



## **PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY**

Příručka systému managementu kvality

Tribase Networks s.r.o.

Změna č.:

Stránka 2 z 28

**Schválení dokumentu: Příručka systému managementu kvality**

Vypracoval:  
Dne: 20. 11. 2018  
Manager kvality:  
Pavlíček Marek

Přezkoumal a Schválil:  
Dne: 17. 12. 2018  
Ředitel společnosti:  
Ing. Vojtěch Skřivan

Datum vydání: 18. 12. 2018  
Platnost od: 1. 1. 2019



## **OBSAH:**

<b>PŘÍRUČKA SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY</b>	<b>1</b>
OBSAH: .....	4
<b>1. PŘEDMĚT NORMY</b>	<b>6</b>
<b>2. CITOVANÉ DOKUMENTY</b>	<b>6</b>
<b>3. TERMÍNY A DEFINICE</b>	<b>6</b>
<b>4. KONTEXT ORGANIZACE</b>	<b>6</b>
4.1. POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU .....	6
4.2. POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAINTERESOVANÝCH STRAN .....	8
4.3. URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY .....	8
4.4. SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY A JEHO PROCESY .....	9
<b>5. VEDENÍ SPOLEČNOSTI</b>	<b>9</b>
5.1. VEDENÍ SPOLEČNOSTI A ZÁVAZEK .....	9
5.1.1. OBECNĚ .....	10
5.1.2. ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA .....	10
5.2. POLITIKA .....	11
5.2.1. VYTVOŘENÍ POLITIKY KVALITY .....	11
5.2.2. KOMUNIKOVÁNÍ POLITIKY KVALITY .....	11
5.3. ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRÁVOMOCI V RÁMCI ORGANIZACE .....	11
<b>6. PLÁNOVÁNÍ</b>	<b>13</b>
6.1. OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ .....	13
6.2. CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ .....	13
6.3. PLÁNOVÁNÍ ZMĚN .....	14
<b>7. PODPORA</b>	<b>14</b>
7.1. ZDROJE .....	14
7.1.1. OBECNĚ .....	14
7.1.2. LIDÉ .....	14
7.1.3. INFRASTRUKTURA .....	15
7.1.4. PROSTŘEDÍ PRO FUNGOVÁNÍ PROCESŮ .....	15
7.1.5. ZDROJE PRO MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ .....	15
7.1.6. ZNALOSTI ORGANIZACE .....	16
7.2. KOMPETENCE .....	16
7.3. POVĚDOMÍ .....	16
7.4. KOMUNIKACE .....	17
7.5. DOKUMENTOVANÉ INFORMACE .....	17
7.5.1. OBECNĚ .....	17
7.5.2. VYTVÁŘENÍ A AKTUALIZACE DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ .....	18
7.5.3. ŘÍZENÍ DOKUMENTOVANÝCH INFORMACÍ .....	18
<b>8. PROVOZ</b>	<b>18</b>
8.1. PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU .....	18

8.2.	POŽADAVKY NA PRODUKTY A SLUŽBY .....	19
8.2.1.	KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY .....	19
8.2.2.	URČOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY .....	19
8.2.3.	PŘEZKOUMÁNÍ POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY .....	19
8.2.4.	ZMĚNY POŽADAVKŮ NA PRODUKTY A SLUŽBY .....	20
8.3.	NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	20
8.3.1.	OBEČNĚ .....	20
8.3.2.	PLÁNOVÁNÍ NÁVRHU .....	20
8.3.3.	VSTUPY PRO NÁVRH .....	20
8.3.4.	ZPŮSOBY ŘÍZENÍ NÁVRHU .....	20
8.3.5.	ZMĚNY NÁVRHU .....	21
8.3.6.	VÝSTUPY Z NÁVRHU .....	21
8.4.	ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	21
8.4.1.	OBEČNĚ .....	21
8.4.2.	TYP A ROZSAH ŘÍZENÍ .....	21
8.4.3.	INFORMACE PRO EXTERNÍ POSKYTOVATELE .....	22
8.5.	VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....	22
8.5.1.	ŘÍZENÍ VÝROBY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....	22
8.5.2.	IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST .....	22
8.5.3.	MAJETEK ZÁKAZNÍKŮ NEBO EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ .....	23
8.5.4.	OCHRANA .....	23
8.5.5.	ČINNOSTI PRO DODÁNÍ .....	23
8.6.	ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ .....	23
<b>9.</b>	<b>HODNOCENÍ VÝKONNOSTI</b> .....	<b>24</b>
9.1.	MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ .....	24
9.1.1.	OBEČNĚ .....	24
9.1.2.	SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA .....	24
9.1.3.	ANALÝZA A HODNOCENÍ .....	24
9.2.	INTERNÍ AUDIT .....	25
9.3.	PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU .....	25
9.3.1.	OBEČNĚ .....	25
9.3.2.	VSTUPY PRO PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU .....	25
9.3.3.	VÝSTUPY Z PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU .....	26
<b>10.</b>	<b>ZLEPŠOVÁNÍ</b> .....	<b>26</b>
10.1.	OBEČNĚ .....	26
10.2.	NESHODA A NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ .....	26
10.3.	NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ .....	27
<b>11.</b>	<b>SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE A PŘÍLOHY</b> .....	<b>28</b>
11.1.	SEZNAM PŘÍLOH .....	28
11.2.	SEZNAM SMĚRNIC .....	28

## 1. PŘEDMĚT NORMY

Příručka systému managementu je hlavním dokumentem systému managementu kvality (QMS) a jeho cílem je specifikovat systém managementu kvality společnosti Tribase Networks s.r.o. Tato příručka odkazuje na všechny dokumentované postupy a směrnice, vytvořené pro systém managementu nebo odkazy na tyto postupy a podává přehled všech procesů systému a popisuje jejich vzájemné působení. Účelem této příručky je dále i zvyšování spokojenosti zákazníka efektivním aplikováním tohoto systému, včetně procesu k jeho zlepšování, a prokazováním shody s požadavky zákazníka a s příslušnými požadavky zákonů, předpisů a technických norem.

## 2. CITOVANÉ DOKUMENTY

ČSN EN ISO 9001:2016 – Systémy managementu kvality – Požadavky

ČSN EN ISO 9000:2016 – Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

## 3. TERMÍNY A DEFINICE

Pro příručku kvality platí definice uvedené v ČSN EN ISO 9000:2016 Systémy managementu kvality. Základní principy a slovník

ČSN Česká technická norma

PD projektová dokumentace

DP dokumentovaný postup

SP směrnice pro proces

PQMS příručka systému managementu kvality

TP technologická pravidla

OŘ organizační řád

MQMS manažer systému managementu kvality

QMS systém managementu kvality

## 4. KONTEXT ORGANIZACE

### 4.1. Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Základní údaje:

Název společnosti:	Tribase Networks, s.r.o.
Sídlo:	Slunečná 1014, 383 01 Prachatice
Statutární orgán:	ing. Vojtěch Skřivan, jednatel Jiří Karvánek, DiS, jednatel
IČ:	496 13 774
DIČ:	CZ49613774
tel.:	+420 388 311 447
e-mail:	<a href="mailto:sales@tribase.cz">sales@tribase.cz</a>
webové stránky:	<a href="https://www.tribase.cz">https://www.tribase.cz</a>

# Příručka systému managementu kvality

Tribase Networks s.r.o.

Změna č.:

Stránka 7 z 28

Společnost Tribase Networks, s.r.o. byla založena v roce 1993 jako soukromá, česká společnost. Od počátku své činnosti se zabývá dodávkami z oblasti datových komunikací, bezpečnostních a informačních systémů. Za svou historii získala řadu autorizačních osvědčení, která společnosti dovolují instalace produktů předních výrobců dodávaných systémů.

