ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО/МЭК 33002— 2017

Информационные технологии

ОЦЕНКА ПРОЦЕССА

Требования к проведению оценки процесса

(ISO/IEC 33002:2015, Information technology — Process assessment — Requirements for performing process assessment, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Обществом с ограниченной ответственностью «Информационно-аналитический вычислительный центр» (ООО ИАВЦ) на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 22 «Информационные технологии»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 мая 2017 г. № 445-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО/МЭК 33002:2015 «Информационная технология. Оценка процесса. Требования к проведению оценки процесса» (ISO/IEC 33002:2015 «Information technology — Process assessment — Requirements for performing process assessment», IDT).

ИСО/МЭК 33002 разработан подкомитетом ПК 7 «Системная и программная инженерия» совместного технического комитета СТК 1 «Информационные технологии» Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного документа для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012.

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 Некоторые положения международного стандарта, указанного в пункте 4, могут являться объектом патентных прав. ИСО и МЭК не несут ответственности за идентификацию подобных патентных прав

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 1
4 Проведение оценки . . . 2
4.1 Общие требования . . . 2
4.2 Мероприятия по оценке . . . 2
4.3 Функции, обязанности и компетенция . . . 4
4.4 Исходные данные оценки . . . 5
4.5 Запись данных оценки . . . 6
4.6 Класс оценки . . . 6
4.7 Анализ возможностей процесса . . . 8
5 Подтверждение соответствия оценкам процесса . . . 8
Приложение А (обязательное) Категории независимости . . . 9
Приложение В (справочное) Пример содержания отчета об оценке . . . 10
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам . . . 11
Библиография . . . 11

Введение

Настоящий международный стандарт разработан взамен ИСО/МЭК 15504-2:2003 и ИСО/МЭК ТО 15504-7:2008.

В настоящем стандарте определяется минимальный набор требований к проведению оценки, который обеспечит объективные, последовательные, воспроизводимые и репрезентативные результаты процесса оценки. Эти требования помогут убедиться в том, что проверка обеспечит последовательный результат, предоставят фактические свидетельства для подтверждения оценок результативности и обеспечения соответствия показателей оцениваемого процесса. Оценка процесса применяется в следующих случаях:

- проведение оценки организацией или для организации с целью определения состояния собственных процессов с целью их улучшения;
- проведение оценки организацией или для организации с целью определения того, насколько собственные процессы подходят для определенного требования или категории требований;
- проведение оценки организацией или для организации с целью определения того, насколько процессы других организаций подходят для определенной цели, заключения определенного договора или категории договоров.

Настоящий стандарт может быть использован в разных областях и компаниях любых размеров. Для обеспечения результативности оценки процесса могут применяться соответствующие методы, технические приемы и инструментарии.

ИСО/МЭК 33002 относится к множеству международных стандартов, обеспечивающих содержательную и последовательную основу для оценки характеристик качества процесса, основанных на объективных данных реализации процессов. Основы оценки охватывают процессы, используемые при разработке, сопровождении и эксплуатации систем в области информационных технологий, а также применяемые при проектировании, передаче, поставке и улучшении услуг. В целом в этих стандартах рассматриваются характеристики качества процесса любого типа. Результаты оценки могут использоваться для улучшения процесса или определения и оперирования рисками, связанными с применением процессов.

Семейство стандартов ИСО/МЭК 330XX устанавливает требования и ресурсы, необходимые для оценки процесса. Общая архитектура и содержание данного семейства стандартов приведены в ИСО/МЭК 33001:2015.

Некоторые международные стандарты семейства ИСО/МЭК 330XX по оценке процесса разработаны с целью замены и расширения частей серии стандартов ИСО/МЭК 15504. Детальные отличия семейства стандартов ИСО/МЭК 330XX от серии стандартов ИСО/МЭК 15504 приведены в ИСО/МЭК 33001 (см. приложение А).

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационные технологии

ОЦЕНКА ПРОЦЕССА

Требования к проведению оценки процесса

Information technology. Process assessment. Requirements for performing process assessment

Дата введения — 2018—03—01

1 Область применения

В настоящем стандарте установлен минимальный набор требований к проведению оценки, который обеспечит объективные, последовательные, воспроизводимые и репрезентативные результаты оценки процесса.

