A picture containing drawing, table

Description automatically generated

|  |
| --- |
| ΛΟΓΟΤΥΠΟ |

|  |
| --- |
| Οργανισμός [Όνομα] |
| Τμήμα [Όνομα] |
|  |
| **<** **Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας>** |
| **<Όνομα Έργου>** |
|  |
| Ημερομηνία:<Ημερομηνία> |
| Έκδοση: <Έκδοση> |
|  |

Έκδοση Προτύπου: 3.01

Αυτό το πρότυπο εναρμονίζεται με την έκδοση PM2 Guide V3.0

Για την πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου επισκεφτείτε τη σελίδα:

<https://www.pm2alliance.eu/publications/>

*Η PM² Alliance δεσμεύεται για τη βελτίωση της Μεθοδολογίας PM² και των προτύπων διαχειριστικών εγγράφων που την υποστηρίζουν. Τα πρότυπα διαχειριστικά έγγραφα της* *PM² Alliance εμπεριέχουν τις βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης έργων και ενσωματώνουν τις προτάσεις και εγκεκριμένες διορθώσεις της κοινότητας.*

*Γίνεται μέλος της PM² Alliance και επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της στο PM² Alliance GitHub για την συνεισφορά σας και την υποβολή προτάσεων:*

https://github.com/pm2alliance

**

**Πληροφορίες Διαχείρισης Εγγράφου**

|  |  |
| --- | --- |
| **Χαρακτηριστικά εγγράφου** | **Βασικές πληροφορίες εγγράφου** |
| **Τύπος Εγγράφου:** | Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας |
| **Τίτλος Έργου:** | <Όνομα Έργου> |
| **Όνομα Συντάκτη:** | <Συντάκτης εγγράφου> |
| **Κύριος Έργου:** | <Κύριος του Έργου- Project Owner (PO)> |
| **Πάροχος Λύσεων:** | <Πάροχος Λύσεων Solution Provider (SP)> |
| **Διαχειριστής Έργου:** | <Διαχειριστής Έργου (Project Manager (PM))> |
| **Έκδοση Εγγράφου:** | <Έκδοση> |
| **Διαβάθμιση Εγγράφου:** | <Δημόσιο, Βασική, Υψηλή> |
| **Ημερομηνία:** | <Ημερομηνία> |

**Υπεύθυνοι Ανασκόπησης και Έγκρισης του εγγράφου:**

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Όλοι οι εγκρίνοντες είναι υποχρεωτικοί. Τεκμηρίωση για κάθε εγκρίνοντα πρέπει να διατηρείται.

Όλοι οι ανασκοπούντες στον κατάλογο λογίζονται ως υποχρεωτικοί εκτός αν ορίζονται σαφώς στη λίστα ως προαιρετικοί.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ονοματεπώνυμο** | **Ρόλος** | **Ενέργεια** | **Ημερομηνία** |
|  |  | *<Έγκριση / Ανασκόπηση>* |  |

**Ιστορικό αλλαγών εγγράφου**

Ο συντάκτης του εγγράφου έχει την αρμοδιότητα να κάνει τους ακόλουθους τύπους μεταβολών στο έγγραφο δίχως να απαιτείται επανέγκριση:

* Τυπογραφικά, μορφοποίηση, ορθογραφικά
* Διευκρινήσεις

Σε περίπτωση που υπάρχει αίτημα για αλλαγή στο περιεχόμενο του εγγράφου, πρέπει να γίνει επικοινωνία με τον Συντάκτη του εγγράφου ή τον Κύριο του Έργου.

Σύνοψη των αλλαγών που αφορούν στο παρόν έγγραφο παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί σε αντίστροφη χρονολογική σειρά (πρώτα εμφανίζεται η πλέον πρόσφατη έκδοση).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Έκδοση** | **Ημερομηνία** | **Συντάκτης αλλαγής** | **Σύνοψη των αλλαγών** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Διαχείριση διαμόρφωσης: Τοποθεσία εγγράφου**

Η τελευταία έκδοση του παρόντος ελεγχόμενου εγγράφου είναι αποθηκευμένη στο <τοποθεσία>.

|  |
| --- |
| *<Οι σημειώσεις που ακολουθούν πρέπει να διαγράφονται στην τελική έκδοση του εγγράφου:>*  **Σημειώσεις για τα** **υποδείγματα εγγράφων (****Templates):**   * *Κείμενο με* <πορτοκαλί>: *πρέπει να προσδιοριστεί.* * *Κείμενο με <μπλε>: οδηγίες για τη χρήση του υποδείγματος. Πρέπει να διαγράφεται στην τελική έκδοση του εγγράφου*. * *Κείμενο με* <*πράσινο*>: *δύναται να προσαρμοστεί. Θα πρέπει να αποχρωματιστεί σε μαύρο στην τελική έκδοση του παραδοτέου.* |

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγη 4

2. Στοχοι Διαχειρισης Ποιοτητας 4

3. Διαδικασιαα Διαχειρισης Ποιοτητας 5

3.1. Ρόλοι και Υπευθυνότητες στη Διαχείριση Ποιότητας 9

4. Εργαλεια και Τεχνικες 10

5. Δραστηριοτητες Διασφαλισησ Ποιοτητας 11

6. Μετρικεσ 11

7. Ελεγχος ποιοτητας 12

7.1. Αναφορές Ποιότητας 12

7.2. Αναφορές Παραδοτέων 13

7.3. Άλλες Δραστηριότητες Ελέγχου Ποιότητας 13

8. Αρχεία Ποιότητας 13

9. Διαχειριση διαμορφωσης 13

10. Σχετικα Σχεδια της PM² 16

Παράρτημα 1: Αναφορές και Σχετικά Εγγραφα 17

# Εισαγωγη

Ο οδηγός PM² περιλαμβάνει μία ενότητα Διαχείρισης Ποιότητας στο *Εγχειρίδιο Έργου* με μία προσέγγιση σε υψηλό επιπέδου. Ωστόσο, η χρήση του παρόντος του προτύπου Σχεδίου Διαχείρισης Ποιότητας συνιστάται σε περίπτωση σύνθετων ή υψηλού κινδύνου έργων όπου οι δραστηριότητες ποιότητας έχουν ιδιαίτερη σημασία για το έργο.

Οι στόχοι του παρόντος σχεδίου είναι:

* Να περιγράψει τη στρατηγική της ποιότητας, την προσέγγιση και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθούν για το έργο
* Ο προσδιορισμός των ρόλων και των υπευθυνοτήτων που σχετίζονται με τη διαχείριση της ποιότητας του έργου
* Ο προσδιορισμός των πρότυπων διαχειριστικών εγγράφων του έργου και των παραδοτέων
* O ορισμός των δραστηριότητων διασφάλισης και ελέγχου της ποιότητας και ο σχεδιασμός των σχετικών ενεργειών καθ’ όλη τη διάρκεια του έργου
* Nα υποστηρίξει τα συμφωνηθέντα σε σχέση με τις απαιτήσεις και μετρικές ποιότητας καθώς και ο τρόπος αξιολόγησης τους
* Να καθορίσει τη μεθοδολογία, τα πρότυπα, τα εργαλεία και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της διαχείρισης της ποιότητας.

Σημειώνεται ότι στον οδηγό PM², το Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας περιγράφεται κυρίως ως μέρος του *Εγχειριδίου Έργου*. Ωστόσο, ο Διαχειριστής Έργου (PM) μπορεί να αποφασίσει, με δεδομένο το μέγεθος ή την πολυπλοκότητα του έργου, να χρησιμοποιήσει ένα ξεχωριστό έγγραφο για να εξασφαλίσει την απαιτούμενη απόδοση της ποιότητας του έργου και σε αυτή την περίπτωση προτείνεται να χρησιμοποιήσετε αυτό το πρότυπο.

