

NATO STANDARDI

AQAP 2105

KALİTE PLANLARI İÇİN NATO GEREKLERİ

Baskı C Sürüm 1

Ocak 2019



**KUZEY ATLANTİK ANTLAŞMASI ORGANİZASYONU
MÜTTEFİK KALİTE GÜVENCE YAYINI**

**NATO STANDARDİZASYON TEŞKİLATI (NSO)
tarafından yayınlanmıştır.**

© NATO/OTAN

BOŞ SAYFA

KUZEY ATLANTİK ANTLAŞMASI ORGANİZASYONU (NATO)

NATO STANDARDİZASYON TEŞKİLATI (NSO)

NATO DUYURU MEKTUBU

15 Ocak 2019

1. KALİTE PLANLARI İÇİN NATO GEREKLERİ isimli, ekteki Müttefik Kalite Güvence Yayını AQAP-2105, Baskı C Sürüm 1, Ömür Devri Yönetimi (AC/327) Grubundaki ülkelere onaylanmış, bununla beraber yürürlüğe girmiştir. İlgili ülkelerin, bu yayının kullanılması ile ilgili anlaşması, STANAG 4107'de kayıtlıdır.
2. AQAP-2105 Baskı C Sürüm 1, alındığı andan itibaren geçerlidir ve doküman imhası ile ilgili yerel usullere göre imha edilmesi gereken AQAP-2105 Baskı 2'nin yerine geçer.
3. Yayıncının izni alınmaksızın bu yayının hiçbir bölümü, elektronik, mekanik, tıpkıçekim, kaydederek ya da başka bir şekilde ticari olarak kullanılmaması, uyarlanmaması, aktarılmaması, geri alma sisteminde saklanmaması veya çoğaltılmaması tavsiye olunur. Ticari satışlar hariç olmak üzere, üye ülkelere ve Barış İçin Ortaklık ülkelerine ya da NATO komutanlıklarına ve kuruluşlarına bu kural uygulanmaz.
4. Bu yayının kopyalarının Yüklenicilere ve Tedarikçilere dağıtımına izin verilebilir ve bu dağıtım teşvik edilir ve bu yayının Savunma Yüklenicileri ve Tedarikçilerince saklanmasına, kullanılmasına ve eğer bu kullanım bir NATO ülkesi veya kuruluşunun sözleşmesi veya Alım Emri ile bağlantılı ise kendi dış tedarikçilerine bu yayının kopyalarını göndermesine izin verilebilir.
5. Bu yayın, C-M(2002)60'a uygun olarak ele alınacaktır.

Zoltan GULYAS
Tümgeneral, HUNAF
NATO Standardizasyon Dairesi Müdürü

BOŞ SAYFA

ULUSAL DUYURU MEKTUBU İÇİN AYRILMIŞTIR

BOŞ SAYFA

BOŞ SAYFA

BOŞ SAYFA

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1	GİRİŞ	7
1.1	GENEL	7
1.2	AMAÇ	7
1.3	UYGULANABİLİRLİK.....	7
1.5	TANIMLAMALAR	8
1.6	KISALTMALAR	8
BÖLÜM 2	GEREKLER	1
2.1	UYGUNLUK.....	1
BÖLÜM 3	KALİTE PLANI OLUŞTURMA SÜRECİ.....	1
3.1	HAZIRLIK.....	1
3.2	ONAYLAMA/SUNUŞ	2
3.3	UYGULAMA.....	2
3.4	GÖZDEN GEÇİRME, DÜZELTME VE DEĞİŞİKLİK KONTROLÜ	2
BÖLÜM 4	KALİTE PLANININ İÇERİĞİ	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.
4.1	GENEL	1
4.2	PROJE TANIMI.....	1
4.3	KISALTMALAR VE TANIMLAR.....	1
4.4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ FAALİYETLERİ.....	1
4.4.1	SÜREÇLER (GENEL GEREKLER).....	1
4.4.2	DOKÜMANTASYON GEREKLERİ	2
4.5	REFERANS DOKÜMANLAR.....	2
4.6	YÜKLENİCİ VE DIŞ TEDARİKÇİ TESİSLERİNE GİRİŞ VE DKG FAALİYETLERİ İÇİN DESTEK.....	2
4.7	ORGANİZASYON ROL, SORUMLULUKLAR VE YETKİLER.....	2
4.8	RISK YÖNETİMİ	2