## § Obor činnosti:

- Instalace slaboproudých a bezpečnostních systémů a informačních technologií, včetně servisu těchto systémů
- Velkoobchod výpočetní a zabezpečovací techniky

## Identifikace interních a externích aspektů

Zainteresované strany	Interní/Externí	Aspekt	Význam (1 – 10)
Vedení společnosti	Interní	Ochota investovat zisk do rozvoje firmy a vždy sledovat moderní trendy a přizpůsobit se jim.	8
Zákazníci	Externí	Trvalý soulad s požadavky a očekáváním zákazníků. Plnění termínů dodávek.	10
Dodavatelé	Externí	Pro specifickou činnost vždy jen jeden dodavatel s naplněnou kapacitou. Riziko nedodržení závazných termínů.	9
Dostupnost materiálu	Externí	Materiál je nutné objednávat v dostatečném předstihu, avšak vždy s ohledem na skladové možnosti a potřeby realizace.	5
Konkurence	Externí	Vždy se snažit vést zázemí společnosti tak, aby měla lepší technické vybavení a odbornější personální obsazení. Jen tak lze provádět práce kvalitněji, bezpečněji a s větší produktivitou.	9
Legislativa	Externí	Dodržování platných technických norem a technologických předpisů používaných při výstavbě.	9
Znalosti a dovednosti zaměstnanců	Interní/Externí	Nedostatek absolventů a zaměstnanců s dostatečnými technickými znalostmi a požadovanou odbornou způsobilostí. Zvýšené náklady na interní vzdělávání a delší doba zapracování.	7
Stroje a vybavení	Interní	Vysoké požadavky na technické vybavení společnosti dle činností požadovaných zákazníky a s tím spojené náklady na nákup a údržbu.	5

## 4.2. Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Zainteresované strany, které jsou relevantní pro systém managementu kvality:

- zákazníci,
- externí dodavatelé (dodavatelé prací, materiálů, servisních služeb, služeb laboratoří a zkušeben, školící střediska),
- zaměstnanci,
- spolumajitelé společnosti.

Požadavky těchto zainteresovaných stran, které jsou relevantní pro systém managementu kvality:

- Zákazníci – zhotovení díla za předem určených požadavků na kvalitu, termín dokončení díla a jeho cenu.
- Dodavatelé - v dostatečném předstihu informovat dodavatele o předmětu díla/dodávky, ceně za provedení díla a termínu jeho dokončení.
- Zaměstnanci – jasně definovaná pracovní náplň, odpovídající finanční ohodnocení, jistota pracovního poměru.
- Spolumajitelé – prosperita společnosti, pevná pozice na trhu, zlepšování kvality práce, stálý kolektiv kvalifikovaných pracovníků.

## 4.3. Určení rozsahu systému managementu kvality

Příručka QMS je platná pro všechny úseky společnosti pro následující obory činnosti:

- Instalace slaboproudých a bezpečnostních systémů a informačních technologií, včetně servisu těchto systémů
- Velkoobchod výpočetní a zabezpečovací techniky

Za zpracování, připomínkování, změnové řízení a udržování odpovídá MQMS, ten také určuje účastníky připomínkového řízení a zajišťuje schvalování jednotlivých kapitol. Za přezkoumání a schválení příručky odpovídá ředitel společnosti. Za vytvoření a aktualizaci příručky QMS ve společnosti odpovídá MQMS.

Příručka QMS v tištěné podobě je uložena u správce dokumentace.

Příručka systému managementu kvality se vztahuje na všechny prováděné činnosti ve společnosti Tribase Networks s.r.o., které jsou dále podrobně popsány v Dokumentovaných postupech a Směrnících pro proces.

Varianty PQMS:

- podléhající změnám - řízený dokument  
Je to výtisk č. 1 v papírové podobě uložený u správce dokumentace (vlastník procesu řízení dokumentů). Dále výtisk č. 0 uložený v elektronické podobě na síti. Případné další výtisky dle rozdělovníku budou označeny „ŘÍZENÁ DOKUMENTACE“.
- nepodléhající změnám - neřízený dokument  
Tyto výtisky jsou označeny nápisem „NEŘÍZENÁ DOKUMENTACE“ a nepodléhají změnovému řízení. Jsou určeny pro informaci zákazníkům i pracovníkům společnosti.

Změnám podléhají pouze řízené výtisky. Požadavky na změny předávají písemně nebo ústně uživatelé příručky MQMS.

Změna příručky je vždy nutná po zásadní změně ve společnosti. Zpracování, přezkoumání a schválení změn (změnové řízení) je obdobné, jako tvorba příručky. Výtisky příručky jsou výhradním vlastnictvím společnosti. Nesmí být kopírovány nebo distribuovány bez předchozího souhlasu vedení společnosti.



Originál příručky je uložen u správce dokumentace, za archivaci zodpovídá správce dokumentace. Všechny kapitoly normy ČSN EN ISO 9001:2016 jsou popsány v PQMS nebo v dokumentovaných postupech a směrnicích QMS. PQMS (případně navazující dokumentace) odkazuje na všechny dokumenty a záznamy zahrnuté do systému QMS.

#### 4.4. Systém managementu kvality a jeho procesy

Systémy QMS ve společnosti jsou vybudovány a popsány v souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001:2016. Názvy jednotlivých kapitol v PQMS a navazující dokumentace (dokumentované postupy a směrnice) odpovídají požadavkům ČSN EN ISO 9001:2016.

Vybudovaný systém QMS obsahuje postupy pro zajišťování kvality ve všech činnostech společnosti, které se týkají uvedených oborů, jednoznačně stanovuje odpovědnosti za kvalitu všech prací, vymezuje pravomoci v celém procesu činnosti společnosti. Systém umožňuje pružně reagovat na potřeby zákazníků, nést odpovědnost za svá rozhodnutí. Zvyšuje konkurenceschopnost společnosti, dbá na udržování technických norem a předpisů, zvažuje a vyhodnocuje rizika a příležitosti.

V neposlední řadě monitoruje spokojenost zákazníka a zájem o opakovanou spolupráci.

Systém managementu kvality tedy především zajišťuje:

- dodržování všech požadavků na kvalitu v každém procesu souvisejícím s činností společnosti,
- určení vzájemného působení a poslušností procesů vedoucích k uspokojení potřeb zákazníků či zainteresovaných stran a metody pro zajištění řízení těchto procesů,
- analýzu rizik,
- minimální možnost vzniku chyby při všech činnostech společnosti,
- možnost soustavně prověřovat účinnost opatření zajišťujících kvalitu, udržovat jeho aktuálnost a snahu o neustálé zlepšování.

V případě, že je některý z procesů nebo pod procesů zajišťován externě, musí být stanovena osoba nebo úsek společnosti odpovídající za kontrolu těchto procesů a komunikaci s příslušnou externí stranou.

V případě, že proces nesplňuje podmínky správného fungování, tzn. vznikají systémové neshody, vlastník procesu může po domluvě s MQMS zorganizovat neplánovaný interní audit, zaměřený na všechny znaky procesu tj. vstupy do procesu, výstupy z procesu, činnosti prováděné v procesu, požadavky na dokumentaci popř. jiné.

Systémy QMS jsou vytvořeny a udržovány podle požadavků popsanych v následujících kapitolách.

## 5. VEDENÍ SPOLEČNOSTI

### 5.1. Vedení společnosti a závazek

Vedení společnosti se angažuje při rozvíjení a uplatňování QMS následujícími způsoby:

- sleduje uvnitř organizace plnění požadavků zákazníka a zainteresovaných stran, dodržování příslušných norem, zákonů a technických předpisů,
- vedení je odpovědné za efektivnost QMS,
- určuje politiku kvality a BOZP,
- zajišťuje stanovení cílů a cílových hodnot,
- provádí pravidelné přezkoumávání systému QMS,
- zajišťuje dostupnost zdrojů pro vytvoření, implementování, udržování a zlepšování QMS,
- stanovuje úkoly, přiděluje odpovědnost a povinnosti, deleguje pravomoci pracovníků společnosti pro dodržování efektivního chodu QMS.

### 5.1.1. Obecně

Plánování systému managementu kvality se ve společnosti provádí za účelem jeho kontinuálního zlepšování. Vedení společnosti vypracovalo politiku kvality a zároveň stanovilo jednotlivé cíle kvality, které je nutné naplnit, aby bylo zajištěno plnohodnotné fungování systému managementu kvality a tím maximální spokojenosti zákazníků a ostatních zainteresovaných stran.

Společnost Tribase Networks s.r.o. rozpracovala systém managementu kvality na podmínky své činnosti do „Příručky QMS“ a do navazujících „Směrnic“.

### 5.1.2. Zaměření na zákazníka

Orientace na zákazníka je prostředkem ke zvýšení tržních podílů a upevnění postavení společnosti na trhu.

Žádoucí vývoj lze v tomto případě najít analýzou ukazatelů:

- tržní podíl na příslušném trhu a dlouhodobý vývoj tohoto ukazatele,
- struktura zákazníků, podíl významných zákazníků, případně dlouhodobých smluv,
- získání příslušných systémových certifikátů,
- pozitivní vývoj spokojenosti zákazníků.

