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 (*gost.e-ecolog.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.

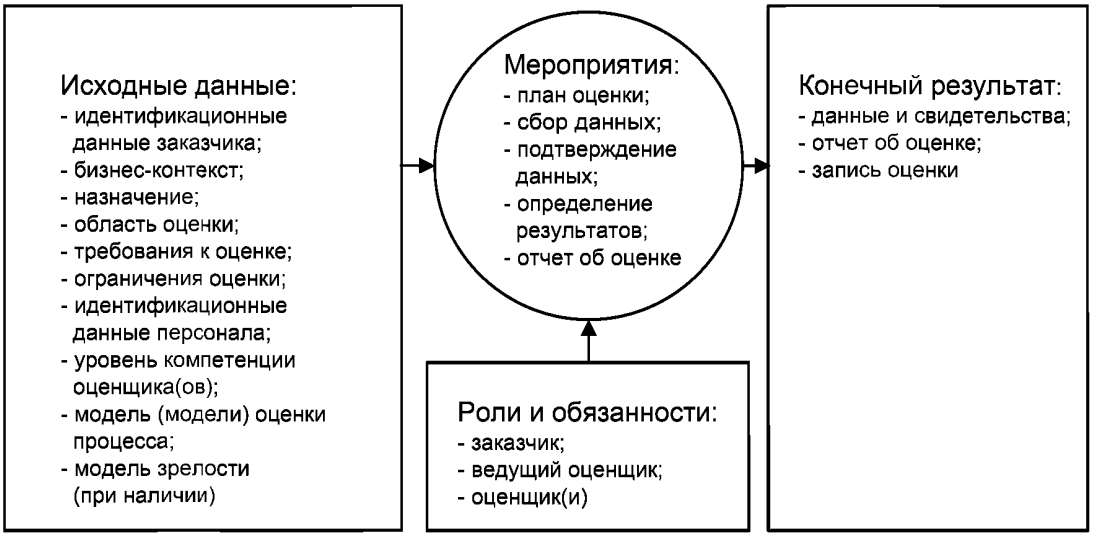


Рисунок 1 — Ключевые элементы процедуры оценки процесса

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

<table>
<tr><th>Органы и состав групп</th><th>Категория А</th><th>Категория В</th><th>Категория С</th><th>Категория D</th></tr>
<tr><td>Организационная структура, проводящая оценку</td><td colspan="2">Оценку должна проводить структура, не зависящая от оцениваемой организации</td><td colspan="2">Оценку должна проводить структура, являющаяся частью оцениваемой организации</td></tr>
<tr><td>Ведущий оценщик</td><td colspan="2">Ведущий оценщик не должен зависеть от оцениваемой организации</td><td>Должно быть в достаточной степени обеспечено разделение обязанностей ведущего оценщика и персонала оцениваемой организации</td><td>Ведущий оценщик может работать в оцениваемом подразделении организации</td></tr>
<tr><td>Оценщики (помимо ведущего оценщика)</td><td>Оценщики не должны быть зависимыми от оцениваемой организации</td><td>Должно быть обеспечено разделение обязанностей оценщиков и персонала оцениваемой организации</td><td>Должно быть обеспечено разделение обязанностей оценщиков и персонала оцениваемой организации</td><td>Оценщики могут работать в оцениваемом организационном подразделении</td></tr>
</table>

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 компания 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