4.9	DESTEK	3
4.9.1	KAYNAK YÖNETİMİ	3
4.9.2	İZLEME VE ÖLÇÜM KAYNAKLARI	3
4.10	OPERASYON	3
4.10.1	OPERASYONEL PLANLANMA VE KONTROL.....	3
4.10.2	KONFIGÜRASYON YÖNETİMİ.....	3
4.10.3	MÜŞTERİ İLETİŞİMİ	3
4.10.4	ÜRÜNLERE İLİŞKİN GEREKLERİN BELİRLENMESİ.....	4
4.10.5	TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLLERİ	4
4.10.6	GÜVENİLEBİLİRLİK.....	4
4.10.7	DIŞARIDAN SAĞLANAN SÜREÇLERİN, ÜRÜNLERİN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	4
4.10.8	ÜRETİM VE HİZMET KOŞULLARININ KONTROLÜ.....	4
4.11	ÜRÜNLERİN SERBEST BIRAKILMASI	5
4.12	İYİLEŞTİRME	5
4.13	PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ	5
4.13.1	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	5
4.13.2	ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	5
4.13.3	İÇ DENETİM	5
BÖLÜM 5	YAZILIM PROJE KALİTE PLANI.....	1

BÖLÜM 1 GİRİŞ

1.1 GENEL

Bu yayın, sözleşmelerde kullanılacak olan Kalite Planları için NATO gereklerini içerir. Bu yayın, sözleşmeye yönelik bir Kalite Planının süreçlerini ve içeriğini verir.

Yüklenicinin Kalite Planı, bu gereklere uygun olarak değerlendirilecektir.

Not: Bu yayın, sözleşme öncesi değerlendirme maksatları için kullanılabilir.

1.2 AMAÇ

Bu yayın, AQAP 2310, AQAP 2110 ve AQAP 2210'a uygun olarak, bir Kalite Planı için NATO gereklerini tanımlar.

Kalite Planı, sözleşmenin gerektirdiği AQAP gerekleri dâhil, tüm sözleşme gereklerinin nasıl yerine getirileceğini belirtir.

Kalite Planı, yüklenicinin faaliyetlerini, süreçlerini, sorumluluklarını, kaynaklarını tanımlar ve bunların nasıl kontrol edileceğini belirtir.

1.3 UYGULANABİLİRLİK

Bu yayının, Alıcı ve Yüklenici arasında ve/veya Yüklenici ve onun dış tedarikçisi arasında yapılan sözleşmelerde kullanılması amaçlanmaktadır. Sözleşme gerekleri ve bu yayın arasında herhangi bir uyumsuzluk olması durumunda, sözleşme gerekleri geçerli olacaktır.

Bu yayının AQAP 2310, AQAP 2110 ve AQAP 2210 ile birlikte kullanılması amaçlanmaktadır.

1.4 REFERANSLAR

Bu yayında referans verilen dokümanlar aşağıda listelenmiştir:

AQAP 2310	Havacılık, Uzay ve Savunma Yüklenicileri İçin NATO Kalite Yönetim Sistemi Gerekleri
AQAP 2110	Tasarım, Geliştirme ve Üretim için NATO Kalite Güvence Gerekleri
AQAP 2210	AQAP-2110 veya AQAP-2310'a İlave Yazılım NATO Kalite Güvence Gerekleri

ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemleri–Esaslar ve Sözlük

AS 9145 Geliştirilmiş Ürün Kalite Planlaması ve Üretim Parçası Onay Süreci Gereklere

1.5 TANIMLAR

ISO 9000:2015, AQAP 2310, AQAP 2110 ve AQAP 2210'daki tanımlar bu yayın için geçerlidir.

1.6 KISALTMALAR

Bu AQAP içerisinde kullanılan kısaltmaların listesi aşağıdadır.

AQAP	Müttefik Kalite Güvence Yayını
ISO	Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu
DKG	Devlet Kalite Güvencesi
DKGT	Devlet Kalite Güvence Temsilcisi
AS	Havacılık Standardı

BÖLÜM 2 GEREKLER**2.1 UYGUNLUK**

Bu yayına uygunluk, 3'üncü, 4'üncü ve 5'inci bölümlerdeki gereklerin yerine getirilmesi olarak tanımlanır. Alıcı ile yapılan sözleşmenin bir bölümü olarak başka bir şekilde dokümante edilmesine ilişkin anlaşma olmadığı müddetçe, tüm gerekler, uygulanabilir gereklerdir.