Требования настоящего стандарта могут использоваться самой организацией или от ее имени, чтобы:

a) облегчить оценку собственных процессов;

b) обеспечить основу для улучшения процесса и снижения риска, связанного с применением процесса;

c) создать систему оценок для достижения соответствующих качественных характеристик процесса;

d) создать объективный эталон для организаций.

Настоящий стандарт может быть использован в разных областях и компаниях любых размеров.

Примечание — Организация может внедрить в рамках системы набор интегрированных процессов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте применены следующие нормативные ссылки. Для датированных документов используются только указанные издания. Для недатированных документов используются последние издания с учетом внесенных в них изменений.

ISO/IEC 33001:2015 Information technology — Process assessment — Concepts and terminology (Информационные технологии. Оценка процесса. Понятия и терминология)

ISO/IEC 33003:2015 Information technology — Process assessment — Requirements for process measurement frameworks (Информационные технологии. Оценка процесса. Требования к системам оценки процесса)

ISO/IEC 33004:2015 Information technology — Process assessment — Requirements for process reference, process assessment and maturity models (Информационные технологии. Оценка процесса. Требования к эталонным моделям процесса, моделям оценки процесса и моделям зрелости)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины, определенные в ИСО/МЭК 33001:2015.

Издание официальное

4 Проведение оценки

Цель оценки процесса состоит в понимании и оценке процессов, существующих в организационном подразделении.

Ключевые элементы процедуры оценки процесса указаны на рисунке 1.

В разделе 4 приведены требования к проведению оценки, которые обеспечат согласованность результатов оценки и предоставят фактические свидетельства для подтверждения оценок.

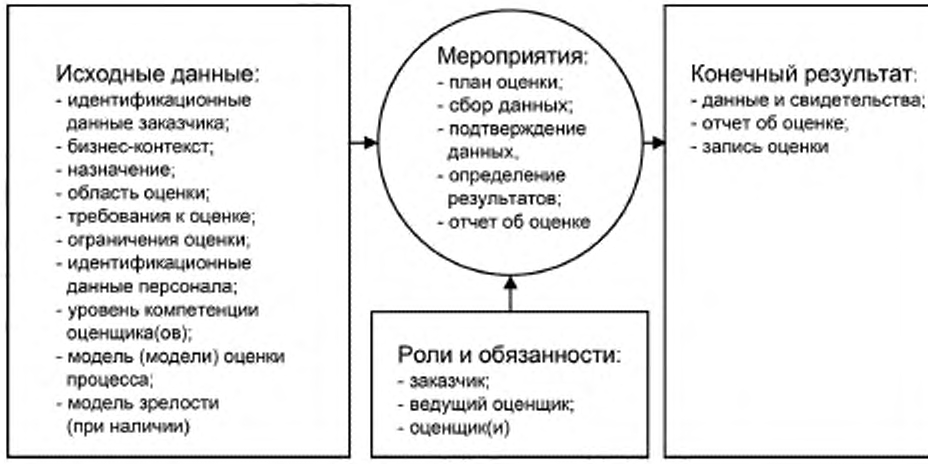


Рисунок 1 — Ключевые элементы процедуры оценки процесса

4.1 Общие требования

Оценку следует проводить в соответствии с процедурой, установленной в соответствующих документах. Документированная процедура оценки должна обеспечить достижение цели оценки и иметь соответствующую структуру, обеспечивающую ее строгое и независимое выполнение в соответствии с назначением.

Документированная процедура оценки должна предусматривать выполнение действий и задач, установленных в настоящем стандарте. В частности, документированная процедура оценки должна содержать:

- описание мероприятий по оценке в соответствии с 4.2;
- описание распределения ответственности в соответствии с 4.3;
- определения классов оценки, для которых используется документированная процедура оценки, а также описание характера и степени доработок в отношении каждого класса, указанного в документированной процедуре;
- определение критериев, которые обеспечат охват организационной деятельности и области действия процесса оценки с учетом стратегии сбора и анализа данных;
- определение метода (методов) оценки, используемого (используемых) для оценки критериев процесса;
- указание комплексного метода или комплекса методов оценки, либо их определение.

