

2005

Informační technologie - Posuzování procesu - Část 3: Návod na realizaci posouzení	ČSN ISO/IEC 15504-3 36 9027
---	---------------------------------------

Information technology - Process assessment - Part 3: Guidance on performing an assessment

Technologies de l'information - Procédés d'évaluation - Partie 3: Guide pour l'exécution d'une évaluation

Informationstechnik - Bewertung von Prozessen - Teil 3: Leitfaden zur Durchführung einer Bewertung

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO/IEC 15504-3:2004. Mezinárodní norma ISO/IEC 15504-3:2004 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO/IEC 15504-3:2004. The International Standard ISO/IEC 15504-3:2004 has the status of a Czech Standard.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO/IEC TR 15504-4 (36 9027) z listopadu 1999 a ČSN ISO/IEC TR 15504-6 (36 9027) z listopadu 1999.

The logo of the Czech Normalization Institute (ČNI) consists of the letters 'čni' in a stylized, lowercase font, followed by a solid grey rectangle.	© Český normalizační institut, 2005 73950 Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.
--	--

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Na základě výsledků používání v praxi se původních devět částí technické zprávy sloučilo do pěti částí normy a tyto části se postupně v ISO/IEC JTC 1 vydávají. Do této části se sloučila a technicky revidovala čtvrtá a šestá část technické zprávy.

Citované normy

ISO/IEC 15504-2:2003 zavedena v ČSN ISO/IEC 15504-2:2005 (36 9027) Informační technologie - Posuzování procesu - Část 2: Realizace posouzení

ISO/IEC TR 15504-9:1998 zavedena v ČSN ISO/IEC TR 15504-9:1999 (36 9027) Informační technologie - Posuzování softwarového procesu - Část 9: Slovník

Upozornění na národní poznámky

Do normy byla k Úvodu doplněna informativní národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: RECHEK, Praha, IČ 13155008, Ing. Jindřich Řečtáček

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Petr Wallenfels

Strana 3

MEZINÁRODNÍ NORMA

Informační technologie - Posuzování procesu -
Část 3: Návod na realizaci posouzení

ISO/IEC 15504-3
První vydání
2004-01-15

Odmítavé stanovisko k manipulaci s PDF souborem

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, ledaže by typy písma, které jsou vloženy, byly používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytváření tohoto souboru PDF, lze najít ve Všeobecných informacích, které jsou k souboru připojeny; parametry, pomocí kterých byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členské organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, tj. když vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom na níže uvedené adrese Ústřední sekretariát ISO.

Všechna práva vyhrazena. Není-li uvedeno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo zpracována jakoukoli jinou formou, jako jsou například elektronické nebo mechanické prostředky, včetně fotokopíí a mikrofilmu, bez písemného povolení ISO; povolení lze vyžádat na níže uvedené adrese nebo u členské národní organizace v zemi žadatele.

ISO copyright office
Case postale 56, CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.ch
Web www.iso.ch

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

.....
..... 6

Úvod

.....
..... 7

1 Předmět
normy

.....
.. 9

2 Normativní
odkazy

..... 9

3 Termíny a
definice

..... 9

4 Celkový přehled posuzování
procesu..... 9

4.1
Úvod

.....
..... 9

4.2 Proces
posuzování

.....	10
4.3 Osnova měření pro způsobilost procesu.....	10
4.4 Referenční model procesu.....	10
4.5 Model posuzování procesu.....	10
4.6 Nástroje posuzování	11
4.7 Odborná způsobilost týmu pro posuzování.....	11
4.8 Přístupy k posuzování	11
4.9 Faktory úspěšného posuzování procesu.....	11
5 Návod týkající se požadavků na realizaci posouzení.....	12
5.1 Všeobecně	12
5.2 Činnosti procesu posuzování.....	12
5.3 Role a odpovědnosti	15
5.4 Stanovení úvodního vstupu do posuzování.....	16
5.5 Zaznamenání výstupu z posuzování.....	19
5.6 Výběr dokumentovaného procesu posuzování.....	19
6 Osnova měření pro způsobilost procesu.....	20
6.1 Úroveň 0: Neúplný	

proces.....	20
6.2 Úroveň 1: Vykonávaný	
proces.....	21
6.3 Úroveň 2: Řízený	
proces.....	21
6.4 Úroveň 3: Zavedený	
proces.....	23
6.5 Úroveň 4: Předvídatelný	
proces.....	25
6.6 Úroveň 5: Optimalizovaný	
proces.....	28
6.7 Atributy klasifikace	
procesu.....	29
6.8 Model úrovně způsobilosti	
procesu.....	31
7 Referenční modely	
procesu.....	32
7.1 Interpretace požadavků na Referenční model	
procesu.....	32
7.2 Výběr Referenčních modelů	
procesu.....	34
8 Modely posuzování	
procesu.....	35
8.1 Interpretace požadavků na Model posuzování	
procesu.....	35
8.2 Výběr Modelu posuzování	
procesu.....	37
9 Výběr a použití nástrojů pro	
posuzování.....	38
10 Návod týkající se odborné způsobilosti	
posuzovatelů.....	40
10.1 Celkový	
přehled	
.....	
40	
10.2 Získání a udržování odborné	
způsobilosti.....	41

	Strana
11 Návod na ověřování shody.....	41
11.1 Ověřování shody Referenčních modelů procesu.....	42
11.2 Ověřování shody Modelů posuzování procesu.....	42
11.3 Ověřování shody posuzování procesu.....	43
Příloha A (informativní) Vzorový dokumentovaný proces posuzování.....	44
Příloha B (informativní) Návod týkající se indikátorů.....	48
Bibliografie	50

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) a IEC (Mezinárodní elektrotechnická komise) tvoří specializovaný systém celosvětové normalizace. Národní orgány, které jsou členy ISO nebo IEC, se podílejí na vypracování mezinárodních norem prostřednictvím technických komisí zřízených příslušnou organizací, aby se zabývaly určitou oblastí technické činnosti. V oblastech společného zájmu technické komise ISO a IEC spolupracují. Práce se zúčastňují i jiné mezinárodní organizace, vládní i nevládní, s nimiž ISO a IEC navázaly pracovní styk. V oblasti informační technologie zřídily ISO a IEC společnou technickou komisi ISO/IEC JTC 1.

Návrhy mezinárodních norem jsou zpracovány v souladu s pravidly uvedenými v části 2 Směrnice ISO/IEC.

Hlavním úkolem společné technické komise je připravovat mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem přijaté společnou technickou komisí se rozesílají národním orgánům k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Pozornost je třeba věnovat možnosti, že některé prvky v tomto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO a IEC nenesou odpovědnost za identifikaci všech patentových práv nebo kteréhokoliv z nich.

Mezinárodní norma ISO/IEC 15504-3 byla připravena společnou technickou komisí ISO/IEC JTC 1 *Informační technologie, subkomisí SC 7 Softwarové a systémové inženýrství.*

Toto první vydání ruší a nahrazuje ISO/IEC TR 15504-4:1998 a ISO/IEC TR 15504-6:1998, které byly technicky revidovány.

ISO/IEC 15504 se skládá z následujících částí se společným názvem *Informační technologie - Posuzování procesu*:

- Část 2: Realizace posouzení
- Část 3: Návod na realizaci posouzení
- Část 4: Návod na zlepšování procesu a určování způsobilosti procesu

Následující části se připravují:

- Část 1: Pojmy a slovník
- Část 5: Vzor modelu posuzování procesu

Úplná řada těchto částí nahradí ISO/IEC TR 15504-1 až ISO/IEC TR 15504-9.

Strana 7

Úvod

Tato část ISO/IEC 15504 předpokládá seznámení se s normativní částí normy. Je především určena odpovědnému posuzovateli a někomu dalšímu, kdo sponzoruje posuzování a který potřebuje návod na to, jak zajistit, aby byly splněny požadavky kladené na realizaci posouzení. Bude také mít význam pro vývojáře metod posuzování a nástrojů pro podporu posuzování.

ISO/IEC 15504-1 obsahuje obecný úvod do pojmů posuzování procesu a rejstřík s termíny vztahujícími se k posuzování.

ISO/IEC 15504-2 stanovuje minimum požadavků na realizaci posouzení, které zajišťují konzistenci a opakovatelnost klasifikací. Požadavky pomáhají zajistit, aby výstup z posuzování byl celistvý a poskytoval doklady pro podporu klasifikací a ověřování souladu s požadavky.

ISO/IEC 15504-2 definuje osnovu pro měření pro způsobilost procesu a požadavky na:

- a) realizaci posouzení;
- b) Referenční modely procesu;
- c) Modely posuzování procesu;
- d) ověřování shody posuzování procesu.

Tato část ISO/IEC 15504 poskytuje návod na interpretaci minima požadavků na realizaci posouzení. Také poskytuje návod na:

- charakteristiku osnovy měření;
- role a funkce Referenčního modelu procesu;
- požadavky na výběr Modelu posuzování procesu;

- výběr a používání nástrojů pro posuzování;
- kritéria pro odbornou způsobilost posuzovatelů;
- ověřování shody posuzování procesu.

ISO/IEC 15504-3 přebírá, v příloze A, vzorový dokumentovaný proces posuzování.

Posuzování procesu, jak je stanoveno v této mezinárodní normě, je založeno na dvourozměrném modelu obsahujícím rozměr procesu a rozměr způsobilosti. Rozměr procesu je zajišťován prostřednictvím externího Referenčního modelu procesu, který vymezuje množinu procesů charakterizovaných prohlášeními o účelu procesu a výsledcích¹⁾ procesu. Rozměr způsobilosti obsahuje osnovu měření zahrnující šest úrovní způsobilosti procesu a s nimi spojené atributy procesu.

Výstup z posuzování obsahuje množinu klasifikací atributů procesu pro každý posuzovaný proces, tak zvaný profil procesu, a může také obsahovat úroveň způsobilosti dosaženou tímto procesem.

Posuzování procesu lze užít v následujících případech:

- a) v organizaci nebo v zájmu organizace, jejímž cílem je porozumět stavu vlastních procesů za účelem jejich zlepšování;
- b) v organizaci nebo v zájmu organizace, jejímž cílem je určit vhodnost vlastních procesů pro stanovení konkrétního požadavku nebo třídy požadavků;
- c) v organizaci nebo v zájmu organizace, jejímž cílem je určit vhodnost procesů jiných organizací pro konkrétní smlouvu nebo třídu smluv.

Posuzování procesu popsané v ISO/IEC 15504-4 je činnost, která může být vykonávána jako součást iniciativy zlepšování procesu nebo jako součást přístupu k určování způsobilosti procesu. Oficiální zahájení procesu posuzování spočívá ve vytvoření vstupu do posuzování, který stanoví účel posuzování (proč má být provedeno), předmět posuzování, omezení aplikovaná na posuzování a jakékoli doplňující informace, které je třeba shromažďovat. Ve vstupu do posuzování se také stanoví odpovědnosti různých stran

¹⁾ NÁRODNÍ POZNÁMKA Ve všech částech této normy se bude používat pro překlad anglického termínu „outcome“ český termín „výsledek“, který odpovídá více obsahu. V řadě již vydaných ČSN se použil překlad „výstup“, aby se zachovala jejich terminologická návaznost. V této normě, kde se používají vedle sebe „outcome“ a „output“ (výstup) s odlišným významem, je však třeba tuto odlišnost zachovat i v překladu.

při realizaci posuzování. Posuzování provádí posuzovatel, který má nezbytnou odbornou způsobilost a dovednosti. Posuzovatelé mohou být vzhledem k organizaci interní, externí nebo kombinací obou typů.

Posuzování se provádí vůči stanovenému vstupu do posuzování, který využívá Model (modely) posuzování procesu vztahující se k jednomu nebo několika Referenčním modelům procesu, které jsou ve vzájemné shodě nebo v souladu. Vzorový Model posuzování procesu, který je založen na Referenčním modelu procesu uvedeném v ISO/IEC 12207:1995/Amd. 1:2002, příloha F, je obsažen v ISO/IEC 15504-5.

1 Předmět normy

Tato část ISO/IEC 15504 poskytuje návod na splnění minimální množiny požadavků na realizaci posouzení uvedenou v ISO/IEC 15504-2.

Tato část obsahuje celkový přehled posuzování procesu a interpretuje požadavky prostřednictvím návodu na:

- a) realizaci posouzení;
- b) základní osnovu měření pro způsobilost procesu;
- c) Referenční modely procesu a Modely posuzování procesu;
- d) vybírání a používání nástrojů posuzování;
- e) odbornou způsobilost posuzovatelů;
- f) ověřování shody.

Tento dokument používá následující schéma: text uvnitř rámečku je citován jako normativní z ISO/IEC 15504-2 a text následující za rámečkem je návod k normativnímu textu. Pokud citovaný text obsahuje článek odkazů, rozumí se, že se odkazuje na ISO/IEC 15504-2.

-- Vynechaný text --