnost se zavazuje výše uvedené skutečnosti dodržovat a neustat ve snahách k permanentnímu zlepšování.