BOŞ SAYFA

BÖLÜM 3 KALİTE PLANI OLUŞTURMA SÜRECİ

3.1 HAZIRLIK

3.1.1 Kalite Planının hazırlanmasında bir ön koşul olarak, Yüklenici, planlanması ve uygulanmasına ihtiyaç duyulan yönetimsel, teknik ve diğer gerekli faaliyetleri belirlemek maksadıyla, tüm sözleşme gereklerinin gözden geçirilmesini üstlenecek ve risk tanımlamasını uygulayacaktır. Bu gözden geçirme ve tanımlanan riskler, dokümanite edilmiş bilgi olarak tutulacaktır. Kritik karakteristikler tanımlanacak, Yüklenicinin mutlak iş süreçlerinin bir parçasını oluşturmayabilecek faaliyetler dahil edilecektir. Uygun operasyonlar, prosedürler, süreçler ve teknikler, planlanmalı ve zaman çizelgesi oluşturulmalıdır. Doğrulama ve geçerli kılma için kullanılan yöntemler tanımlanacaktır.

Aşağıdaki hususlara göre Kalite Planının uyarlanması mümkündür:

- Sözleşmenin boyutu,
- Ürünün karmaşıklığı,
- Uygulanan teknik ve süreçler,
- Yüklenicinin benzer ürünlerin üretilmesinden elde ettiği deneyimler ve
- Dış tedarikçilerle işbirliğinin kapsamı.

3.1.2 Kalite Planı ve onunla ilgili süreç dokümantasyonu, sözleşmeye ilişkin faaliyetlerin başlangıcından önce hazırlanacak ve sunulacaktır.

3.1.3 Aksi belirtilmedikçe, Yüklenici, belirtilen faaliyetler öncesinde, Kalite Planının geçerliliğini sağlamak maksadıyla aşağıda tanımlanan safhalar için Kalite Planını gözden geçirecek ve güncelleyecektir:

- Planlama safhası
- Ürün Tasarlama ve Geliştirme safhası
- Süreç Tasarlama ve Geliştirme safhası
- Ürün ve Süreç Geçerli Kılma safhası
- Süren Üretim, Kullanım ve Teslimat-sonrası Hizmet safhaları

Not: Bu safhalarla ilgili daha fazla bilgi AS 9145'de bulunabilir.

3.1.4 Kalite Planı, sözleşme ve ürünle açık bir şekilde ilişkilendirilecek ve dokümanite edilmiş bilgi olarak idame edilecektir.

3.1.5 Kalite Planı, Yüklenicinin Kalite Yönetim Sisteminin içerisinde Yüklenici süreçlerini ve prosedürlerini içerecek veya bunlara atıfta bulunacaktır. Kalite Planı, sözleşme, Proje Yönetim Planı, Konfigürasyon Yönetim Planı, Risk Yönetim Planı ve

onların kapsamlı öncelikleri gibi, sözleşmenin gerektirdiği tüm uygulanabilir dokümanlara ve planlara atıfta bulunacaktır.

3.2 ONAYLAMA/SUNUŞ

3.2.1 Yüklenicinin yetkili personeli, Kalite Planını onaylar onaylamaz aksine bir anlaşma yoksa, işin başlangıcından önce değerlendirmesi için DKG T ve/veya Alıcıya sunacaktır.

3.2.2 DKG T veya Alıcı, Kalite Planı ve revizyonlarını, sözleşme gereklerine veya bu yayına uygun olmaması durumunda reddetme hakkını saklı tutar.

3.3 UYGULAMA

3.3.1 Yüklenici, Kalite Planı içerisindeki tüm süreç ve muhtevasının:

- Amacına uygun olduğunun doğrulandığını
- Tüm sorumlu taraflarca ulaşılabildiğini ve uygulandığını,
- Uygunluğu ve tutarlılığı sağlamak için gözden geçirildiğini (3.4.'de detaylandırıldığı şekilde) temin edecektir.

3.3.2 Denetim sonuçlarının kayıtları (4.13.3'de detaylandırıldığı şekilde) sözleşme dönemi için idame edilecek ve talep edilmesi üzerine DKG T ve/veya Alıcı için ulaşılabılır olacaktır.

3.4 GÖZDEN GEÇİRME, DÜZELTME VE DEĞİŞİKLİK KONTROLÜ

3.4.1 Kalite Planı, sözleşmenin ömür devri boyunca yukarıdaki paragraf 3.2'de detaylandırıldığı şekilde, asgari olarak geliştirme ve üretim safhaları içerisinde, Yüklenici tarafından periyodik olarak gözden geçirilecektir.