Классы оценки приведены в 4.6. Эти классы отражают различные уровни уверенности в результатах оценки.

Категории независимости разных органов и персонала, а также критерии их использования приведены в приложении А.

Документированная процедура оценки должна содержать комплекс мероприятий, приведенных в 4.2.

4.2 Мероприятия по оценке

Оценка процесса должна начинаться с подтверждения намерения заказчика провести оценку.

4.2.1 План оценки

Разработанный и задокументированный план оценки должен включать в себя следующий минимум:

a) необходимые исходные данные, описанные в настоящем стандарте, (см. 4.4);

b) класс оценки (см. 4.6);

c) категорию независимости органа, проводящего оценку, ведущего оценщика и прочих участников группы оценки (см. приложение А);

d) способы коммуникации с персоналом, проводящим оценку;

e) указание на документированную процедуру оценки, включая:

1) стратегию и методы отбора, идентификации, сбора и анализа объективных свидетельств и данных с целью удовлетворения требований к охвату организационной модели или оценке процесса согласно определению для класса оценки (см. 4.6),

2) метод присвоения оценке определенной характеристики процесса (в зависимости от ситуации);

f) комплекс мероприятий, проводимых в процессе оценки;

g) ресурсы и график этих мероприятий;

h) обозначение и распределение ответственности участников оценки;

i) критерии, подтверждающие соответствие требованиям настоящего стандарта;

j) описание планируемых результатов оценки.

Функции и обязанности в рамках оценки процесса распределяют и доводят до сведения персонала, участвующего в проводимой оценке.

План оценки утверждает заказчик оценки, что должно быть документально оформлено.

4.2.2 Сбор данных

Собранные данные должны быть достаточными для охвата оцениваемой организации и процесса в соответствии с выбранным классом оценки. Сбор данных осуществляется на базе прямых и косвенных свидетельств, которых должно быть достаточно для выбранного класса оценки (см. 4.6).

Необходимые для оценки процессов свидетельства и дополнительная информация собираются систематически с использованием следующих методов:

a) устанавливают соответствие между процессами организационного подразделения и элементами модели оценки процесса, указанными в области применения оценки;

b) все входящие в сферу действия оценки процессы оценивают с точки зрения объективных свидетельств;

c) проводят идентификацию и сбор объективных свидетельств, чтобы обеспечить базис для присвоения оценок;

d) объективные свидетельства, собранные для каждого показателя всех оцениваемых процессов, должны быть достаточными для соответствия цели проведения оценки, охвату и классу оценки;

e) объективные свидетельства, собранные для каждого процесса, должны быть репрезентативными с точки зрения реализации процесса в рамках оцениваемой организации в соответствии с требованиями выбранного класса оценки (см. 4.6);

f) объективные свидетельства собирают для каждого показателя в выбранной модели оценки процесса в соответствии с требованиями выбранного класса оценки (см. 4.6);

g) проводят сбор информации, относящейся к оценке, с целью обеспечить лучшее понимание конечных результатов оценки.

4.2.3 Подтверждение данных

Метод подтверждения данных для оценки должен обеспечивать соответствие требованиям настоящего стандарта в отношении всех образцов процесса в рамках оценки, а также отвечать требованиям к охвату оценки. Проводимые мероприятия должны подтверждать:

a) объективность собираемых данных;

b) достаточность и репрезентативность объективных данных для соответствия цели и классу оценки;

c) достаточность данных для охвата оцениваемой организации и процесса в соответствии с выбранным классом оценки (см. 4.6);

d) общую согласованность данных.

4.2.4 Определение результатов

Определенный набор показателей оценки в модели оценки процесса используется для оказания помощи оценщику при вынесении решения в процессе анализа подтвержденных данных.

Оценки показателей процесса выражают в терминах, соответствующих системе измерения.

Группа оценки должна обеспечить проведение следующих мероприятий:

a) оценку показателей процесса в соответствии с выбранным методом;

b) формирование в зависимости от ситуации комплекс оценки(ок) в соответствии с выбранным методом(ами);

c) поддержание единообразия между оценкой показателей процесса и объективными данными, используемыми для формирования оценки;

d) фиксирование отношений между показателями оценки для каждого из оцененных свойств процесса и объективными данными;

e) фиксирование профиля процесса и (при необходимости) уровня качества процесса для определенной области оценки;

f) установление уровня зрелости в зависимости от ситуации.

