



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Procedura zarządzania jakością

Ten dokument zawiera 21 strony/stron
PZRP PR zarządzania jakością 20141002 v2.00

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków
Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013

Historia zmian

Wersja	Autor	Data	Zmiana
1.00		17.09.2014	
1.01		29.09.2014	Uwagi Zamawiającego
1.02		02.10.2014	Uwzględnienie ustaleń ze spotkania z Zamawiającym 01.10.2014
2.00		02.10.2014	Wersja 1.02 zatwierdzona przez Zamawiającego

Odniesienia do innych dokumentów

Nazwa dokumentu	Data opracowania
Porozumienie o dofinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 – 2013 dla Projektu „Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II” zmienione aneksem nr UDA-POPT.03.01.00-00-353/13-01 z dnia 4.09.2014 r.	16.12.2013 r.
Umowa nr KZGW/DPiZW-op/POPT/1/2013 na „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych” zawarta pomiędzy Skarbem Państwa – Krajowym Zarządem Gospodarki Wodnej a [redacted]	09.07.2014 r.
Umowa nr KZGW/DPiZW-op/POPT/2/2013 na „Przeprowadzenie strategicznej oceny oddziaływania na środowisko projektów planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych wraz z przygotowaniem wszystkich dokumentów i przeprowadzeniem konsultacji” zawarta pomiędzy [redacted]	05.08.2014 r.
Struktura organizacyjna	16.09.2014 r.
Procedury odbioru prac	12.09.2014 r.
Procedura zarządzania ryzykiem	-
Procedura zarządzania zagadnieniami	-

Spis treści

1	Wykaz skrótów, tabel i rysunków	4
1.1	Wykaz stosowanych skrótów i definicji	4
1.2	Wykaz tabel	5
1.3	Wykaz rysunków	5
2	Wprowadzenie	6
3	Przeglądy Jakości produktów Projektu	7
3.1	Zakres	7
3.2	Zastosowanie	7
3.3	Cele	7
3.4	Proces Przeglądu Jakości	8
3.4.1	Role i obowiązki	8
3.4.2	Diagram procesu Przeglądu Jakości	10
3.4.3	Opis procesu	11
4	Kontrola Jakości Projektu	15
4.1	Zakres	15
4.2	Zastosowanie	15
4.3	Cele	15
4.4	Proces Kontroli Jakości	15
4.4.1	Role i zakresy odpowiedzialności	15
4.4.2	Diagram Procesu Kontroli Jakości	17
4.4.3	Opis procesu	18
5	Załączniki	21

1 Wykaz skrótów, tabel i rysunków

1.1 Wykaz stosowanych skrótów i definicji

Tab. 1.1 Wykaz skrótów stosowanych w dokumencie

Skrót / Definicja	Rozwinięcie
BWP	Biuro Wsparcia Projektu – rola o charakterze organizacyjno- administracyjnym realizowana z udziałem: - Wykonawcy części I – w zakresie dotyczącym prac realizowanych w ramach części I Projektu - Wykonawcy części II – w zakresie dotyczącym prac realizowanych w ramach części II Projektu - Wykonawcy części III w ramach BWP KZGW – w zakresie określonym w ramach części III Projektu. Pojęcie BWP (jeśli nie doprecyzowano inaczej) odnosi się do każdego z ww. elementów adekwatnie do zakresu prac poszczególnych części Projektu.
BWP KZGW	Biuro Wsparcia Projektu po stronie KZGW (prowadzone przez Wykonawcę części III przy współpracy z Wydziałem Ochrony Przeciwpowodziowej Departamentu Planowania i Zasobów Wodnych KZGW)
Etap	Wyodrębniona faza realizacji Zamówienia pn. „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”. Podział Zamówienia na Etapy został określony w Harmonogramie.
GP	Grupa planistyczna
GPOD	Grupa Planistyczna Obszarów Dorzeczy
GPRW	Grupa Planistyczna Regionu Wodnego
Harmonogram	Harmonogram Projektu pn. „Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II”
IZ	Instytucja Zarządzająca POPT 2007-2013
KP	Kierownik Projektu
KPW	Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy
KS	Komitet Sterujący
KSOD	Komitet Sterujący Obszarów Dorzeczy
KSP	Komitet Sterujący Projektu (w ramach KSOD)
KSRW	Komitet Sterujący Regionu Wodnego
KZGW	Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej
Metodyka PZRP	„Metodyka opracowania planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych” na podstawie opracowania wykonanego
MIR	Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
MŚ	Ministerstwo Środowiska
Narzędzia	Narzędzia informatyczne lub stosowane szablony dokumentów.
Opis produktu	Dokument opisujący produkt zgodnie z metodyką PRINCE2. Szablon Opisu produktu stanowi załącznik 1 do Planu zarządzania jakością. Jeżeli produkt powinien spełniać wymogi obowiązującego prawa, odniesienie do odpowiednich przepisów powinno zostać ujęte w Opisie produktu.
POPT	Program Operacyjny Pomoc Techniczna 2007 - 2013
Porozumienie o dofinansowaniu projektu	Porozumienie o dofinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 – 2013 dla Projektu „Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II”
Procesy	Procesy zarządcze oraz inne procesy, których przebieg jest określony w obowiązujących w organizacji dokumentach.