# Στοχοι Διαχειρισης Ποιοτητας

Η διαχείριση της ποιότητας του έργου έχει ως στόχο να εξασφαλίσει ότι το έργοθα καλύψει τα αναμενόμενα αποτελέσματα με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο και ότι τα παραδοτέα θα γίνουν αποδεκτά από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Περιλαμβάνει την επίβλεψη όλων των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για να διατηρηθεί το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας στο έργο. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία και την εφαρμογή του σχεδιασμού και διασφάλισης ποιότητας καθώς και τον έλεγχο της ποιότητας και τη βελτίωση της ποιότητας.

Το έργο θα ακολουθήσει τη διαδικασία διαχείρισης ποιότητας PM² η οποία περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τον προσδιορισμό, τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την παρακολούθηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ποιότητα του έργου.

Οι κύριοι στόχοι της ποιότητας του έργου είναι:

* Ο καθορισμός, η αποδοχή και η επίτευξη των χαρακτηριστικών ποιότητας του Έργου
* Η υλοποίηση των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας του Έργου, συμφώνως με διαλαμβανόμενα στο σχετικό σχέδιο
* Η διασφάλιση συμφωνίας και προσαρμογής με τους οργανωσιακούς κανονισμούς, καθώς επίσης με τους σχετικούς κρατικούς ή βιομηχανικούς κανόνες, τους εκάστοτε κανονισμούς και τη συναφή νομοθεσία
* Η αναγνώριση τυχόν μη συμμορφώσεων
* Η εκμετάλλευση ευκαιριών βελτίωσης ποιότητας
* Η αποδοχή των παραδοτέων από τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμφώνως με τα καθορισμένα κριτήρια ποιότητας και αποδοχής

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε τους παραπάνω στόχους ποιότητας στο πλαίσιο του έργου ή / και σύμφωνα με τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

# Διαδικασιαα Διαχειρισης Ποιοτητας

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε τη διαδικασία διαχείρισης ποιότητας, εφόσον είναι απαραίτητο (πλήρης χρήση της περιγραφής ή να απαλοιφή δραστηριοτήτων που δεν έχουν εφαρμογή στο πλαίσιο του συγκεκριμένου έργου.)>*

Η διαδικασία Διαχείρισης Ποιότητας του έργου περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες (που σχετίζονται τόσο με τις διαδικασίες όσο και τα παραδοτέα) που θα εξασφαλίσει την επίτευξη των αναμενόμενων αποτελεσμάτων του έργου που έχουν προδιαγραφεί στο Καταστατικό του Έργου.

Η διαδικασία διαχείρισης ποιότητας του έργου αποτελείται από πέντε βασικά βήματα:

* Ορισμός Χαρακτηριστικών Ποιότητας (Έργου)
* Εκτέλεση δραστηριοτήτων Διασφάλισης Ποιότητας
* Εκτέλεση δραστηριοτήτων Ποιοτικού Ελέγχου
* Εκτέλεση δραστηριοτήτων Αποδοχής Παραδοτέων
* Εκτέλεση δραστηριοτήτων Τελικής Αποδοχής (Έργου).

**Βήμα 1: Ορισμός Χαρακτηριστικών Ποιότητας**

Ο σκοπός αυτού του βήματος είναι να προσδιορίσει τους στόχους, την προσέγγιση, τις απαιτήσεις, τις δραστηριότητες και τις υπευθυνότητες της διαδικασίας διαχείρισης ποιότητας του έργου και πώς αυτά θα εφαρμοστούν σε όλη την διάρκεια ζωής του έργου. Οι παράμετροι αυτοί αναφέρονται στο Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας έργου με βάση τους στόχους του έργου, την προσέγγιση, τα παραδοτέα, τα αναμενόμενα οφέλη και τους διαθέσιμους πόρους (όπως ορίζεται στην *Έκθεση Επιχειρησιακής Σκοπιμότητας*, στο *Καταστατικό Έργου*, στο *Εγχειρίδιο Έργου*, στο *Σχέδιο Εργασιών Έργου* και σε άλλα σχετικά σχέδια ή/και σχετικά έγγραφα).

Το *Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας* περιλαμβάνει περιγραφές για τα ακόλουθα:

* Στόχοι Ποιότητας, προσέγγιση και απαιτήσεις
* Πρότυπα Ποιότητας, κατευθυντήριες γραμμές (οδηγίες), εργαλεία και τεχνικές, όπως η Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας και η Λίστα Ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων
* Δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας και των σχετικών υπευθυνοτήτων, π.χ. συσκέψεις ανασκόπησης έργου, μηνιαίες αναφορές δραστηριοτήτων, επαλήθευση της συμμόρφωσης και επιθεωρήσεις στις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας των αντισυμβαλλομένων (Αναδόχων / Υπεργολάβων)
* Δραστηριότητες ελέγχου ποιότητας για συνεχή βελτίωση, π.χ. Ανασκόπηση διαχειριστικών εγγράφων και Σχεδίου Ποιότητας
* Δραστηριότητες Διαχείρισης Διμαόρφωσης, που σχετίζονται με τα (πρότυπα) διαχειριστικά έγγραφα του έργου και τα παραδοτέα.

Τυχόν δραστηριότητες ποιότητας που σχετίζονται με τα (πρότυπα) διαχειριστικά έγγραφα περιγράφονται στο *Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας*, ενώ οι δραστηριότητες διασφάλισης και ελέγχου ποιότητας οι οποίες σχετίζονται με τα παραδοτέα του έργου μπορεί να περιγράφονται σε διακριτά έγγραφα π.χ. Σχέδια Ελέγχου. Τα έγγραφα αυτά ανήκουν σε εξειδικευμένους τομείς του έργου και ως εκ τούτου δεν αποτελούν μέρος της Μεθοδολογίας PM². Οι δραστηριότητες Ποιοτικού Ελέγχου στο πλαίσιο της επίσημης αποδοχής των παραδοτέων τεκμηριώνεται στο Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων.

*<Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διακριτό Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων, τότε οι δραστηριότητες αποδοχής παραδοτέων μπορούν να περιγραφούν στο Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ή στο Εγχειρίδιο Έργου)>*

Οι τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για το σχεδιασμό ποιότητας είναι οι ακόλουθες:

* Ανάλυση κόστους-οφέλους
* Κόστος Ποιότητας (CoQ)
* Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)
* Στατιστική δειγματοληψίας
* Προτεραιοποίηση απαιτήσεων ποιότητας (MoSCoW - Must have, Should have, Could have, or Won't have/Απαραίτητο, Επιθυμητό, Προαιρετικό, Δεν θα υλοποιηθεί).
* ...

*<Παρακαλούμε να προσαρμόσετε την παραπάνω λίστα στο πλαίσιο του έργου ή / και σύμφωνα με τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

Λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του αιτούντα, ο Διαχειριστής Έργου (PM) καθορίζει την ισορροπία μεταξύ κόστους / χρόνου / κινδύνου και ποιότητας των παραδοτέων με βάση μια ανάλυση κόστους-οφέλους, και καθορίζει τις δραστηριότητες διασφάλισης και ελέγχου ποιότητας.

Για όλες αυτές τις δραστηριότητες θα πρέπει να προσδιορίζονται οι σχετικές μετρικές ποιότητας καθώς επίσης και τα συναφή όρια αποδοχής.