Vedení společnosti zajišťuje průběžně, od prvního kontaktu se zákazníkem, přezkoumání jeho požadavků a jejich zapracování do technických podkladů pro realizaci konečného produktu, tj. stavby, případně její části.

Rizika, která by mohla ovlivnit shodu produktů:

- nepostupuje se přesně dle dokumentovaných postupů QMS,
- existující činnosti a procesy nejsou v dokumentovaných postupech a směrnících popsány nebo jsou popsány chybně,
- činnosti jsou vykonávány neefektivně a nedůsledně,
- na základě špatné komunikace se zákazníkem,
- nedostatečnou odborností pracovníků v konkrétní činnosti, provedením nekvalitní práce, nedodržením stanovených technologických postupů,
- použitím neplatné dokumentace při výstavbě,
- použitím nekvalitních materiálů,
- nesprávné provedenými kontrolami a zkouškami.

Příležitosti, které by mohly ovlivnit výslednou shodu produktů:

- použití nových technologií a zařízení pro výstavbu,
- použití nových a lepších materiálů,
- efektivnější provádění činnosti a s tím zkrácená doba výstavby,
- pravidelné zvyšování odbornosti zaměstnanců.

Společnost se neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti zákazníka a to:

- sledováním spokojenosti zákazníka,
- dodržováním požadavků zákazníka na konečný produkt (technických, funkčních, estetických, finančních, termínových apod.),
- dodržováním požadavků vyplývajících ze zákonných norem platných pro výstavbu.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Vytvoření politiky kvality

Vedení společnosti stanovilo politiku kvality, která vychází z celkové základní strategie společnosti. Záměr vedení společnosti vyjádřený politikou kvality vychází z následujících principů:

- pouze kvalitní provedení všech procesů dává produkt požadovaný zákazníkem, jen takto provedené dílo zajišťuje konkurenceschopnost a prosperitu společnosti,
- kvalita je základním kamenem prosperity společnosti a musí být věcí všech jejích pracovníků,
- kvalita musí být dosahována i v oblasti mezilidských vztahů, a to jak uvnitř společnosti, tak i u vnějších vztahů s ostatními zainteresovanými stranami,
- spokojenost zákazníka je základ prosperity společnosti,
- zákazník je hlavní a základní hodnotitel práce společnosti,
- průběžné přezkoumávání a přehodnocování strategie společnosti a politiky kvality musí vést k průběžnému zlepšování efektivnosti jak systému managementu kvality, tak i postavení společnosti na trhu.

#### Politika BOZP

Jako součást politiky kvality vedení stanovuje politiku BOZP společnosti, která ukládá celkové cíle a její zlepšování na úseku BOZP a PO.

Politika musí:

- odpovídat povaze a rozsahu rizik ve společnosti,
- obsahovat závazek k prevenci vzniku úrazů a poškození zdraví,
- obsahovat závazek k jejímu trvalému zlepšování,
- obsahovat závazek plnit příslušné právní předpisy BOZP a PO.

### 5.2.2. Komunikování politiky kvality

Písemné zdokumentování politiky kvality musí obsahovat představení společnosti, základní principy politiky společnosti, datum jejího vydání a schválení podpisem jednatelem společnosti.

Politika kvality musí být dostupná všem zaměstnancům společnosti a dále zainteresovaným stranám. Politika kvality je dostupná na internetových stránkách společnosti [www.tribase.cz](http://www.tribase.cz).

Seznámení pracovníků společnosti s politikou kvality je prováděno formou školení při vstupním školením zaměstnance a dále v případě změn v rámci pravidelných porad vedení společnosti, ze kterých je vždy veden zápis.

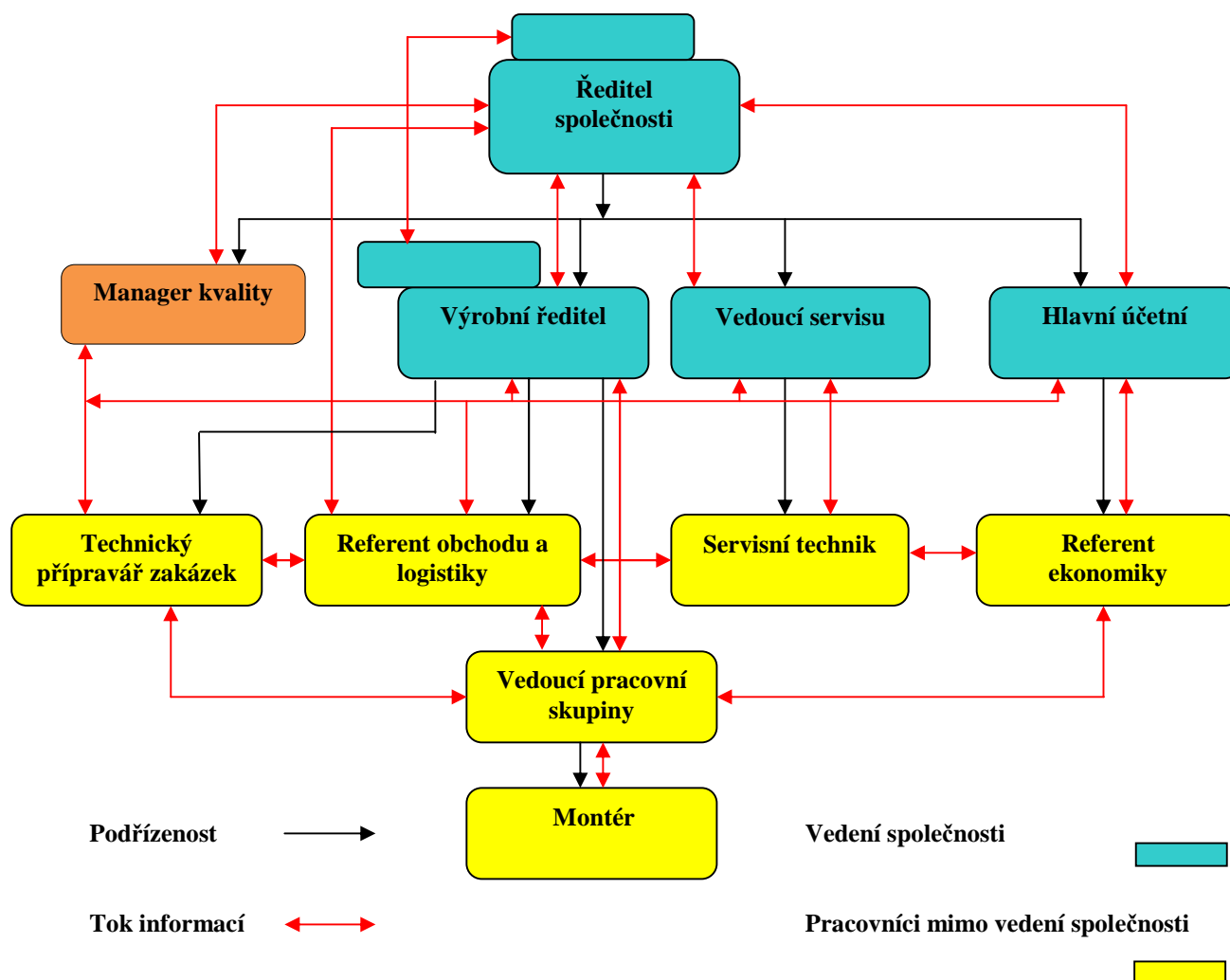
## 5.3. Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Práva, povinnosti a odpovědnosti pracovníků jsou stanoveny pracovní smlouvou a popisy pracovních funkcí (viz příloha č. 1 této příručky), které jsou součástí pracovních smluv. Všichni pracovníci jsou povinni seznámit se s pracovním řádem (viz. Směrnice 1 – pracovní řád) a řídit se jeho pokyny. K zajištění řádného fungování QMS byly vytvořeny interní směrnice č. 1-5, které uvádí pravomoci a postupů v konkrétních úsecích společnosti. Jsou přidělovány jednotlivým pracovníkům podle jejich funkcí a ti jsou povinni se jimi řídit. Zastupitelnost jednotlivých pracovníků je řešena v popisech pracovních funkcí, tak aby bylo zajištěno plnohodnotné fungování systému.