Skrót / Definicja	Rozwinięcie
Produkt specjalistyczny	Zgodnie z metodyką Prince2 – produkt merytoryczny wytwarzany w ramach Projektu. W Projekcie PZRP Produkty specjalistyczne wykonywane są przez wykonawców cz. I i II – zgodnie z wykazem stanowiącym załącznik nr 1 do procedur odbioru.
Produkt zarządczy	Zgodnie z metodyką Prince2 – element zarządzania projektem oraz ustanowienia i zarządzania jakością. W Projekcie PZRP są to m.in. plan komunikacji, plan zarządzania jakością, procedury projektowe (opracowywane przez Wykonawcę cz. III), raporty (np. raporty okresowe – wykonywane przez wszystkich Wykonawców) i Opisy produktów (wykonywane przez Wykonawców cz. I i II).
Projekt	Projekt pn. „Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II” realizowany w ramach porozumienia o dofinansowanie
PZRP	Plany zarządzania ryzykiem powodziowym
Rejestr jakości	Narzędzie wspierające proces zarządzania jakością, w którym ewidencjonowane są istotne informacje na temat przeprowadzanych działań związanych z zastosowaną metodą oceny jakości produktów Projektu i samego Projektu, którego szablon stanowi załącznik 2 do Planu zarządzania jakością.
RZGW	Regionalny zarząd gospodarki wodnej
SIWZ	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia na „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”
UE	Unia Europejska
UM	Urząd Morski
Wykonawca	Wykonawcy zamówienia pn. „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”
Zamawiający	Skarb Państwa – Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej
Zamówienie	Zamówienie pn. „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”
ZPZ	Zespół planistyczny zlewni

1.2 Wykaz tabel

Tab. 1.1 Wykaz skrótów stosowanych w dokumencie	4
Tab. 3.1 Role zaangażowane w Przegląd Jakości produktu i ich obowiązki	8
Tab. 3.2 Odpowiedzialność i udział ról w Przeglądzie Jakości produktu	9
Tab. 4.1 Role zaangażowane w Kontrolę Jakości Projektu	16
Tab. 4.2 Odpowiedzialność i udział ról w Kontroli Jakości Projektu	16

1.3 Wykaz rysunków

Rys. 3.1 Diagram procesu Przeglądu Jakości produktu	10
Rys. 4.1 Diagram Procesu Kontroli Jakości Projektu	17

2 Wprowadzenie

Procedura zarządzania jakością ma na celu zapewnienie, że:

- Cele i korzyści Projektu będące jego rezultatem zostaną osiągnięte i są właściwie zarządzane;
- Przestrzegane są ustalone dla Projektu standardy jakości odnoszące się do wykonywania prac oraz wytwarzania produktów w Projekcie.

Procedura ma na celu przedstawienie przebiegu procesów realizowanych w ramach Planu zarządzania jakością Projektu.

W Projekcie stosuje się dwie metody oceny jakości:

- Przegląd Jakości produktów Projektu (w tym testy); oraz
- Kontrolę Jakości Projektu.

Przegląd Jakości ma na celu sprawdzenie, czy produkt wytwarzany w ramach Projektu jest zgodny z wymaganiami jego użytkownika i że spełnia określone dla niego kryteria jakości zapisane w Opisie produktu oraz kryteria akceptacji opracowane w ramach Procedur odbioru. Przeglądy Jakości są metodą oceny produktu, która może być stosowana przez Kierownika Grupy Planistycznej Obszarów Dorzeczy i Kierowników Grup Planistycznych Regionów Wodnych, które nadzorują merytorycznie wytwarzanie danego produktu przed jego akceptacją i rekomendacją do zatwierdzenia przez właściwy KS. Przegląd Jakości może zostać przeprowadzony także wewnętrznie przez Wykonawcę przed przekazaniem produktu do odbioru przez Zamawiającego lub do wcześniejszej akceptacji/potwierdzenia przez Kierowników ZPZ, GP i Przewodniczących KS.

Kontrola Jakości ma na celu sprawdzenie, czy działania zmierzające do wytworzenia produktów Projektu są wykonywane prawidłowo, zgodnie z przyjętymi wytycznymi i standardami oraz zmierzają do realizacji celu Projektu. Kontrole Jakości są metodą oceny stosowaną przez Kierownika Projektu, na zlecenie Przewodniczącego Komitetu Sterującego Obszarów Dorzeczy.

Niniejsza Procedura zarządzania jakością nie dotyczy kontroli przeprowadzanych przez instytucję zarządzającą, instytucje certyfikujące oraz audytowe dla Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 ani inne instytucje uprawnione do kontrolowania realizacji Projektu zgodnie z Porozumieniem o dofinansowaniu.

Dla każdej z przedstawionych metod oceny jakości została opracowana procedura postępowania i określone dla niej zostały: zakres stosowania, cele, role i obowiązki oraz przebieg procesu.

3 Przeglądy Jakości produktów Projektu

3.1 Zakres

Zakresem procedury są objęte działania procesu Przeglądu Jakości produktów Projektu, w tym działania inicjujące Przegląd Jakości, ocenę jakości oraz realizację działań naprawczych zmierzających do akceptacji, bądź odrzucenia produktu. Nieodłącznym elementem procedury są wytyczne dotyczące odpowiedzialności za realizację procesu wytwarzania i akceptacji produktów Projektu oraz uprawnień w zakresie realizacji tego procesu.

Procedura przedstawia zasady postępowania w procesie Przeglądu Jakości produktów Projektu. Zgodnie z Planem zarządzania jakością, odbiory produktów Projektu są realizowane zgodnie z warunkami odbioru dostarczanych produktów, które są zawarte w umowach z Wykonawcami oraz w Procedurach odbioru.

Przeglądy Jakości mogą być organizowane:

- wewnątrznie przez Wykonawcę przed przekazaniem produktu do odbioru lub wcześniej wymaganych akceptacji i zatwierdzeń,
- przez Kierowników poszczególnych GP przed podjęciem decyzji o akceptacji produktu i rekomendowaniu go do zatwierdzenia przez Przewodniczącego KS,
- przez Dyrektorów RZGW i Dyrektorów UM przed podjęciem decyzji o akceptacji/zatwierdzeniu produktu,
- w ramach przeprowadzania przez Zamawiającego procedury odbioru produktu (przy zachowaniu zasad i terminów określonych w Procedurach odbioru),
- w innych uzasadnionych przypadkach.

