

ANEXA 10. ACTIVITĂȚI QA/QC

A.1. PREZENTARE GENERALĂ A ACTIVITĂȚILOR QA/QC ALE PROIECTULUI



Un sistem **Asigurarea Calității / Controlul Calității** orientat către proiect, care acoperă serviciile de consultanță oferite, va fi stabilit și implementat pe durata proiectului. **TÜMAŞ** și **SAFEGE** operează un sistem de Asigurare a Calității conform standardului DS/EN ISO 9001:2015 pentru serviciile de consultanță care vor fi realizate în cadrul acestei misiuni. În acest scop, **TÜMAŞ** și **SAFEGE** vor înființa o **Echipă de Supraveghere QA/QC (Asigurarea Calității / Controlul Calității)** pentru serviciile de consultanță. Echipa QA/QC din cadrul personalului sediului nostru central va asigura desfășurarea

Joint Venture-ul nostru va asigura desfășurarea completă a activităților de asigurare a calității și control al calității pentru serviciile de consultanță în cadrul acestui Contract de Servicii.

completă a activităților de asigurare a calității și de control al calității în timpul execuției serviciilor de consultanță pentru Proiectul Spitalului Regional Bălți. Această structură va aduce un „**SISTEM COMPLET DE ASIGURARE ȘI CONTROL AL CALITĂȚII**” în cadrul Contractului de Servicii. În plus, principalele elemente legate de serviciile QA/QC care vor fi gestionate în timpul execuției proiectului sunt enumerate mai jos:

Sistemul de Asigurare a Calității / Control al Calității:

În conformitate cu Sistemul de Management al Calității, vom implementa un sistem QA/QC pentru Contractul de Servicii, care va reglementa metodele de lucru și procedurile de raportare urmate de consultanții tehnici. Acest sistem QA/QC va fi detaliat într-un Manual QA/QC, care va fi pregătit de Experții QA/QC din sediile centrale **TÜMAŞ** și **SAFEGE**, sub supravegherea Managerului de Proiect și a Directorilor de Proiect la începutul Contractului de Servicii. În plus, ca parte a angajamentului nostru de bază de a asigura calitatea în cadrul Contractului de Servicii, propunem să desfășurăm un audit intern al calității la jumătatea implementării contractului pentru a verifica respectarea de către Consultant a sistemului QA/QC stabilit.

Manualul de Asigurare a Calității / Control al Calității:

Următoarele subiecte vor fi acoperite în manual:

- Organizarea Proiectului în cadrul Contractului
- Controlul Documentelor
- Controlul Activităților
- Verificarea Rezultatelor
- Planificarea Funcției de Control
- Documentarea Funcției de Control
- Proceduri pentru Modificările Programului

Controlul Documentelor:

Pregătirea, verificarea, aprobarea, transmiterea, utilizarea, corectarea și arhivarea documentelor vor fi controlate conform unui protocol agreed. Toată corespondența și procesele-verbale ale ședințelor desfășurate pe durata realizării Contractului vor fi păstrate într-un dosar principal, înregistrate și etichetate pentru a facilita accesul rapid.

Planificarea:

Pentru a asigura asigurarea calității, planificarea sistematică și disciplinată a realizării Contractului va sta la baza tuturor activităților desfășurate de Consultant. Managerul de Proiect va fi responsabil de controlul procesului de planificare. Elementul cheie al funcției de planificare va fi asigurarea atribuirii responsabilității pentru fiecare sarcină specifică de consultanță. Atribuirea responsabilităților va constitui o parte importantă a activităților de mobilizare care vor fi dezvoltate în perioada de început a fazelor.

Verificare și Aprobare:

Toate rapoartele de proiectare, tehnice și de progres, precum și documentele produse de Consultant, vor fi supuse procesului de verificare și aprobare, ca parte a monitorizării progresului implementării contractului. Se aplică patru tipuri de verificări:

1. Verificare inițială (realizată de persoana care a pregătit documentul);
2. Verificare pe disciplină (evaluarea conținutului tehnic de către Echipa de Proiect);

3. Verificare de interfață (verificarea integrării și consistenței documentului, precum și a conformității acestuia cu concluziile altor documente de realizare a Contractului);
4. Revizuire a realizării Contractului (o evaluare generală a serviciilor prestate în cadrul Contractului sau a părților acestuia).

Auditul Calității:

Echipa care lucrează în sediile centrale va desfășura ocazional audituri interne de calitate pe durata realizării Contractului, pentru a se asigura că sistemul de asigurare a calității / control al calității este respectat de Echipa de Proiect în timpul documentației de proiectare, asistenței tehnice și serviciilor de consultanță.

Proceduri de Asigurare a Calității (QAP):

Pentru proiectele de servicii de consultanță de acest tip, este deosebit de important să se stabilească, să se implementeze și să se aplice Proceduri de Asigurare a Calității (QAP), ale căror elemente principale includ:

- Stabilirea și urmărirea procedurilor de comunicare între diferitele părți implicate,
- Atribuirea puterilor și responsabilităților care vor fi asumate de diferiți membri ai echipei,
- Stabilirea procedurilor și a sistemelor de păstrare a documentelor legate de proiect (corespondență, calcule, desene, rapoarte etc.).

Acest sistem va fi implementat atât pentru arhiva fizică, cât și pentru cea digitală. Această abordare permite un transfer ușor de date între ambele sisteme și o actualizare sincronizată a datelor. Cu stocarea datelor, în care Consultantul este centralizat într-o structură uniformă și transparentă, munca devine mai eficientă, iar pierderea sau coruperea datelor poate fi prevenită.

A.2. SISTEMUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII / CONTROL AL CALITĂȚII

În calitate de Consultant, vom implementa un sistem robust de Asigurare a Calității / Control al Calității (QA/QC) conform standardelor ISO 9001:2015, pentru a asigura că toate serviciile furnizate sunt de cea mai înaltă calitate și respectă pe deplin cerințele proiectului. Acest sistem va fi adaptat nevoilor specifice ale proiectului, acoperind fiecare fază, de la proiectare până la supervizarea autorului. Consultantul va stabili un sistem QA/QC orientat către proiect, asigurând monitorizarea, evaluarea și supravegherea continuă a tuturor activităților proiectului. Orice abateri sau neconformități identificate vor fi abordate prompt, garantând livrarea unor rezultate de înaltă calitate care să îndeplinească sau să depășească așteptările Beneficiarului.

A.3. OBIECTIVELE SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII / CONTROL AL CALITĂȚII

Obiectivele sistemului de Asigurare a Calității / Control al Calității pentru acest proiect sunt de a asigura conformitatea deplină cu standardele naționale și internaționale relevante, inclusiv ISO 9001:2015, și de a îndeplini cerințele specifice stabilite de Beneficiar. Consultantul va stabili mecanisme de monitorizare continuă pentru a evalua calitatea tuturor livrabilelor de proiectare și a activităților, asigurând alinierea acestora cu obiectivele proiectului. Comunicarea și coordonarea eficientă între toți factorii implicați în proiect vor fi prioritizate pentru a asigura înțelegerea și îndeplinirea așteptărilor de calitate. Sistemul va identifica și atenua proactiv riscurile, va aborda neconformitățile cu acțiuni corective în timp util și va asigura respectarea termenelor proiectului. Scopul final este de a obține o satisfacție ridicată a clientului prin furnizarea de rezultate care depășesc așteptările, promovând în același timp o cultură a îmbunătățirii continue pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului.

A.4. PLANUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII / CONTROL AL CALITĂȚII

Consultantul va elabora un Plan cuprinzător de Asigurare a Calității / Control al Calității pentru a asigura că toate activitățile proiectului respectă standardele de calitate cerute. Planul va fi dezvoltat în conformitate cu standardele ISO 9001:2015 și va include proceduri specifice pentru monitorizarea și controlul calității livrabilelor de proiectare în fiecare etapă a proiectului. Acesta va defini rolurile și responsabilitățile tuturor membrilor echipei, asigurând integrarea managementului calității în procesele proiectului, de la proiectare până la supervizarea autorului. Planul de Asigurare a Calității / Control al Calității va include, de asemenea, un calendar detaliat pentru audituri, inspecții și revizuirii de calitate, precum și proceduri pentru identificarea neconformităților și implementarea acțiunilor corective în timpul procesului de proiectare. Colaborarea continuă cu Clientul va asigura că proiectul respectă sau depășește standardele de calitate așteptate, iar planul va fi actualizat după cum este necesar pentru a aborda problemele emergente.

A.5. PROCEDURI SPECIFICE DE CALITATE

Consultantul va implementa proceduri specifice de calitate pentru a se asigura că toate activitățile proiectului respectă cele mai înalte standarde de calitate și îndeplinesc cerințele definite. Aceste proceduri vor acoperi etapele cheie ale proiectului, inclusiv proiectarea și livrarea documentației finale pentru licitație. Procedurile specifice vor include următoarele:

- **Revizuirea și Verificarea Proiectului:** Un proces structurat pentru revizuirea și verificarea tuturor documentelor de proiectare și a specificațiilor tehnice, pentru a asigura conformitatea cu cerințele proiectului și reglementările relevante. Acesta va include verificări pentru acuratețe, completitudine și fezabilitate.
- **Managementul Neconformităților:** Un sistem pentru identificarea, documentarea și remedierea oricăror neconformități sau abateri de la standardele de calitate stabilite. Acțiunile corective vor fi implementate prompt, iar măsurile preventive vor fi aplicate pentru a evita reapariția acestora în documentația de proiectare.
- **Predarea Finală și Documentația:** O procedură pentru inspecția finală și predarea proiectului complet, asigurând că toate livrabilele de proiectare sunt complete, pe deplin funcționale și respectă așteptările Beneficiarului. Va fi furnizată o documentație cuprinzătoare pentru a garanta o construcție corectă a facilităților spitalului.

A.6. DOCUMENTAȚIA DE ASIGURARE A CALITĂȚII / CONTROL AL CALITĂȚII

Consultantul va dezvolta și menține o documentație cuprinzătoare de Asigurare a Calității / Control al Calității pe toată durata proiectului pentru a asigura transparența, trasabilitatea și conformitatea cu standardele de calitate. Această documentație va include toate înregistrările, rapoartele și materialele care demonstrează respectarea Planului și procedurilor de Asigurare a Calității / Control al Calității. Componentele principale ale documentației de Asigurare a Calității vor include:

- Planul de Asigurare a Calității / Control al Calității: Un document detaliat care descrie abordarea managementului calității, incluzând rolurile, responsabilitățile și procedurile care trebuie urmate pe parcursul proiectului.
- Rapoarte de Revizuire a Proiectului: Documentația tuturor revizuirilor de proiect, incluzând comentarii, corecții și aprobări, pentru a asigura că proiectele respectă specificațiile și standardele cerute.
- Rapoarte de Neconformitate (NCRs): Înregistrări ale neconformităților identificate, incluzând acțiunile corective luate și măsurile preventive implementate pentru a aborda problemele și a preveni reapariția acestora în documentația de proiectare.
- Rapoarte de Audit și Inspecție: Rapoarte generate din audituri interne și externe de calitate, documentând constatările, recomandările și acțiunile întreprinse pentru a asigura conformitatea cu standardele de calitate.
- Documente de Conformitate: Aprobarea conformității documentației de proiectare în conformitate cu standardele de proiect utilizate în cadrul proiectului, asigurând că toate componentele respectă reglementările și standardele de calitate necesare.
- Raport Final de Calitate: Un raport cuprinzător la finalul proiectului, care rezumă activitățile de asigurare a calității / control al calității desfășurate, detaliind rezultatele revizuirilor și modificărilor și confirmând că toate cerințele au fost îndeplinite înainte de predarea finală a documentației de proiectare.

Toată documentația de asigurare a calității / control al calității va fi actualizată regulat și stocată în siguranță, asigurând accesul tuturor părților interesate la informații corecte și actualizate pe tot parcursul proiectului.

A.7. INSTRUMENTE DE SUPORT

Joint Venture-ul nostru utilizează următoarele instrumente de suport pentru a asigura o calitate ridicată a tuturor livrabilelor și solicitărilor:

- Software pentru Managementul Calității: O soluție software robustă care permite monitorizarea în timp real a proceselor de asigurare a calității / control al calității, urmărește neconformitățile și facilitează gestionarea acțiunilor corective și preventive. Acest instrument ajută la documentarea tuturor activităților proiectului și asigură respectarea standardelor de proiectare pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului.
- Sistem de Control al Documentelor: Un sistem eficient de management al documentelor care asigură stocarea sigură și organizată a tuturor documentațiilor proiectului. Facilitează controlul versiunilor, accesul rapid și partajarea documentelor între părțile interesate, garantând că toate documentele proiectului sunt actualizate și conforme cu standardele cerute.
- Platformă de Management al Proiectului: O platformă colaborativă care integrează cronologiile proiectului, sarcinile și resursele, permițând echipei să urmărească progresul activităților, să gestioneze riscurile și să asigure respectarea programului proiectului. Acest instrument facilitează, de asemenea, comunicarea și coordonarea fluentă între toți membrii echipei și părțile interesate.
- Instrument de Gestionare a Revizuirilor Documentelor: Un instrument digital care ajută la programarea, urmărirea și raportarea tuturor revizuirilor documentației efectuate în timpul proiectului. Asigură că toate documentele și rapoartele respectă standardele de proiectare necesare și că orice probleme sunt abordate prompt.

- Software pentru Managementul Riscurilor: Un instrument care identifică riscurile potențiale pentru calitatea, costul sau cronologia proiectului. Ajută la evaluarea, prioritizarea și atenuarea riscurilor, garantând că proiectul rămâne pe drumul cel bun și își îndeplinește obiectivele de calitate pentru documentația de proiectare.
- Tablou de Bord pentru Monitorizarea Performanței: Un instrument de monitorizare în timp real care oferă perspective vizuale asupra indicatorilor cheie de performanță (KPIs) legați de calitate, asigurând că Echipa de Proiect poate identifica rapid zonele care necesită îmbunătățiri și poate lua măsuri corective pentru documentația de proiectare corespunzătoare.

Aceste instrumente, combinate cu procedurile noastre de calitate stabilite, contribuie la asigurarea faptului că proiectul respectă cele mai înalte standarde de calitate, eficiență și conformitate cu așteptările Beneficiarului.

Principalele etape ale Controlului Calității sunt prezentate mai jos:

