גלופת עבודה זו היא דוגמא לתשתית מדריך האיכות של הארגון.

תוכן העניינים

[0. מבוא 2](#_Toc401071174)

[1. תיחום וחלות 2](#_Toc401071175)

[2. מסמכים ישימים 2](#_Toc401071176)

[3. הגדרות וקיצורים 2](#_Toc401071177)

[4. מערכת ניהול איכות 3](#_Toc401071178)

[5. אחריות הנהלה 4](#_Toc401071179)

[6. ניהול משאבים 4](#_Toc401071180)

[7. מימוש המוצר 4](#_Toc401071181)

[8. מדידה, ניתוח ושיפור 5](#_Toc401071182)

# 0. מבוא

מסמך זה מפרט את מדיניות האיכות של חברת < שם החברה > (להלן "החברה"). הוא מהווה בסיס להשגת האיכות בכל הפעילויות המתבצעות בחברה ולכל המוצרים המופקים באמצעותן. סעיפי מסמך זה, מסעיף 4 ואילך, מקבילים לסעיפי תקן ISO 9000-3.

מדיניות זו מבוססת ומושתתת על ת"י ISO 9001, המוסבר בת"י ISO 9000-3 כיצד ליישמו בנושאי תוכנה. נוהל מפת"ח עוקב ומיישם בהתמדה אחר דרישות תקנים אלו ומתווה את הדרכים, השיטות והאמצעים לפיהן מיישמת החברה את נושא האיכות.

# 1. תיחום וחלות

כל המפורט במסמך זה חל על כל המערכות והשירותים המסופקים ע"י החברה ובכללם:

* + 1. מערכות המפותחות והמתוחזקות ע"י החברה.
    2. מערכות שפותחו ע"י חברות/ בתי-תוכנה אחרים והמתוחזקים ע"י החברה.
    3. שירותים המסופקים ע"י החברה.
    4. מערכות ושירותים הניתנים על ידן.

# 2. מסמכים ישימים

* + - נוהל מפת"ח.
    - נהלים והוראות עבודה המפורטים בנספח.
    - גלופות/טפסים המפורטים בנספח.
    - תקני מכון התקנים הישראלי בנושא תוכנה ואיכות (סדרת 9000).
    - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

# 3. הגדרות וקיצורים

## איכות

מכלול התכונות והמאפיינים של מוצר או של שירות המתייחסים ליכולתו לספק צרכים מפורשים או משתמעים (ת"י 1432 - 8402 ISO).

## מערכת איכות

המבנה הארגוני, האחריות, הנהלים, התהליכים והמשאבים, המשמשים ליישום ניהול האיכות (ת"י 1432 - 8402 (ISO.

מערכת האיכות המיושמת לפי נוהל מפת"ח כוללת את: מדריך האיכות, נוהל מפת"ח על מרכיביו, ונהלי החברה. לגורמים אלו ניתנות הפניות מתוך מדריך האיכות.

## תלונת לקוח

פניית לקוח לטיפול בבעיה עקרונית הנוגעת במהות המערכת שסופקה לו, באופן תפעול המערכת, בשירותים שהחברה מספקת לו בגין המערכת וכד'.

תלונת לקוח אינה מתייחסת לתקלות נקודתיות המטופלות באופן שוטף.

## פעולה מתקנת

פעולה הננקטת על מנת להסיר את הגורמים לקיום אי-התאמה או תוצאה בלתי רצויה כדי למנוע את התרחשותה מחדש.

## פעולה מונעת

פעולה הננקטת על מנת להסיר גורמים העלולים לגרום לאי-התאמה או לתוצאה בלתי רצויה.

## סיווג מערכות ענ"א

התנאים בקבוצות הנמוכות להלן (ג0, ג1 ו-ג2) הם חיתוך. היינו, צריך שכל התנאים יתקיימו על מנת שהמערכת תשתייך לקבוצה ומספיק שתנאי אחד לא יתקיים (גדול מהחסם שנקבע) כדי שהפרויקט יסווג בקבוצה גבוהה יותר. התנאים של ג3- הם, כמובן, איחוד.

עלות כוללת מוגדרת כסך כל ההוצאות הכרוכות בפיתוח המערכת ותחזוקתה לתקופה של 5 שנים ממועד תחילת האפיון. ההנחה היא שבתקופה זו תפותח תחילה מהדורה מרכזית אחת של המערכת, בהמשך יפותחו 2-3 מהדורות נוספות, ותבוצע תחזוקה שוטפת. ראה הגדרה מדויקת במילון המונחים הכללי וכן פירוט רכיב העלות בקיט עץ מערכת אוניברסלי בכרך יסודות.