3.2 Zastosowanie

Procedura ma zastosowanie dla wszystkich produktów kluczowych dostarczanych w Projekcie, w tym:

- produktów wytwarzanych w ramach części I Zamówienia;
- produktów wytwarzanych w ramach części II Zamówienia.

Procedura nie ma zastosowania do produktów zarządzanych Projektu.

3.3 Cele

Celem Procedury zarządzania jakością jest zagwarantowanie:

- uczestnictwa w Przeglądzie Jakości wymaganych przedstawicieli Wykonawcy i użytkownika danego produktu;
- dokumentowania wad i usterek dostarczanych produktów oraz ustaleń dotyczących sposobu i terminu ich usuwania;
- dokumentowania decyzji podjętych w odniesieniu do produktów objętych Przeglądem Jakości.

3.4 Proces Przeglądu Jakości

3.4.1 Role i obowiązki

W procesie Przeglądu Jakości produktu/ów Projektu biorą udział następujące role projektowe:

Tab. 3.1 Role zaangażowane w Przegląd Jakości produktu i ich obowiązki

Rola	Obowiązki
Wykonawca	<p>Podmiot, który na podstawie umowy z Zamawiającym dostarcza produkty specjalistyczne według uzgodnionych wcześniej Opisów produktów (zgodnych ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia). W Projekcie PZRP Wykonawcami dostarczającymi produkty specjalistyczne są Wykonawca części I oraz cz II Zamówienia.</p> <p>Wykonawca zapewnia wykonanie produktów zgodnie z Opisaniami produktów oraz Procedurą odbioru.</p> <p>Zgłasza gotowość produktu do przeglądu, uczestniczy w Naradzie Przeglądu Jakości oraz jest odpowiedzialny za wprowadzenie poprawek do produktów w przypadku, gdy zostaną w nich zidentyfikowane usterki i błędy.</p> <p>Wykonawca może wykorzystać niniejszą Procedurę do przeprowadzania Przeglądów Jakości wewnętrznie przed przekazaniem produktu do odbioru / akceptacji / zatwierdzenia.</p>
Przewodniczący Przeglądu Jakości	<p>Osoba koordynująca realizację Przeglądu Jakości produktu, wyznaczana przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kierownika Grupy Planistycznej Obszarów Dorzeczy dla produktów, które są wytwarzane dla obszarów dorzeczy oraz od strony morza (w tym morskich wód wewnętrznych); Kierownika Grupy Planistycznej Regionu Wodnego dla produktów, które są wytwarzane dla danego regionu wodnego. <p>Odpowiedzialny za potwierdzenie gotowości produktu do Przeglądu Jakości (potwierdzenie dostarczenia produktu oraz tego, że znane są kryteria według których należy dokonać Przeglądu – zatwierdzony przez Zamawiającego Opis produktu), zorganizowanie Testów, przeprowadzenie Narady Przeglądu Jakości oraz przygotowanie niezbędnych dokumentów związanych z Przeglądem Jakości.</p>
Główny Tester	<p>Wybierany wśród Testerów i będący ich przedstawicielem.</p> <p>Odpowiedzialny za właściwą realizację testów dla produktów będących tematem Przeglądu Jakości i zebranie uwag wszystkich Testerów o tych produktach.</p>
Testerzy	<p>Osoby weryfikujące zgodność produktu z zapisami zawartymi w Opisie produktu oraz Procedurach odbioru.</p> <p>Testerzy wyznaczani są przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kierownika Grupy Planistycznej Obszarów Dorzeczy dla produktów wytwarzanych dla obszarów dorzeczy z uwzględnieniem zagrożeń od strony morza (w tym morskich wód wewnętrznych); Kierownika Grupy Planistycznej Regionu Wodnego dla produktów, które są wytwarzane dla danego Regionu Wodnego. <p>Działają indywidualnie lub zespołowo. Odpowiedzialni są za przetestowanie produktu oraz w przypadku znalezienia błędów lub usterek za przetestowanie dokonanych poprawek.</p>

Rola	Obowiązki
Protokolant	Osoba sporządzająca Protokół z Narady Przeglądu Jakości produktu. Wspiera Przewodniczącego Przeglądu Jakości w przygotowywaniu wszystkich niezbędnych dokumentów związanych z procesem Przeglądu Jakości.
BWP	Utrzymanie i aktualizacja Rejestru jakości. Współpraca z KP, Kierownikiem GPOD, Kierownikami GPRW i członkami grup przy stosowaniu metod zapewnienia i oceny jakości.

W uzasadnionych przypadkach (produkt nie wymaga skomplikowanych testów w celu sprawdzenia, czy spełnia wymagania wynikające z Opisu produktu i Procedurach odbioru), niektóre z ról (Przewodniczący Przeglądu Jakości, Główny Tester, Testerzy, Protokolant) może pełnić ta sama osoba.

