

DIN ISO/IEC 15504-3



ICS 35.080

**Informationstechnik –
Prozess-Assessment –
Teil 3: Richtlinien für die Durchführung von Assessments
(ISO/IEC 15504-3:2004)**

Information technology –
Process assessment –
Part 3: Guidance on performing an assessment (ISO/IEC 15504-3:2004)

Technologies de l'information –
Évaluation des procédés –
Partie 3: Conseils sur la réalisation d'une évaluation (ISO/IEC 15504-3:2004)

Gesamtumfang 66 Seiten

Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) im DIN

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort	5
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise.....	6
Einleitung.....	7
1 Anwendungsbereich	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Überblick über Prozess-Assessments	10
4.1 Einleitung.....	10
4.2 Assessmentprozess	10
4.3 Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen.....	11
4.4 Prozess-Referenzmodell	11
4.5 Prozess-Assessmentmodell	11
4.6 Assessmentwerkzeuge	11
4.7 Kompetenz des Assessmentteams.....	12
4.8 Assessmentvorgehensweisen	12
4.8.1 Selbsteinschätzung	12
4.8.2 Unabhängiges Assessment.....	12
4.9 Erfolgsfaktoren von Prozess-Assessments	13
4.9.1 Verpflichtung	13
4.9.2 Motivation	13
4.9.3 Vertraulichkeit	13
4.9.4 Relevanz	13
4.9.5 Glaubwürdigkeit.....	13
5 Richtlinien zu den Anforderungen an die Durchführung eines Assessments.....	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Die Aktivitäten des Assessmentprozesses.....	14
5.2.1 Planung	14
5.2.2 Datensammlung	15
5.2.3 Datenvalidierung	16
5.2.4 Prozessattribut-Bewertung	16
5.2.5 Berichterstattung	17
5.3 Rollen und Verantwortlichkeiten	18
5.3.1 Verantwortlichkeiten des Sponsors.....	18
5.3.2 Verantwortlichkeiten des Competent Assessors	18
5.3.3 Verantwortlichkeiten der Assessoren	19
5.4 Festlegung der ursprünglichen Assessmenteingegeben.....	19
5.5 Aufzeichnung der Assessmentresultate	23
5.6 Auswahl eines dokumentierten Assessmentprozesses.....	23
6 Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen.....	25
6.1 Stufe 0: Unvollständiger Prozess.....	25
6.2 Stufe 1: Durchgeführter Prozess.....	25
6.3 Stufe 2: Gelenkter Prozess	26
6.4 Stufe 3: Etablierter Prozess	29
6.5 Stufe 4: Vorhersagbarer Prozess	32
6.6 Stufe 5: Optimierender Prozess	36
6.7 Bewertung von Prozessattributen	39
6.8 Modell des Prozessfähigkeitsgrades	40

7	Prozess-Referenzmodelle	42
7.1	Auslegung der Anforderungen an Prozess-Referenzmodelle	42
7.1.1	Inhalt eines Prozessreferenzmodells	42
7.1.2	Einschränkungen bezüglich des Inhalts von Prozess-Referenzmodellen	43
7.1.3	Prozessbeschreibungen	44
7.2	Auswahl von Prozess-Referenzmodellen	45
7.2.1	Kontextuelle Auswahlfaktoren	45
7.2.2	Technische Auswahlfaktoren	45
7.2.3	Historienbezogene Auswahlfaktoren	46
8	Prozess-Assessmentmodelle	46
8.1	Auslegung der Anforderungen an Prozess-Assessmentmodelle	46
8.1.1	Umfang von Prozess-Assessmentmodellen	47
8.1.2	Prozess-Assessmentmodell-Indikatoren	47
8.1.3	Abbildung von Prozess-Assessmentmodellen auf Prozess-Referenzmodelle	48
8.1.4	Darstellung der Assessmentergebnisse	49
8.2	Auswahl eines Prozess-Assessmentmodells	49
8.2.1	Kontextuelle Faktoren	50
8.2.2	Technische Faktoren	50
9	Auswahl und Verwendung von Assessmentwerkzeugen	51
10	Richtlinien zur Kompetenz der Assessoren	54
10.1	Überblick	54
10.2	Entwicklung und Pflege von Kompetenz	55
10.2.1	Provisional Assessor	55
10.2.2	Competent Assessor	55
10.2.3	Pflege von Kompetenz	55
11	Richtlinien zum Konformitätsnachweis	56
11.1	Nachweis der Konformität von Prozess-Referenzmodellen	56
11.2	Nachweis der Konformität von Prozess-Assessmentmodellen	56
11.2.1	Umfang des Prozess-Assessmentmodells	56
11.2.2	Prozess-Assessmentmodell-Indikatoren	57
11.2.3	Abbildung von Prozess-Assessmentmodellen auf Prozess-Referenzmodelle	57
11.2.4	Darstellung der Assessmentergebnisse	57
11.3	Nachweis der Konformität von Prozess-Assessments	57
Anhang A (informativ)	Beispiel für einen dokumentierten Assessmentprozess	58
A.1	Überblick über die Aktivitäten im Assessmentprozess	58
A.2	Initiierung eines Assessments	58
A.2.1	Überblick	58
A.2.2	Aufgaben	59
A.3	Planung des Assessments	60
A.3.1	Überblick	60
A.3.2	Aufgaben	60
A.4	Instruktion	61
A.4.1	Überblick	61
A.4.2	Aufgaben	61
A.5	Datensammlung	61
A.5.1	Überblick	61
A.5.2	Aufgaben	62
A.6	Datenvalidierung	62
A.6.1	Überblick	62
A.6.2	Aufgaben	62
A.7	Bewertung von Prozessattributen	62
A.7.1	Überblick	62
A.7.2	Aufgaben	63

