



Calitatea în proiectele TI

Marin Prisăcaru, Director "CredInfo"

ICT Summit
Chișinău 2010



Despre CredInfo

- Prima companie autohtonă dedicată prestării calificate a serviciilor de consultanță și audit în domeniul TI și securitatea informației
- Calificări profesionale internaționale în domeniu (CISA, ITIL-F, CCNP, Auditor de terță parte SR ISO 27001)
- Membri ISACA



Servicii CredInfo

- **Consultanță**

- Managementul TI
- Securitatea informațională (ISO 27001)
- Analiza riscurilor
- Managementul continuității afacerii și restabilire
- Instruire



Servicii **CredInfo**

■ **Audit**

- Audit SMSI (conform ISO 27001)
- Audit conformitate PCI DSS
- Audit SI (sisteme, procese, proiecte)
- Externalizare audit intern al TI



Calitatea în proiectele TI

- Ce este calitatea în proiectele TI?
- Ce probleme există aferent asigurării calității?
- Cum soluționăm problemele asigurării calității?
- Recomandări privind asigurarea calității proiectelor TI



Statistici

- 31% din numărul proiectelor TI sunt abandonate prematur
- Bugetul a 52.7% dintre proiecte este depășit
- Doar 1 din fiecare 8 proiecte TI poate fi considerat unul de succes



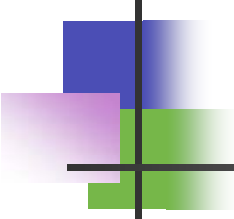
Ce reprezintă un proiect TI de succes?

- Proiectul a fost finisat la timp
- Proiectul a fost finisat în limitele bugetului stabilit
- Rezultatul corespunde necesităților și așteptărilor
- Soluția funcționează stabil după implementare



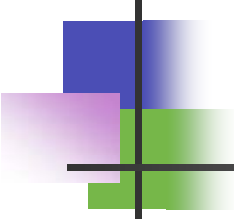
Calitatea proiectelor TI – probleme majore

- Inițierea și organizarea proiectelor
- Managementul riscului în proiecte
- Asigurarea calității livrabilelor proiectelor



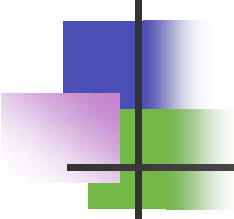
Inițierea și organizarea proiectelor - **probleme**

- Suport și implicare insuficientă din partea conducerii pentru soluționarea promptă a problemelor
- Dezinteresare și implicare limitată în proiect a utilizatorilor beneficiari
- Termenii pe activități sunt frecvent revizuite
- Comunicare ineficientă privind mersul proiectului



Inițierea și organizarea proiectelor - **cauze**

- Propunerea de proiect este incompletă
- Angajare insuficientă din partea beneficiarului proiectului
- Nu sunt corect și clar stabilite rolurile cheie în proiect, nivelele de autoritate, și responsabilitățile delegate
- Liniile de raportare și comunicare în cadrul proiectului nu sunt corespunzător stabilite
- Procesul de management al proiectului nu este organizat conform unei metodologii stabilite și care să fie potrivită pentru specificul proiectului dat.
- Nu sunt conștientizate prioritățile



Managementul riscului în proiectele TI - **probleme**

- Întârzieri pentru anumite activități sau livrabile
- Compromisuri în defavoarea calității pentru respectarea termenilor
- Tensiuni între furnizor și beneficiar ca rezultat al realizării unor riscuri
- Omisiunea unor specificații funcționale pentru livrabile



Managementul riscului în proiectele TI - **cauze**

- Nu este stabilită și asumată responsabilitatea pentru identificarea și gestiunea riscurilor în proiect
- Planul de gestiune a riscului din partea furnizorilor nu este solicitat ca parte a ofertei tehnice



Managementul riscului în proiectele TI - **cauze**

- Planul de gestiune a riscului, dacă există, nu este revizuit pe parcursul proiectului
- Comunicare insuficientă între echipa de proiect și beneficiarul proiectului privind riscurile aferente proiectului

Calitatea livrabilelor

proiectului - **Probleme**

- Livrabile nu corespund specificațiilor și standardelor de calitate
- Procesul de testare nu depistează toate neconformitățile livrabilelor
- Livrabilele nu pot fi utilizate din cauza problemelor apărute post-implementare
- Furnizorul nu poate de sine stătător controla și asigura calitatea livrabilelor



Calitatea livrabilelor proiectului - **cauze**

- Criteriile de calitate pentru livrabile nu sunt clar stabilite și comunicate
- Organizația nu solicită, iar furnizorul nu prezintă în oferta sa un plan de asigurare a calității



Calitatea livrabilelor proiectului - **cauze**

- Responsabilitatea pentru controlul calității livrabilelor nu este adecvat stabilită
- Nu este elaborat un plan de asigurare a calității, ce să fie menținut și implementat pe tot parcursul proiectului

Cum asigurăm calitatea în proiectele TI?



- Planificare
- Control
- Îmbunătățire



Elemente ale Planului de asigurare a calității

- Responsabilitatea pentru calitate
- Cerințe, proceduri de calitate și metrici
- Controlul la nivel de design al soluției
- Testarea și acceptarea
- Achizițiile
- Controlul documentelor
- Neconformitățile și acțiunile de remediere
- Înregistrările aferente calității
- Auditul de calitate



Controlul calității

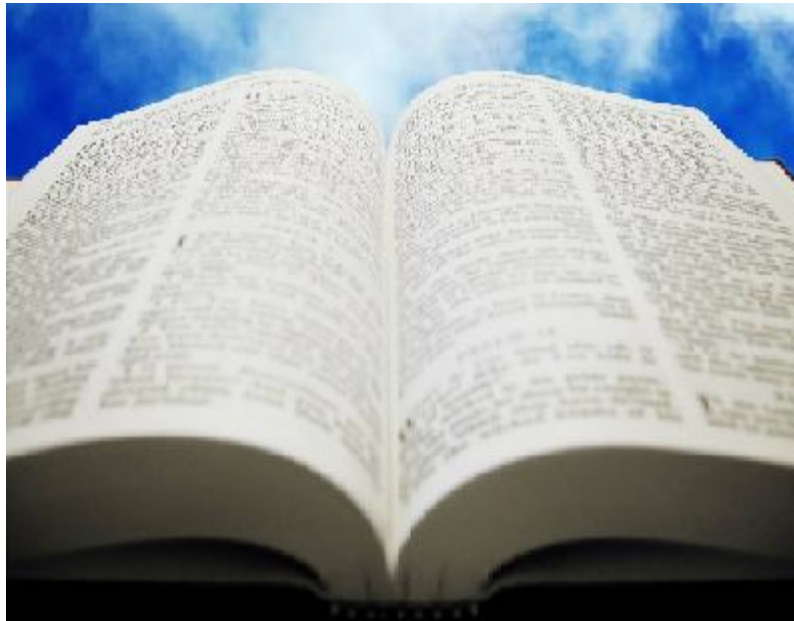
- Revizuirea documentelor cheie în proiect
- Revizuirea livrabilelor proiectului
- Stabilirea și completarea chestionarelor de calitate în proiect
- Comunicarea intensă cu membrii echipei de proiect, beneficiarul, coordonatorii de proiect din partea utilizatorilor beneficiari



Îmbunătățirea calității

- Analiza neconformităților și a problemelor de calitate identificate
- Elaborarea planului de acțiuni în scopul înlăturării acestora
- Coordonarea implementării și implementarea planului de acțiuni

Principii de stabilire a funcției de asigurare calitate



- Competență
- Independență
- Obiectivitate.



Cine?

- Reprezentanți ai auditului intern
- Experți externi



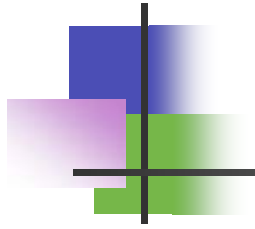
Concluzii

- Este necesară funcția pentru asigurarea calității Proiectelor TI:
 - Elaborarea Planului de asigurare calitate în proiect;
 - Implementarea Planului – controlul calității
 - Reacțiunea promptă la neconformități – îmbunătățirea calității.

Întrebări?



www.credinfo.md



Muțumim!

www.credinfo.md