3.4.2 Kalite Planındaki düzeltmeler (revizyonlar), yukarıdaki paragraf 3.2'ye veya Yüklenicinin tanımlanan değişiklik kontrol prosedürüne uygun şekilde GQAR ve/veya Alıcıya, gereksiz bir gecikme olmaksızın sunulacaktır.

3.4.3 Kalite Planındaki düzeltmeler ve gözden geçirmelere ilişkin Yüklenici prosedürüne Kalite Planında yer verilecektir

3.4.4 Yüklenici, Kalite Planı ile ilgili herhangi bir değişikliğin, yayının tanımı, onay durumu, sürümü ve tarihiyle beraber kontrol altında olmasını ve Kalite Planında açıkça belirtilmesini sağlayacaktır.

BÖLÜM 4 KALİTE PLANININ İÇERİĞİ

4.1 GENEL

4.1.1 Sözleşmeye uygulanırken, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı, Kalite Planı içerisinde dokümente edilecektir.

Kalite Planının içeriği bir sözleşmeye özel devam eden yüklenici faaliyetlerini yansıtabilecek derecede açık ve detaylı olacaktır.

4.1.2 Kalite Planı, sözleşmeye uygulanabilir olan tüm prosedür, plan ve diğer dokümanlara atıfta bulunacak ve/veya bunları içerecektir. Kalite Planı, gerçekleştirilecek olan faaliyetleri (yönetimsel ve teknik); ya doğrudan ya da prosedür ve dokümanlara atıfta bulunarak belirtecektir.

4.2 PROJE TANIMLAMASI

Projenin amacı ve uygulanabilirliği, kısaca tanımlanacaktır.

4.3 KISALTMALAR VE TANIMLAR

Kalite Planında kullanılan tüm kısaltmalar listelenecektir. Sözleşmeye ait tanımlamalar hariç, Kalite Planında kullanılan tüm tanımlamalar, listelenecektir.

4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ FAALİYETLERİ

Kalite yönetim faaliyetlerinin planlanması, sözleşme gereklerinin yerine getirilmesi için uygulanırken, dış yerleşimlerde gerçekleştirilen işin Yüklenici tesisleriyle ilişkisini içeren düzenlemeler dâhilinde tarif edilecektir. Gereksinimlerin, işin yapıldığı yerlere ne şekilde aktarıldığı tarif edilecektir.

4.4.1 Süreçler (Genel Gerekler)

1. Kalite Planı; uygulanmaları, sıralanmaları ve etkileşimleri boyunca süreçlerin nasıl tanımlandığını içerecektir.
2. Süreçlerin etkinliğini sağlayan kriter ve yöntemlerin yanı sıra bunların uygulanmasına yardım eden ve izleyen kaynaklar da dahil edilecektir. Vurgulamalar, yeni süreçler de dâhil, karmaşık veya önemli risk seviyeleriyle ilgili süreçler üzerinde tanımlanacaktır.
3. Kalite Planı, yüklenicinin dış kaynaklı ürünleri, süreçleri ve faaliyetleri, sahte malzemelerin engellenmesi, tespiti, azaltılması ve yok edilmesi dâhil, nasıl kontrol edeceğini içerecektir.

4. Kalite Planı, süreçlerin nasıl izlendiğini, ölçüldüğünü, analiz edildiğini ve sürekli olarak iyileştirildiğini içerecektir. Uygun performans göstergeleri belirlenecektir.

4.4.2 Dokümantasyon Gereklere

Kalite Planı; kalite politikası, kalite hedefleri, kalite yönetim sisteminin kapsamı, prosedürler, kayıtlar ve diğer dokümanlar ve bunların muhafaza süreleri de dahil olmak üzere, dokümantasyon gereklere nasıl idame ve kontrol edildiğini tarif edecektir. Her zaman bir doküman durum listesi mevcut olacak ve safhalar ve/veya ürün ana hatları arasındaki geçişler esnasında (örn. tasarım gözden geçirmelerinden önce) şekillendirilecektir.

4.5 REFERANS DOKÜMANLAR

4.5.1 Uygulanabildiğinde, Kalite Planı, diğer kalite ile ilgili sözleşme tipi dokümanlara ve planlara atıfta bulunacaktır. Bu dokümanlar arasındaki arabirimler ve ilişkiler tanımlanacaktır.

4.5.2 Kalite Planı, ürünün uygunluğunu güvence altına almak için Yüklenici tarafından kullanılacak olan diğer ilgili ve sözleşmeye bağlı dokümanları listeleyecektir.