Результаты этих мероприятий должны быть связаны с целью оценки, а также с бизнес-планом оценки, например целью оценки, целевым профилем или нужными результатами.

4.2.5 Отчет об оценке

Должен быть проведен сбор информации, относящейся к оценке, с целью способствовать пониманию конечных результатов оценки. Результаты оценки должны быть представлены с возможностью проведения сравнения при необходимости и эффективной коммуникации между заказчиком и участвующими сторонами.

В отчет об оценке должно входить следующее:

a) общая информация:

1) уникальный идентификатор отчета,

2) дата выпуска,

3) номер версии,

4) автор документа,

5) история изменений документа;

b) наименование оцениваемой компании или организационного подразделения;

c) класс оценки;

d) фамилии и функции оценщиков;

e) в зависимости от ситуации — категория независимости органа, проводящего оценку, ведущего оценщика и прочих участников группы оценки;

f) участники оценки (фамилии, обязанности или функциональные области);

g) дата и длительность оценки;

h) ссылка на применимые стандарты (стандарт) и требования;

i) идентификация моделей, например модель оценки процесса, модель зрелости;

j) идентификация системы оценки процесса;

k) результаты оценки;

l) возможности для совершенствования и снижения рисков (если применимо).

Отчет об оценке должен быть задокументирован и предоставлен заказчику оценки. Примерное содержание отчета об оценке приведено в приложении В.

4.3 Функции, обязанности и компетенция

Функции и обязанности, выбранные для оценки, должны включать в себя следующее:

a) заказчик оценки должен:

1) убедиться в том, что лицо, принявшее на себя ответственность за соответствие оценки требованиям настоящего стандарта и назначенное ведущим оценщиком, располагает требуемой компетенцией для выполнения оценки,

2) согласовать охват оценки и утвердить ее план,

3) убедиться в том, что для проведения оценки предоставлены необходимые ресурсы,

4) убедиться в том, что у группы оценки имеется доступ к соответствующим ресурсам;

b) главный оценщик должен:

1) подтвердить намерение заказчика в проведении оценки,

2) понять и задокументировать цели оценки для заказчика,

3) убедиться в том, что метод проведения оценки соответствует требованиям настоящего стандарта,

4) убедиться в том, что указанная область оценки точно отражает фактический охват оценки,

5) обеспечить ознакомление участников оценки с целью, областью применения и методикой оценки,

6) убедиться в том, что все члены группы оценки располагают знаниями и умениями, соответствующими их функциям,

7) убедиться в том, что все члены группы оценки имеют доступ к соответствующим задокументированным инструкциям по выполнению соответствующих мероприятий оценки,

8) убедиться в том, что группа оценки располагает необходимой компетенцией для использования инструментов, выбранных для оценки,

9) получить подтверждение получения результата и сдаточных материалов оценки заказчиком,

10) проверить после завершения оценки и задокументировать степень соответствия оценки требованиям настоящего стандарта;

c) оценщики (или оценщик) выполняют порученные мероприятия по оценке, например проводят подробное планирование, сбор и подтверждение данных, оценку свойств процесса и составление отчетности.

Оценщики должны быть достаточно компетентными, т. е. иметь соответствующее образование, квалификацию и опыт, включая опыт работы в данной сфере, выполнение оценок нужного класса и вынесение профессиональных суждений.

4.4 Исходные данные оценки

Исходные данные оценки должны быть определены до этапа сбора данных по оценке и утверждены заказчиком оценки.

Любые изменения исходных ресурсов оценки должны быть согласованы с уполномоченными лицами заказчика и задокументированы в записях оценки.

