



Kvalitetssikring

Vista Analyses kvalitetssikrings- og styringssystem

Målet for Vista Analyses kvalitetssikrings- og styringssystem er å sikre at medarbeiderne utfører tjenester som tilfredstiller krav fastsatt 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.

Nærmere om styringssystemet

Alle medarbeideres ansvar

Ved utførelse av oppdrag skal alle 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

For hvert oppdrag definerer daglig leder bemanningen med et prosjektteam bestående av 1) oppdragsleder, 2) prosjektleder, 3) en eller flere prosjektmedarbeidere og 4) en kvalitetssikrer:

- *Oppdragslederen* er den ansvarlige partneren knyttet til prosjektet. Oppdragslederen har det overordnede ansvaret, ansvar for økonomistyring og kontakten med oppdragsgiver. For større prosjekter holdes daglig leder orientert.
- *Prosjektlederen* har det utøvende faglige ansvaret for oppdraget, utøvende ansvar for økonomistyring av prosjektet og den løpende kontakten med oppdragsgiver. Prosjektlederen holder oppdragsleder og kvalitetssikrer orientert om fremdrift og ressursbruk i oppdraget.
- *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.

Daglig leder kan bestemme at oppdragsleder og prosjektleder er samme person, eller oppdragsleder og kvalitetssikrer er samme person.



Oppdragsleders ansvar

Oppdragsleder er prosjektleders nærmeste rådgiver og bistår prosjektleder i spørsmål av betydning for avvikling av prosjektet. Oppdragsleder bidrar ved kritiske milepæler i prosjektet, f.eks. knyttet til presisering av problemstilling, metodevalg, datainnsamling og fremstilling. Oppdragsleder deltar i interne og eksterne prosjektmøter og har et kvalitetsansvar overfor oppdragsgiver.

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 eventuelt andre)
- Ressursbruk
- Fremdrift
- Bemanning
- Kvalitetssikring
- Ettorevaluering

Prosjektmedarbeideres ansvar

- Arbeide i henhold til prosjektleders anvisninger og avtalt arbeidsprogram
- Bruke tid og ressurser på en måte som er optimalt for oppdraget
- Bidra til et godt og effektivt samarbeidsklima innad i teamet og mellom oppdragsgiver og Vista Analyse

Kvalitetssikrers ansvar

Kvalitetssikring av oppdrag gjennomføres ved at kvalitetssikreren går gjennom oppdragets innhold ved fastsatte milepæler.

Sikring av tilstrekkelig kapasitet til å gjennomføre oppdraget ved uventede hendelser

Ved bemanning av prosjektgruppen 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 prosjektgruppemedlemmer som prosjektleder og annet nøkkelpersonell utpekes i tilbudsfasen. Vista Analyse har en rekke medarbeidere med høy kompetanse på de sentrale fagområdene som kan tre inn ved uventede hendelser.

Nærmere om kvalitetssikringssystemet

Ansvar 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.

Tilbud/arbeidsprogram utgjør den første milepælen for kvalitetssikring (se figur).



Kvalitetssikrerens arbeidsoppgaver i projektets ulike faser

Tabellen under presiserer kvalitetssikrerens viktigste oppgaver i projektets ulike faser.

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

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

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.

Merknader fra oppdragsgiver til leverte produkters form og innhold vurderes normalt av oppdragsleder og prosjektleder, eventuelt 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.



Rutiner for lagring av dokumenter og data

Dokumenter arkiveres i Vista Analyses prosjektarkiv, virtuelt (på filserver) og fysisk i den grad det er hensiktsmessig. Sikkerhetskopiering av dokumenter på prosjektområdet gjennomføres automatisk. Sikkerhetskopier 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. Vi har også en egen server i et lukket system med tilgangskontroll som brukes der dette er påkrevd. Interesserte får sikkerhetsinstruksen utlevert på forespørsel.

Vista Analyse har personvernombud og har utarbeidet prosedyrer for innhenting, analyse, oppbevaring og sletting av personsensitive informasjon i tråd med gjeldende personvernregelverk (GDPR). Ved behov inngår vi en databehandleravtale. Vista Analyse har en egen mal for denne type avtaler, men vi inngår også avtaler der vi bruker oppdragsgivers avtaleutforming så lenge disse tilfredsstiller de krav som følger av Datatilsynets anbefalinger. Våre rutiner dekker også hensynet til konkurransesensitiv informasjon, med tilhørende sikker sletting ved prosjektslutt.

Vedtatt av styret 11. februar 2020