4.5.3 Kalite Planı da dâhil olmak üzere, referans dokümanların öncelik sırası ve sözleşme ile olan bağlantıları belirtilecektir.

4.6 YÜKLENİCİ VE DIŞ TEDARİKÇİ TESİSLERİNE GİRİŞ VE DKG FAALİYETLERİ İÇİN DESTEK

Kalite Planı, DKG ve/veya Alıcının, Yükleniciye ve/veya Dış Tedarikçilere girişini sağlayacak olan koşulları ve desteği tarif edecektir

4.7 ORGANİZASYON ROLÜ, SORUMLULUKLARI ve YETKİLERİ

4.7.1 Kalite Planı, organizasyon yapısının sözleşmeye özel tanımını içerecek ve gerekli faaliyetlerin yerine getirilmesini sağlamaktan sorumlu kişileri tanımlayacaktır. Yönetim temsilcisi de dâhil olmak üzere kalite ile ilgili sorumlu personelin sorumluluk ve yetkileri tanımlanacaktır. Sözleşmeye ilişkin kalite sorumlulukları ile ilgili atanmış personelin bağımsızlığı açık bir şekilde belgelendirilecektir. Sorumlu personel arasındaki karşılıklı ilişkiler açıklanacaktır.

4.7.2 DKG ve/veya Alıcı ile ilişkiler tanımlanacaktır.

4.8 RİSK YÖNETİMİ

Kalite Planı, Risk yönetimi ile ilgili sözleşmeye özel faaliyetleri tanımlayacak ve/veya gerekli Risk Yönetim Planına referans verecektir.

4.9 DESTEK

Kalite Planı, Yüklenicinin kaynakları nasıl yönettiğini tanımlayacaktır.

4.9.1 Kaynak Yönetimi

Sözleşme gereklerini uygulamak için gerekli olan kaynakların, insan kaynaklarının, alt yapının ve çalışma ortamının koşulları, Kalite Planında belirtilecektir.

4.9.2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları

Kalite Planı, ölçme süreçlerinin ve ölçüm teçhizatının gereklere uygunluğunu sağlamakta kullanılan süreçleri tanımlayacaktır. Metrolojik fonksiyon, ölçme süreçleri ve metrolojik doğrulama sürecini de içerecek şekilde, ölçme yönetim sistemi tarif edilecektir. Ürünün sözleşme gereklerine uygunluğunu kanıtlayacak izleme ve ölçüm teçhizatının ne şekilde kontrol edildiği tanımlanacaktır.

4.10 İŞLEM (OPERASYON)

Gereksinimlerden ve risklerden ortaya çıkan faaliyetlerin planlanması, aşağıdaki süreçlerle sınırlı olmayacak şekilde tanımlanacaktır.

4.10.1 İşlemsel (Operasyonel) Planlama ve Kontrol

1. Kalite Planında, ürün gerçekleştirilmesi/işlemleri için planlama sürecinin nasıl yürütüldüğüne ilişkin faaliyetler anlatılacaktır. Bu bölümde, gereksinim ve çözüm uygunluk matrisine yer verilecek ya da buna referans verilecektir. Matrisin nasıl idame ve kontrol edildiği tariflenecektir.
2. Kalite Planı, gereklerin tanımlanması, yönetimi, izlenebilirliği, gözden geçirilmesi ve geçerli kılınması için sözleşmeye özel faaliyetlerin nasıl planlandığını tarif edecektir. İlgili süreçlere, dokümanlara (örn; sistem gereksinim şartnamesi) ve test prosedürlerine referans verilir.

4.10.2 Konfigürasyon Yönetimi

Kalite Planı, konfigürasyon yönetimi ile ilgili sözleşmeye özel faaliyetleri tanımlayacak ve/veya gerekli Konfigürasyon Yönetim Planına referans verecektir.

4.10.3 Müşteri İletişimi

Kalite Planı, DKGT ve/veya Alıcı iletişimi ile ilgili düzenlemeleri tanımlayacaktır.

4.10.4 Ürünlerle İlgili Gereklere Belirlenmesi

Kalite Planı; gereklere belirlenmesi ve gözden geçirilmesine bağlı faaliyetleri tanımlayacak ve tarif edecektir.

4.10.5 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Tasarım ve geliştirme planlaması, girdiler, kontroller, gözden geçirmeler, değerlendirme, kabul kriterleri, doğrulama, geçerli kılma, çıktılar ve değişiklikler için süreçler dâhil olmak üzere, Kalite Planı, ürünlerin tasarımının ve geliştirilmesinin nasıl gerçekleştirileceğini tarif edecektir.

