

Organizzazione [Nome]

Dipartimento [Nome]

Piano di gestione della qualità

<Nome Progetto>

Data: <Data>

Versione Doc: <Versione>

Versione modello: 3.0.1



*Questo modello è basato sulla Guida PM² V3.0*

*Per l'ultima versione di questo modello consultare la guida Wiki di PM²*

< *Il metodo PM² è stato sviluppato dalla Commissione Europea. Open PM² fornisce le linee guida ed i modelli per facilitare la gestione e la documentazione dei progetti.>*

**Informazioni sul documento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Impostazioni** | **Valore** |
| **Titolo del documento:** | Piano di gestione della qualità |
| **Titolo del progetto** | <Nome Progetto> |
| **Autore del documento:** | <Autore del documento> |
| **Committente del progetto:** | <Committente del progetto (PO)> |
| **Responsabile del progetto:** | <Responsabile di progetto (PM)> |
| **Versione del doc.:** | <Versione> |
| **Livello di riservatezza:** | <Pubblico, Limitato, Alto> |
| **Data:** | <Data> |

**Responsabile/i e revisore/i del documento**

NOTA: È obbligatorio identificare tutti coloro che approvano il documento. È inoltre necessario conservare i loro record. Tutti i revisori presenti nella tabella sono considerati obbligatori a meno che non siano esplicitamente elencati come facoltativi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Ruoli** | **Azione** | **Data** |
|  |  | *<Approva / Revisiona>* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Cronologia del documento:**

L' autore del documento è autorizzato ad apportare i seguenti tipi di modifiche senza richiedere che il documento venga nuovamente approvato:

* Modifiche editoriali, formattazione e ortografia
* Precisazioni

Per richiedere una modifica a questo documento, contattare l'autore del documento o il Committente di progetto (PO).

Le modifiche a questo documento sono riassunte nella tabella seguente in ordine cronologico inverso (l'ultima versione in cima).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisione** | **Data** | **Creata da** | **Breve descrizione della modifica** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gestione della configurazione: archiviazione del documento**

L'ultima versione di questo documento è archiviata in <posizione>.

|  |
| --- |
| *<* *Queste note dovrebbero essere eliminate nella versione finale:>*  **Note per gli Artefatti:**   * *Testo in <arancione>: deve essere sostituito.* * *Testo in <blu>: linee guida su come utilizzare il modello. Dovrebbe essere eliminato nella versione finale.* * *Testo in <verde>: può essere personalizzato. Dovrebbe essere ricolorato in nero nella versione finale.* |

INDICE

1. IntroduZIONE 4

2. OBIETTIVI DI GESTIONE DELLA QUALITà 4

3. PROCESSO DI GESTIONE DELLA QUALITà 4

3.1. Ruoli e responsabilità nella gestione della qualità 8

4. STRUMENTI E TECNICHE 9

5. ATTIVITà DI garanzia DELLA QUALITà 9

6. METRICA 10

7. CONTROLLO QUALITà 11

7.1. Revisione della qualità 11

7.2. Revisione dei prodotti 11

7.3. Altre attività di controllo qualità 11

8. Record qualità 11

9. gestione della configurazione 11

10. piani PM² collegati 13

Appendice 1: riferimenti e documenti collegati 15

# Introduzione

La guida PM² prevede una sintetica sezione sulla gestione della qualità nella *Guida di gestione del progetto*. Tuttavia, l'utilizzo di questo modello di *Piano di gestione della qualità* è consigliato in caso di progetti complessi o rischiosi in cui le attività inerenti alla qualità sono di particolare importanza per il progetto.

Gli obiettivi di questo documento sono:

* Delineare la strategia riguardo la qualità, l'approccio e il processo da utilizzare per il progetto;
* Identificare i ruoli e le responsabilità relative alla gestione della qualità del progetto;
* Identificare i principali artefatti e prodotti relativi alla gestione del progetto;
* Definire le attività di garanzia e controllo della qualità e pianificarle durante tutto il progetto;
* Facilitare l'accordo sui requisiti e le metriche di qualità del progetto e il metodo per valutarle;
* Specificare la metodologia, gli standard, gli strumenti e le tecniche utilizzati per supportare la gestione della qualità.

Si noti che nella *Guida di gestione del progetto PM²,* il *Piano di gestione della qualità* è descritto principalmente come parte di essa. Tuttavia, il Responsabile di progetto (PM) può decidere, data la dimensione o la complessità del progetto, di utilizzare un documento separato per definire in maniera più dettagliata le caratteristiche di qualità per il progetto e in questo caso si consiglia di utilizzare questo modello.