	Seite
A.8 Berichterstattung über die Ergebnisse	63
A.8.1 Überblick.....	63
A.8.2 Aufgaben	63
Anhang B (informativ) Richtlinien zu den Indikatoren	64
B.1 Einleitung.....	64
B.1.1 Indikatoren für die Prozessdurchführung.....	64
B.1.2 Indikatoren für die Prozessfähigkeit.....	65
B.2 Sammeln von Indikatoren und Informationen	65
Literaturhinweise	66

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (ISO/IEC 15504-3:2004) wurde vom Unterkomitee SC 7, *Software and system engineering*, des gemeinsamen Technischen Komitees ISO/IEC JTC 1, *Information technology*, erarbeitet, dessen Sekretariat vom SCC (Kanada) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der NA 043-01-07 AA „Software und System-Engineering“ im Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) im DIN.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Bestandteile dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN und/oder DKE sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

In Abschnitt 3 weicht diese Norm von der ISO/IEC 15504-3:2004 ab und verweist auf ISO/IEC 15504-1 statt auf ISO/IEC TR 15504-9, da mittlerweile ISO/IEC TR 15504-9 durch ISO/IEC 15504-1 ersetzt wurde.

ISO/IEC 15504 besteht aus folgenden Teilen unter dem allgemeinen Titel *Information technology — Process assessment*

- *Part 1: Concepts and vocabulary*
- *Part 2: Performing an assessment*
- *Part 3: Guidance on performing an assessment*
- *Part 4: Guidance on use for process improvement and process capability determination*
- *Part 5: An exemplar Process Assessment Model*

Für die internationalen Normen dieser Normenreihe wird im Folgenden auf die entsprechenden DIN ISO/IEC Normen hingewiesen:

ISO/IEC 15504-1	siehe	DIN ISO/IEC 15504-1
ISO/IEC 15504-2	siehe	DIN ISO/IEC 15504-2
ISO/IEC 15504-3	siehe	DIN ISO/IEC 15504-3
ISO/IEC 15504-4	siehe	DIN ISO/IEC 15504-4
ISO/IEC 15504-5	siehe	DIN ISO/IEC 15504-5

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN ISO/IEC 15504-1, *Informationstechnik — Prozess Assessment — Teil 1: Konzepte und Vokabular*

DIN ISO/IEC 15504-2, *Informationstechnik — Prozess-Assessment — Teil 2: Durchführung eines Assessments*

DIN ISO/IEC 15504-3, *Informationstechnik — Prozess Assessment — Teil 3: Richtlinien für die Durchführung von Assessments*

DIN ISO/IEC 15504-4, *Informationstechnik — Prozess Assessment — Teil 4: Anwendungsrichtlinien zur Prozessverbesserung und zur Bestimmung der Prozessfähigkeiten*

DIN ISO/IEC 15504-5, *Informationstechnik — Prozess Assessment — Teil 5: Beispiel für ein Prozess-Assessmentmodell*

Informationstechnik — Prozess-Assessment — Teil 3: Richtlinien für die Durchführung von Assessments

Einleitung

Der vorliegende Teil von ISO/IEC 15504 setzt voraus, dass der Leser mit dem normativen Teil dieser Norm vertraut ist. Er richtet sich in erster Linie an Assessoren mit der Qualifikation eines Competent Assessor und an andere Personen, wie z. B. den Assessmentsponsor, die Richtlinien für die Sicherstellung benötigen, dass die Anforderungen an die Durchführung von Assessments erfüllt wurden. Er wird jedoch auch für Entwickler von Assessmentmethoden und Werkzeugen zur Unterstützung von Assessments von Nutzen sein.

ISO/IEC 15504-1 gibt eine allgemeine Einführung in die Konzepte von Prozess-Assessments und enthält ein Stichwortverzeichnis für assessmentrelevante Begriffe.

ISO/IEC 15504-2 legt die Mindestanforderungen an die Assessmentdurchführung fest, die die Konsistenz und Wiederholbarkeit der Bewertungen sicherstellen. Diese Anforderungen dienen dazu, sicherzustellen, dass das Assessmentresultat in sich schlüssig ist, dass es Nachweise liefert, die zur Untermauerung der Bewertungen dienen können, und dass es für den Nachweis der Anforderungserfüllung verwendet werden kann.