Vedení společnosti zajišťuje nastavením příslušných procesů efektivní způsob komunikace mezi jednotlivými úseky společnosti (porady, informační systém).

Při plánování a realizaci změn v QMS vrcholové vedení kontroluje, že je udržena integrita a správný chod systému managementu kvality.

### Organizační schéma společnosti



- § Ředitel společnosti zajišťuje obchodní činnost společnosti, zodpovídá za chod společnosti. Je současně jedním ze dvou jednatelů společnosti.
- § Funkci manažera kvality (MQMS) vykonává ředitelem jmenovaný zaměstnanec.
- § Výrobní ředitel zajišťuje technicko-obchodní přípravu zakázek. V technické oblasti činnosti je zastupitelný technickým přípravařem zakázek. Dále výrobní ředitel řeší a odpovídá za výrobu produktu – realizaci montáží systémů. Je druhým jednatelem společnosti. Zastupuje ředitele společnosti.
- § Vedoucí servisu zajišťuje servisní činnost společnosti.
- § Hlavní účetní zodpovídá za účetnictví společnosti, připravuje a předkládá vedení společnosti ekonomické podklady zakázek a činnosti společnosti.
- § Technický přípravař zakázek řeší upřesnění produktu a technickou přípravu realizace produktu, v oblasti uvolňování prováděcí dokumentace zastupuje výrobního ředitele.

- § Referent obchodu a logistiky zajišťuje cenové nabídky externích dodavatelů komponent systémů pro nabídku produktu. Zajišťuje objednávání a skladování materiálu. Řeší jednoduché obchodní zakázky. Má na starosti velkoobchod výpočetní a zabezpečovací techniky.
- § Servisní technik řeší servisní zakázky a v případě výpočetní techniky společnosti zajišťuje funkčnost infrastruktury společnosti.
- § Referent ekonomiky zakázek získává, monitoruje a zaznamenává informace o ekonomické stránce zakázek, tj. fakturace externích dodavatelů, nákupu materiálu, služebních cest a odpracovaných hodin pracovníků na konkrétní zakázce.
- § Vedoucí pracovní skupiny řeší realizaci produktu, odpovídá za realizaci díla na stavbě, zodpovídá za skladování materiálu na stavbě, vedení stavebního deníku a za bezpečnost práce na stavbě. Provádí instalaci systémů.
- § Montér provádí instalaci systémů.

## 6. PLÁNOVÁNÍ

### 6.1. Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Při plánování systému managementu kvality musí společnost zvážit aspekty popsané v kapitole 4.1 a požadavky popsané v kapitole 4.2.

Vedení společnosti průběžně kontroluje na poradách, že systém managementu kvality může dosáhnout zamýšleného výsledku. Dále na těchto poradách vedení jsou probírána potencionální rizika spojená s činností společnosti.

Vedení společnosti plánuje možné příležitosti (nová partnerství se zainteresovanými stranami, nákup nových technologií). Dosažení těchto příležitostí je cestou k zajištění zlepšení výsledných produktů pro zákazníka a lepší postavení společnosti na trhu.

Rizika a příležitosti jsou podrobně definovány v kapitole 5.1.2.

### 6.2. Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Vedení rozpracovává politiku kvality do konkrétních cílů a cílových hodnot pro jednotlivé činnosti společnosti. Cíle mohou vzniknout také na základě významných environmentálních aspektů, významných bezpečnostních rizik a jiných požadavků nebo podnětů od zákazníků a zainteresovaných stran. Cíle jsou vyhlášovány, projednávány a schvalovány na poradách vedení společnosti a dle potřeby aktualizovány.

**Požadavky externí:** vyplývající z příslušných norem, od zákazníků nebo zainteresovaných stran.

**Požadavky interní:** vyplývající z politiky společnosti, činností společnosti, technologických postupů a obchodních požadavků společnosti.

Stav cíle kvality je zaznamenán a sledován na kartách cílů kvality, kde je podpisem jednatelů stvrzeno jejich vyhlášení. Cíle jsou měřitelné, jsou stanoveny odpovědnosti, termíny plnění a měřitelný výsledek cíle (viz. program cíle – součást karty cíle). Vyhodnocování cílů je prováděno na poradách vedení a zaznamenáno na kartu cíle. Stanovené cíle musí být relevantní pro shodu produktů a pro zvyšování spokojenosti zákazníka. Cíle jsou označovány pořadovým číslem a rokem vzniku.

Změna nebo zrušení cíle je možná pouze po písemném odůvodnění tohoto opatření.

Vzor cíle QMS je veden ve formulářových vzorech matice dokumentů pod evidenčním číslem T18.

### 6.3. Plánování změn

V případě, že společnost zjistí potřebu změny v managementu kvality (vyvolané z důvodu změny stávající legislativy, technických norem, zákonů a předpisů nebo z důvodu požadavku zákazníka a zainteresovaných stran), musí se tyto změny prováděny plánovaným způsobem.

Vrcholové vedení společnosti rozhodne o plánu provedení změny v QMS na základě:

- účelu změny a jejich možných dopadů na fungování společnosti a QMS,
- dostupnosti zdrojů pro aplikaci změny,
- rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí příslušných pracovníků společnosti.

## 7. PODPORA

### 7.1. Zdroje

#### 7.1.1. Obecně

Vedení společnosti se při pravidelných poradách průběžně zabývá potřebami k zajištění zdrojů pro provádění její činnosti.

Dále se při poradách zabývá přezkoumáním systému QMS a potřebám zdrojů na jeho udržování, kontrolu, rozvíjení a neustálému zlepšování. Plánování zdrojů pro fungování procesů a činností organizace, zajišťují vedoucí pracovníci, odpovědní za tyto procesy a činnosti.

Jako zdroje jsou využívány zdroje:

- Lidské
- pracovní prostředí
- finanční zdroje
- specializované dovednosti
- technologie

#### 7.1.2. Lidé

Pracovníci, kteří jsou účastníci procesů a tak přímo ovlivňují jejich kvalitu, musí být k této činnosti kompetentní, a to na základě příslušného vzdělání, výcviku, praxe, dovedností a zkušeností.

Vedení společnosti musí určit a mít k dispozici osoby, které potřebuje pro efektivní vedení systému managementu kvality a pro řízení procesů. Tato odborná způsobilost vyplývá z požadavků na procesy, které příslušný úsek společnosti zabezpečuje.

Společnost zajišťuje pro své zaměstnance školení formou vstupního školení, periodická školení (zpravidla plynoucí z právních a technických požadavků na výstavbu), školení pro zvyšování kvalifikace a odbornosti (výběr z aktuální nabídky externích společností) a školení systému QMS.

Pro neustálé zvyšování kvalifikace pracovníků je zpracován na každý rok plán školení, a to v oblasti:

- bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany,
- speciální profese (např. řidiči, apod.),
- systému managementu kvality,
- profesní odbornosti.

O absolvování školení je vedena evidence u personalistky. Příslušní vedoucí úseků vyhodnocují efektivnost vzdělávání (školení) a na základě zjištěných skutečností přijímají opatření k nápravě - doplnění dalšího vzdělávání a stanovují požadavky na příští období.

Při vzdělávání, dbají vedoucí úseků na to, aby si všichni pracovníci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak pomáhají ke splnění „Cílů QMS“ a v návaznosti na ně pak na plnění plánu kvality.

### 7.1.3. Infrastruktura

Vedení společnosti musí určit, poskytovat a udržovat infrastrukturu potřebnou pro dosažení shody s požadavky na produkty a pro související činnosti s provozem společnosti a zázemím pro výstavbu.

Tato infrastruktura zahrnuje:

- budovy, pracovní prostory a související technické vybavení,
- strojní/technické vybavení a mechanizace potřebná pro činnost společnosti,
- výpočetní technika (HW + SW).

Součástí QMS je mimo jiné řízení infrastruktury, její monitorování z hlediska pravidelné údržby, zkoušek a revizí včetně odpovědné osoby za jejich provedení a záznamu (viz. Směrnice S4 – údržba strojů a zařízení).

### 7.1.4. Prostředí pro fungování procesů

Společnost rozlišuje několik typů pracovních prostředí:

- sociální a psychologické – společnost se snaží o vytvoření klidného, nekonfliktního a nediskriminačního prostředí a o vytvoření dobře sešraného pracovního kolektivu,
- fyzikální – společnost se snaží o vybudování kvalitního technického zázemí pro činnosti pracovníků společnosti (kvalitní OOPP, modernizace strojního vybavení, bezpečné a profesionální zázemí staveb).