В исходных данных оценки должно быть указано следующее:

a) заказчик и его отношение к оцениваемому (оцениваемым) подразделению (подразделениям) организации;

b) бизнес-план, включая бизнес-цели организации и обстоятельства оценки;

c) цель оценки;

d) охват оценки в приложении к бизнесу, в том числе заданный и заявленный организационный охваты, включают в себя:

1) исследуемые процессы в рамках каждого организационного подразделения,

2) анализируемые качественные характеристики процесса, включая самый высокий уровень качества для каждого отдельного процесса в охватываемой оценкой сфере,

3) организационное подразделение (или подразделения), в которых будут проводить процесс,

4) состав организационного подразделения (или подразделений), в которых будут проводить процессы, включая:

i) размер каждого организационного подразделения, например число сотрудников;

ii) сферу применения продукции или услуг каждого организационного подразделения;

iii) ключевые характеристики (например, размер, критичность, сложность и качество) продукции или услуг каждого организационного подразделения;

5) образцы продукции, услуг, этапов жизненного цикла и проектов в охватываемой оценкой сфере;

e) идентификация используемой модели (моделей) и системы измерения процесса:

1) модель (модели) оценки процесса согласно ИСО/МЭК 33004:2015, включая:

i) идентификацию соответствующих эталонных моделей (или модели) процесса согласно ИСО/МЭК 33004:2015;

ii) идентификацию системы измерения процесса согласно ИСО/МЭК 33003:2015;

2) модель зрелости согласно ИСО/МЭК 33004:2015;

f) требования к оценке, в том числе:

1) используемая документированная процедура оценки,

2) класс выполняемой оценки и категория независимости оценки,

3) используемый метод (или методы) оценки,

4) используемый обобщающий метод (или методы);

g) ограничения оценки, среди которых должно рассматриваться следующее:

1) наличие ключевых ресурсов (элементов),

2) максимальная длительность оценки,

3) конкретные процессы или организационные подразделения, которые исключают из процедуры оценки,

4) владельцы конечных результатов оценки и любые ограничения их использования,

5) контроль за обработкой конфиденциальной информации и ее защита;

h) идентификационные данные и ответственность сторон, группы оценки обслуживающего персонала, конкретные обязанности в отношении оценки;

i) критерии определения компетентности главного оценщика.

4.5 Запись данных оценки

В записях данных оценки должно содержаться следующее:

a) дата оценки;

b) сведения об исходных данных оценки;

c) данные о собранных объективных свидетельствах;

d) указание на документированную процедуру оценки;

e) набор профилей процесса по результатам оценки;

f) уровень зрелости (если применимо).

4.6 Класс оценки

4.6.1 Общая информация

Цели проведения оценки могут быть разными в зависимости от бизнес-плана и организационной ситуации, в которых проводится оценка. В частности, в некоторых случаях необходима высокая степень уверенности в точности результатов оценки и в степени того, насколько результат может считаться репрезентативным в отношении результативности процесса по всей области организационного охвата оценки. Чтобы убедиться в том, что весь комплекс потребностей будет удовлетворен, предусмотрено три класса оценки в зависимости от уровня уверенности в ее результатах. В этом разделе приведены требования, относящиеся к различным классам. Подход к проведению оценки должен соответствовать классу проводимой оценки.

Примечание — В ИСО/МЭК 33010:2015 приведены инструкции по выбору класса оценки, сбору данных и выбору метода присвоения оценок в зависимости от различных классов оценки [2].

Классы оценки приведены далее.

4.6.1.1 Оценка класса 1

Цель оценки класса 1 заключается в следующем:

- обеспечить такую степень уверенности в результатах оценки, при которой возможно сравнение результатов по разным организациям;
- получить возможность делать выводы в ходе оценки об относительно сильных и слабых сторонах сравниваемых организаций;
- обеспечить основу для совершенствования оценки, создания внешних эталонов и определения качества процесса.

Для оценки класса 1 установлены конкретные требования, относящиеся к планированию оценки, сбору и подтверждению данных, свойствам процесса проведения оценок и фиксации уровня независимости группы оценки (см. 4.6.2).

4.6.1.2 Оценка класса 2

Цель оценки класса 2 заключается в следующем:

- обеспечить такой уровень уверенности в результатах оценки, при котором оценка общего уровня результативности ключевых процессов организационного подразделения может быть использована для сравнения результатов в рамках организации или изготавливаемой продукции;
- получить возможность делать выводы о наличии возможностей для улучшения и уровнях рисков, связанных с процессом;
- обеспечить основу для первичной оценки при запуске программы улучшения.