4.10.6 Güvenilebilirlik

Kalite Planı, sözleşmenin gerek koşması durumunda, Güvenilebilirlik ile ilgili sözleşmeye özel faaliyetleri tanımlayacaktır

Not: NATO Güvenilebilirlik Yönetimi ile ilgili daha fazla bilgiye, Müttefik Güvenilebilirlik Yönetimi Yayınları (ADMP) içerisinden ulaşılabilir.

4.10.7 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Kalite Planı, ikmal zinciri boyunca, dışarıdan tedarik edilen ürünlerin nasıl kontrol edileceğini tarif edecektir. Bu, gereksinimlerin alt kademelere aktarılması, tedarik süreci, ürün uygunluğunun sağlanması, yüklenici değerlendirmesi ve seçimi, kalite denetlemesi ve ikmal zinciri boyunca dışarıdan tedarik edilen ürünlerle bağlantılı olan diğer faaliyetleri içerecek şekilde yapılacaktır. İkmal zinciri ürünlerine ilişkin özel riskler, tanımlanacak ve Yüklenicinin Risk Yönetiminin bir bölümü şeklinde yönetilecektir. Bakınız yukarıdaki 4.8. Risk Yönetimi.

4.10.8 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

1. Kalite Planı, kontrollü koşullar altında üretim ve hizmetin sağlanmasının nasıl gerçekleştirildiğini tarif edecektir. Sipariş edilen ürünün alınmasından, ürünlerin depolanması ve teslimine kadar, sıralı olarak tüm işlemleri içerecek şekildeki bir sürece yer verilecektir.
2. Kalite Planı, sözleşmeye ilişkin olarak içra edilen tüm özel süreçleri tanımlayacaktır. Özel süreçler henüz geçerli kılınmamış ise, Kalite Planı bu geçerli kılmanın tamamlanması için gerekli faaliyetleri tarif edecektir.

4.11 ÜRÜNLERİN SERBEST BIRAKILMASI

Kalite Planı, alıcıya teslimi amacıyla serbest bırakılan ürünün sadece kabul edilebilir ürün olmasının Yüklenici tarafından ne şekilde sağlanacağını tarif edecektir. Kalite Planı, Uygunluk Belgesinin kullanımını da içerebilecek şekildeki serbest bırakan makama yönelik sözleşmeye özel düzenlemelere atıfta bulunacaktır.

4.12 İYİLEŞTİRME

4.12.1 Kalite Planı, ürün/hizmet iyileştirmeleri için gereken süreçleri/prosedürleri tanımlayacaktır.

4.12.2 Kalite Planı, uygun olmayan ürünlerin belirlenmesi ve kontrolüne ilişkin olarak, sözleşmeye özel gereksinimlerin ne şekilde yerine getirileceğini tarif edecektir.

4.12.3 Kalite Planı, sürekli iyileştirme ve düzeltici faaliyetlerin ne şekilde yerine getirileceğini tarif edecektir

4.13 PERFORMANS DEĞERLENDİRİLMESİ

Gereksinimlerden ve risklerden ortaya çıkan uygulanabilir iyileştirme faaliyetlerinin planlaması, aşağıdaki süreçlere göre fakat bunlarla sınırlı kalmamak kaydıyla tanımlanacaktır.

4.13.1 Müşteri Memnuniyeti

Kalite Planı, müşteri memnuniyetinin Yüklenici tarafından izlenmesi, ölçümü ve iyileştirilmesinin nasıl yürütüleceğini tarif edecektir.

4.13.2 Analiz ve Değerlendirme

Kalite Planı, iyileştirmelere yol açan planlanan faaliyetlerin uygunluğunu ve etkinliğini kanıtlamak amacıyla kullanılan veri analizini tarif edecektir.

4.13.3 İç Tetkik

Kalite Planı, Kalite Planının gereksinimlere uyup uymadığını ve etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve idame edilip edilmediğini belirlemek amacıyla iç tetkiklerin nasıl gerçekleştirileceğini tarif edecektir.

BOŞ SAYFA

BÖLÜM 5 YAZILIM PROJESİ KALİTE PLANI

Eğer sözleşme, bir Yazılım Projesi Kalite Planı (Ref AQAP-2210 2.2.2) gerektiriyorsa, yazılıma özel faaliyetler, bu yayının Bölüm'4'ündeki gerekleri kapsayacaktır.

AQAP-2105 (C)(1)