### 7.1.5. Zdroje pro monitorování a měření

Společnost při své činnosti používá monitorování a měření pro ověřování shody produktů s požadavky zákazníka. Společnost určuje a poskytuje zdroje potřebné pro zajištění platných a spolehlivých výsledků.

Postup pro řízení monitorovacího a měřicího zařízení specifikuje měřidla, která se ve společnosti vyskytují:

- pracovní měřidla nestanovená – pravidelně kalibrovaná (viz. „Seznam pracovních měřidel nestanovených – pravidelně kalibrovaných“),
- pracovní měřidla - používaná na stavbách k informativnímu měření (ocelová svinovací pásma, nivelační latě a posuvná měřidla).

Metrolog společnosti je jmenován předsedou představenstva a jeho odpovědnosti jsou zakotveny v příloze č. 1 příručky systému managementu kvality (PQMS), kapitola 13 – Metrolog. Při své činnosti se řídí zejména Směrnicí 4 – Údržba strojů a zařízení.

Společnost provádí monitorování a měření shody produktů s požadavky zákazníka dle Směrnice 3 - realizace produktu.

### 7.1.6. Znalosti organizace

Společnost určuje znalosti, které jsou potřebné pro fungování jejích procesů a pro dosahování shody produktů. Vzhledem k tomu, že společnost Tribase Networks s.r.o. se zabývá instalacemi slaboproudých a bezpečnostních systémů a informačních technologií, požaduje od zaměstnanců znalosti elektrotechnického zaměření (slaboproudé a silnoproudé systémy, zabezpečovací systémy, základní znalosti z oboru výpočetní techniky a příbuzných).

- Přístupem k českým technickým normám v elektronické podobě prostřednictvím ČSN online na [www.unmz.cz](http://www.unmz.cz). Přístup je umožněn z počítače metrologa společnosti s možností vytištění příslušného dokumentu nebo jeho části. Tyto normy mohou využívat všichni zaměstnanci v rámci činnosti společnosti.
- Příručka systému managementu kvality, Dokumentované postupy, Směrnice pro procesy a technologická pravidla jsou přístupná všem zaměstnancům společnosti ve vyhrazené oblasti na datovém cloudu společnosti. Technologická pravidla a WPS jsou přístupná pro pracovníky společnosti a všechny zainteresované strany ve složce na každé stavbě u vedoucího pracovní čety, popř. na datovém cloudu společnosti.
- Vzdělávání, udržování a zvyšování kvalifikace zaměstnanců společnosti probíhá formou pravidelných každoročních školení.
- Společnost zaměstnává pracovníky s dlouholetou praxí v oboru, kteří předávají tyto své zkušenosti nově přicházejícím zaměstnancům společnosti.

### 7.2. Kompetence

Vrcholové vedení společnosti určuje osoby potřebné kompetence, jejíž práce je řízena společností a má vliv na výkonost a efektivnost QMS – jedná se o osobu manažera kvality, stavbyvedoucí a odpovědné osoby pro provádění činnosti společnosti v rámci svého odborného zaměření. Tyto osoby jsou jmenovány předsedou představenstva na základě svého odborného vzdělání, požadované praxe a zkušeností. Tato odbornost je dále rozšiřována příslušnými pravidelnými školeními. Každý pracovník ve společnosti má u personalistky založenu složku, která obsahuje dokumenty o dosaženém vzdělání a další doklady o zvyšování své kvalifikace – školeních.

### 7.3. Povědomí

Pracovníci, kteří jsou účastníci procesů a tak přímo ovlivňují jejich kvalitu, musí být k této činnosti kompetentní, a to na základě příslušného vzdělání, výcviku, praxe, dovedností a zkušeností.

Společnost zajišťuje pro své zaměstnance školení formou vstupního školení, periodická školení (zpravidla plynoucí z právních a technických požadavků na výstavbu), školení pro zvyšování kvalifikace (výběr z aktuální nabídky externích společností) a školení systému QMS, který zároveň obsahuje politiku kvality a cíle kvality.

Pro neustálé zvyšování kvalifikace pracovníků je zpracován na každý rok plán školení, a to v oblasti:

- bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany,
- speciální profese (např. řidiči, apod.),
- systému managementu kvality,
- profesní odbornosti.

O absolvování školení je vedena evidence u personalistky. Příslušní vedoucí úseků vyhodnocují efektivnost vzdělávání (školení) a na základě zjištěných skutečností přijímají opatření k nápravě - doplnění dalšího vzdělávání a stanovují požadavky na příští období.

Při vzdělávání, dbají vedoucí úseků na to, aby si všichni pracovníci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak pomáhají ke splnění „Cílů QMS“ a v návaznosti na ně pak na plnění plánu kvality a zlepšování své výkonnosti.



## 7.4. Komunikace

Komunikace je součástí všech řídicích činností v jednotlivých procesech a probíhá na všech úrovních společnosti. Je to, jak v rámci porad, tak i operativním řízením při každodenních činnostech na pracovištích. Komunikace pracovníků v rámci činnosti společnosti, se dá rozdělit na *interní* a *externí*:

### Způsoby interní komunikace

- porada vedení - porada vedení za účasti vedoucích úseků se koná každý týden, v případě vysoké pracovní zátěže je frekvenci možné snížit, nejméně však na 1x za měsíc, pro naléhavé potřeby svolávají jednatele operativní porady. Z každé porady se provádí zápis, který obdrží všichni přítomní účastníci porady formou e-mailu a uložením na datový cloud společnosti. Náplně porady jsou individuální a řeší mimo dlouhodobých úkolů i úkoly operativní.
- Dokumentované postupy a Směrnice společnosti,
- elektronická pošta (e- mail),
- mobilní telefony.

### Komunikace vedení – pracovníci

- Se závěry porad vedení jsou pracovníci informováni na krátkých pracovních poradách v určeném termínu.

### Komunikace pracovníci – vedení

- Každý pracovník se může obrátit s jakýmkoliv problémem nebo podnětem na svého nejbližšího nadřízeného, který je povinen tento podnět dále řešit, případně předat vedení společnosti.

### Způsoby externí komunikace

- Externí komunikace zahrnuje především komunikaci se zákazníkem a externími dodavateli. Tato komunikace ze strany zaměstnanců společnosti probíhá na základě profesionálního přístupu k zákazníkovi a zainteresovaným stranám.

## 7.5. Dokumentované informace

### 7.5.1. Obecně

Dokumenty se kterými společnost pracuje, je možno rozdělit na *interní* a *externí*.

Interní dokumentace je vytvářena pracovníky společnosti. Její formální podoba je dána normami a technickými předpisy. Před vydáním musí být tato dokumentace ověřována a schvalována ze strany ředitele společnosti. Zpravidla tato dokumentace podléhá změnovému a reviznímu řízení. Revizní řízení musí proběhnout u každého dokumentu min. 1x ročně. Změny dokumentace podléhají schvalování ze strany MQMS.

Externí dokumentace je rozlišována na normy a legislativní požadavky zákonů a vyhlášek. Tuto externí dokumentaci v případě vydání nového znění je nutno aktualizovat. Aktualizace je zajištěna přístupem k českým technickým normám v elektronické podobě prostřednictvím ČSN online na [www.unmz.cz](http://www.unmz.cz). Přístup je umožněn z počítače metrologa s možností vytištění příslušného dokumentu nebo jeho části. Tyto aktualizované normy jsou předány pracovníkům, kteří s nimi pracují.

#### Interní dokumenty:

A stupeň „Příručka systému managementu kvality“ popisuje fungování QMS ve společnosti. Do tohoto nejvyššího stupně patří také „Organizační řád společnosti“.

B, C stupeň Dokumentované postupy a Směrnice pro procesy, rozpracovávají příslušné kapitoly Příručky QMS na konkrétní podmínky společnosti.

D, E stupeň – technologická pravidla, pracovní postupy apod.

Externí dokumenty:

Nadřazené – zákony, vyhlášky a nařízení vlády

Technické – projektová dokumentace, normy, doporučení výrobců, technologické listy produktů, katalogy, ceníky, návody k použití

### 7.5.2. Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Za vytvoření a aktualizaci dokumentovaných informací ve společnosti odpovídá MQMS. Titulní strana vytvořeného interního dokumentu musí obsahovat: stručný a výstižný název dokumentu, datum jeho vytvoření, jeho název a pořadové číslo dokumentu.