# Obiettivi di Gestione della Qualità

La gestione della qualità del progetto mira a garantire che il progetto soddisfi i risultati attesi nel modo più efficiente e che i prodotti vengano accettati dagli stakeholder. Implica la supervisione di tutte le attività necessarie per mantenere il livello di eccellenza desiderato. Ciò include la creazione e l'implementazione della pianificazione e della garanzia della qualità, nonché del controllo e del miglioramento della qualità.

Questo progetto seguirà il processo di gestione della qualità PM2 che comprende le attività relative all'identificazione, pianificazione, esecuzione e monitoraggio e controllo delle attività relative alla qualità del progetto.

I principali obiettivi di qualità del progetto sono i seguenti:

* Le caratteristiche di qualità del progetto sono definite, concordate e raggiunte durante tutto il progetto;
* Le attività di garanzia della qualità sono svolte come pianificato;
* Assicurare la conformità con le norme e i regolamenti dell'organizzazione, nonché con le norme, i regolamenti e la legislazione vigente;
* Qualsiasi non conformità (o opportunità di miglioramento della qualità) è identificata e implementata;
* I prodotti sono accettati dagli stakeholder in base ai criteri di qualità/accettazione definiti.

*<Personalizzare gli obiettivi di qualità di cui sopra in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione>*

# Processo di Gestione della Qualità

*<Se necessario, adattare il processo di gestione della qualità (completare la descrizione o eliminare le attività che non sono applicabili al progetto.>*

Il processo di gestione della qualità del progetto comprende tutte le attività (relative sia ai processi sia ai prodotti) che aumenteranno la capacità di soddisfare i risultati attesi del progetto identificati nella *Scheda di inizio progetto*.

Il processo di gestione della qualità per questo progetto si compone di cinque passaggi chiave:

* Definire le caratteristiche di qualità (del progetto);
* Eseguire l'la garanzia della qualità;
* Eseguire il controllo di qualità;
* Eseguire l'accettazione dei prodotti;
* Eseguire l'accettazione finale (del progetto).

**1° Passaggio: Definire le caratteristiche di qualità**

Lo scopo di questo passaggio è identificare gli obiettivi, l'approccio, i requisiti, le attività e le responsabilità del processo di gestione della qualità e come sarà implementato nel corso del progetto. Tutto ciò è documentato in questo piano in base agli obiettivi del progetto, all'approccio, ai prodotti, ai benefici attesi e alle risorse disponibili (come definito nel *Business Case*, nella *Scheda di inizio progetto*, nella *Guida di gestione del progetto*, nel *Piano di progetto* ed in altri piani).

Il *Piano di gestione della qualità* include:

* Obiettivi, approccio e requisiti per la qualità;
* Standard di qualità, linee guida, strumenti e tecniche, ad es. la *Checklist di verifica di qualità* e la *Checklist di accettazione dei prodotti*;
* Attività di garanzia della qualità e relative responsabilità, ad es. Riunioni di revisione del progetto, rapporti mensili sulle attività, verifica della conformità e audit alle attività di garanzia della qualità dei fornitori, tra le altre;
* Attività di controllo qualità per il miglioramento continuo, ad es. revisione degli artefatti di gestione del progetto e revisioni dei piani di qualità;
* Procedura di configurazione relativa agli artefatti e ai prodotti di progetto.

Tutte le attività concernenti la qualità relative agli artefatti di gestione del progetto sono documentate nel *Piano di gestione della qualità*, mentre le attività di controllo e garanzia della qualità relative ai prodotti del progetto possono essere trovate in documenti separati come ad es. piani di test. Questi documenti sono specifici rispetto al settore del progetto e quindi non fanno parte del metodo PM². Le attività di controllo della qualità per l'accettazione formale da parte del cliente dei prodotti sono documentate nel *Piano di accettazione dei prodotti*.

*<Nel caso in cui non esista formalmente un Piano di accettazione dei prodotti, le attività di accettazione dei prodotti possono essere descritte nel Piano di gestione della qualità (o nella Guida di gestione del progetto)>.*

Le tecniche che verranno utilizzate per la pianificazione della qualità sono le seguenti:

* Analisi costi benefici;
* Costo della Qualità (CoQ);
* Analisi comparativa;
* Campionamento statistico;
* Prioritizzazione dei requisiti di qualità (MoSCoW – Deve avere, Dovrebbe avere, Potrebbe avere o Non avrà).
* …

*<Personalizzare l'elenco sopra in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione.>*

Considerando i requisiti del richiedente, il Responsabile di progetto (PM) determina l'equilibrio tra costo/tempo/rischio e qualità dei prodotti sulla base di un'analisi costi-benefici e definisce le attività di garanzia e controllo della qualità. Per queste attività, dovrebbero essere definite anche le metriche di qualità insieme alle tolleranze di accettazione.

La *Checklist di verifica di qualità*, la *Checklist di fine fase* e la *Checklist di accettazione dei prodotti* sono gli strumenti che verranno utilizzati per convalidare la conformità a questo piano. Le checklist di cui sopra devono essere definite e create durante la fase di pianificazione <*Personalizzare i modelli PM2>.*

Oltre alle checklist di cui sopra, verrà utilizzato il seguente strumento: *<aggiungere strumenti aggiuntivi da utilizzare per la pianificazione e il controllo della qualità del progetto in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione.>*

**2° Passaggio: Eseguire la garanzia di qualità**

Lo scopo di questo passaggio è verificare le prestazioni e la conformità delle attività di progetto (e di gestione del progetto) ai requisiti di qualità definiti. Le attività di garanzia della qualità sono definite sulla base dell'approccio generale alla gestione del progetto (descritto nella *Guida di gestione del progetto*) e fanno parte del *Piano di progetto*.

La garanzia della qualità verrà eseguita valutando:

* la progettazione dei controlli di progetto, confermandone l'attuazione e valutandone l'efficacia operativa. Queste attività prenderanno in considerazione gli obiettivi di qualità insieme ai rischi del progetto.
* La conformità con le norme e i regolamenti dell'organizzazione, nonché con le norme, i regolamenti e la legislazione vigenti.

Le attività di garanzia della qualità solitamente non sono svolte dal Responsabile di progetto (PM), ma saranno svolte:

* Internamente: da un membro della *Funzione di garanzia di qualità del progetto* (PQA) e dall'organizzazione del progetto (PCT, BM, SP); e/o
* Esternamente: ad es. esternalizzando gli audit a enti/revisori esterni se necessario.

I risultati delle attività di garanzia della qualità saranno documentati nei relativi rapporti sulla qualità e sullo stato o/e nei relativi registri di progetto. Le raccomandazioni per i miglioramenti possono derivare dalla garanzia della qualità e vengono elaborate dal controllo di qualità sotto forma di richieste di modifica.

*<Menzionare gli artefatti in cui i risultati della garanzia di qualità saranno documentati in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione.>*

**3° Passaggio: Eseguire il controllo di qualità**

Lo scopo di questo passaggio è monitorare e consolidare i risultati delle attività di garanzia della qualità al fine di valutare la conformità e le prestazioni, raccomandare le modifiche necessarie e pianificare nuove attività di garanzia della qualità o perfezionare quelle esistenti. Il monitoraggio e il controllo della qualità vengono eseguiti durante tutto il progetto dal Responsabile di progetto (PM).

La *Checklist di verifica di qualità* sarà utilizzata dal Responsabile di progetto (PM) per valutare le attività di controllo qualità e per convalidare la conformità ai piani in termini di ambito, tempi, costi, qualità, organizzazione del progetto, comunicazione, rischi, contratti e soddisfazione del cliente. Inoltre, il Responsabile di progetto (PM) riassumerà e documenterà i risultati della *Checklist di verifica di qualità*, il loro impatto, le raccomandazioni insieme a qualsiasi azione di riparazione/miglioramento. I registri del progetto verranno quindi utilizzati anche per documentare i rischi, punti di attenzione, decisioni e modifiche correlati.

Durante il controllo e la verifica dell'adeguatezza della gestione della qualità del progetto, il Responsabile di progetto (PM) prenderà in considerazione tutti gli eventi che possono influenzare negativamente o favorevolmente il raggiungimento degli obiettivi del progetto e perfezionerà di conseguenza il *Piano di gestione della qualità*. Inoltre, il Responsabile di progetto (PM) determinerà l'efficacia dei processi di progetto, cercherà potenziali miglioramenti nell'efficienza dei processi, analizzerà i risultati delle misurazioni e la loro efficacia e svilupperà *Rapporti di verifica di qualità* con il consolidamento dei risultati e delle raccomandazioni.

I risultati delle attività di garanzia della qualità verranno utilizzati per migliorare la qualità delle attività del progetto e quindi possono generare richieste di modifica per azioni correttive o preventive o aggiornamenti nella documentazione del progetto, ad es. nel *Piano di progetto*.

Dopo l'identificazione di tutte le non conformità o opportunità di miglioramento, il Responsabile di Progetto (PM) elaborerà/convaliderà raccomandazioni e stabilirà piani d'azione, consultando gli opportuni stakeholder.

Le azioni possono comportare richieste di modifica, identificazione di nuovi rischi e punti di attenzione, riprogrammazione delle attività o aggiunta di nuove attività al *Piano di progetto*. Può anche identificare, tra le altre cose, esigenze di formazione e risorse, attività aggiuntive per l’garanzia della qualità. Queste azioni identificheranno quale documentazione del progetto deve essere aggiornata e l'ID dell'azione presente nei documenti correlati (registri di progetto o *Piano di progetto*). Tutte queste azioni saranno incorporate (almeno quelle che richiedono più impegno/costo) nel *Piano di progetto,* al fine di avere una visione consolidata di tutte le attività relative al progetto.

Inoltre, questo passaggio comprende anche la revisione e la convalida di ciascun pacchetto di lavoro del progetto (definito nel *Piano di progetto*). Se i risultati sono conformi ai requisiti di qualità, il Responsabile di progetto (PM) otterrà l'approvazione sugli output prodotti in ciascun passaggio di fase, in base ai criteri definiti. La *Checklist di fine fase* viene utilizzata per supportare la revisione di fine fase. Inoltre, le decisioni formali go/no-go relativa ad ogni milestone o fase saranno concordate e accettate dal Committente di Progetto (PO) <*o dal Comitato direttivo di progetto (PSC)>,* in base ai criteri di successo.

Tutte le modifiche al *Piano di gestione della qualità* e al *Piano di accettazione dei prodotti* saranno concordate dagli stakeholder e approvate dal Comitato direttivo del progetto (PSC).

**4° Passaggio: Eseguire l’accettazione dei prodotti**

Lo scopo di questo passaggio è ottenere l'approvazione formale dal Committente di progetto (PO) per ogni prodotto di progetto. Comprende la verifica dei prodotti rispetto gli obiettivi predefiniti e l'insieme di criteri definiti nel *Piano di accettazione dei prodotti*, in modo che il Committente di progetto (PO) possa accettarli formalmente, nella *Nota di accettazione dei prodotti del progetto*.

La *Checklist di accettazione dei prodotti* supporta il monitoraggio dello stato di tutte le attività che sono precondizione per la consegna dei prodotti al Committente di progetto (PO) e la sua accettazione formale. I prodotti vengono accettati se le attività di accettazione (come descritte nel *Piano di accettazione dei prodotti*) vengono eseguite con successo ed entro le tolleranze prestabilite. I prodotti del progetto possono essere accettati con riserva anche con una serie di problemi noti, a condizione che siano documentati e che vi sia un piano per affrontarli.

**5° Passaggio: Eseguire l’accettazione finale**

Lo scopo di questo passaggio è gestire l'accettazione finale del progetto, inclusi i prodotti accettati, ed eseguire la chiusura amministrativa. L'accettazione finale si ottiene dal Committente di progetto (PO), attraverso una formale *Nota di accettazione del progetto*.

Prima della firma formale di fine progetto, il Responsabile di progetto (PM) dovrebbe riferire sulle prestazioni del progetto nella *Riunione di fine* *progetto*, discutere le lezioni apprese e sviluppare il *Rapporto di fine progetto*. Questo rapporto dovrebbe riassumere le prestazioni del progetto durante tutto il ciclo di vita e descrivere i principali rischi, punti di attenzione, vincoli, opportunità e lezioni apprese identificati lungo il progetto. Può anche misurare il livello di soddisfazione degli stakeholder sulla base di questionari o altri tipi di feedback. Le difficoltà, le migliori pratiche e le soluzioni implementate dovrebbero essere archiviate in un *repository* di progetto, accessibile ed utile per pianificare progetti futuri.

La chiusura amministrativa del progetto include l'aggiornamento, la revisione, l'organizzazione e l'archiviazione di tutta la documentazione e le registrazioni del progetto, con l'aiuto dell’Ufficio gestione progetti (PSO). Comprende anche il rilascio delle risorse del progetto, l'accettazione finale del progetto e la comunicazione della fine del progetto agli stakeholder. La *Checklist di fine fase* sarà utilizzata per convalidare il completamento delle attività del progetto.



*<Se si personalizza il processo, assicurarsi di aggiornare il diagramma di processo sopra riportato >*

## Ruoli e responsabilità nella gestione della qualità

La seguente tabella RASCI definisce le responsabilità di coloro che sono coinvolti nella gestione della qualità:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAM** (RASCI) | **AGB\*** | **PSC** | **PO** | **BM** | **UR** | **SP** | **PM** | **PCT** |
| Piano di gestione della qualità | I | **A** | C | C | C | C | **R** | C |
| Piano di accettazione dei prodotti | I | **A** | C | **S** | I | C | **R** | C |
| Eseguire la garanzia di qualità | I | I | I | **S** | C | I | **A** | **R** |
| Eseguire il controllo di qualità | I | I | I | C | C | **A** | **R** | C |
| Eseguire l’accettazione dei prodotti | I | I | **A** | **S** | C | I | **R** | C |
| Eseguire l’accettazione finale | I | **A** | C | C | I | C | **R** | I |

*\*****AGB****: Organo di governance competente.*   
*<Personalizzare la matrice di cui sopra in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione*

I contatti di ciascuno degli stakeholder di cui sopra sono documentati nella *Matrice degli stakeholder di progetto*.

L'approccio e i criteri di qualità del progetto sono concordati dal Comitato direttivo del progetto (PSC).

Il Responsabile di progetto (PM) è il responsabile ultimo (*accountable*) del corretto completamento delle attività di garanzia della qualità. Il responsabile è la persona che assume il ruolo di auditor o revisore del progetto e che può essere interna al team, interna all'organizzazione ma esterna al team o esterna all'organizzazione.

Il Responsabile di progetto (PM), supportato dal Rappresentante lato committente (BM), è responsabile ultimo della programmazione delle attività di accettazione e della garanzia che vengano eseguite secondo il piano.

Il Responsabile di progetto (PM) è anche responsabile dell'esecuzione del controllo di qualità durante tutto il progetto sotto la supervisione del Rappresentante dei fornitori (SP).

Il Committente di progetto (PO) è responsabile ultimo *(accountable)* dei prodotti e dell'accettazione del progetto e di garantire la disponibilità di risorse (incluse le persone) e le linee guida per i test di accettazione.

# Strumenti e Tecniche

Le seguenti tecniche saranno utilizzate per la gestione della qualità del progetto:

* Audit;
* Procedure dettagliate;
* Analisi comparativa;
* Questionari;
* Revisioni tra pari;
* Test di accettazione;
* Riunioni di revisione del progetto;
* …

*<Personalizzare l'elenco sopra secondo le tue esigenze di progetto e/o organizzazione.>*

I seguenti strumenti saranno utilizzati per la gestione della qualità del progetto:

* Piano di gestione della qualità PM2;
* Piano di accettazione dei prodotti PM2;
* Checklist di verifica di qualità PM2;
* Checklist di accettazione dei prodotti PM2;
* Checklist di fine fase PM2;
* Rapporto di verifica di qualità PM2;
* Rapporto di fine progetto PM2;
* Nota di accettazione dei prodotti;
* Nota di accettazione del progetto;
* …

*<Personalizzare l'elenco sopra secondo le esigenze di progetto e/o organizzazione.>*

# Attività di Garanzia della Qualità

Il Responsabile di progetto (PM) è il responsabile ultimo delle attività di garanzia della qualità all'interno del progetto. Il Responsabile di progetto (PM) è anche responsabile della programmazione e dell'avvio di tutti gli audit o revisioni formali del progetto.

Le attività di garanzia della qualità saranno eseguite dal Team specialistico di progetto (PCT), dalla Funzione di garanzia di qualità del progetto (PQA) o da <*identificare altre organizzazioni coinvolte come, ad esempio, un revisore interno o enti esterni.>.*

Le attività di garanzia della qualità includono:

* Verifica della conformità a politiche, norme e regolamenti (dell'organizzazione o esterni), nonché alla legislazione vigente;
* Revisioni e approvazioni degli artefatti <*ovvero il fatto che il contenuto di un artefatto (prodotto di gestione del progetto) deve essere rivisto prima di essere considerato finalizzato e inviato per approvazione/convalida formale o informale>.*
* Impostazione delle schede attività; *<ovvero il fatto che siano richiesti timesheet (es. in email, xls o piattaforma informatica)>.*
* Schede attività riviste; *<ovvero il fatto che qualcuno esaminerà l'accuratezza del timesheet segnalato>.*
* Resoconti mensili delle attività *<che sintetizzano le principali attività svolte e mostrano il numero di giorni lavorati, durante il mese solare precedente)>.*
* Riunioni sullo stato del progetto;
* Riunioni di revisione del progetto;
* Riunioni del comitato direttivo del progetto;
* Revisioni delle milestone;
* Revisioni di fine fase;
* Revisione dell'accettazione del progetto;
* Audit di progetto e di processo;
* Test di accettazione dei prodotti;
* Audit sulle attività di qualità dei fornitori;
* Questionari di soddisfazione degli stakeholder;
* Audit sulle certificazioni di sicurezza e accreditamento.

*<Personalizzare le attività di garanzia della qualità, se necessario (aggiungere nuove attività o eliminare attività esistenti che non sono inerenti al progetto.>*

Le attività di garanzia della qualità del progetto sono dettagliate e programmate nel *Piano di progetto*.

# Metriche.

Questa sezione include i criteri di qualità da raccogliere e verificare durante il progetto, per gli artefatti del progetto (ossia i prodotti relativi alla gestione del progetto). Si noti che i criteri relativi al test dei prodotti del progetto e alla loro accettazione formale da parte del cliente sono inclusi nei documenti relativi al settore del progetto come ad es. piani di test e *Piano di accettazione dei prodotti*.

*<Nel caso in cui non esista un formale Piano di accettazione dei prodotti, i criteri relativi all'accettazione dei prodotti dovrebbero essere descritti nel Piano di gestione della qualità>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome criterio** | **Frequenza** | **Tolleranza** |
| Revisione artefatti (per fase progettuale) | Una volta | Nessuna tolleranza. |
| Schede attività mensili riviste e approvate | Una volta al mese | Nessuna tolleranza. |
| Distribuzione relazioni sullo stato del progetto | Una volta al mese | Un mese (ossia ogni due mesi). |
| Organizzazione Riunioni di revisione del progetto | Una volta alla settimana | Una settimana. Nei periodi festivi, una ogni tre settimane |
| Organizzazione delle Riunioni del comitato direttivo del progetto | Una volta al mese | Un mese (ossia ogni due mesi). |
| Revisione milestone | Una per milestone | Nessuna tolleranza. |
| Organizzazione Revisioni di fine fase | Una per fine fase | Nessuna tolleranza. |
| Esecuzione Audit di progetto e di processo | Annualmente o una volta durante il progetto | Nessuna tolleranza. |
| Esecuzione Audit alle attività di qualità dei fornitori | Annualmente o una volta durante il progetto | Nessuna tolleranza. |
| Invio, ricezione ed analisi dei questionari di soddisfazione degli stakeholder | Annualmente o una volta durante il progetto | Nessuna tolleranza. |

*<Personalizzare le frequenze e le tolleranze di cui sopra in base alle esigenze del progetto e/o dell'organizzazione.>*

# Controllo Qualità

## Revisione qualità

*<Tutti i piani di progetto, i processi o le attività descritti all'interno di questi piani dovrebbero essere riesaminati. I risultati di queste revisioni insieme ai risultati della garanzia di qualità (ad esempio i rapporti di verifica) dovrebbero essere analizzati e le raccomandazioni e le azioni correttive/migliorative dovrebbero essere definite nel rapporto di revisione della qualità.>*

Le revisioni della qualità del progetto saranno eseguite ogni *<definire la frequenza di questa attività>* al fine di verificare che tutti i piani e i processi di progetto definiti nella *Guida alla gestione del progetto* siano stati creati e siano eseguiti come pianificato.

Una *checklist per la revisione della qualità* sarà utilizzata per valutare la conformità del progetto alle attività pianificate (e ai relativi output) rispetto ad ambito, tempi, costi, qualità, organizzazione del progetto, comunicazioni, rischi, contratti e soddisfazione del cliente.

Si noti che alcune delle azioni approvate (dal Committente di progetto (PO)), correttive e/o migliorative possono anche generare *Richieste di modifica* e aggiornamenti nei documenti e nei piani di progetto.

I risultati, le raccomandazioni e le azioni di correzione/miglioramento saranno consolidati nel *Rapporto di verifica di qualità*, registrati come problemi nel *Registro dei punti di attenzione* e riportati a <*fornire l'elenco di distribuzione di questo rapporto>* come da *Piano di gestione delle comunicazioni.*

Ogni volta che viene eseguita la fase di controllo della qualità, dovrebbe essere valutata l'efficacia delle raccomandazioni del ciclo precedente e delle azioni di correzione/miglioramento.

## Revisioni prodotti

Le revisioni dei prodotti da parte del cliente verranno eseguite *<definire la frequenza di questa attività>* in base al *Piano di accettazione dei prodotti* e alla *Checklist per l'accettazione dei prodotti. <Fornire collegamenti al Piano di accettazione dei prodotti e alla Checklist per l'accettazione dei prodotti. Se questi piani non esistono, riassumere le attività di accettazione rilevanti in questa sezione.>*

I risultati, le raccomandazioni e le azioni di correzione/miglioramento saranno consolidati nel *Rapporto di verifica di qualità* e riportati a <*fare riferimento alla lista di distribuzione di questo rapporto>* come da *Piano di gestione delle comunicazioni*.

## Altre attività di controllo qualità

*<Descrivere altre attività nell'ambito del controllo di qualità del progetto.>*

# Record di Qualità

I record di qualità (evidenza che le attività di gestione della qualità sono state eseguite) sono archiviati nel *repository* del progetto, nella cartella "Monitor & Control". Le diverse versioni degli artefatti del progetto (create ad ogni aggiornamento dell'artefatto) forniranno evidenza delle prestazioni di queste attività.

# Gestione della Configurazione

*<Lo scopo del processo di gestione della configurazione del progetto è aiutare gli stakeholder del progetto a gestire efficacemente gli artefatti e i prodotti del progetto e fornire un unico riferimento affidabile, assicurando che le versioni corrette siano consegnate al richiedente/cliente del progetto. Inoltre, aiuta il Responsabile di progetto (PM) a identificare la versione più recente degli artefatti del progetto ed essere in grado di raccogliere tutte le fonti, i documenti e altre informazioni per il progetto, prevenire modifiche non autorizzate, garantire la tracciabilità degli artefatti, ad es. per finalità di audit e ritorno alle versioni precedenti (procedura di fallback).*

*I progetti possono seguire procedure di gestione della configurazione già esistenti in un'organizzazione/Unità o utilizzare le linee guida fornite di seguito dalla metodologia PM2.>*

La procedura di gestione della configurazione del progetto comprende l'identificazione degli elementi di configurazione del progetto (CI), le loro caratteristiche e codici di stato, la definizione di baseline, la definizione di ruoli e responsabilità per le modifiche autorizzate ai CI e la manutenzione e il controllo di un *repository* di progetto.

La gestione della configurazione del progetto riguarda:

* Definizione dei CI di progetto;
* Convenzioni di denominazione di file ed e-mail;
* *Versioning* e tracciabilità dei documenti di progetto;
* Controllo del rilascio di artefatti e prodotti di progetto e modifiche agli stessi;
* Revisioni periodiche dei record dei CI, per assicurarsi che la procedura di configurazione sia in corso e se i record corrispondano allo stato effettivo;
* Salvataggio e archiviazione degli artefatti di gestione del progetto, inclusa la struttura delle cartelle e le convenzioni di denominazione;
* Sicurezza dei CI, ovvero gestione degli accessi ai CI, copie/backup dei CI, procedure di *fallback* e periodo di conservazione.

La revisione periodica dei record di CI verificherà se tutti i CI sono correttamente identificati, le relative modifiche sono registrate, approvate, tracciate e implementate correttamente. A tale scopo verrà utilizzato un registro di configurazione. I campi del registro di configurazione sono:

* Codice identificativo del progetto;
* Codice identificativo dell'elemento di configurazione;
* Descrizione;
* Stato;
* Data dell'ultimo cambio di stato;
* Versione;
* Tipo;
* Attributi dell’elemento di configurazione;
* Proprietario;
* Riferimento alla posizione;
* Dettagli della relazione tra gli elementi;
* Cronologia delle modifiche al CI (queste informazioni possono essere riferite al Registro delle modifiche).

La posizione del registro di configurazione si trova nell'appendice 1.

*<Creare il registro di configurazione del progetto (PM2 non fornisce uno specifico modello) e personalizzare l'elenco sopra in base alle esigenze del progetto.>*

*<Le versioni precedenti dei CI devono essere conservate nella cartella del progetto. La procedura di gestione della configurazione dovrebbe indicare quali registrazioni devono essere conservate e per quale periodo.>*

**Convenzione di denominazione dei file di gestione del progetto PM2**

Questo progetto segue il metodo PM2 e utilizza la seguente convenzione di denominazione:

**Files**: (XX).(NomeDocumento).(NomeProgetto).(gg-mm-aaaa).v(x.x)

*<Esempio: 04.Guida\_gestione\_progetto.XYZ.11-11-2017.V1.0.docx>*

Legenda:

* XX (due caratteri numerici) è il numero del documento rispetto a tutti i modelli PM2. Altri documenti non inclusi nei modelli PM2 possono essere nominati seguendo la sequenza numerica dei documenti. Questo numero è unico all'interno degli artefatti del progetto;
* x.x si riferisce alla versione del documento. Se inizia con "0.x" significa che il documento non è stato ancora approvato; modifiche minori possono essere riflesse nel decimale (numero di revisioni) e modifiche maggiori (revisioni formali) nel numero.

Quando si crea un documento di progetto, il Responsabile di progetto (PM) includerà:

* Il titolo del documento;
* Il tipo di documento (es. piano, checklist, log, guida, *template*, studio, report);
* Il numero di versione;
* La data di creazione;
* Le informazioni di controllo del documento, responsabili del documento, revisori, cronologia e posizione del documento;
* La classificazione di riservatezza del documento.

**Tag dell'oggetto dell'e-mail del progetto**: (Nomeprogetto), (Argomento), (tipo di comunicazione, ad esempio per approvazione, per informazioni, per revisione, per azione), (Testo libero - se necessario).

