



7.3.4.1 Ορισμός των προς επίτευξη κριτηρίων και προδιαγραφών ποιότητας

Στόχος του βήματος αυτού είναι ο καθορισμός της απαιτούμενης ποιότητας για τα προϊόντα του Έργου.



Στην αρχή, θα πρέπει να οριστούν στόχοι ποιότητας για κάθε Παραδοτέο, οι οποίοι θα χρησιμοποιούνται για να εξασφαλίζεται ότι το παραδοτέο που παράγεται από τον Ανάδοχο ικανοποιεί τις απαιτήσεις που έχουν οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

Από αυτή την άποψη, οι στόχοι ποιότητας μπορούν να οριστούν με τους εξής τρόπους:

- **Με την αναλυτική περιγραφή του προϊόντος/ της υπηρεσίας/ της υποδομής.** Μία καλά οργανωμένη, αναλυτική περιγραφή του προϊόντος/ της υπηρεσίας/ της υποδομής παρέχει ένα σχέδιο-οδηγό (blueprint) προς εφαρμογή, καθώς και ένα σημείο αναφοράς που μπορεί να χρησιμοποιείται ως μέτρο σύγκρισης των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται στην πράξη.
- **Με τη δήλωση των λειτουργικών απαιτήσεων του προϊόντος/ της υπηρεσίας /της υποδομής ή με τον ορισμό και, εφόσον τούτο είναι δυνατόν, την ποσοτικοποίηση των χαρακτηριστικών** που το προϊόν/ η υπηρεσία/ η υποδομή θα πρέπει να έχει ως προς ιδιότητες όπως:
 - Απόδοση
 - Ακρίβεια
 - Πρακτικότητα
 - Ασφάλεια
 - Συμβατότητα
 - Αξιοπιστία

- Συντηρησιμότητα
- Επεκτασιμότητα
- Σαφήνεια
- Κόστος
- Ημερομηνία υλοποίησης κλπ.

- **Με την εξέταση και την υιοθέτηση οποιωνδήποτε προτύπων ειδικών για το προϊόν/ την υπηρεσία ή την υποδομή που το Έργο παρέχει.** Για πολλά προϊόντα και υπηρεσίες υπάρχουν πρότυπα με ευρεία χρήση στον αντίστοιχο κλάδο, όπως π.χ. στις κατασκευές, την αυτοκινητοβιομηχανία, την υγιεινή και ασφάλεια, αλλά και την αεροδιαστημική, την ανάπτυξη κώδικα λογισμικού, τα ηλεκτρικά/ ηλεκτρονικά, τον κρατικό/ στρατιωτικό κλάδο, τον ιατρικό κλάδο, τα πετροχημικά, την ποιότητα, τις τηλεπικοινωνίες, τις συγκολλήσεις & τα μέταλλα και πολλούς άλλους κλάδους.

Παράδειγμα 7-8: Στόχοι ποιότητας για την αγορά Η/Υ τύπου notebook

Παράδειγμα	1:	Παράδειγμα	1:
Το Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας αποφασίζει τη σύναψη συμφωνίας πλαίσιο για την αγορά φορη			

Μνήμη Τυχαίας Προσπέλ	
Τύπος Μνήμης	DDR4 SDRAM
Κάρτες Μνήμης	Μια ή δύο των 8 GB ή των 16GB
Οθόνη	
Μέγεθος	15.6''
Ανάλυση	FHD 1920 x1080 minimum
Memory slots	Τουλάχιστον τέσσερα (4) memory slots με τα δύο να είναι διαθέσιμα
Σκληρός Δίσκος:	να υποστηρίζει την εγκατάσταση τουλάχιστο δύο (2) σκληρών δίσκων · να έχει εγκατεστημένο ένα σκληρό δίσκο χωρητικότητας ≥ 240 GB
Θύρες USB	Τουλάχιστον 3 θύρες εκ των οποίων οι δυο τουλάχιστον να είναι USB 3.0
Πληκτρολόγιο	Να συμμορφώνεται με το πρότυπο ISO/IEC 15412 με μόνιμους χαρακτήρες
Βάρος	Μέγιστο βάρος 2.5 Kg (starting)
Πιστοποιήσεις	Να συμμορφώνεται με MIL-STD Testing
Πιστοποιήσεις	Να συμμορφώνεται με την Οδηγία περί Χαμηλής Τάσης 2014/34/EU
Πιστοποιήσεις	Να συμμορφώνεται με την Οδηγία περί Ηλεκτρομαγνητικής Εμβατότητας 2014/53/EU
Πιστοποιήσεις	Σήμανση WEEE
Πιστοποιήσεις	Να συμμορφώνεται με την Οδηγία 2011/65/EU (οδηγία RoHS)
Πιστοποιήσεις	Συμμόρφωση με Αστέρα Εξοικονόμησης Ενέργειας Energy Star

Παράδειγμα 7-9: Στόχοι ποιότητας για τη «Σύνταξη Οδηγού Βέλτιστων Πρακτικών για τη Σύναψη και Εκτέλεση Δημοσίων Συμβάσεων»

Παράδειγμα

Η ΔΔΣ αποφασίζει να προβεί σε διαγωνιστική διαδικασία για την ανάθεση σε Εταιρεία Συμβούλων σύμβασης για
Ενδεικτικοί «στόχοι ποιότητας» που θα πρέπει να ορίσει η ΔΔΣ για τον Οδηγό είναι:

- Ο Οδηγός θα πρέπει να παρέχει καθοδήγηση για την αποτελεσματική εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για
- Ο Οδηγός θα πρέπει να πραγματεύεται την πλήρη διαδικασία σύναψης και εκτέλεσης δημοσίων συμβάσεων, απ
- Ο Οδηγός θα πρέπει να βοηθά στην προτυποποίηση και τη διαμόρφωση επιχειρησιακών εγγράφων, ώστε να αυ
- Ο Οδηγός θα πρέπει να είναι εύχρηστος και να έχει εύκολη πλοήγηση.
- Θα πρέπει επίσης να παρέχει υποδείγματα εγγράφων διαγωνισμού και υποδείγματα συμβάσεων για προμήθειες
- Ο Οδηγός θα πρέπει να απευθύνεται σε όλες τις Κυπριακές Αναθέτουσες Αρχές, ανεξάρτητα από την εμπειρία,
- Ο Οδηγός θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τα ακόλουθα θέματα:
 - Ορισμός αναγκών/ απαιτήσεων του Έργου
 - Εκτίμηση αγοράς
 - Σχεδιασμός της διαδικασίας για την καθιέρωση της στρατηγικής σύναψης δημοσίων συμβάσεων
 - Διαμόρφωση της στρατηγικής σύναψης και εκτέλεσης δημοσίων συμβάσεων
 - Διατύπωση απαιτήσεων
 - Σύνταξη προδιαγραφών και εκπόνηση Όρων Εντολής
 - Επιλογή προσφερόντων στην κλειστή διαδικασία, τη διαδικασία με διαπραγμάτευση και τον ανταγωνιστικό
 - Διαμόρφωση στρατηγικής αξιολόγησης
 - Ορισμός όρων αξιολόγησης
 - Αξιολόγηση προσφορών
 - Ανάθεση της σύμβασης
 - Διαχείριση Έργου και διαχείριση σύμβασης
- Ο Οδηγός θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τις Οδηγίες της ΕΕ περί Δημοσίων Συμβάσεων και με τους εθνικούς



Θα πρέπει να αναφερθεί ότι προκειμένου η Αναθέτουσα Αρχή να εξασφαλίζει προϊόντα, υπηρεσίες ή υποδομές που πραγματικά ικανοποιούν τις ανάγκες της, εκτός από τον σαφή ορισμό των στόχων ποιότητας, θα πρέπει να λαμβάνει ιδιαίτερη μέριμνα κατά τη σύνταξη των Εγγράφων Διαγωνισμού και να ζητά από τους οικονομικούς φορείς να περιγράφουν στις προτάσεις τους την Πολιτική Ποιότητας¹¹ ή το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας¹² που διαθέτουν, καθώς και τις διεργασίες Διασφάλισης ποιότητας που σκοπεύουν να εφαρμόσουν εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση. Στις περιπτώσεις δημοσίων έργων ή Έργων με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών Διαχείρισης Έργου, οι Αναθέτουσες Αρχές θα πρέπει επίσης να ζητούν από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαγωνιστική διαδικασία να είναι πιστοποιημένοι κατά ISO ή κατά άλλο ισοδύναμο πρότυπο.

Εάν ο Ανάδοχος διαθέτει πολιτική ποιότητας και συγκεκριμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, αυτά μπορούν να υιοθετούνται «ως έχουν» για χρήση κατά τη διάρκεια του Έργου. Ωστόσο, εάν ο Ανάδοχος δεν διαθέτει επίσημη πολιτική ποιότητας ή σύστημα διαχείρισης ποιότητας, τότε θα πρέπει να αναπτύξει πολιτική ποιότητας και διεργασίες διασφάλισης ποιότητας ειδικά για το Έργο.



Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας εστιάζουν στις διεργασίες που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση και υλοποίηση της λύσης, και είναι δυνατόν να εκτελούνται από τον Υπεύθυνο Συντονιστή ή από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας του Αναδόχου ή από εξωτερικό πόρο του Έργου (π.χ. ελεγκτές ποιότητας).

Στα είδη των τεχνικών που χρησιμοποιούνται από τους Αναδόχους για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων τους περιλαμβάνονται τα εξής:

- **Προσωπικό με κατάλληλες δεξιότητες (skilled staff):** Η χρησιμοποίηση προσωπικού με κατάλληλες δεξιότητες θα επηρεάσει άμεσα την ποιότητα των παραγόμενων παραδοτέων. Το προσωπικό με τις κατάλληλες δεξιότητες θα πρέπει να διαθέτει τις γνώσεις, τα προσόντα και την εμπειρία που απαιτούνται για την ανάληψη των εργασιών που ορίζονται στο Σχέδιο Έργου και την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας.
- **Αναλυτικές Επισκοπήσεις (Peer Reviews):** Η αναλυτική επισκόπηση είναι μία ενδεδειγμένη επισκόπηση ενός συγκεκριμένου παραδοτέου από μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου που είναι ομότιμα των ατόμων που παρήγαγαν την εργασία. Κατά τις συναντήσεις συζητούνται τα προβλήματα ποιότητας που έχουν εντοπισθεί και ανατίθενται σε συγκεκριμένα άτομα οι ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν ώστε τα προβλήματα ποιότητας να διορθωθούν πριν από την παρουσίαση του παραδοτέου στην Αναθέτουσα Αρχή. Εκτιμάται ότι οι αναλυτικές επισκοπήσεις μπορούν να παρέχουν στην Αναθέτουσα Αρχή τη βεβαιότητα ότι το Έργο εξελίσσεται «σύμφωνα με το πρόγραμμα» και θα παραγάγει πιθανότατα ένα παραδοτέο που θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις της. Ως εκ τούτου, έγκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής να αποφασίσει κατά πόσον θα ζητά από τον Ανάδοχο να υποβάλλει τις Αναφορές Αναλυτικών Επισκοπήσεων (Peer Review Reports) ως συνημμένα του αντίστοιχου Παραδοτέου.
- **Χρήση Υποδειγμάτων:** Η χρήση υποδειγμάτων παρέχει καθοδήγηση στα μέλη της Ομάδας Έργου και, ως εκ τούτου, εξασφαλίζει τόσο τη βελτίωση του επιπέδου παραγωγικότητας όσο και της ποιότητας.
- **Καταστάσεις Ελέγχου (Checklists):** Οι καταστάσεις ελέγχου περιγράφουν και παρέχουν πληροφορίες για τις προδιαγραφές ποιότητας με τις οποίες η συγκεκριμένη δραστηριότητα πρέπει να συμμορφώνεται. Από την άποψη αυτή, μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμες για τα μέλη της Ομάδας Έργου που συμμετέχουν στην εκτέλεση της συγκεκριμένης δραστηριότητας.

- **Μικρές εργασίες:** Εκτός από την εξασφάλιση καλύτερου ελέγχου, η διάσπαση των δραστηριοτήτων σε μικρότερες και καλύτερα διαχειρίσιμες εργασίες παρέχει επίσης ένα αναλυτικότερο επίπεδο ελέγχου της ποιότητας. Με τη διαμόρφωση κριτηρίων ποιότητας για κάθε εργασία και την επαλήθευση κάθε εργασίας κατά την εξέλιξή της, παρέχονται πολύ περισσότερες ευκαιρίες για τον εντοπισμό αποκλίσεων από την απαιτούμενη ποιότητα όσο το δυνατόν νωρίτερα κατά την εκτέλεση του Έργου.

¹¹ Πολιτική ποιότητας είναι οι «συνολικές προθέσεις και κατευθύνσεις ενός οργανισμού αναφορικά με την ποιότητα, όπως διατυπώνονται επίσημα από την ανώτερη διοίκηση» (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης [ISO]. ISO 8402 1994. *Quality Management and Quality Assurance*, Geneva, Switzerland: ISO Press).

¹² Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αναφέρεται στη δομή του οργανισμού για τη διαχείριση των διαδικασιών –ή δραστηριοτήτων– του οι οποίες μετασχηματίζουν τις εισροές πόρων σε προϊόντα ή υπηρεσίες που συμμορφώνονται με τους στόχους του οργανισμού, όπως π.χ. την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας του πελάτη, τη συμμόρφωση με κανονισμούς ή την ικανοποίηση περιβαλλοντικών στόχων.