Interní dokumenty jsou zpracovány v českém jazyce, v papírové podobě, převážně ve formátu A4. Dokumenty jsou dále uloženy a zpřístupněny všem pracovníkům na datovém cloudu společnosti.

Před vydáním musí být tato dokumentace přezkoumána a schválena ze strany ředitele společnosti. Zpravidla tato dokumentace podléhá změnovému a reviznímu řízení. Revizní řízení musí proběhnout u každého dokumentu min. 1x ročně. Změny dokumentace podléhají schvalování ze strany MQMS.

### 7.5.3. Řízení dokumentovaných informací

Dokumentované informace požadované systémem managementu kvality a ČSN EN ISO 9001:2016 jsou zpracovány ve Směrnici 2 - Řízení dokumentace.

Veškeré interní dokumenty podléhající aktualizaci, jsou označeny na titulním listu.

Vyřazené interní dokumenty jsou ukládány do spisovny nebo archivu společnosti.

Originál PQMS, Dokumentované postupy a Směrnice jsou v tištěné podobě uloženy u správce dokumentace, který odpovídá i za jejich archivaci. Tím je zajištěna jejich přiměřená ochrana proti jejich nevhodnému použití nebo ztrátě integrity. V případě potřeby je možno vytisknout jejich neřízený výtisk z datového cloudu společnosti, kde je uložena jejich digitální podoba.

## 8. PROVOZ

### 8.1. Plánování a řízení provozu

Realizace produktu je sled procesů vytvářejících produkty, které ve svém souhrnu tvoří konečný produkt požadovaný zákazníkem a plnícím jeho požadavky tj. na stavbu nebo její část. Při tom musí být respektovány nejenom požadavky zákazníka, ale i zákonné předpisy, technologická pravidla, ČSN a ustanovení dle zavedeného QMS.

Plánování těchto procesů je nezbytné pro plynulý chod jednotlivých činností společnosti tj. řízení celé stavby nebo jejích částí.

Při plánování těchto procesů jsou důležitá tyto kritéria:

- požadavky na konečný produkt (termín, cena, kvalita) – obvykle v SOD se zákazníkem,
- určení technologie a přidělení zdrojů pro realizaci produktu včetně specifikace nezbytných dokumentů (PD, SOD, TP, zákony, normy, harmonogramy prací apod.) – viz. Směrnice 3 - realizace produktu,
- požadavky na validaci a ověřování procesů – viz. Směrnice 3 Realizace produktu,

- vytvoření nezbytných záznamů k dokladování, že realizované procesy jsou v souladu s požadavky zákazníka a obecně platnými předpisy viz. Směrnice 3 - realizace produktu.

## 8.2. Požadavky na produkty a služby

### 8.2.1. Komunikace se zákazníky

Prvotní komunikaci se zákazníkem, zajišťuje pověřený pracovník společnosti, který:

- poskytuje informace týkající se prováděných činností společnosti,
- zpracovává poptávky zákazníka,
- zpracovává nabídky pro zákazníka včetně referencí o společnosti,
- zpracovává návrhy smluv o dílo a dodatky k těmto smlouvám,
- vede registr objednávek, poptávek, smluv o dílo včetně jejích dodatků a dalších požadavků zákazníka,
- provádí převímku PD od zákazníka,
- vede registr procesů (prací), které společnost zabezpečuje smluvními dodavateli.

Po realizaci zakázky vede příslušný pracovník společnosti registr spokojenosti zákazníka, případně registr stížností a reklamací. Závěry vyplývající z komunikace se zákazníkem jsou součástí porad vedení společnosti, které se uskutečňují nejméně 1x za měsíc. Zprávy podávají vedoucí pracovníci úseků a manažer kvality.

### 8.2.2. Určování požadavků na produkty a služby

Došlé poptávky a výzvy k veřejné soutěži přejímá pověřený pracovník společnosti, který z daných podkladů určí:

- základní požadavky na konečný produkt (stavbu nebo její část) tj. technické, finanční, na dobu výstavby, požadavky na lidské zdroje a požadavky legislativní,
- požadavky, které organizace považuje za nezbytné, tj. požadavky na zpracování PD, dodávky (materiálu, práce subdodavatelů) apod.,
- požadavky, které vyplývají ze zákonů, norem, technických předpisů, požadavků na životní prostředí, BOZP a PO,
- požadavky vyplývající z činnosti společnosti tj. používané technologie ve společnosti, technologické postupy a posouzení, že společnost je schopna splnit nároky na produkt požadovaný zákazníkem.

### 8.2.3. Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Společnost před přijetím závazku na poskytování produktu požadovaném zákazníkem, provede přezkoumání poptávky na základě předchozího článku 8.2.2. a rozhodne o jejím přijetí nebo zamítnutí.

Konečné přezkoumání poptávky zákazníka na konečný produkt, provede některý z jednatelů společnosti na titulním listu poptávky. Přijetí nebo zamítnutí poptávky potvrdí svým podpisem.

Na základě přijaté poptávky zákazníka na konečný produkt, vypracuje pověřený pracovník návrh smlouvy o dílo. Tento návrh SOD obsahuje veškeré podmínky zákazníka na konečný produkt. V případě odsouhlasení návrhu SOD z obou zainteresovaných stran, je tato smlouva podepsána jak ze strany zákazníka, tak ze strany některého z jednatelů společnosti.

V případě, že dojde ke změně požadavku zákazníka na konečný produkt, vypracuje pověřený pracovník společnosti dodatek ke smlouvě o dílo a zajistí jeho podpis od obou zainteresovaných stran.

### 8.2.4. Změny požadavků na produkty a služby

V případě, že dojde ke změně požadavku zákazníka na konečný produkt, musí být v tomto smyslu upravena a dopracována příslušná PD. Se změnou požadavku zákazníka zpracovanou v příslušné PD, musí být seznámeny všechny zainteresované strany, které vezmou změněné požadavky na vědomí.

## 8.3. Návrh a vývoj produktů a služeb

### 8.3.1. Obecně

Společnost Tribase Networks s.r.o. nerealizuje vývoj nových výrobků a technologií.

Společnost Tribase Networks s.r.o. má stanovený postup pro plánování realizace produktu a procesu a jeho schvalování ve společnosti ve shodě s požadavky norem EN ISO 9001.

Pro realizaci produktu musí společnost používat již ověřených materiálů, technologií a technologických postupů, schválených a odsouhlasených zákazníkem. Dále musí společnost postupovat v souladu s požadavky příslušných norem a zákonů.

Společnost Tribase Networks s.r.o. sleduje vývoj nových zařízení na trhu, vhodných pro činnost společnosti a posuzuje vhodnost těchto zařízení.

### 8.3.2. Plánování návrhu

Proces plánování návrhu je rozdělen do následujících částí, dle fáze jeho řešení:

- fáze přijetí a registrace projektu,
- fáze realizace,
- fáze vyhodnocení.

### 8.3.3. Vstupy pro návrh

Vstupy týkající se požadavků na produkt zahrnují:

- potřeby a očekávání zákazníků a trhu,
- potřeby a očekávání jiných zainteresovaných stran,
- zpětná vazba od zákazníků,
- zákonné požadavky a předpisy,
- technické národní a mezinárodní normy,
- politiky a cíle společnosti,
- informace o existujících technologiích a produktech,
- požadavky na provozování, skladování, manipulaci a dodávání,
- požadavky na parametry kvality, bezpečnostní a ekologické parametry,
- požadavky na likvidaci produktu.

### 8.3.4. Způsoby řízení návrhu

Organizace při procesu návrhu používá způsoby řízení, které zajistí, že jsou

- stanoveny výsledky, kterých má být dosaženo,
- prováděna přezkoumání s cílem vyhodnotit schopnost výsledků návrhu plnit požadavky,
- prováděna ověřování s cílem zajistit, že výstupy návrhu splňují vstupní požadavky,
- prováděny validace s cílem zajistit, že výsledné produkty a služby splňují požadavky na specifikovanou aplikaci nebo zamýšlené použití,
- přijata všechna nezbytná opatření v případě problémů zjištěných v průběhu přezkoumání nebo činností ověřování,
- uchovávány dokumentované informace o těchto činnostech.