*<Esempio: [WebCom][Riunione di follow-up][Agenda] [per revisione] …>*

**Versioning e approvazione di artefatti e prodotti**

Questo progetto utilizza i seguenti strumenti per la gestione del controllo delle versioni e del rilascio dei prodotti:

* …

*<Indicare gli strumenti che verranno utilizzati per la gestione delle versioni e dei rilasci dei prodotti.>*

La posizione delle ultime versioni degli artefatti e dei risultati del progetto è indicata nel registro di configurazione.

**Salvataggio e archiviazione di artefatti e prodotti di gestione del progetto**

L'organizzazione del Rappresentante dei fornitori (SP) o del Committente di progetto (PO) potrebbe avere una propria politica interna per quanto riguarda la gestione dei record e degli archivi. I progetti dovrebbero in tal caso seguire queste procedure. Le organizzazioni possono avere un addetto per la gestione dei documenti (Document Management Officer - DMO) che è responsabile dell'implementazione del sistema di gestione dei documenti e delle registrazioni.

Per questo progetto, il Responsabile di progetto (PM) strutturerà gli artefatti di gestione del progetto per fase PM2, seguendo lo schema seguente:

* • 01 Avvio
* • 02 Pianificazione
* • 03 Esecuzione
* • 04 Monitoraggio e controllo
* • 05 Chiusura

*<Il Committente di progetto (PO) e il Rappresentante dei fornitori (SP) dovrebbero concordare l'ambito di gestione della configurazione e determinare le procedure da applicare per la modifica, l'approvazione, la manutenzione (compresi i periodi di conservazione) e l'archiviazione dei CI del progetto. Si raccomanda di concordare procedure di sicurezza che includano l'accesso ai file di progetto, copie dei dati di progetto, posizione di archiviazione per garantire la continuità, dispositivi di archiviazione da utilizzare, periodi di conservazione e sanificazione dei dati (quando i dati non sono più necessari). Queste procedure dovrebbero essere menzionate in questa sezione o fare riferimento ad altri documenti.*

# Piani PM² Collegati

**Guida alla gestione del progetto**

La *Guida alla gestione del progetto*stabilisce l'approccio di alto livello per l'attuazione degli obiettivi del progetto. Include la documentazione richiesta, gli standard da considerare e la sintesi di alto livello dell'approccio di gestione del rischio e del processo di escalation. La posizione di questo artefatto è riportata nell'Appendice 1.

**Piano di gestione delle comunicazioni**

Il *Piano di gestione delle comunicazioni* aiuta a garantire che tutti gli stakeholder del progetto dispongano delle informazioni necessarie per svolgere i propri ruoli durante l'intero progetto. Definisce e documenta il contenuto degli elementi di comunicazione, il formato, la frequenza, il pubblico e i risultati attesi. La posizione di questo artefatto è riportata nell'Appendice 1.

**Piano di accettazione dei prodotti**

La gestione dell'accettazione formale dei prodotti di progetto da parte del cliente (responsabilità, attività e criteri per l'accettazione dei prodotti) è descritta nel *Piano di accettazione dei prodotti*. La posizione di questo artefatto è nell'Appendice 1.

**Gestione dei punti di attenzione**

La gestione dei punti di attenzione è descritta nel *Piano di gestione dei punti di attenzione*. Questo artefatto definisce come i punti di attenzione vengono identificati, valutati e assegnati per la risoluzione. La gestione dei punti di attenzione supporta la risoluzione dei prima dell’accettazione dei prodotti / progetto. La posizione di questo artefatto è riportata nell'Appendice 1.

Appendice 1: Riferimenti e Documenti Correlati

<Utilizzare questa sezione per inserire riferimenti o qualsiasi altra informazione rilevante (se necessario, aggiungere un allegato separato). Specificare ogni riferimento o documento correlato includendo il titolo, la versione (se applicabile), la data e la fonte (ad esempio la posizione del documento o le modalità di pubblicazione).>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Riferimento o Documento Correlato** | **Fonte o Link/Posizione** |
| 1 | *<Esempio di un documento correlato>*  04.Guida\_gestione\_progetto.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Esempio di una posizione>*  *< U:\METODI\ProgettoX\Documenti\>* |
| 2 | 06.Piano\_gestione\_punti\_attenzione.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 3 | 09.Piano\_gestione\_comunicazioni.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 4 | 10.Piano\_accettazione\_prodotti.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 5 | 28.Checklist\_verifica\_qualita.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 6 | 27.Checklist\_fine\_fase.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 7 | 29.Checklist\_accettazione\_prodotti.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 8 | XX.Nota\_accettazione\_prodotti.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 9 | XX.Nota\_accettazione\_progetto.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 10 | Cartella progetto | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 11 | Registro configurazione | *<Inserire la posizione dell’artefatto del progetto>* |
| 12 |  |  |