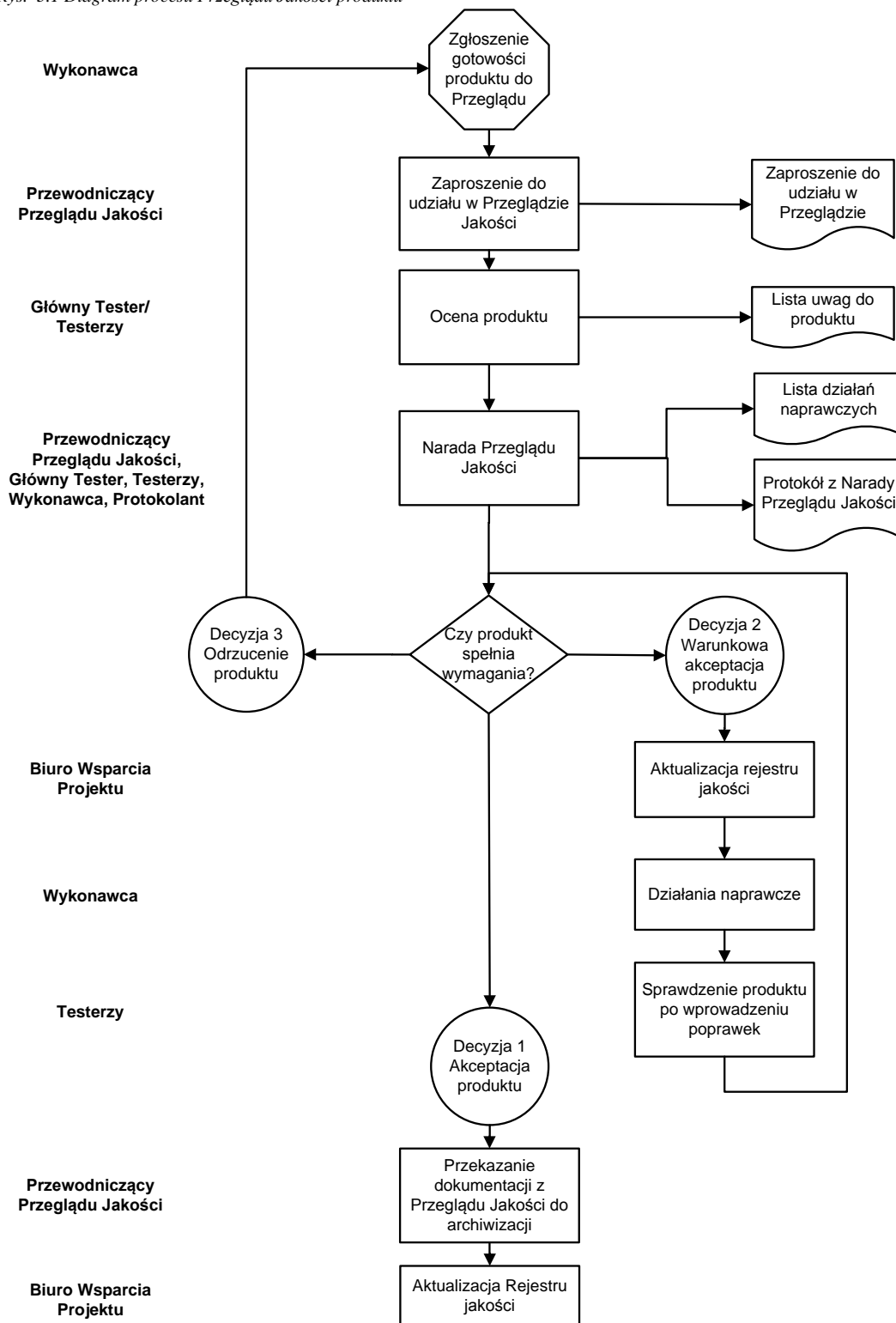
W następnej tabeli określono udział oraz odpowiedzialność poszczególnych ról projektowych w procesie Przeglądu Jakości (O – odpowiedzialny, U – bierze udział).

Tab. 3.2 Odpowiedzialność i udział ról w Przeglądzie Jakości produktu

Rola	Przygotowanie	Ocena produktu	Narada Przeglądu Jakości	Działania naprawcze		Aktualizacja Rejestru Jakości - Zapisy Jakości
				Definiowanie	Wykonanie	
Przewodniczący Przeglądu Jakości	O	U	O	O		U
Wykonawca			U	U	O	
Główny Tester	U	O	U	U	U	
Tester	U	U	U	U	U	
Protokolant	U		U	U		U
BWP						O

3.4.2 Diagram procesu Przeglądu Jakości

Rys. 3.1 Diagram procesu Przeglądu Jakości produktu



3.4.3 Opis procesu

Proces Przeglądu Jakości składa się z czterech podstawowych kroków:

- Przygotowania;
- Oceny produktu;
- Narady Przeglądu Jakości;
- Działań naprawczych.

3.4.3.1 Przygotowanie

Na podstawie otrzymanej informacji od Wykonawcy Przewodniczący Przeglądu Jakości:

- sprawdza gotowość produktu do Przeglądu (w szczególności weryfikuje uzyskanie wymaganych wcześniej akceptacji);
- sprawdza gotowość wcześniej wyznaczonych Testerów do sprawdzenia produktu oraz uzgadnia z nimi termin przekazania ich uwag oraz termin Narady Przeglądu Jakości;
- wyznacza Głównego Testera. Jeśli testy przeprowadza tylko jeden Tester, to pełni on rolę Głównego Testera, jeśli testy będą przeprowadzane przez co najmniej dwóch Testerów, to w zaproszeniu powinna zostać określona osoba, która będzie pełnić rolę Głównego Testera;
- wysyła informację drogą mailową do uczestników Przeglądu Jakości określając produkt podlegający przeglądowi, miejsce, czas i datę Przeglądu;
- planuje Naradę Przeglądu Jakości.

Zaproszenie do udziału w Przeglądzie Jakości

Przewodniczący Przeglądu Jakości zaprasza Testerów do udziału w Przeglądzie Jakości produktu w formie zaproszenia na spotkanie (szablon zaproszenia do udziału w Przeglądzie Jakości określa załącznik 1 do niniejszej Procedury) wysyłanego drogą mailową (zaproszenie nie wymaga podpisu).

W zaproszeniu do udziału w Przeglądzie Jakości należy wskazać:

- datę i miejsce Przeglądu Jakości;
- produkt poddawany Przeglądowi Jakości;
- miejsce udostępnienia produktu do przeprowadzenia oceny, jeżeli produkt nie jest załączony do zaproszenia.

3.4.3.2 Ocena Produktu

Testerzy podczas Przeglądu Jakości dokonują oceny produktu pod kątem zgodności z Opisem produktu oraz zawartych w Procedurach odbioru kryteriach akceptacji. Stwierdzone usterki, odstępstwa produktu od specyfikacji zawartej w Opisie produktu są dokumentowane przez Testerów w formie Listy uwag – szablon listy uwag do produktu określa załącznik 2 do niniejszej Procedury.

Każdy z Testerów przygotowuje listę swoich uwag i przekazuje ją drogą mailową lub w formie pisemnej Głównemu Testerowi, który przygotowuje jedną zbiorczą listę uwag. W przypadku wątpliwości konsultuje się z poszczególnymi Testerami.

Zbiorcza lista uwag jest przekazywana Przewodniczącemu Przeglądu Jakości, który rozsyła ją do wszystkich uczestników Narady Przeglądu Jakości w terminie podanym w zaproszeniu.

3.4.3.3 Narada Przeglądu Jakości

Narada Przeglądu Jakości (zwana dalej „Naradą”) odbywa się w terminie i miejscu wskazanym przez Przewodniczącego w zaproszeniu do udziału w Przeglądzie Jakości.

Celem Narady jest uzgodnienie listy uwag (zastrzeżeń, obserwacji i stwierdzonych błędów) Produktu.

Narada Przeglądu Jakości jest przeprowadzana w formie spotkania, według następującego porządku:

- Otwarcie spotkania przez Przewodniczącego Przeglądu Jakości, a w szczególności:
 - przedstawienie uczestników;
 - prezentacja celów spotkania;
 - określenie czasu trwania spotkania.
- Przedstawienie uwag każdego z Testerów dotyczących przetestowanego produktu i na ich podstawie określenie tematów do dyskusji przez Przewodniczącego;
- Omówienie przez Wykonawcę produktu listy uwag testerów oraz ustosunkowanie się do nich;
- Poprowadzenie przez Przewodniczącego Przeglądu Jakości dyskusji, której wynikiem jest m.in. uzgodnienie działań naprawczych do wykonania;
- Zakończenie Narady przez Przewodniczącego Przeglądu Jakości, a w szczególności:
 - określenie działań naprawczych związanych z usuwaniem usterek produktu (jeżeli usterki występują);
 - wyznaczenie Testerów odpowiedzialnych za sprawdzenie usunięcia usterek w produkcie, nazwiska Testerów są wpisywane do Listy działań naprawczych – szablon listy działań naprawczych określa załącznik 3 do niniejszej Procedury;
 - kwalifikacja Produktu i podjęcie decyzji o ostatecznym wyniku Przeglądu, przy czym możliwe są następujące opcje:

Decyzja 1 – AKCEPTACJA PRODUKTU, ponieważ spełnione są kryteria jakości określone w Opisie produktu;

Decyzja 2 – PRODUKT WYMAGA NAPRAWY, tj. produkt zostanie zatwierdzony po usunięciu wszystkich usterek z Listy działań naprawczych i pozytywnej weryfikacji przez Testerów i Przewodniczącego Przeglądu Jakości;

Decyzja 3 – ODRZUCENIE PRODUKTU ze względu na ilość, bądź istotność usterek i błędów funkcjonalności produktu. Wykonawca musi poprawić produkt i ponownie zgłosić go do Przeglądu Jakości.

Zapisek potwierdzającym przeprowadzenie Przeglądu jest Protokół z narady przeglądu jakości podpisany przez Przewodniczącego Przeglądu Jakości. Szablon Protokołu z narady przeglądu jakości określono w załączniku nr 4 do niniejszej Procedury. Załącznikiem do Protokołu może być Lista działań naprawczych i jest ona obligatoryjna dla Decyzji 2. Protokół z narady jest uzupełniany i podpisany na koniec trwania Narady Przeglądu Jakości. Lista działań naprawczych, jeśli to możliwe, powstaje w trakcie trwania Narady lub może być uzgadniana zgodnie z Planem komunikacji w sposób analogiczny do zatwierdzania notatki ze spotkania.

Po przeprowadzeniu Przeglądu Jakości, Protokół z narady przeglądu jakości jest przekazywany do BWP KZGW (a w przypadku wewnętrznych przeglądów jakości przeprowadzanych przez Wykonawcę do BWP danego Wykonawcy) w celu archiwizacji i na wniosek Przewodniczącego Przeglądu Jakości BWP KZGW aktualizuje Rejestr jakości. Lista działań naprawczych wraz z Listą uwag przygotowaną przez Testerów oraz ewentualnie innymi, istotnymi dokumentami/notatkami/ zapiskami jest przekazywana przedstawicielom Wykonawcy ocenianego produktu, w celu ich wykorzystania w trakcie realizacji działań naprawczych.

W przypadku Decyzji 2, kolejnym krokiem procesu są działania naprawcze.

W przypadku, gdy w stosunku do produktu podjęta zostanie Decyzja 3, wówczas Produkt jest zwracany do Wykonawcy i następuje zakończenie procesu Przeglądu Jakości. Wykonawca po poprawieniu odrzuconego produktu zgłasza go do ponownego Przeglądu Jakości i Procedura jest wykonywana od nowa.

Jeżeli Przegląd Jakości jest wykorzystywany przez Zamawiającego do przeprowadzenia procedury odbioru danego produktu to musi on dodatkowo spełniać warunki określone w Procedurach odbioru. W szczególności jeżeli w wyniku Przeglądu produkt zostanie odrzucony to zgłoszenie go do ponownego Przeglądu Jakości/odbioru wymaga ponownego dostarczenia produktu uwzględniającego uwagi Zamawiającego.

3.4.3.4 Działania naprawcze

Działania naprawcze są realizowane dla produktu, który podczas Narady Przeglądu Jakości został zakwalifikowany Decyzją 2 do naprawy.

W ramach działań naprawczych podejmowane są prace związane z:

- Usunięciem usterek produktu;
- Ponownym sprawdzeniem produktu przez Testerów w zakresie objętym działaniami naprawczymi.

Usunięcie usterek produktu

Usterki produktu są usuwane przez Wykonawcę na podstawie zapisów w Liście działań naprawczych. Źródłem dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonych usterek są Testerzy wskazani w Liście działań naprawczych.

Produkty po usunięciu usterek są udostępniane do sprawdzenia Testerom.

Sprawdzenie produktu po usunięciu usterek

Produkty po usunięciu usterek są sprawdzane przez Testerów zgodnie z zapisami z Listy działań naprawczych.

Usunięcie usterki jest potwierdzane przez Testera w formie odręcznego podpisu złożonego na Liście działań naprawczych. W przypadku, w którym Tester nie będzie mógł potwierdzić usunięcia usterki, produkt jest ponownie oceniany pod kątem możliwości usunięcia usterki i powrotu do ścieżki postępowania związanej z podtrzymaniem Decyzji 2, bądź jest odrzucany.

Po uzyskaniu podpisów potwierdzających usunięcie wszystkich usterek w wyniku działań naprawczych, Przewodniczący Przeglądu Jakości przygotowuje powiadomienie o wyniku Przeglądu i przekazuje je do BWP zlecając aktualizację Rejestru Jakości. Powiadomienie to nie jest tożsame z informacją o akceptacji lub odrzuceniu produktów wymagających akceptacji Kierownika GP, o których mowa w Planie komunikacji.

Poprawnie zweryfikowany produkt od strony merytorycznej stanowi podstawę do podjęcia decyzji w sprawie jego akceptacji zgodnie z warunkami umownymi zapisanymi w Umowie z Wykonawcą.

4 Kontrola Jakości Projektu

4.1 Zakres

Zakresem Procedury są objęte działania procesu Kontroli Jakości Projektu. Procedura określa też role i obowiązki związane z realizacją procesu oraz uprawnienia im przypisane.

4.2 Zastosowanie

Procedura ma zastosowanie dla Projektu, w tym dla:

- działań realizowanych w ramach Projektu;
- realizowanych procesów;
- podejmowanych decyzji;
- stosowanych narzędzi;
- wykorzystywanych zasobów.

4.3 Cele

Procedura przedstawia zasady postępowania w procesie Kontroli Jakości Projektu.

Celem Procedury jest zagwarantowanie, że:

- prace są realizowane zgodnie z przyjętą metodyką;
- działania są wykonywane zgodnie z obowiązującymi wytycznymi np.: przepisy prawa, standardy i normy dla specjalistycznych produktów Projektu, Procedury;
- podczas realizacji Projektu stale monitoruje się i minimalizuje wagę ryzyka, poprzez dobór takich działań, które umożliwiają osiągnięcie celów Projektu, takich jak zaspokojenie potrzeb i oczekiwań interesariuszy Projektu, poprzez:
 - podejmowanie właściwych decyzji;
 - stosowanie właściwych narzędzi;
 - optymalizację wykorzystania zasobów osobowych;
 - udostępnianie danych i informacji wspierających komunikację oraz podejmowanie decyzji na czas.

4.4 Proces Kontroli Jakości

4.4.1 Role i zakresy odpowiedzialności

Proces Kontroli Jakości może być organizowany i przeprowadzany przez Kierownika Projektu.

W procesie Kontroli Jakości biorą udział następujące role:

Tab. 4.1 Role zaangażowane w Kontrolę Jakości Projektu

Rola	Obowiązki
Przewodniczący Kontroli Jakości	Odpowiada za przeprowadzenie Kontroli Jakości. Działa niezależnie od Kierownika Projektu. Powołuje zespół do przeprowadzenia Kontroli, przewodniczy Naradzie Kontroli Jakości i jest odpowiedzialny za przygotowanie wszystkich dokumentów związanych z przeprowadzoną kontrolą.
Główny Kontroler	Wybierany spośród Zespołu Kontrolerów, jest ich przedstawicielem. Odpowiada za zebranie uwag od wszystkich członków Zespołu Kontrolerów.
Zespół Kontrolerów	Przeprowadza Kontrolę Jakości zgodnie z ustalonym zakresem merytorycznym Kontroli, przygotowuje Listę zidentyfikowanych odstępstw. Ponadto członkowie Zespołu biorą udział w Naradzie Kontroli Jakości.
BWP	Utrzymuje i aktualizuje Rejestr jakości.

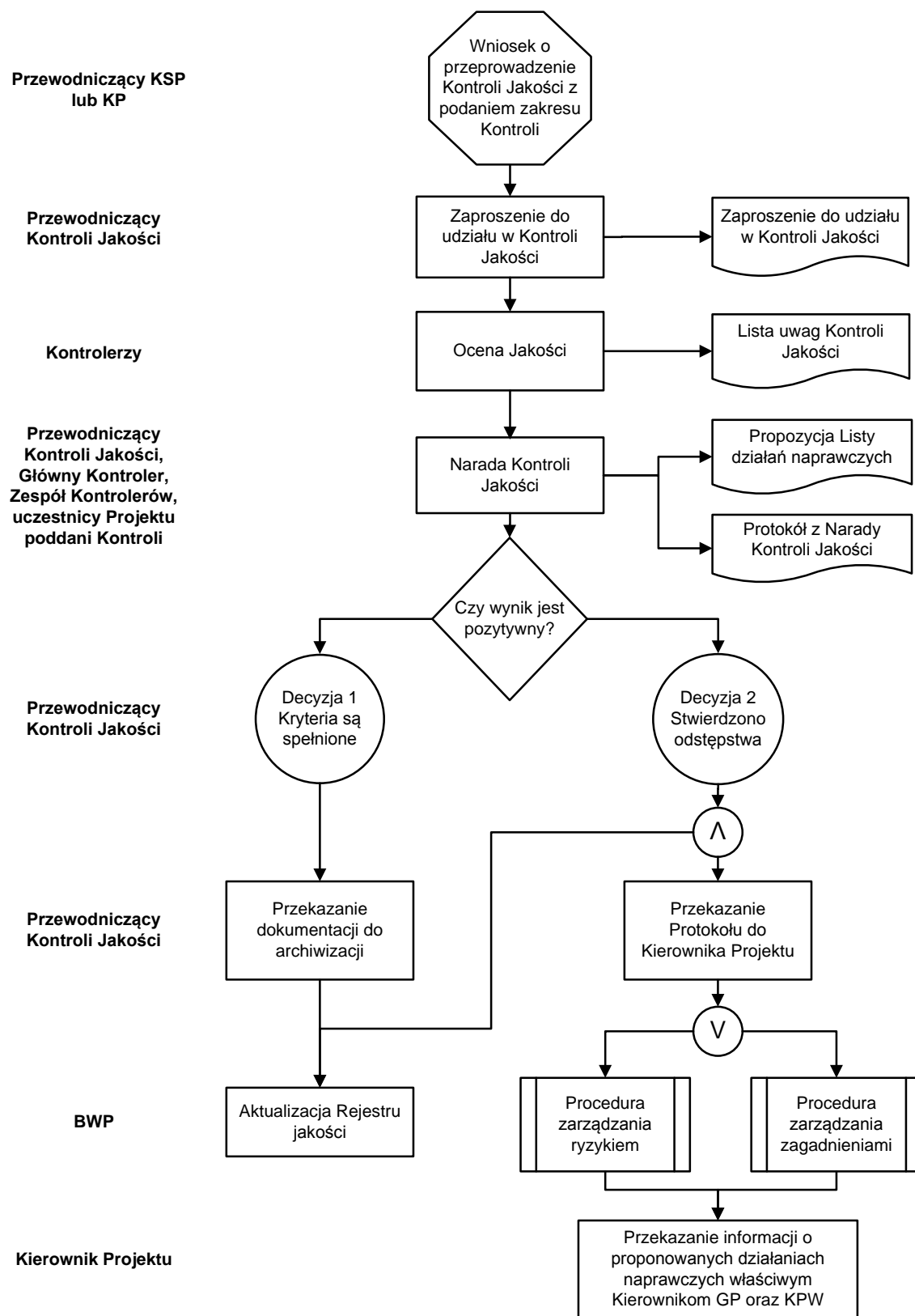
Następna tabela określa udział oraz odpowiedzialność poszczególnych ról projektowych w procesie Kontroli Jakości (O – odpowiedzialny, U – bierze udział)

Tab. 4.2 Odpowiedzialność i udział ról w Kontroli Jakości Projektu

Rola	Przygotowanie	Ocena	Narada Kontroli Jakości	Aktualizacja Rejestru jakości - Zapisy jakości
Przewodniczący Kontroli Jakości	O	U	O	U
Główny Kontroler	U	O	U	
Zespół Kontrolerów	U	U	U	
BWP				O

4.4.2 Diagram Procesu Kontroli Jakości

Rys. 4.1 Diagram Procesu Kontroli Jakości Projektu



4.4.3 Opis procesu

Proces Kontroli Jakości składa się z trzech podstawowych kroków:

- Przygotowania;
- Oceny;
- Narady Kontroli Jakości.

4.4.3.1 Przygotowanie Kontroli Jakości

Kontrola Jakości jest przeprowadzana na wniosek Przewodniczącego Komitetu Sterującego Projektu lub Kierownika Projektu.

Wnioskujący o Kontrolę wyznacza Przewodniczącego Kontroli Jakości, który wspólnie z wnioskującym określa zakres merytoryczny Kontroli Jakości. Zakres Kontroli może obejmować sprawdzenie, czy prace są prowadzone zgodnie z przyjętą metodyką i z obowiązującymi regulacjami i wytycznymi, tj.: procedurami, zarządzeniami, standardami, normami. Kontrola może również mieć na celu znalezienie odpowiedzi na pytanie, czy jakość prowadzonych działań jest odpowiednia, czyli sprawdzenie nie tylko postępowania zgodnie z Procedurą, ale jednocześnie, czy poszczególne kroki są wykonywane z oczekiwaną jakością. Kontrola Jakości może sprawdzać czy realizacja poszczególnych zadań nie niesie za sobą ryzyka, że nie zostaną osiągnięte zakładane cele Projektu. Ponadto, Przewodniczący Kontroli Jakości:

- organizuje zespół osób do wykonania Kontroli – wybór osób jest uzależniony od zakresu merytorycznego Kontroli. Do zespołu mogą być powołane osoby z Biura Wsparcia Projektu, z Nadzoru Projektu lub osoby, które nie są członkami struktury Projektu, np. niezależni kontrolerzy.
- ustala z Kierownikiem Projektu termin realizacji Kontroli Jakości;
- sprawdza gotowość osób wyznaczonych do Kontroli Jakości oraz uzgadnia z nimi termin przekazania uwag oraz termin Narady Kontroli Jakości;
- wyznacza Głównego Kontrolera spośród osób powołanych do zespołu kontrolującego;
- wysyła drogą mailową informację o Kontroli do osób, które będą przeprowadzać Kontrolę Jakości oraz do uczestników Projektu, których dotyczy będzie Kontrola ze względu na zakres prowadzonych działań kontrolnych. Informacja zawiera miejsce, czas i datę przeprowadzenia Kontroli.
- planuje Nadadę Kontroli Jakości.

Zaproszenie do udziału w Kontroli Jakości

Przewodniczący Kontroli Jakości zaprasza osoby uczestniczące w Kontroli Jakości drogą mailową. Szablon zaproszenia do udziału w Kontroli Jakości określono w załączniku 5 do niniejszej Procedury.

W zaproszeniu do udziału w Kontroli Jakości należy wskazać:

- datę i miejsce Kontroli Jakości;
- osobę Głównego Kontrolera;
- zakres merytoryczny Kontroli Jakości;

- miejsce Kontroli Jakości.

4.4.3.2 Ocena

W ramach Kontroli Jakości członkowie Zespołu Kontrolerów dokonują oceny zgodnie z ustalonym zakresem merytorycznym Kontroli i przekazują swoje uwagi drogą mailową lub w formie pisemnej do Głównego Kontrolera, który przygotowuje jedną zbiorczą listę uwag z zapisami stwierdzonych odstępstw. Szablon listy uwag z Kontroli Jakości określono w załączniku 6 do niniejszej Procedury. W przypadku wątpliwości Główny Kontroler kontaktuje się z odpowiednimi członkami Zespołu Kontrolerów w celu ich wyjaśnienia.

Główny Kontroler przekazuje listę uwag wszystkim uczestnikom Narady Kontroli Jakości.

4.4.3.3 Narada Kontroli Jakości

Narada Kontroli Jakości odbywa się w terminie i miejscu wskazanym przez Przewodniczącego Kontroli Jakości w zaproszeniu do udziału w Kontroli Jakości.

Celem Narady Kontroli Jakości jest uzgodnienie listy uwag (zastrzeżeń, obserwacji, stwierdzonych błędów i ryzyk) w Projekcie.

Narada Kontroli Jakości jest przeprowadzana w formie spotkania, według następującego porządku:

- Otwarcie spotkania przez Przewodniczącego Kontroli Jakości, a w szczególności:
 - przedstawienie uczestników;
 - prezentacja celów spotkania;
 - określenie czasu trwania spotkania.
- Odpytanie każdego członka Zespołu Kontrolerów o podsumowanie jego uwag i na ich podstawie określenie tematów do dyskusji przez Przewodniczącego;
- Umożliwienie KP, Kierownikowi GPOD lub Kierownikom GPRW ustosunkowania się do zgłoszonych uwag;
- Zakończenie Narady Kontroli Jakości poprzez podjęcie decyzji o ostatecznym wyniku Kontroli Jakości, przy czym możliwe są następujące opcje:
 - Decyzja 1 – KRYTERIA JAKOŚCI SĄ SPEŁNIONE, brak stwierdzonych odstępstw;
 - Decyzja 2 – STWIERDZONO ODSTĘPSTWA. Należy opracować propozycję działań naprawczych. Następnie Protokół z odstępstwami oraz zaproponowanymi działaniami naprawczymi przekazany jest Kierownikowi Projektu. Kierownik Projektu ocenia, czy zidentyfikowane odstępstwa kwalifikują się jako zagadnienie projektowe, a także czy stanowią ryzyko dla Projektu. W zależności od podjętej decyzji uruchamiana jest Procedura zarządzania zagadnieniami i/lub Procedura zarządzania ryzykiem. Następnie KP przekazuje informację o proponowanych działaniach naprawczych właściwym Kierownikom GP oraz KPW.

Zapisem potwierdzającym przeprowadzenie Kontroli Jakości jest protokół, podpisany przez Przewodniczącego Kontroli Jakości. Szablon Protokołu z Narady Kontroli Jakości określa załącznik 7 do niniejszej Procedury. Załącznikiem do protokołu jest proponowana lista działań

naprawczych. Szablon Listy działań naprawczych po Kontroli Jakości określa załącznik 8 do niniejszej Procedury. Protokół z Narady Kontroli Jakości jest uzupełniany i podpisywany na koniec Narady Kontroli Jakości a Lista działań naprawczych, powstaje w trakcie trwania Narady lub może być uzgadniana zgodnie z Planem komunikacji w sposób analogiczny do zatwierdzania notatki ze spotkania.

Po przeprowadzeniu Kontroli Jakości, Rejestr jakości Projektu podlega aktualizacji przez BWP KZGW na wniosek Przewodniczącego Kontroli Jakości. W przypadku zakończenia Kontroli Decyzją 1, protokół z Narady Kontroli Jakości przekazywany jest do BWP KZGW w celu archiwizacji. W przypadku, gdy kontrola zakończy się podjęciem Decyzji 2, wówczas dodatkowo Protokół z propozycją Listy działań naprawczych wraz z Listą uwag przygotowanymi przez Kontrolerów oraz ewentualnie z innymi istotnymi dokumentami/ notatkami/ zapisami jest przekazywany Kierownikowi Projektu w celu podjęcia decyzji o sposobie realizacji działań naprawczych.

5 Załączniki

W procesie zarządzania jakością Projektu wykorzystywane będą następujące narzędzia, będące załącznikami do niniejszej Procedury:

- Załącznik 1 – Szablon Zaproszenia do udziału w Przeglądzie Jakości produktu;
- Załącznik 2 – Szablon Listy uwag do produktu po Przeglądzie Jakości produktu;
- Załącznik 3 – Szablon Listy działań naprawczych po Przeglądzie Jakości produktu;
- Załącznik 4 – Szablon Protokołu z Narady Przeglądu Jakości produktu;
- Załącznik 5 – Szablon Zaproszenia do udziału w Kontroli Jakości Projektu;
- Załącznik 6 – Szablon Listy uwag po Kontroli Jakości Projektu;
- Załącznik 7 – Szablon Protokołu z Narady Kontroli Jakości Projektu;
- Załącznik 8 – Szablon Listy działań naprawczych po Kontroli Jakości Projektu.