Vlastník projektu definuje projekt a dále informuje jednatele společnosti za účelem vyhodnocení námětu projektu z hlediska ekonomického, ekologického a bezpečnostního.

Vedení společnosti následně jmenuje Vedoucího projektu.

### 8.3.5. Změny návrhu

Výstupy z jednotlivých etap návrhu jsou ověřovány ve vztahu ke vstupům pro návrh. V rámci společnosti jsou určeny ty operace a činnosti, které souvisejí s významnými aspekty kvality a bezpečnosti práce. Výstupy z návrhu zahrnují:

- údaje prokazující porovnání vstupů a výstupů,
- specifikace komponent,
- specifikace produktu,
- specifikace technologického procesu,
- specifikace požadavků na kontrolu,
- specifikace požadavků na výcvik,
- záznamy (protokoly) o provedených zkouškách (testech).

### 8.3.6. Výstupy z návrhu

Vlastník projektu je informován o výsledcích návrhu Vedoucím projektu prostřednictvím průběžných zpráv nebo pomocí emailové komunikace. Na základě těchto výsledků jsou identifikovány změny návrhu. Tyto změny jsou řízeny a zadávány vlastníkem projektu pomocí emailové komunikace, kde jsou uvedeny nové cíle projektu s ohledem na nepříznivé dopady na shodu s požadavky. O změnách návrhu jsou uchovávané dokumentované informace.

## 8.4. Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

### 8.4.1. Obecně

Procesy pro realizaci konečného produktu pro zákazníka, které společnost nemůže zabezpečit svými pracovníky jsou:

- výroba materiálů,
- zajišťování speciálních prací,
- některé kontrolní a revizní činnosti.

Pro tyto jednotlivé subdodávky jsou ve společnosti vedeny dokumentované záznamy „Výběr a hodnocení dodavatele“.

V dokumentovaném záznamu „Výběr a hodnocení dodavatele“ jsou hodnocena kritéria na základě kterých, je mezi dodavateli vybíráno.

Hodnotící kritéria jsou zejména tato:

- systém managementu kvality dodavatele,
- cena za materiál nebo služby a termíny jejich dodávek,
- záruční doba na poskytnutý materiál nebo služby,
- dokladování kvality na poskytnutý materiál nebo služby,
- dosavadní zkušenosti s dodavatelem,
- reference o dodavateli.

Po ukončení zadaného procesu a po předání produktu se provádí hodnocení dodavatele, jako zpětná vazba na splnění požadavků. Toto hodnocení je zpracováno v dokumentovaném záznamu „Záznam o hodnocení dodavatele“.

### 8.4.2. Typ a rozsah řízení

Společnost zajišťuje, aby externě poskytované procesy, produkty a služby nepříznivě neovlivňovaly schopnost společnosti trvale poskytovat shodné produkty svým zákazníkům.

Způsob ověřování nakupovaného produktu je zdokumentován ve Směrnice 3 - realizace produktu.

U společnosti Tribase Networks s.r.o., jsou určeni příslušní pracovníci, kteří zabezpečují ověřování shody produktu již při jeho přejímání:

- Referent obchodu a logistiky - přejímku dodávek materiálu,
- stavbyvedoucí - přejímku dodávek a prací od jednotlivých subdodavatelů,
- příslušní pracovníci společnosti - přejímku projektové dokumentace.

### **8.4.3. Informace pro externí poskytovatele**

Společnost prověří externího poskytovatele produktů a služeb, zda je schopen splnit příslušné požadavky na produkty a služby dříve, než je u něho poptá.

Společnost sdělí externím poskytovatelům své požadavky týkající se:

- dodávky produktů a služeb, které u subdodavatele poptává, včetně termínu provedení prací,
- schválení technologie dodávky produktů a služeb, kvalifikace osob k jejich provádění,
- seznámení externích poskytovatelů na vazby se společností a požadavky na systém managementu kvality,
- oznámení externím poskytovatelům, že jejich dodávky produktů a služeb budou monitorovány a měřeny.

## **8.5. Výroba a poskytování služeb**

### **8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb**

Společnost poskytuje dodávky produktů za řízených podmínek ve smyslu ČSN EN ISO 9001:2016 Systémy managementu kvality – Požadavky.

Řízené podmínky zahrnují všechny procesy vedoucí ke zhotovení stavby dle požadavku zákazníka, jako konečného produktu:

- podklady poskytující dostatek informací o zhotovení stavby nebo její části – řízená PD,
- dostupnost a použití vhodných zdrojů pro monitorování a měření po celou dobu realizace stavby nebo její části,
- použití vhodné technologie výstavby a technologických zařízení pro realizaci stavby,
- jmenování kompetentních osob požadované kvalifikace pro zhotovení stavby,
- pravidelná validace procesů při výstavbě, kde výsledný výstup nelze ověřit následným monitorováním a měřením. Jedná se o procesy, které budou následujícími postupy zakryté, bez možnosti monitorování a měření,
- opakované kontroly ze strany pověřených pracovníků společnosti při výstavbě, mají zamezit lidským chybám.

### **8.5.2. Identifikace a sledovatelnost**

Průběžná identifikace a sledovatelnost všech procesů při realizaci stavby nebo její části je zaznamenávána stavbyvedoucím nebo jím pověřenou osobou do Stavebního deníku, který musí být dostupný na stavbě pro všechny zainteresované strany.

Dále musí být přímo na stavbě, popř. na vyžádání dostupné:

- atesty od použitých materiálů,
- odborná kvalifikace pracovníků podílejících se na realizaci stavby,

- WPS, technologická pravidla výstavby,
- řízená dokumentace stavby.

Dále jsou identifikovány procesy, které budou následujícími postupy zakryté, bez možnosti jejich monitorování a měření, kontrola těchto procesů je prováděna zápisem do stavebního deníku.

Identifikace produktů, které svoji funkčnost mohou vykazovat až po určité technologické lhůtě, či v návaznosti na jiné produkty je prováděna též zápisy ve stavebním deníku.

Všechny zápisy o identifikovatelnosti a sledovatelnosti jsou vlastníky procesů prováděny tak, aby jednoznačně daný produkt identifikovaly.

Identifikace u materiálů a zboží je vždy realizována štítkem od výrobce, který obsahuje minimálně název, typ a základní parametry.

O identifikaci produktu je nutné vytvářet a udržovat záznamy.

Identifikaci neshodného materiálu a zboží – způsob identifikace je popisem a musí být uložen odděleně od ostatních

### 8.5.3. Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

Společnost musí chránit a zabezpečit majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů, který byl předán k použití nebo k začlenění do produktu, požadovaném zákazníkem.

Jestliže je majetek zákazníka nebo externího poskytovatele ztracen, poškozen nebo jinak shledán nevhodným k použití, musí to společnost sdělit zákazníkovi nebo externímu poskytovateli a musí uchovat dokumentované informace o tom, co se stalo.

### 8.5.4. Ochrana

Zajišťování ochrany produktu při realizaci stavby nebo její části se dosahuje:

- dodržováním zásad pro manipulaci a skladování materiálu,
- dodržováním technologických postupů pro realizaci stavby nebo její části,
- ochranou materiálů a stávajících zařízení před mechanickým poškozením,
- ochranou před zcizením,
- ochranou před negativním vlivem klimatických podmínek,
- ochrana dokončeného díla před jeho předáním zákazníkovi.

### 8.5.5. Činnosti pro dodání

Společnost poskytuje záruční lhůty na realizované stavby nebo jejich části dle požadavků zákazníka. Délka záruční lhůty je zakotvena ve smlouvě o dílo.

### 8.6. Řízení neshodných výstupů

Při zjištění neshodného produktu je postupováno Směrnice 5 – řízení neshody.

Při zjištění neshodného produktu nesmí být tento produkt použit a nesmí být pokračováno v návazných pracích, do té doby než bude neshoda odstraněna.

Neshodný produkt musí být:

- identifikován,
- stanoveny příčiny neshody,
- stanovena opatření k nápravě, případně preventivní opatření,
- stanoveny podmínky pro odstranění neshodného produktu,
- o neshodném produktu je neprodleně informován zákazník.

Při zjištění neshody, informuje manažer kvality zákazníka o neshodě a následně řídí celý proces odstranění neshody, včetně jeho dokumentování, stanovení opatření k nápravě a následné ověření účinnosti těchto opatření.

## 9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

### 9.1. Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

#### 9.1.1. Obecně

Postup pro měření a monitorování produktu je uveden ve Směrnici 3 – realizace produktu.