### רכיבי מדף מאושרים (ג0)

עלות כוללת עד 20,000$ וגם אושרו במכרזי החשב הכללי.

### פרויקטים קטנים (ג1)

עלות כוללת עד 100,000$ וגם כוח-אדם לפיתוח תוכנה עד 1 שנת-אדם וגם עד 3 אנשים בפרויקט וגם מס' תחנות עבודה פתוחות בו-זמנית עד 8.

### פרויקטים בינוניים (ג2)

עלות כוללת עד 200,000$ וגם כוח-אדם לפיתוח תוכנה עד 4 שנות-אדם וגם עד 7 אנשים בפרויקט וגם מס' תחנות עבודה פתוחות בו-זמנית עד 40.

### פרויקטים גדולים (ג3)

עלות כוללת מעל 200,000$ או כוח-אדם לפיתוח תוכנה מעל 4 שנות-אדם או 8 איש ומעלה בפרויקט או מס' תחנות עבודה פתוחות בו-זמנית מעל 40.

# 4. מערכת ניהול איכות

לנוסח המלא של מדריך האיכות, יש לפנות למשרדי חב' מתודה מחשבים בע"מ

## 4.1 דרישות כלליות

## 4.2 דרישות תיעוד

### 4.2.1 כללי

### 4.2.2 מדריך האיכות

### 4.2.3 בקרת מסמכים

### 4.2.4 בקרת רשומות

# 5. אחריות הנהלה

לנוסח המלא של מדריך האיכות, יש לפנות למשרדי חב' מתודה מחשבים בע"מ

## 5.1 מחויבות הנהלה

## 5.2 התמקדות בלקוח

## 5.3 מדיניות האיכות

מנכ"ל החברה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

נשיא החברה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 5.4 תכנון

### 5.4.1 מטרות איכות

### 5.4.2 תכנון מערכת ניהול איכות

## 5.5 אחריות, סמכות ותקשורת

### 5.5.1 אחריות וסמכות

### 5.5.2 נציג הנהלה

### 5.5.3 תקשורת פנימית

## 5.6 סקר הנהלה

# 6. ניהול משאבים

לנוסח המלא של מדריך האיכות, יש לפנות למשרדי חב' מתודה מחשבים בע"מ

## 6.1 הספקת משאבים

## 6.2 משאבי אנוש

## 6.3 תשתית

## 6.4 סביבת עבודה

# 7. מימוש המוצר

לנוסח המלא של מדריך האיכות, יש לפנות למשרדי חב' מתודה מחשבים בע"מ

## 7.1 תכנון מימוש מוצר

## 7.2 תהליכים הקשורים ללקוח

## 7.3 תכן ופיתוח

### 7.3.1 תכנון תכן ופיתוח

### 7.3.2 תשומות תכן ופיתוח

### 7.3.3 תפוקות תכן ופיתוח

### 7.3.4 סקר תכן ופיתוח

### 7.3.5 אימות תכן ופיתוח

### 7.3.6 תיקוף תכן ופיתוח

### 7.3.7 בקרת שינויים בתכן ופיתוח

## 7.4 רכש

## 7.5 מתן שירות

### 7.5.1 בקרה על מתן שירות

### 7.5.2 תיקוף תהליכי ייצור ומתן שירות

### 7.5.3 זיהוי ועקיבות

### 7.5.4 רכוש הלקוח

### 7.5.5 שימור המוצר

* + - שימור
    - אחסון
    - שינוע
    - אריזה
    - זיהוי \ סימון

## 7.6 בקרת התקני ניטור ומדידה

# 8. מדידה, ניתוח ושיפור

לנוסח המלא של מדריך האיכות, יש לפנות למשרדי חב' מתודה מחשבים בע"מ

## 8.1 כללי

## 8.2 ניטור ומדידה

### 8.2.1 שביעות רצון לקוח

### 8.2.2 מבדק פנימי

### 8.2.3 ניטור ומדידת תהליכים

### 8.2.4 ניטור מוצר ומדידתו

## 8.3 בקרת מוצר לא מתאים

## 8.4 ניתוח נתונים

## 8.5 שיפור

### 8.5.1 שיפור מתמיד

### 8.5.2 פעולה מתקנת

### 8.5.3 פעולה מונעת