Для оценки класса 2 установлены конкретные требования, относящиеся к сбору и подтверждению данных, свойствам процесса присвоения оценок и фиксации категории независимости группы оценки (см. 4.6.3).

4.6.1.3 Оценка класса 3

Цель оценки класса 3 заключается в следующем:

- получение результатов, которые могут указывать на критически важные возможности улучшения и ключевые области рисков, связанных с процессом;
- мониторинг выполняемого процесса программы улучшения или идентификация ключевых моментов для последующих оценок классов 1 и 2.

Оценка класса 3 соответствует основным требованиям настоящего стандарта и не предусматривает каких-либо дополнительных требований.

Примечание — Оценку класса 3 не рекомендуется проводить с целью оценки организационной зрелости процесса.

4.6.2 Специальные требования — класс оценки 1

4.6.2.1 Планирование оценки

В дополнение к требованиям, изложенным в 4.2.1, при подготовке плана оценки должны быть рассмотрены следующие аспекты:

a) категория независимости органа, проводящего оценку, ведущего оценщика и прочих участников группы оценки (см. приложение А и раздел 4);

b) в команде, проводящей оценку, должен быть один главный оценщик;

c) для каждого процесса в рамках оценки необходимо указать не менее четырех образцов процесса (при наличии такой возможности). Если в рамках оценки будет менее четырех образцов процесса — оценивают все процессы.

4.6.2.2 Сбор и подтверждение данных

Помимо требований, приведенных в 4.2.2 и 4.2.3, должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

a) для каждого процесса и его показателей в рамках оценки должны быть собраны объективные данные оценки результатов работы и свидетельства оценки по всем образцам процесса.

4.6.2.3 Определение результатов и оценка отчетности

Помимо требований, приведенных в 4.2.4 и 4.2.5, должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

a) на основе подтвержденных данных для каждого образца процесса должна быть определена степень соответствия результата оценки каждого процесса и показателя;

b) на основе подтвержденных данных для каждого образца процесса должна быть определена оценка показателя процесса в пределах охвата оценки;

c) если показатель какого-либо процесса не достигает самого высокого уровня, такое несоответствие (или несоответствия) результата должно быть зафиксировано в соответствующем документе;

d) группа оценки должна вынести свое суждение о том, представляют ли выявленные несоответствия процесса общий недостаток результативности, а также о степени выраженности этого недостатка. Каждое несоответствие должно быть задокументировано и сохранено в записях оценки;

e) после присвоения рейтингов всем процессам в пределах охвата оценки группа специалистов по оценке должна определить набор профилей процесса и уровни качества процесса;

f) после определения уровней качества процесса группа оценки должна определить уровень зрелости (факультативно) согласно выбранной модели зрелости;

g) предоставляемый заказчику оценки отчет должен быть одобрен главным оценщиком, заверен всеми членами группы оценки и утвержден уполномоченным органом, выполнившим оценку.

4.6.3 Специальные требования — класс оценки 2

4.6.3.1 Планирование

В дополнение к сведениям, изложенным в 4.2.1, при подготовке плана оценки должны быть рассмотрены следующие аспекты:

a) категория независимости органа, проводящего оценку, ведущего оценщика и прочих участников группы оценки (см. приложение А);

b) в команде, проводящей оценку, должен быть один главный оценщик;

c) для каждого процесса в рамках оценки необходимо указать не менее двух образцов процесса (при наличии такой возможности). Если в рамках оценки будет менее двух образцов процесса, должны быть выбраны все образцы процесса.

Примечание — Главный оценщик должен быть независимым лицом по отношению к организационному подразделению.

4.6.3.2 Сбор и подтверждение данных

Помимо требований, приведенных в 4.2.2 и 4.2.3, должно быть обеспечено выполнение следующего требования: для каждого свойства каждого процесса в пределах оценки должны быть собраны объективные данные оценки результатов работы и свидетельства, подтверждающие данный процесс по всем образцам.

4.6.3.3 Определение результатов и оценка отчетности

Помимо требований, определенных в 4.2.4 и 4.2.5, должно быть обеспечено выполнение следующих требований:

a) на основе подтвержденных данных для каждого образца процесса должна быть определена оценка показателя процесса в пределах охвата оценки;

b) если показатель какого-либо образца процесса не достигает самого высокого уровня оценки свойства процесса, такое несоответствие (или несоответствия) результата должно быть зафиксировано в соответствующем документе;

c) после присвоения рейтингов всем процессам в пределах охвата оценки группа специалистов по оценке должна определить набор профилей процесса и уровни качества процесса;

d) после определения уровней качества процесса группа оценки должна определить уровень зрелости (факультативно) согласно выбранной модели зрелости;

e) предоставляемый заказчику оценки отчет должен быть одобрен главным оценщиком, заверен всеми членами группы оценки и утвержден уполномоченным органом, выполнившим оценку.

4.6.4 Специальные требования — класс оценки 3

Помимо требований, приведенных в 4.1—4.5, других требований к оценке класса 3 не предъявляют.

4.7 Анализ возможностей процесса

Для целей оценки возможностей процесса в модель оценки интегрируется система оценки процесса, основанная на возможностях процесса согласно определенной качественной характеристике процесса.

Примечание — В ИСО/МЭК 33020:2015 приведено описание системы измерения процесса для оценки возможностей процесса [3].

5 Подтверждение соответствия оценкам процесса

В данном разделе приведены методы, которые могут быть использованы для подтверждения соответствия требованиям настоящего стандарта.

Соответствие оценки требованиям настоящего стандарта может быть подтверждено следующими способами:

- собственным заявлением (первой стороной);
- второй стороной;
- третьей стороной.

Подтверждающая сторона должна убедиться в том, что задокументированная процедура оценки соответствует требованиям, изложенным в 4.1, и что оценка была проведена в соответствии с требованиями, изложенными в разделе 4. Объективные свидетельства соответствия сохраняют для последующего использования.

Подтверждающая сторона должна убедиться в том, что:

- используемая модель оценки процесса соответствует требованиям ИСО/МЭК 33004:2015;
- эталонная модель (модели) оценки процесса соответствует (соответствуют) требованиям ИСО/МЭК 33004:2015;
- используемая система измерения процесса соответствует требованиям ИСО/МЭК 33003:2015;
- используемая модель зрелости процесса соответствует требованиям ИСО/МЭК 33004:2015 (если применимо).

Примечание — В ИСО/МЭК 29169:2015 приведены инструкции по использованию методологии оценки соответствия в отношении качественных характеристик и организационной зрелости процесса [1].

Приложение А
(обязательное)

Категории независимости

Информация, обеспечивающая распределение по категориям различных типов органов и составов групп, проводивших оценку, приведена в таблице А.1.

К категории А обычно относят организацию, которая предоставляет услуги в качестве полностью независимой третьей стороны.

К категории В обычно относят организации, предоставляющие услуги в качестве второй и третьей сторон, когда группа оценки возглавляется ведущим оценщиком, а остальные члены группы могут работать в проверяемой организации. Такой подход может быть использован для реализации метода на базе подтверждения данных, собранных внутренней группой оценки.

К категории С может быть отнесена внутренняя группа, проводящая независимую оценку процесса или качества в рамках своей организации с горизонтальным подчинением. Этот метод допускается применять в крупных организациях, которые располагают отдельными функциональными группами для проведения оценок.

К категории D обычно относят внутренних консультантов, которые содействуют организациям в реализации процесса совершенствования и при последующей оценке возможностей этого процесса. Небольшие организации могут применять этот метод, если необходимость проведения независимой оценки не продиктована давлением со стороны клиентов.

Таблица А.1 — Категории независимости органов и персонала, проводящих оценку

Органы и состав групп	Категория А	Категория В	Категория С	Категория D
Организационная структура, проводящая оценку	Оценку должна проводить структура, не зависящая от оцениваемой организации		Оценку должна проводить структура, являющаяся частью оцениваемой организации	
Ведущий оценщик	Ведущий оценщик не должен зависеть от оцениваемой организации		Должно быть в достаточной степени обеспечено разделение обязанностей ведущего оценщика и персонала оцениваемой организации	Ведущий оценщик может работать в оцениваемом подразделении организации
Оценщики (помимо ведущего оценщика)	Оценщики не должны быть зависимыми от оцениваемой организации	Должно быть обеспечено разделение обязанностей оценщиков и персонала оцениваемой организации	Должно быть обеспечено разделение обязанностей оценщиков и персонала оцениваемой организации	Оценщики могут работать в оцениваемом организационном подразделении