Příslušní pracovníci společnosti zajišťují v souladu s tímto dokumentem průběžné měření a monitorování dílčích produktů:

- vstupní kontrola PD,
- vstupní kontrola materiálů,
- prověrka produktu subdodavatele,
- kontrola stavby nebo části stavby (průběžná, namátková, zakrývaných prací),
- kontrola konečného produktu (stavby nebo její části).

Ve výše uvedené směrnici jsou stanoveny metody ověření shody s požadavky zákazníka. Termíny pro provádění monitorování a měření v průběhu výstavby jsou dány přáním zákazníka a postupem prací. Výsledky z měření a monitorování se analyzují a vyhodnocují průběžně a jejich výsledky jsou zapisovány do stavebního deníku a příslušných záznamů.

V případě, že je zjištěna neshoda, je dále postupováno dle Směrnice 5 – řízení neshody.

Společnost průběžně hodnotí výkonost a efektivnost systému managementu kvality na poradách vedení.

#### 9.1.2. Spokojenost zákazníka

Společnost monitoruje, jak zákazníci vnímají míru splnění jejich potřeb a očekávání. Po předání konečného produktu (stavby nebo její části) zákazníkovi, obdrží zpravidla společnost „Zprávu o hodnocení dodavatele“.

Dále společnost vede reklamační knihu, ve které jsou zapsány reklamace a stížnosti zákazníka. Tyto případné reklamace a stížnosti přijímá a vyhodnocuje s vrcholovým vedením společnosti manažer kvality.

#### 9.1.3. Analýza a hodnocení

Společnost analyzuje a hodnotí data a informace vyplývající z monitorování a měření. Shromažďování a sběr dat provádí pracovníci pověřeni vrcholovým vedením společnosti. Jako vhodná vypovídací podoba záznamu, které mohou být využívány, jsou statistické výpočty (procenta, průměry), grafy (sloupcové grafy, koláčové grafy), sledování časových řad (trendy za jednotlivé období).

Analýzu údajů provádí vrcholové vedení společnosti, dle podkladů manažera kvality. Výsledky analýzy jsou uvedeny ve „Zprávě z přezkoumání systému managementu kvality“.

Tato zpráva poskytuje údaje o:

- míře spokojenosti zákazníka,
- shody s požadavky na produkt,
- výkonosti a efektivnosti QMS,
- stavu cílů QMS a jejich plnění,



- potřebách zlepšení managementu kvality,
- výkonnosti externích poskytovatelů,
- účinnosti nápravných opatření.

## 9.2. Interní audit

Při interních auditech, které jsou prováděny v souladu s „ročním plánem interních auditů“ ověřují proškolení auditori, že:

- systémy managementu kvality odpovídají plánovaným činnostem a požadavkům dle ČSN EN ISO 9001:2016,
- QMS je správně implementován a udržován,
- QMS je efektivní při plnění cílů a politiky.

Před každým auditem je určený auditor seznámen s programem auditu a jeho cíli. Jsou stanoveny základní okruhy otázek a směry přístupu při auditu. Je stanoven postup při zjištění neshod, postup při stanovení opatření k nápravě a postup pro následné ověření opatření k nápravě.

## 9.3. Přezkoumání systému managementu

### 9.3.1. Obecně

Vrcholové vedení společnosti provádí v pravidelných intervalech - 1x ročně přezkoumání zavedeného systému managementu kvality tak, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost, efektivnost a jeho soulad se zaměřením společnosti.

Přezkoumání systému managementu kvality je prováděno v lednu následujícího roku, kde je zhodnocen předchozí rok, a jsou stanoveny cíle pro rok následující.

Kromě tohoto pravidelného přezkoumání systému managementu kvality, může proběhnout mimořádné přezkoumání, které svolává některý z jednatelů společnosti, na základě zjištění závažných neshod, případně podnětů (externích i interních).

### 9.3.2. Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Přezkoumání systému managementu kvality se musí plánovat a provádět s přihlédnutím k:

- závěrům a výsledkům z auditů (externích i interních),
- stavu cílů QMS a jejich plnění,
- aktuálnosti politik,
- komunikaci se zákazníkem a zainteresovanými stranami o jejich spokojenosti,
- rozborům reklamací (aktivních i pasivních),
- monitorování a měření – analýza:
  - o analýza shody produktu – rozbor reklamací, vad a nedodělků,
  - o analýza procesů – výsledky monitorování a měření procesů,
  - o analýza spokojenosti zákazníka – vyhodnocení dotazníku při předání stavby,
  - o analýza dodavatelů – záznam o hodnocení dodavatele,
  - o plnění právních a jiných požadavků – vyhodnocení souladu.
- účinnosti stanovených nápravných opatření, případně preventivní opatření,
- plnění opatření z předcházejících přezkoumání,
- změnám, které ovlivnily QMS, případně jejich návrh,
- doporučení a návrhu pro zlepšování,
- plnění plánu vzdělávání,
- revizi dokumentů, zvážení potřeby změn v dokumentaci,
- stanovení slabých stránek,

- vyhodnocení souladu s požadavky právních předpisů a jiných požadavků, které se na společnost vztahují,
- výkonnosti v oblasti BOZP ve společnosti.

Písemnou zprávu pro přezkoumání systému QMS, obdrží vedení společnosti, nejpozději 14 dní před termínem konání porad, aby k jednotlivým bodům mohli zaujmout konkrétní stanovisko.

### 9.3.3. Výstupy z přezkoumání systému managementu

Na poradě vedení společnosti je projednáváno přezkoumání QMS. Výstupy z tohoto přezkoumání jsou zpracovány do „Výstupu z přezkoumání QMS“.

Zprávy o přezkoumání QMS, musí zejména obsahovat:

- úkoly stanovující zlepšení efektivnosti QMS,
- úkoly vedoucí k aktualizaci politiky a cílů a k jejich změnám,
- úkoly vedoucí ke zlepšení procesů a produktů ve vztahu k zákazníkovi a zainteresovaným stranám,
- úkoly vedoucí ke zlepšení environmentálního profilu společnosti a zvýšení výkonnosti v oblasti BOZP,
- úkoly vedoucí k zajištění dostatečnosti zdrojů (lidských, finančních, infrastruktury).

## 10. ZLEPŠOVÁNÍ

### 10.1. Obecně

Společnost musí určit a zvolit příležitosti ke zlepšování a realizovat veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti.

Tato opatření musí zahrnovat:

- zlepšování produktů a služeb, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání,
- nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků,
- zlepšování výkonnosti a efektivnosti QMS.

### 10.2. Neshoda a nápravné opatření

Vyskytne-li se neshoda, musí společnost na neshodu reagovat, přijmout opatření k nápravě neshody a vypořádat se s jejími následky. Aby se zabránilo výskytu neshod v QMS a jejich opakování, stanovuje vedení společnosti opatření k nápravě. Rozsah a náplň opatření je vždy individuální a je závislé na závažnosti neshody, případně problému.

Opatření k nápravě zpracovává manažer kvality do záznamu „Opatření k nápravě“, do něhož:

- provede popis neshody (problému),
- dokumentuje zdroj informací o neshodách (problémech),
- určí příčiny neshod (problému),
- stanoví opatření k nápravě,
- určí pracovníka společnosti, který bude realizovat nápravné opatření a přezkoumávat jejich efektivnost.

Nápravná opatření musí být přiměřená účinkům neshod, které se vyskytly.

### 10.3. Neustálé zlepšování

Na základě monitorování a měření, analýzy údajů, hodnocení souladů, sběru dat a všech dostupných informací, jako podkladů pro analýzy, zabezpečuje společnost neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

K tomu využívá:

- vyhlášení politik a jejich upřesňování,
- vyhlášení cílů, jejich konkretizaci a aktualizaci,
- výsledků interních nebo externích auditů,
- opatření k nápravě a preventivních opatření,
- přezkoumávání QMS vrcholovým vedením společnosti.

## **11. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE A PŘÍLOHY**

### **11.1. Seznam příloh**

Příloha č.1 Popis pracovních funkcí

### **11.2. Seznam směrnic**

- Směrnice č. 1 Pracovní řád
- Směrnice č. 2 Řízení dokumentace
- Směrnice č. 3 Realizace produktu
- Směrnice č. 4 Údržba strojů,mechanizmů a zařízení
- Směrnice č. 5 Řízení neshody