

## Kvalitetssikring

---

### Vista Analyses kvalitetssikrings- og styringssystem

Målet for Vista Analyses kvalitetssikrings- og styringssystem er å sikre at medarbeiderne utfører tjenester som tilfredstiller krav som fastsettes gjennom arbeidsprogram for oppdragene og/eller som er allment akseptert og anvendt innenfor de fagområdene firmaet arbeider. Vårt system er basert på ISO 9001; Vista Analyses kvalitetssikringssystem brukes aktivt, forbedres kontinuerlig, og det dokumenteres eksternt og internt hvordan det fungerer. Høy kvalitet sikres ved samspill mellom god styring og organisering av Vista Analyses oppdrag og aktiv kvalitetssikring underveis i gjennomføringen.

### Medarbeidernes ansvar

Ved utførelse av oppdrag skal medarbeiderne i Vista Analyse:

- Arbeide i henhold til oppdragsgivers mandat og avtalt arbeidsprogram
- Medvirke til at oppdragets mandat, mål og rammer blir avklart så tidlig som mulig
- Bruke tid og ressurser på en måte som er optimalt for oppdraget
- Bidra til at prosjektorganisasjon og rollefordeling mellom oppdragsgiver og Vista Analyse er hensiktsmessig for oppdraget
- Legge eventuelle nye løsningsmuligheter og betraktningmåter fram for oppdragsgiver
- Sette oppdraget og løsningene inn i en helhetlig ramme og angi avgrensning av oppdraget
- Bidra til et godt og effektivt samarbeidsklima mellom oppdragsgiver og Vista Analyse

### Daglig leders ansvar

Ansvaret for utforming, formidling, oppfølging og forbedring av kvalitetssikringssystemet ligger hos Daglig leder, støttet av en dedikert kvalitetssikringsgruppe bestående av spesielt erfarne og kompetente partnere.

Prosjektleder har ansvar for å etterleve systemet i det enkelte oppdrag. Prosjektmedarbeidere og kvalitetssikrer har ansvar for å bidra til at firmaets kvalitetssikringssystem blir nøye fulgt opp.

For hvert oppdrag definerer Daglig leder bemanningen med et prosjektteam bestående av 1) en prosjektleder, 2) en eller flere prosjektmedarbeidere og 3) en kvalitetssikrer:

- *Prosjektlederen* har det utøvende faglige ansvaret for oppdraget, utøvende ansvar for økonomistyring av prosjektet og representerer Vista Analyse i den løpende kontakten med oppdragsgiver. Prosjektlederen holder kvalitetssikrer orientert om fremdrift og ressursbruk i oppdraget. For større prosjekter holdes i tillegg Daglig leder orientert.
- *Prosjektmedarbeider(e)* velges ut med tanke på effektiv prosjektavvikling og bredde og dybde i prosjektgruppens kompetanse og bakgrunn.
- *Kvalitetssikreren* kvalitetssikrer arbeidet ved viktige milepæler i prosjektgjennomføringen, etter nærmere spesifiserte retningslinjer, og tar normalt ikke direkte del i utførelsen av oppdraget.

### Prosjektleders ansvar

Ved oppstart av oppdraget fastlegges innholdet i prosjektet og gjennomføring av dette gjennom tilbud eller

arbeidsprogram med følgende innhold:

- Definisjon av oppdraget med mandat og mål, metodisk tilnærming, faglig nivå og relevans
- Arbeidsplan- og opplegg
- Plan for kvalitetssikring
- Krav til sluttprodukt
- Krav til bidrag/deltakelse fra oppdragsgiver (og evt. andre)
- Ressursbruk
- Fremdrift
- Bemanning
- Kvalitetssikring
- Etterevaluering

### **Kvalitetssikrers ansvar**

Kvalitetssikring av oppdrag gjennomføres ved at kvalitetssikreren går gjennom oppdragets innhold ved fastsatte milepæler (se figur). Tilbud/arbeidsprogram utgjør den første milepælen for kvalitetssikring.



## Kvalitetssikrerens arbeidsoppgaver i projektets ulike faser

Tabellen under presiserer kvalitetssikrerens viktigste oppgaver i prosjektets ulike faser.

Tilbudsfasen	Oppstart	Valg av metodikk	Tolkning av resultater og utkast til oppdragsgiver	Sluttrapport med sammendrag og konklusjoner
Er løsningsforslaget faglig godt og klar?	Har vi forstått kundens ønsker?	Er tilstrekkelige og gode informasjonskilder identifisert?	Er de foreløpige konklusjonene tilstrekkelig faglig begrunnet?	Er avsnittet Sammendrag og konklusjoner dekkende, overbevisende og klart?

Tilbudsfasen	Oppstart	Valg av metodikk	Tolkning av resultater og utkast til oppdragsgiver	Sluttrapport med sammendrag og konklusjoner
Er tidsplanen realistisk?	Foreligger konkret og realistisk arbeidsplan?	Er strategien for informasjonsbehandling klar, og relevant for oppgaven?	Svarer utkastet på problemstillingene fra tilbud og oppstart?	Kan avsnittet Sammendrag og konklusjoner stå på egne ben og har det passe lengde?
Er omfanget tilpasset ressursene? Lover vi for mye?	Er det lagt en plan for å håndtere risikofaktorer?	Er risikofaktorer identifisert og håndtert?	Er resonnementene faglig holdbare?	Er mandatet gjengitt på en dekkende måte?
Er kontakten med oppdragsgiver beskrevet klart?			Er det ytterligere informasjonskilder som bør trekkes inn?	Er det tatt tilstrekkelig hensyn til kvalitetssikrers innspill?
Er bemanning og kompetanse riktig?			Har utkastet et godt og klart språk?	
Er tilbudet godt nok til å sendes?			Er figurer og tabeller gode og relevante?	

### Samarbeidet mellom prosjektleder og kvalitetssikrer

Kvalitetssikreren gir innspill og merknader til prosjektlederen, som reviderer arbeidet ut fra dette. Oppstår det uenighet mellom prosjektleder og kvalitetssikrer, involveres Daglig leder.

Ved prosjektstart utarbeider prosjektleder plan for kvalitetssikring. Den skal beskrive relevante milepæler og hvordan kvalitetssikreren skal kvalitetssikre prosjektets faglige innhold. Kriterier for faglig utførelse skal så langt mulig fremgå av tilbudet eller arbeidsprogrammet. I tillegg til tilbudsfase og oppstart av prosjektet, konsulteres kvalitetssikrer ved viktige milepæler som valg og utforming av metoder for innsamling og analyse av data, tolkning av resultater og første utkast av sluttprodukt (jmf figur).

Prosjektarbeidet munner som regel ut i skriftlige rapporter. De skal inneholde gjengivelse av mandat og krav til sluttprodukt, med verifikasjon av at kravene kan betraktes som imøtekommet. Vista Analyse AS Merknader fra oppdragsgiver til leverte produkters form og innhold vurderes normalt av prosjektleder, evt. i samråd med kvalitetssikreren. Oppstår det uenighet om oppdraget er utført i henhold til kontrakt, involveres Daglig leder.

Avviksbehandling ved kvalitetssvikt vil vanligvis ha form av bearbeiding av skriftlig materiale eller tilpasning av metodikk eller utdypende diskusjoner mellom prosjektleder og oppdragsgiver. Internt forfølges kvalitetsavvik ved gjennomgåelse i prosjektteamet og/eller en større gruppe.

### Sikring av tilstrekkelig kapasitet til å gjennomføre oppdraget ved uventede hendelser

Ved bemanning av team, sørger prosjektleder for å ha back-up-medlemmer som kan tre inn i viktige roller slik at fremdrift og kvalitet i prosjektet sikres. Back-up for sentrale team-medlemmer som prosjektleder og annet nøkkelpersonell utpekes i tilbudsfasen. Vista Analyse har en rekke medarbeidere med høy kompetanse på de samme, sentrale fagområdene som kan tre inn ved uventede hendelser.

### Rutiner for lagring av dokumenter og data

Dokumenter arkiveres i prosjektleders prosjektarkiv, virtuelt (på filserver) og fysisk i den grad det er hensiktsmessig. Sikkerhetskopiering av dokumenter på prosjektområdet på felles filserver gjennomføres automatisk. Sikkerhetskopiering av eventuelle andre dokumenter som av særskilte grunner ikke oppbevares på felles

filserver, gjøres av prosjektleder/prosjektmedarbeider. Møtereferater, underveisrapporter og sluttrapporter distribueres, etter avtale med oppdragsgiver. Vista Analyse har utarbeidet en sikkerhetsinstruks for behandling og lagring av begrensede og konfidensielle data. Interesserte får sikkerhetsinstruksen utlevert på forespørsel.