Приложение В
(справочное)

Пример содержания отчета об оценке

Отчет об оценке как правило должен включать в себя:

a) общую информацию об отчете:
   1) уникальный идентификатор,
   2) дату выпуска,
   3) номер версии,
   4) автора документа,
   5) список получателей документа,
   6) историю изменений документа;

b) сводку оценки и результата;

c) дату и продолжительность проведения оценки;

d) сведения об оцениваемой компании или организационном подразделении:
   1) идентификационные данные,
   2) адрес,
   3) идентификационные данные подразделения (подразделений),
   4) адрес организационного подразделения (подразделений),
   5) объем поставки,
   6) место (места) проведения оценки;

e) класс оценки;

f) категорию независимости органа, проводящего оценку, сведения о ведущем оценщике и прочих участниках группы оценки;

g) при необходимости — фамилии и обязанности оценщиков, а также наименование оценивающего органа, в котором они работают;

h) сведения об оценивающем органе (если применимо):
   1) идентификационные данные,
   2) адрес,
   3) тип;

i) ссылку на применимые стандарты (стандарт) и требования;

j) идентификационные данные моделей процесса и системы измерения процесса:
   1) идентификационные данные модели (моделей) оценки процесса,
   2) идентификационные данные системы оценки процесса,
   3) идентификационные данные модели зрелости (если применимо);

k) метод оценки и используемый комплексный метод;

l) охват оценки:
   1) процессы, выбранные для анализа в рамках охвата оценки,
   2) организационное подразделение (или подразделения), где разворачиваются процессы,
   3) анализируемые качественные характеристики процесса, включая уровень качества для каждого отдельного процесса в охватываемой оценкой сфере,
   4) оцениваемый уровень зрелости (если применимо),
   5) все компоненты, включаемые в оценку или исключаемые из нее;

m) проекты, выбранные в качестве основы для оценки и содержащие следующие сведения (если применимо):
   1) идентификационные данные,
   2) краткое описание,
   3) область применения,
   4) дату начала проекта,
   5) дату завершения проекта,
   6) текущую фазу жизненного цикла,
   7) число людей, входящих в проектную группу,
   8) продолжительность работы участников проектной группы, в месяцах,

n) услуги, выбранные в качестве основы для оценки и содержащие следующие сведения (если применимо):
   1) идентификационные данные,
   2) краткое описание,
   3) область применения,
   4) число людей, входящих в группу оценки;

o) участников оценки (фамилии, обязанности или функциональные области),

p) результаты оценки:

1) набор профилей процесса, включая (если необходимо) уровень (уровни) качества процесса,

2) уровень зрелости (если применимо),

3) несоответствия и недостатки результативности, установленные в процессе присвоения оценок свойствам процесса,

4) возможности для совершенствования и снижения рисков (если применимо),

5) любые примечания к оценке к результатам,

q) любую дополнительную информацию, собранную в процессе оценки;

r) выпуск отчета об оценке, который должен быть:

1) утвержден ведущим оценщиком,

2) подтвержден всеми членами группы оценки,

3) утвержден органом, проводившим оценку (при необходимости).

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 33001:2015	—	*
ISO/IEC 33003:2015	—	*
ISO/IEC 33004:2015	—	*
* Соответствующий национальный стандарт отсутствует.		

Библиография

[1] ISO/IEC 29169[1], Information technology — Process assessment — The application of conformity assessment methodology to the assessment to process quality characteristics and organizational maturity

[2] ISO/IEC 33010[2], Information technology — Process assessment — Guide on process assessments

[3] ISO/IEC 33020:2015, Information technology — Process assessment — Process measurement framework for assessment of process capability

[1] Будет опубликован.

[2] Будет опубликован.

УДК 006.034: 004.05:004.054 ОКС 35.080 IDT

Ключевые слова: оценка процесса, модели процесса, измерение процесса, система оценки, показатели качества процесса

БЗ 2—2017/17

Редактор *К.В. Колесникова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 29.05.2017. Подписано в печать 06.06.2017. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68. Тираж 33 экз. Зак. 934.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru