

19. april 2010

KVALITETSHÅNDBOG**Underrådgivere**

1.1	Underrådgivere.....	1
1.2	Aftale	1
1.3	Audit	2
1.4	Løbende opfølgning	2
1.5	Evaluering.....	2
1.6	Nye underrådgivere.....	3
1.7	Slette rådgivere fra listen.....	3

1.1 Underrådgivere

I sager hvor Hifabs egen viden (kapabilitet) er utilstrækkelig, kan der vælges anvendt underrådgivere. Aktiviteter, der er beskrevet i dette afsnit, har til formål at sikre, at de krav Hifab stiller til sine underrådgivere indfries og er tilstrækkelige til, at kvaliteten af Hifabs ydelser ikke påvirkes negativt. Sidstnævnte omfatter også, at eventuelle krav fra Hifabs klient videregives til anvendte underrådgivere.

Den egnede underrådgiver udvælges fra den aktuelle eller opdaterede (ved ny underrådgiver) liste over underrådgivere se **\Støtteprocesser\Indkøb**.

1.2 Aftale

Hifab udarbejder aftalen med underrådgiveren efter samme retningslinier og med samme udformning som Hifabs egen aftale med klienten.

Krav til en underrådgivers kvalitetsstyringsystem stilles i underrådgivningsaftalen for at øge tilliden til, at underrådgivningsydelsen indfrier Hifabs forventninger, herunder at ydelsen leveres til tiden.

Med henblik på at forebygge mangler i underrådgivningsydelsen, og dermed øge tilliden til den leverede underrådgivningsydelse, kan Hifab vælge at stille krav til specifikke kvalitetsstyringsaktiviteter hos underrådgiveren. Krav til kvalitetsstyringsaktiviteter formuleres i underrådgiv-

I:\KVALITET\KSBOG\X_ORIGINAL ARKIV\Forretningsprocesser\Underrådgivere.doc

Oprettet: 19-04-2010

Udarbejdet af: MMB

Godkendt:

Godkendt af:

Revisions nr.:1

nings-aftalen og kan formuleres som følgende:

Underrådgiveren er ansvarlig for at udpege en ansvarlig for den leverede ydelse (herefter benævnt underrådgiverens projektleder).

Underrådgiverens projektleder er ansvarlig for at sikre, at alle krav til underrådgivningsydelsen er identificerede og forståede, samt at evt. uklarheder er afklaret med Hifab, inden opgaven påbegyndes. Underrådgiverens gennemgang af opgavegrundlaget skal dokumenteres.

Mindst én gang i underrådgiverens opgaveløsning er underrådgiverens projektleder ansvarlig for, at en af opgaven uafhængig og kvalificeret person gennemgår (gransker) underrådgiverens ydelse. Denne gennemgang skal dokumenteres.

Inden endelig levering af underrådgivningsydelsen er underrådgiverens projektleder ansvarlig for at ydelsen kontrolleres i relation til dens fuldstændighed, forståelighed og øvrige evne til opfylde de af Hifab fremsatte krav.

På anmodning fra Hifab skal underrådgiveren forevise den ovennævnte dokumentation.

Hifabs projektleder er i samråd med den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at bestemme formen af aftalen vedr. kvalitetsstyring. Formen bestemmes typisk af forhold som tidligere kendskab til underrådgiveren (tilliden til underrådgiveren) og underrådgivningsydelsens indflydelse på Hifabs klients tilfredshed med Hifabs ydelse.

Såfremt Hifab eller klienten ønsker at gennemføre audit hos underrådgiveren skal dette fremgå af underrådgivningsaftalen.

Projektlederen er ansvarlig for, at eventuelle krav fra Hifabs klient vedr. underrådgivere specificeres i underrådgivningsaftalen.

1.3 **Audit**

Skal audit gennemføres

Audit gennemføres normalt af projektlederen eventuelt med assistance fra den kvalitetsansvarlige. Resultatet af audit dokumenteres i form af en auditrapport, som godkendes/påtegnes af den auditerede og auditor.

1.4 **Løbende opfølgning**

Hifab kan vælge selv løbende at verificere, at den leverede underrådgivningsydelse lever op til krav, der er fremsat i aftalen, og dermed at underrådgivningsydelsen indfrier Hifabs forventninger.

Verifikationen foretages ved, at projektlederen udpeger en kvalificeret medarbejder (evt. projektlederen selv), der gennemgår underrådgivningsydelsen og noterer evt. ufuldstændige eller uklare dele. Sagens projektleder er ansvarlig for at afklare evt. mangler inden underrådgivningsydelsen anvendes i Hifabs ydelse.

1.5 **Evaluering**

I:\KVALITET\KSBØG\X_ORIGINAL ARKIV\Forretningsprocesser\Underrådgivere.doc

Oprettet: 19-04-2010

Udarbejdet af: MMB

Godkendt:

Godkendt af:

Revisions nr.:1

Efter afslutning af underrådgiverens ydelser foretager projektlederen en evaluering af resultatet heraf.

Projektlederen er ansvarlig for at dokumentere, at den ønskede kvalitet i relation til en underrådgivningsydelse er opnået. Denne dokumentation skal fremgå af sagens kvalitetsplan.

1.6 **Nye underrådgivere**

Nye underrådgivere optages på listen over kvalificerede underrådgivere. Projektlederen orienterer den kvalitetsansvarlig om den potentielle underrådgiver og baggrunden for udvælgelsen samt om de ydelser som underrådgiveren er tiltænkt til at udføre. Den Kvalitetsansvarlige forestår på basis heraf opdatering af listen.

1.7 **Slette rådgivere fra listen**

I tilfælde, hvor det ved evalueringen af underrådgiverens ydelser konstateres, at dennes løsning af opgaven har været mangelfuld eller på anden vis utilfredsstillende, kan det overvejes at slette underrådgiveren fra listen. Vurderingen foretages af den kvalitetsansvarlige i samråd med projektlederen. Den kvalitetsansvarlige sletter i givet fald underrådgiveren fra listen.