Η *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας*, η *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ολοκλήρωσης Φάσης* και η *Λίστα Ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων* είναι τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την επικύρωση της συμμόρφωσης με αυτό το σχέδιο. Οι παραπάνω λίστες ελέγχου θα πρέπει να ορίζονται και να δημιουργούνται κατά τη φάση σχεδιασμού του έργου *<Προσαρμόστε τα πρότυπα της Μεθοδολογίας PM2>*.

Επιπλέον, εκτός απο τις παραπάνω λίστες ελέγχου, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν τα ακόλουθα εργαλεία: *<Προσθέστε επιπλέον εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τον προγραμματισμό και τον έλεγχο της ποιότητας του έργου σύμφωνα με το έργο ή / και τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

**Βήμα 2: Εκτέλεση δραστηριοτήτων Διασφάλισης Ποιότητας**

Ο σκοπός αυτού του βήματος είναι να ελέγξει την απόδοση και τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων του έργου (συμπεριλαμβάνοντας και των δραστηριοτήτων διαχείρισης του έργου) σε σχέση με τις καθορισμένες απαιτήσεις ποιότητας. Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας καθορίζονται με βάση τη συνολική προσέγγιση της διαχείρισης του έργου (που περιγράφεται στο *Εγχειρίδιο Έργου*) και αποτελούν μέρος του *Σχεδίου Εργασιών του έργου*.

Η διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να εκτελείται αξιολογώντας:

* τον σχεδιασμό των ελέγχων του έργου, επιβεβαιώνοντας την εφαρμογή τους, καθώς και από την αξιολόγηση της επιχειρησιακής τους αποτελεσματικότητας. Οι δραστηριότητες αυτές θα εξετάσουν τους στόχους ποιότητας του έργου σε συνάρτηση με τα ρίσκα του έργου.
* Τη συμμόρφωση με τους κανόνες και τους κανονισμούς του Οργανισμού, καθώς και με τους σχετικούς κανόνες Δημόσιας Διοίκησης και της αγοράς, τους κανονισμούς και τη σχετική νομοθεσία.

Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας συνήθως δεν εκτελούνται από τον Διαχειριστή Έργου (PM), αλλά θα πρέπει να διεξάγονται:

* Εσωτερικά: Από εντεταλμένο άτομο που έχει την ευθύνη Διασφάλισης Ποιότητας Έργου (PQA), και από άλλους ρόλους της Ομάδας Έργου (PCT, BM, SP) και / ή
* Εξωτερικά: Π.χ. με ανάθεση ελέγχων σε εξωτερικούς φορείς / επιθεωρητές (ελεγκτές), όταν κρίνεται απαραίτητο.

Τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να τεκμηριώνονται σε σχετικές αναφορές ποιότητας ή / και στα σχετικά μητρώα του έργου (project logs). Προτάσεις για βελτιώσεις δύναται να προκύψουν από δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας οι οποίες υποβάλλονται προς επεξεργασία στο πλαίσιο δραστηριοτήτων ελέγχου ποιότητας με τη μορφή αιτήματος τροποποίησης.

*<Παρακαλείσθε να αναφέρετε τα έγγραφα στα οποία τεκμηριώνονται τα αποτελέσματα της διασφάλισης ποιότητας σε επίπεδο έργου ή/και σύμφωνα τις ανάγκες του οργανισμού.>*

**Βήμα 3: Εκτέλεση δραστηριοτήτων Ποιοτικού Ελέγχου**

Ο σκοπός αυτού του βήματος είναι να παρακολουθεί και να παγιώσει τα αποτελέσματα από τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας προκειμένου να εκτιμηθεί η συμμόρφωση και η απόδοση, να προτείνει απαραίτητες αλλαγές και να σχεδιάσει νέες ή να βελτιώσει ήδη υπάρχουσες δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας. Η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ποιότητας γίνεται σε όλη την διάρκεια του έργου από τον Διαχειριστή Έργου (PM).

Η *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας* θα χρησιμοποιηθεί από τον Διαχειριστή Έργου (PM) για την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων ελέγχου ποιότητας και την επικύρωση της συμμόρφωσης με τα σχέδια σε ό,τι αφορά στo φυσικό αντικείμενο, τον χρόνο, το κόστος, την ποιότητα, την οργάνωση του έργου, την επικοινωνία, τα ρίσκα, τις συμβάσεις και την ικανοποίηση του πελάτη. Επιπλέον, ο Διαχειριστής Έρχου (PM) θα συνοψίσει και θα τεκμηριώσει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τα ευρήματα της *Λίστας Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας*, τις επιπτώσεις τους, προτάσεις και όποιες ενέργειες αποκατάστασης / βελτίωσης προκύψουν. Τα μητρώα του έργου στη συνέχεια θα χρησιμοποιηθούν για την τεκμηρίωση των σχετικών ρίσκων, ζητημάτων, αποφάσεων και τροποποιήσεων.

Κατά τον έλεγχο και την εξακρίβωση της επάρκειας της διαχείρισης ποιότητας του έργου, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα εξετάσει όλα τα γεγονότα που μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά ή θετικά την επίτευξη των στόχων του έργου με σκοπό να βελτιστοποιήσει το *Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας* αναλόγως. Επιπλέον, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα καθορίσει την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών του έργου, θα αναζητήσει πιθανές βελτιώσεις αποτελεσματικότητας των διαδικασιών, θα αναλύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων και την αποτελεσματικότητά τους, και θα αναπτύξει *Αναφορές Επισκόπησης Ποιότητας* με την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων και των προτάσεων.

Τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση της ποιότητας των δραστηριοτήτων του έργου και γι 'αυτό μπορεί να δημιουργήθουν αιτήματα τροποποίησης για τη λήψη διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών, ή ενημερώσεις στην τεκμηρίωση του έργου, π.χ. στο *Σχέδιο Εργασιών* του έργου.

Μετά την ταυτοποίηση όλων των μη συμμορφώσεων και ευκαιριών για βελτίωση, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα επεξεργαστεί / επικυρώσει τις προτάσεις και θα καταρτίσει σχέδια δράσης μέσω διαβουλεύσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι δράσεις μπορεί να οδηγήσουν σε αιτήματα τροποποίησης, σε εντοπισμό νέων ρίσκων και ζητημάτων, καθώς και σε επαναχρονοπρογραμματισμό ή προσθήκη νέων δραστηριοτήτων στο *Σχέδιο Εργασιών* του έργου. Μπορεί επίσης να εντοπίσει ανάγκες εκπαίδευσης ή πόρων και πρόσθετες δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας. Οι δράσεις αυτές θα προσδιορίσουν ποια έγγραφα τεκμηρίωσης του έργου θα πρέπει να ενημερωθούν με προσδιορισμό μοναδικού κωδικού ταυτοποίησης της κάθε δράσης (ID) από τους σχετικούς καταλόγους (μητρώα του έργου ή *Σχέδιο Εργασιών* του έργου). Όλες αυτές οι δράσεις θα ενσωματωθούν (ή τουλάχιστον αυτές με το μεγαλύτερο ενδιαφέρον βάσει προσπάθειας / κόστους) στο *Σχέδιο Εργασιών* του έργου, έτσι ώστε να έχουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα όλων των δράσεων που σχετίζονται με το έργο.

Επιπλέον, αυτό το βήμα περιλαμβάνει την επανεξέταση και την επικύρωση του κάθε πακέτου εργασιών του έργου (όπως αυτά ορίζονται στο *Σχέδιο Εργασιών* του έργου). Εφόσον τα αποτελέσματα συμπίπτουν με τις απαιτήσεις ποιότητας του έργου, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα λάβει έγκριση για τα παραγόμενα αποτελέσματα (outputs) σε κάθε σημείο λήψης απόφασης για έξοδο στην επόμενη φάση (phase-gate), με βάση τα καθορισμένα κριτήρια. Η *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ολοκλήρωσης Φάσεων* χρησιμοποιείται για να υποστηρίξει κάθε ανασκόπηση για λήψη απόφασης για έξοδο στην επόμενη φάση (phase-gate). Επιπλέον, επίσημη «go / no-go» απόφαση για κάθε ορόσημο ή φάση του έργου θα πρέπει να συμφωνηθεί και αποδεχθεί από τον Κύριο του Έργου (PO)*<ή από τη Συντονιστική Επιτροπή του Έργου (PSC)>*, βάσει των κριτηρίων επιτυχίας που έχουν οριστεί για το έργο.

Όλες οι τροποποιήσεις στο *Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας* και στο *Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων* θα συμφωνηθούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και θα εγκριθούν από την Συντονιστική Επιτροπή Έργου.

**Βήμα 4: Εκτέλεση δραστηριοτήτων Αποδοχής παραδοτέων**

Ο σκοπός αυτού του βήματος είναι να γίνουν οι απαιτούμενες ενέργειες για την επίτευξη της επίσημης έγκρισης από τον Κύριο του Έργου (PO) για κάθε παραδοτέο του έργου. Περιλαμβάνει την εξακρίβωση εάν τα παραδοτέα πληρούν τους καθορισμένους στόχους και το σύνολο των κριτηρίων που ορίζονται στο *Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων*, έτσι ώστε ο Κύριος του Έργου (PO) να μπορεί να τα αποδεχθεί επισήμως μέσω του Πρωτοκόλλου Αποδοχής Παραδοτέων.

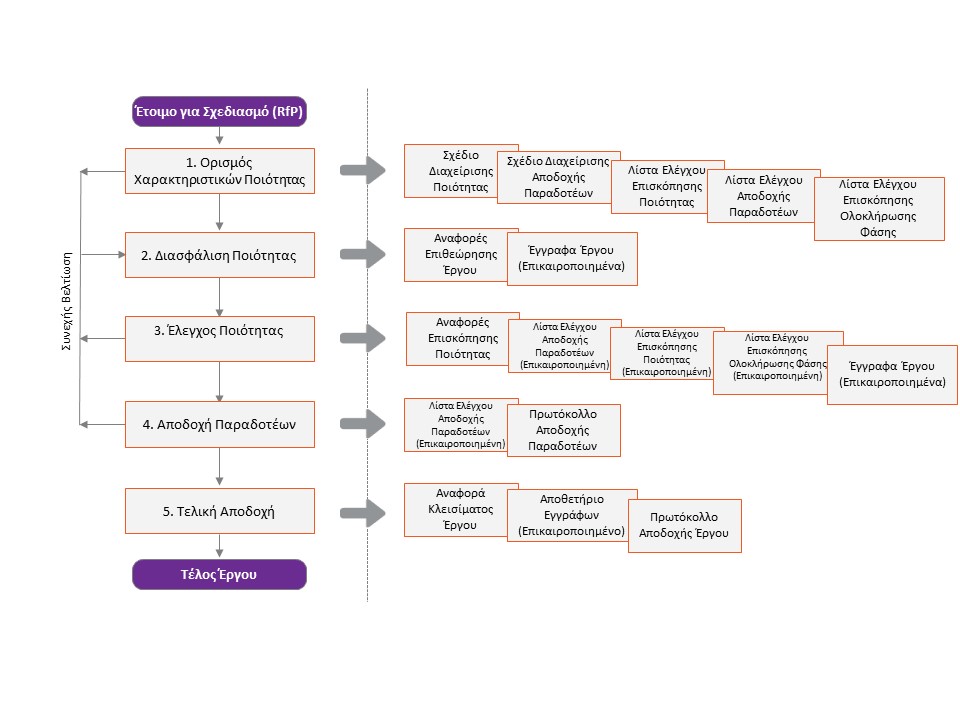
Η *Λίστα Ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων* διευκολύνει την παρακολούθηση της κατάστασης όλων των δραστηριοτήτων που αποτελούν προϋπόθεση για την παράδοση των αποτελεσμάτων (outputs) του έργου στον Κύριο του Έργου (PO) ώστε να επιτευχθεί η επίσημη αποδοχή τους. Τα παραδοτέα του έργου γίνονται αποδεκτά, αν οι δραστηριότητες αποδοχής (όπως περιγράφονται στο *Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων*) πραγματοποιήθηκαν με επιτυχία και εντός των προκαθορισμένων ορίων ανοχής. Τα παραδοτέα του έργου μπορεί να γίνουν δεκτά υπό όρους, ακόμη και με μια σειρά από γνωστά ζητήματα (issues), υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι τεκμηριωμένα και ότι υπάρχει ένα σχέδιο για την αντιμετώπισή τους.

**Βήμα 5: Εκτέλεση δραστηριοτήτων Τελικής Αποδοχής (Οριστικής Παραλαβής)**

Ο σκοπός αυτού του βήματος είναι να γίνει η διαχείριση που αφορά στην οριστική παραλαβή του έργου (συμπεριλαμβανομένων των οριστικά παραληφθέντων παραδοτέων) και να προχωρήσει στο διοικητικό κλείσιμο του έργου. Η τελική αποδοχή λαμβάνεται από τον Κύριο του Έργου (PO), μέσω του επίσημου Πρωτόκολλου (Οριστικής) Αποδοχής Έργου.

Πριν από το επίσημο κλείσιμο (sign-off) του έργου, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα πρέπει να υποβάλει αναφορά σχετικά με την απόδοση του έργου στην Συνάντηση Επισκόπησης κατά το κλείσιμο του έργου, να συζητηθούν τα διδάγματα (Lessons Learned) και να συνταχθεί η *Αναφορά (Έκθεση) Κλεισίματος Έργου*. Η Αναφορά (έκθεση) θα πρέπει να συνοψίζει δεδομένα που αφορούν στην απόδοση του έργου σε όλη την διάρκεια του κύκλου ζωής του καθώς και να περιλαμβάνει περιγραφές/σύνοψη των κυριότερων ρίσκων, ζητημάτων, περιορισμών, ευκαιριών και διδαγμάτων που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής του έργου. Μπορεί επίσης να προσδιορίσει το επίπεδο ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών που θα βασίζονται σε ερωτηματολόγια ή άλλου είδους σχόλια που θα έχουν συλλεχθεί. Οι παγίδες (pitfalls), οι βέλτιστες πρακτικές και οι λύσεις που εφαρμόστικαν πρέπει να διατηρηθούν σε ένα αποθετήριο έργου, προσβάσιμο για τα μελλοντικά σχέδια.

Το διοικητικό κλείσιμο του έργου περιλαμβάνει την επικαιροποίηση, την αναθεώρηση, την οργάνωση και αρχειοθέτηση όλων των εγγράφων και των αρχείων του έργου, με τη βοήθεια του Γραφείου Υποστήριξης Έργου (PSO).Περιλαμβάνει επίσης την απελευθέρωση των πόρων του έργου, την οριστική παραλαβή του έργου και την επικοινωνία του τέλους του έργου στα ενδιαφερόμενα μέρη. Η *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ολοκλήρωσης Φάσεων* θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την επικύρωση της ολοκλήρωσης των δραστηριοτήτων του έργου.



*<Εάν προσαρμόσετε τη διαδικασία, βεβαιωθείτε ότι έχετε προσαρμόσει αντίστοιχα κα το παραπάνω διάγραμμα της διεργασίας>*

## Ρόλοι και Υπευθυνότητες στη Διαχείριση Ποιότητας

Ο παρακάτω πίνακας RASCI καθορίζει τις υπευθυνότητες των εμπλεκομένων στη διαχείριση ποιότητας:

| **RAM** (RASCI) | **ΑΔΟ**  **(AGB)** | **ΣΕΕ**  **(PSC)** | **ΚΕ**  **(PO)** | **ΕΔ**  **(BM)** | **ΕΧ**  **(UR)** | **ΠΛ**  **(SP)** | **ΔΕ**  **(PM)** | **ΚΟΕ**  **(PCT)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας | I | **A** | C | C | C | C | **R** | C |
| Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων | I | **A** | C | **S** | I | C | **R** | C |
| Εκτέλεση δραστηριοτήτων Διασφάλισης Ποιότητας | I | I | I | **S** | C | I | **A** | **R** |
| Εκτέλεση δραστηριοτήτων Ελέγχου Ποιότητας | I | I | I | C | C | **A** | **R** | C |
| Εκτέλεση δραστηριοτήτων Αποδοχής Παραδοτέων | I | I | **A** | **S** | C | I | **R** | C |
| Εκτέλεση δραστηριοτήτων Οριστικής Παραλαβής (Αποδοχής) | I | **A** | C | C | I | C | **R** | I |

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε τον παραπάνω πίνακα, σύμφωνα με το έργο ή / και τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

Τα στοιχεία επικοινωνίας του κάθε ένα από τα παραπάνω ενδιαφερόμενα μέρη τεκμηριώνεται στον *Πίνακα Ενδιαφερόμενων Μερών του έργου*.

H προσέγγιση και τα κριτήρια για την ποιότητα του έργου, έχουν συμφωνηθεί από την Συντονιστική Επιτροπή Έργου.

Ο Διαχειριστής Έργου (PM) είναι ο κύριος υπόλογος για τη σωστή και πλήρη ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας. Υπεύθυνος για τη διασφάλιση ποιότητας είναι ο άνθρωπος που κατέχει τον ρόλο του ή υπεύθυνου ανασκοπήσεων (reviewer) του έργου, ο οποίος δύναται να είναι μέλος της ομάδας έργου, μέλος του Οργανισμού συνολικότερα αλλά έξω από την ομάδα έργου ή ακόμα και κάποιος εκτός του οργανισμού στον οποίο έχει γίνει σχετική ανάθεση του ρόλου.

Ο Διαχειριστής Έργου (PM), υποστηριζόμενος από τον Επιχειρησιακό Διαχειριστή (BM), είναι υπόλογος για τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων αποδοχής και εξασφαλίζει ότι αυτές θα πραγματοποιούνται σύμφωνα με το σχέδιο.

Ο Διαχειριστής Έργου (PM), είναι επίσης υπεύθυνος για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων ελέγχου ποιότητας σε όλη την διάρκεια ζωής του έργου υπό την επίβλεψη του Παρόχου Λύσεων (SP).

Ο Κύριος του έργου (PO) είναι υπόλογος για τα παραδοτέα και την αποδοχή του έργου καθώς και για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των πόρων (συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπων) αλλά και την παροχή κατευθύνσεων για τις δοκιμές αποδοχής.

# Εργαλεια και Τεχνικες

Οι ακόλουθες τεχνικές θα χρησιμοποιηθούν για τη διαχείριση ποιότητας του έργου:

* Επιθεωρήσεις (Έλεγχοι)
* Επίδειξη / Παρουσίαση (Walkthroughs)
* Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)
* Ερωτηματολόγια
* Ανασκοπήσεις κατά ζεύγη ( Peer reviews)
* Δοκιμές Αποδοχής
* Συναντήσεις Ανασκόπησης Έργου
* ...

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε την παραπάνω λίστα σε επίπεδο έργου ή / και σύμφωνα με τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

Τα ακόλουθα εργαλεία θα χρησιμοποιηθούν για τη διαχείριση ποιότητας του έργου:

* PM2 Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας
* PM2 Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων
* PM2 Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας
* PM2 Λίστα ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων
* PM2 Λίστα Επισκόπησης Ολοκλήρωσης Φάσης
* PM2 Έκθεση Ανασκόπησης Ποιότητας
* PM2 Αναφορά (Έκθεση) Κλεισίματος Έργου
* Σημείωμα (Πρωτόκολλο) αποδοχής παραδοτέων
* Πρωτόκολλο Αποδοχής Έργου
* ...

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε την παραπάνω λίστα σε επίπεδο έργου ή / και σύμφωνα με τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

# Δραστηριοτητες Διασφαλισησ Ποιοτητας

Ο Διαχειριστής Έργου (PM) είναι συνολικά υπόλογος για τις εκτελούμενες δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας στο πλαίσιο του έργου. Ο Διαχειριστής Έργου (PM) είναι επίσης υπεύθυνος για τον προγραμματισμό και την έναρξη όλων των τυπικών επιθεωρήσεων (ελέγχων) ή επισκοπήσεων του έργου.

Οι δραστηριότητες διασφάλισης της ποιότητας θα πρέπει να εκτελούνται από την Κύρια Ομάδα Έργου (PCT), από την ομάδα/ άτομο Διασφάλισης Ποιότητας Έργου (PQA) ή *<Εντοπίσει άλλες δομές που εμπλέκονται, όπως, π.χ., ενός εσωτερικού ελεγκτή ή εξωτερικούς φορείς.>*.

Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

* εξακρίβωση της συμμόρφωσης με τις πολιτικές, τους κανόνες και τους κανονισμούς του Οργανισμού, καθώς και σχετικούς κανόνες Δημόσιας Διοίκησης και της αγοράς, τους κανονισμούς και τη σχετική νομοθεσία
* Επισκοπήσεις και εγκρίσεις των Εγγράφων *(Δηλαδή το γεγονός ότι το περιεχόμενο ενός εγγράφου (παραδοτέο διαχείριση έργου) θα πρέπει να ανασκοπηθεί πριν να θεωρηθεί τελικό και αποσταλεί για επίσημη ή ανεπίσημη έγκριση / επικύρωση>.*
* Διαχείριση των Φύλλων κατανομής χρόνου (Timesheets) *<Σε περίπτωση που τα φύλλα απαιτούνται (π.χ. e-mail, xls, ή πλατφόρμα πληροφορικής)>.*
* Επισκόπηση των Φύλλων κατανομής χρόνου (Timesheets) *<Σε περίπτωση που κάποιος θα επιβεβαιώσει την ακρίβεια της αναφερόμενης κατανομής χρόνου >.*
* Μηνιαίες Αναφορές Δραστηριοτήτων *<Συνοψίζοντας τα κύριες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν, περιλαμβάνοντας μετρήσεις όπως ο συνολικός αριθμός ημερών εργασίας, που αναλώθηκαν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου ημερολογιακού μήνα)>.*
* Συσκέψεις (meetings) Κατάστασης Έργου
* Συσκέψεις Επισκόπησης Έργου
* Συσκέψεις Συντονιστικής Επιτροπής Έργου
* Επισκόπηση (Ανασκόπηση) ορόσημων
* Επισκόπηση Ολοκλήρωσης Φάσης
* Επισκόπηση Αποδοχής Έργου
* Επιθεώρηση (έλεγχος) διεργασιών και έργου
* Δοκιμές αποδοχής παραδοτέων
* Επιθεώρηση (Έλεγχοι) δραστηριοτήτων για την διασφάλισης ποιότητας των αναδόχων
* Ερωτηματολόγια ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών
* Πιστοποιήσεις ασφάλειας και πιστοποιήσεις διαπίστευσης.

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο (προσθήκη νέων ή διαγραφή υπαρχουσών δραστηριοτήτων που δεν έχουν εφαρμογή για το συγκεκριμένο έργο.>*

Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας του έργου αναλύονται και προγραμματίζονται στο *Σχέδιο Εργασιών* του έργου.

# Μετρικεσ

Αυτή η ενότητα περιλαμβάνει τα κριτήρια ποιότητας που πρέπει να συλλέγονται και να αναφέρονται κατά τη διάρκεια ζωής του έργου, που σχετίζονται με τα πρότυπα διαχειριστικά έγγραφα του έργου (δηλαδή τα αποτελέσματα της διαχείρισης του έργου). Να σημειωθεί ότι τα κριτήρια που σχετίζονται με τον έλεγχο των παραδοτέων του έργου και την επίσημη αποδοχή από τον πελάτη, περιγράφονται λεπτομερώς σε συγκεκριμένα διακριτά παραδοτέα του έργου π.χ. Σχέδια Δοκιμών και Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων.

*< Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διακριτό Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων, τότε οι δραστηριότητες αποδοχής παραδοτέων μπορούν να περιγραφούν στο Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ή στο Εγχειρίδιο Έργου)>*

| **Όνομα κριτηρίου** | **Συχνότητα** | **Ανοχή** |
| --- | --- | --- |
| Ανασκόπηση εγγράφων (ανά φάση του έργου) | Μια φορά | Καμία ανοχή. |
| Ανασκόπηση και έγκριση Μηνιαίων φύλλων κατανομής χρόνου | Μηνιαία | Καμία ανοχή. |
| Διανομή Αναφορών Προόδου έργου | Μηνιαία | Ένας μήνας (π.χ. μέχρι κάθε δύο μήνες). |
| Διεξαγωγή Συναντήσεων επισκόπησης/ανασκόπησης Έργου | Εβδομαδιαία | Μια εβδομάδα. (π.χ. κατά την περίοδο των διακοπών, κάθε τρεις εβδομάδες). |
| Διεξαγωγή Συναντήσεων της Συντονιστικής Επιτροπής Έργου | Μηνιαία | Ένας μήνας (π.χ μέχρι κάθε δύο μήνες). |
| Διεξαγωγή επισκοπήσεων/ανασκοπήσεων στα σημεία όπου υπάρχουν σημαντικά ορόσημα (Milestone reviews) | ανά ορόσημο | Καμία ανοχή. |
| Διεξαγωγή Επισκόπησης/Ανασκόπησης Ολοκλήρωσης Φάσης | Ανά σημείο λήψης απόφασης για έξοδο φάσης | Καμία ανοχή. |
| Επιθεώρηση (Έλεγχοι) έργου ή/και διαδικασιών | Ετήσια ή τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια του έργου | Καμία ανοχή. |
| Επιθεώρηση (Έλεγχοι) για τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας των εργασιών που εκτελούνται από τον Ανάδοχο | Ετήσια ή τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια του έργου | Καμία ανοχή. |
| Ερωτηματολόγια ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών (αποστολή, συλλογή και επεξεργασία/ανάλυση) | Ετήσια ή τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια του έργου | Καμία ανοχή. |

*<Παρακαλείστε να προσαρμόσετε τις παραπάνω συχνότητες και ανοχές σύμφωνα με το συγκεκριμένο έργο ή / και τις ανάγκες του Οργανισμού.>*

# Ελεγχος ποιοτητας

## Αναφορές Ποιότητας

*<Όλα τα σχέδια, οι διεργασίες ή οι δραστηριότητες που περιγράφονται στο πλαίσιο αυτών των σχεδίων του έργου θα πρέπει να επισκοπηθούν. Θα πρέπει να αναλυθούν τα αποτελέσματα αυτών των επισκοπήσεων μαζί με τα αποτελέσματα της διασφάλισης της ποιότητας (π.χ. εκθέσεις ελέγχου) και οι ενέργειες σύστασης και αποκατάστασης / βελτίωσης θα πρέπει να καθοριστούν στην Αναφορά Επισκόπησης Ποιότητας.*

*Σημείωση: ο όρος Επισκόπηση/Ανασκόπηση αντιστοιχεί στον όρο «Review»>*

Οι επισκοπήσεις ποιότητας του έργου θα πραγματοποιούνται κάθε *<Καθορισμός τη συχνότητα της δραστηριότητας>* με σκοπό να εξασφαλιστεί ότι όλα τα σχέδια και οι διεργασίες που καθορίζονται στο Εγχειρίδιο Έργου έχουν δημιουργηθεί και εκτελούνται όπως έχουν σχεδιαστεί.

Μια *Λίστα Ελέγχου Επισκόπησης Ποιότητας* θα χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του έργου για τις προγραμματισμένες δραστηριότητες (και τα παραγόμενα αποτελέσματα) σε τομείς όπως το φυσικό αντικείμενο του έργου, το χρονοδιάγραμμα, το κόστος, η ποιότητα, η οργάνωση της δομής του έργου, οι επικοινωνίες, τα ρίσκα, οι συμβάσεις, και η ικανοποίηση του πελάτη.

Σημειώστε ότι μερικές από τις εγκεκριμένες (από το Κύριο του Έργου (PO)) δράσεις αποκατάστασης ή/και βελτίωσης μπορεί να οδηγήσουν στη δημιουργία *Αιτήματος Τροποποίησης* και ανάγκη για επικαιροποιήσεις σε έγγραφα και σε σχέδια του έργου.

Τα ευρήματα, προτάσεις και δράσεις αποκατάστασης / βελτίωσης θα ενσωματωθούν στην Αναφορά Επισκόπησης Ποιότητας, τα οποία έχουν καταχωρηθεί και ως ζητήματα στον Μητρώα Ζητημάτων και έχουν επικοινωνηθεί όπως ορίζεται στο *Σχέδιο Διαχείρισης Επικοινωνιών* *<βάσει της λίστας διανομής που προβλέπεται για τη συγκεκριμένη Αναφορά>*.

Κάθε φορά που ένα βήμα Ποιοτικού Ελέγχου εκτελείται, η αποτελεσματικότητα των προτάσεων και δράσεων αποκατάστασης / βελτίωσης του προηγούμενου κύκλου θα πρέπει να αξιολογηθούν.

## Αναφορές Παραδοτέων

Η επισκόπηση των παραδοτέων από τον πελάτη θα πρέπει να πραγματοποιείται *<προσδιορίστε τη συχνότητα αυτής της δραστηριότητας>* βάσει των οριζόμενων στο *Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων* και στην *Λίστα Ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων* . *<να συμπεριληφθούν οι σχετικές συνδέσεις με τα σχετικά Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων και Λίστα Ελέγχου Αποδοχής Παραδοτέων. Αν δεν υπάρχουν αυτά τα σχέδια, παρακαλείστε να συνοψίσετε τις σχετικές δραστηριότητες αποδοχής στην παρούσα ενότητα.>*

Τα ευρήματα, προτάσεις και δράσεις αποκατάστασης / βελτίωσης θα συγκεντρωθούν στην Αναφορά Επισκόπησης Ποιότητας και θα επικοινωνηθούν *<Παροχή σύνδεσης με την λίστα διανομής αυτής της αναφοράς>* σύμφωνα με το *Σχέδιο Διαχείρισης Επικοινωνιών*.

## Άλλες Δραστηριότητες Ελέγχου Ποιότητας

*<Να περιγράψετε άλλες δραστηριότητες στο πεδίο του ελέγχου ποιότητας του έργου.>*

# Αρχεία Ποιότητας

Τα αρχεία ποιότητας (τεκμηρίωση ότι οι δραστηριότητες διαχείρισης ποιότητας έχουν πραγματοποιηθεί) αρχειοθετούνται στο αποθετήριο του έργου, μέσα στον φάκελο «Παρακολούθηση & Έλεγχος». Οι διαφορετικές εκδόσεις των εγγράφων του έργου (που έχει δημιουργηθεί σε κάθε επικαιροποίηση ενός εγγράφου) θα περιλαμβάνουν πληροφορίες για την εκτέλεση αυτών των δραστηριοτήτων.

# Διαχειριση διαμορφωσης

*<Ο σκοπός της διαδικασίας Διαχείρισης Διαμόρφωσης του έργου είναι να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη στην αποτελεσματική διαχείριση των εγγράφων και των παραδοτέων του έργου και να παρέχει ένα ενιαίο σταθερό σημείο αναφοράς, διασφαλίζοντας ότι οι σωστές εκδόσεις παραδίδονται στον αιτούντα του έργου / πελάτη. Επιπλέον, βοηθά τον Διαχειριστή Έργου (PM) να προσδιορίσει τις τελευταίες (πλέον επικαιροποιημένες) εκδόσεις των εγγράφων του έργου και να είναι σε θέση να συγκεντρώσει όλες τις πηγές, έγγραφα και άλλες πληροφορίες για το έργο, την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένων αλλαγών, την ιχνηλασιμότητα των εγγράφων του έργου (π.χ. για σκοπούς επιθεώρησης-ελέγχου) και να επιστροφή/ανάκτηση σε προηγούμενες εκδόσεις (διαδικασία-fall-back).*

*Τα έργα μπορούν να ακολουθήσουν τις διαδικασίες διαχείρισης διαμόρφωσης που εφαρμόζεται ήδη στον Οργανισμό / Τμήμα , ή να χρησιμοποιηθούν οι οδηγίες που παρέχονται παρακάτω από τη μεθοδολογία PM2.>*

Η διαδικασία διαχείρισης διαμόρφωσης του έργου περιλαμβάνει την ταυτοποίηση των στοιχείων διαμόρφωσης του έργου (Configuration Item – CI), τα χαρακτηριστικά τους και τους κωδικούς κατάστασης, τη δημιουργία των βάσεων αναφοράς (baselines), τον ορισμό των ρόλων και των υπευθυνοτήτων για τις εγκεκριμένες τροποποιήσεις σε πιστοποιημένα στοιχεία διαμόρφωσης, καθώς και τη συντήρηση και τον έλεγχο ενός αποθετηρίου του έργου.

Η διαχείριση διαμόρφωσης του έργου περιλαμβάνει:

* Ορισμό στοιχείων διαμόρφωσης του έργου
* Καθορισμό τρόπου ονομασίας αρχείων και emails (File and email naming conventions)
* Τρόπο ονομασίας Εκδόσεων και παρακολούθησης των εγγράφων του έργου
* Έλεγχο των εκδόσεων και των τροποποιήσεων των εγγράφων και των παραδοτέων του έργου
* Περιοδικές επισκοπήσεις/ανασκοπήσεις στις καταγραφές των στοιχείων διαμόρφωσης, για να εξεταστεί αν η διαδικασία διαμόρφωσης εφαρμόζεται και αν τα αρχεία καταγραφής ταιριάζουν με την πραγματική κατάσταση
* Αποθήκευση και αρχειοθέτηση των διαχειριστικών εγγράφων του έργου, συμπεριλαμβανομένης της δομής των φακέλων και της ονοματοδοσίας
* Ασφάλεια των στοιχείων διαμόρφωσης, δηλαδή διαχείριση πρόσβασης στοιχείων διαμόρφωσης, αντίγραφα στοιχείων διαμόρφωσης / backups, διαδικασίες ανάκτησης (fall-back) και την διάστημα διατήρησης των αρχείων.

Η περιοδική επισκόπηση/ανασκόπηση των αρχείων των στοιχείων διαμόρφωσης θα ελέγξει αν όλα τα στοιχεία διαμόρφωσης έχουν αναγνωριστεί σωστά, αν οι αλλαγές που σχετίζονται έχουν καταχωρηθεί, εγκριθεί, παρακολουθούνται και εφαρμόζονται σωστά. Για το σκοπό αυτό θα χρησιμοποιηθεί το μητρώο διαμόρφωσης (configuration registry) . Τα πεδία του μητρώου διαμόρφωσης (ενδεικτικά) περιλαμβάνουν:

* Αναγνωριστικό έργου (Project identifier)
* Aναγνωριστικό στοιχείου (Item identifier)
* Περιγραφή
* Κατάσταση
* Ημερομηνία τελευταίας μεταβολής
* Έκδοση
* Τύπος
* Χαρακτηριστικά Στοιχείου (Item attributes)
* Ιδιοκτήτης (Υπεύθυνος) (Owner)
* Αναφορά στην τοποθεσία
* Λεπτομέρειες της σχέσης μεταξύ των στοιχείων
* Ιστορικό αλλαγών στοιχείων διαμόρφωσης (η πληροφορία αυτή μπορεί να γίνει αναφορά στον μητρώο τροποποιήσεων).

Η τοποθεσία του Μητρώου Διαμόρφωσης βρίσκεται στο Παράρτημα 1.

*<Για το έργο σας δημιουργήστε Μητρώο Διαμόρφωσης (η μεθοδολογία PM2 δεν παρέχει σχετικό πρότυπο) και να προσαρμοστεί η παραπάνω λίστα σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες του έργου.>*

*<Προηγούμενες εκδόσεις των στοιχείων διαμόρφωσης θα πρέπει να τηρούνται στο φάκελο του έργου. Η διαδικασία διαχείρισης διαμόρφωσης πρέπει να αναφέρει ποια αρχεία θα πρέπει να τηρούνται και για ποιο χρονικό διάστημα.>*

**Ονοματοδοσία αρχείων διαχείρισης έργου**

Το έργο ακολουθεί τη μεθοδολογία PM2 και χρησιμοποιεί την ακόλουθη μορφή ονομασίας αρχείων διαχείρισης έργου:

**αρχεία**: (XX) (Όνομα Αρχείου) (Όνομα Έργου) (ΗΗ-ΜΜ-ΕΕΕΕ) .v (xx)...

*<Παράδειγμα: 04.Εγχειρίδιο Έργου.XYZ.11-11-2017.V1.0.docx>*

επεξηγήσεις:

* XX (δύο αριθμητικούς χαρακτήρες) είναι ο αριθμός του εγγράφου, σύμφωνα με όλα τα πρότυπα PM2. Άλλα έγγραφα που δεν περιλαμβάνονται στα πρότυπα PM2 μπορεί να προσδιοριστούν ακολουθώντας αντίστοιχη αρίθμηση των εγγράφων. Ο αριθμός αυτός είναι μοναδικός για καθένα από τα πρότυπα διαχειριστικά έγγραφα έργου.
* xx αναφέρεται στην έκδοση του εγγράφου. Αν η έκδοση ενός εγγράφου ξεκινά με «0.x» αυτό σημαίνει ότι το έγγραφο δεν έχει ακόμη εγκριθεί. Mικρές αλλαγές μπορούν να αντανακλώνται στο δεκαδικό (αριθμός αναθεωρήσεων) και σημαντικές αλλαγές (επίσημη σχόλια) στον πρωτοβάθμιο αριθμό.

Όταν δημιουργείται ένα έγγραφο έργου, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα πρέπει να προσδιορίζει:

* Τον τίτλο του εγγράφου
* Τον τύπο του εγγράφου (π.χ. σχέδιο, λίστα ελέγχου, κατάλογος, οδηγός, πρότυπο, μελέτη, αναφορά)
* Τον αριθμό έκδοσης
* Την ημερομηνία έκδοσης
* Πληροφορίες ελέγχου του εγγράφου, υπεύθυνο έγκρισης εγγράφου, αναθεωρητές (reviewers), το ιστορικό του εγγράφου και την τοποθεσία αποθήκευσης του εγγράφου
* Την ταξινόμηση της εμπιστευτικότητας του έγγραφου.

**Σήμανση στη θεματολογία των emails του έργου:** (Όνομα Έργου), (θέμα), (είδος επικοινωνίας, π.χ. για έγκριση, για ενημέρωση, για εξέταση, για ενέργεια), (προσθήκη ελεύθερου κειμένου – εφόσον απαιτείται).

*<Παράδειγμα: [Έργο] [Ενότητα έργου] [Έγγραφο] [Κατάσταση εγγράφου: π.χ. για αναθεώρηση] ...>*

**Διαχείριση Εκδόσεων και απελευθέρωσης εγγράφων και παραδοτέων (Versioning and release of artefacts and deliverables)**

Το έργο αυτό χρησιμοποιεί τα ακόλουθα εργαλεία για τη διαχείριση της εκδόσεων και την απελευθέρωση των παραδοτέων:

* ...

*<Αναφέρατε τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για τη διαχείριση των εκδόσεων των παραδοτέων.>*

Η τοποθεσία των τελευταίων εκδόσεων των εγγράφων και των παραδοτέων του έργου αναφέρονται στο Μητρώο Διαμόρφωσης.

**Αποθήκευση και αρχειοθέτηση των διαχειριστικών εγγράφων και των παραδοτέων του έργου**

Ο Πάροχος Λύσεων (SP) ή ο Κύριος του Έργου (PO) μπορεί να έχει μια εσωτερική πολιτική σε ό,τι αφορά στη διαχείριση εγγράφων και αρχείων, και τα έργα θα πρέπει να ακολουθήσουν αυτές τις διαδικασίες. Ο Οργανισμός μπορεί να έχει ένα ρόλο που να είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση εγγράφων (DMO), ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή/χρήση ενός συστήματος διαχείρισης εγγράφων και αρχείων.

Για το έργο αυτό, ο Διαχειριστής Έργου (PM) θα δομήσει τα διαχειριστικά Έγγραφα του έργου σύμφωνα με τις φάσεις της μεθοδολογίας PM2, σύμφωνα με την ακόλουθη ονομασία φακέλων:

* 01 Έναρξη
* 02 Σχεδιασμός
* 03 Υλοποίηση
* 04 Παρακολούθηση & Έλεγχος
* 05 Κλείσιμο

*<Ο Κύριος του Έργου (PO) και ο Πάροχος Λύσεων (SP) θα πρέπει να συμφωνήσουν σχετικά με το πεδίο εφαρμογής της διαχείρισης διαμόρφωσης και να καθορίζουν από κοινού τις διαδικασίες που πρέπει να εφαρμοστούν για την τροποποίηση, την έγκριση, τη συντήρηση (συμπεριλαμβανομένων των περιόδων διατήρησης) και τη διατήρηση του αρχείου των στοιχείων διαμόρφωσης του έργου. Συνιστάται να συμφωνήσουν σχετικά με τις διαδικασίες ασφάλειας, τα οποία θα περιλαμβάνουν πολιτική/οδηγίες για την πρόσβαση για την προβολή αρχείων, διαχείριση για αντίγραφα των δεδομένων του έργου, θέση αρχείων για την εξασφάλιση της συνέχειας, μέσα αποθήκευσης που θα χρησιμοποιηθούν, τις περιόδους διατήρησης και εκκαθάρισης των δεδομένων (όταν τα δεδομένα δεν είναι πλέον αναγκαία). Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να αναφέρονται στο παρόν τμήμα ή να γίνεται αναφορά σε άλλα έγγραφα.>*

# Σχετικα Σχεδια της PM²

**Εγχειρίδιο Έργου**

Το Εγχειρίδιο Έργου προβλέπει τη γενική (σε υψηλό επίπεδο) προσέγγιση για την υλοποίηση των στόχων του έργου, η οποία περιλαμβάνει απαιτούμενα έγγραφα, τα πρότυπα που θα ληφθούν υπόψη και σε υψηλό επίπεδο την περίληψη της προσέγγισης της διαχείρισης ποιότητας και διαμόρφωσης. Η θέση αυτού του εγγράφου αναφέρεται στο Παράρτημα 1.

**Σχέδιο Διαχείρισης Επικοινωνιών**

Το Σχέδιο Διαχείρισης Επικοινωνιών βοηθά να εξασφαλιστεί ότι όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου, έχουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για να εκτελούν τα καθήκοντά τους κατά τη διάρκεια του έργου. Καθορίζει και τεκμηριώνει τα στοιχεία επικοινωνίας, τη μορφή, τη συχνότητα, το κοινό και τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Η θέση αυτού του εγγράφου αναφέρεται στο Παράρτημα 1.

**Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων**

Η διαχείριση της επίσημης αποδοχής των παραδοτέων του έργου από τον πελάτη (ευθύνες, δραστηριότητες και τα κριτήρια για την αποδοχή των παραδοτέων) περιγράφεται στο Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων. Η θέση αυτού του εγγράφου αναφέρεται στο Παράρτημα 1.

**Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων**

Η διαχείριση των ζητημάτων και των αποφάσεων περιγράφεται στο Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων. Αυτό το έγγραφο καθορίζει το πώς τα ζητήματα εντοπίζονται, αξιολογούνται, και αναθέτονται για ανάλυση και τον τρόπο εφαρμογής των αποφάσεων. H διαχείριση ζητημάτων υποστηρίζει την επίλυση των ζητημάτων πριν από την αποδοχή των παραδοτέων / του έργου. Η θέση αυτού του εγγράφου αναφέρεται στο Παράρτημα 1.

# Παράρτημα 1: Αναφορές και Σχετικά Εγγραφα

*<Χρησιμοποιήστε αυτήν την ενότητα για να αναφέρετε (ή να προσαρτήσετε εάν χρειάζεται σε ξεχωριστό παράρτημα) οποιαδήποτε σχετική ή πρόσθετη πληροφορία. Καθορίστε κάθε αναφορά ή σχετικό έγγραφο ανά τίτλο, έκδοση (αν υπάρχει), ημερομηνία και πηγή (π.χ. θέση του εγγράφου ή του οργανισμού έκδοσης).>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Αναφορά ή Σχετικό Έγγραφο** | **Πηγή ή Σύνδεσμος/Τοποθεσία** |
| 1 | *<Παράδειγμα>*  04.Ενχειριδιο\_Εργου.XYZ.HH-MM-EEEE.v.1.0.docx | *<Παράδειγμα Τοποθεσίας>*  *< U:\METHODS\ProjectX\Documents\>* |
| 2 | 08.Σχέδιο\_Ποιότητας.XYZ.HH-MM-EEEE.v.1.0.docx | *<Τοποθεσία Εγγράφου.>* |
| 3 | 09.Σχέδιο\_Επικοινωνίας.XYZ.HH-MM-EEEE.v.1.0.docx | *< Τοποθεσία Εγγράφου.>* |
| 4 | 10.Σχέδιο Αποδοχής Παραδοτέων.HH-MM-EEEE.v.1.0.docx | *< Τοποθεσία Εγγράφου.>* |
| 5 | *Φάκελος έργου* | *< Τοποθεσία Εγγράφου.>* |
| 6 | *<Παράδειγμα συγκεκριμένης Αναφοράς>* | *<Προσδιορισμός τοποθεσίας της αναφοράς>* |
|  |  |  |