ISO/IEC 15504-2 legt das Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen und die Anforderungen an Folgendes fest:

- a) Durchführung eines Assessments;
- b) Prozess-Referenzmodelle;
- c) Prozess-Assessmentmodelle;
- d) Nachweis der Konformität von Prozess-Assessments.

Der vorliegende Teil von ISO/IEC 15504 enthält Richtlinien für die Auslegung der Mindestanforderungen an die Durchführung von Assessments. Er enthält darüber hinaus Richtlinien zu Folgendem:

- Art des Rahmenwerks für die Messungen;
- Rolle und Funktion von Prozess-Referenzmodellen;
- Anforderungen an Prozess-Assessmentmodelle und Auswahl des oder der anzuwendenden Prozess-Assessmentmodelle;
- Auswahl und Verwendung der Assessmentwerkzeuge;
- Kriterien für die Kompetenz der Assessoren; und
- Nachweis der Konformität von Prozess-Assessments.

ISO/IEC 15504-3 enthält als Anhang A ein Beispiel für einen dokumentierten Assessmentprozess.

Das Prozess-Assessment nach dieser Internationalen Norm basiert auf einem zweidimensionalen Modell, das eine Prozessdimension und eine Fähigkeitsdimension umfasst. Die Prozessdimension wird von einem externen Prozess-Referenzmodell geliefert, das eine Reihe von Prozessen definiert, die durch Angaben des Prozesszwecks und der Prozessresultate beschrieben werden. Die Fähigkeitsdimension besteht aus einem Rahmenwerk für die Messungen, das sechs Prozessfähigkeitsgrade und ihre zugehörigen Prozessattribute umfasst.

Das Assessmentresultat besteht für jeden bewerteten Prozess aus einer Reihe von Bewertungen von Prozessattributen, die als Prozessprofil bezeichnet wird, und kann auch den von diesem Prozess erreichten Fähigkeitsgrad einschließen.

Ein Prozess-Assessment kann unter folgenden Umständen durchgeführt werden:

- a) Durchführung durch eine Organisation oder im Namen einer Organisation mit dem Ziel, den Stand ihrer eigenen Prozesse zu ermitteln, um sie bei Bedarf verbessern zu können;
- b) Durchführung durch eine Organisation oder im Namen einer Organisation mit dem Ziel, die Eignung ihrer eigenen Prozesse für eine bestimmte Anforderung oder eine Klasse von Anforderungen zu bestimmen;
- c) Durchführung durch eine Organisation oder im Namen einer Organisation mit dem Ziel, die Eignung der Prozesse einer anderen Organisation für einen bestimmten Auftrag oder eine Klasse von Aufträgen zu bestimmen.

Wie in ISO/IEC 15504-4 beschrieben, ist das Prozess-Assessment eine Aktivität, die entweder als Teil einer Initiative zur Prozessverbesserung oder als Teil eines Ansatzes zur Bestimmung der Prozessfähigkeiten durchgeführt werden kann. Der formale Einstieg in den Assessmentprozess erfolgt mit der Zusammenstellung der Assessmenteingaben, mit denen der Assessmentzweck, der Assessmentumfang, die für das Assessment geltenden Einschränkungen und alle sonstigen erforderlichen Informationen festgelegt werden. Darüber hinaus sind in den Assessmenteingaben auch die Verantwortlichkeiten der verschiedenen an der Durchführung des Assessments beteiligten Parteien festgelegt. Ein Assessor, der über die nötige Kompetenz sowie die erforderlichen Fähigkeiten verfügt, überwacht das Assessment. Assessoren können entweder der betreffenden Organisation angehören oder außerhalb der Organisation stehen (d. h. extern sein) oder beides.

Ein Assessment wird mit Bezug auf festgelegte Assessmenteingaben unter Verwendung eines oder mehrerer konformer Prozess-Assessmentmodelle durchgeführt, das bzw. die sich auf ein oder mehrere konforme Prozess-Referenzmodelle bezieht (beziehen). ISO/IEC 15504-5 enthält ein Beispiel für ein Prozess-Assessmentmodell, das auf dem in Anhang F von ISO/IEC 12207:1995/Amd 1:2002 festgelegten Prozess-Referenzmodell beruht.

1 Anwendungsbereich

Dieser Teil von ISO/IEC 15504 enthält Richtlinien für die Erfüllung der in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Mindestanforderungen an die Durchführung eines Assessments.

Er gibt einen Überblick über Prozess-Assessments und erläutert die Anforderungen durch Angabe von Richtlinien zu Folgendem:

- a) Durchführung eines Assessments;
- b) Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen;
- c) Prozess-Referenzmodelle und Prozess-Assessmentmodelle;
- d) Auswahl und Verwendung von Assessmentwerkzeugen;
- e) Kompetenz der Assessoren;
- f) Konformitätsnachweis.

In diesem Dokument kommt folgendes Schema zur Anwendung: Mit einer Umrandung versehene Textteile sind Zitate aus dem normativen Teil ISO/IEC 15504-2 und die darauf folgenden Textteile sind Richtlinien zu dem betreffenden normativen Text. An den Stellen, an denen der zitierte Text Verweisungen auf bestimmte Abschnitte enthält, bedeutet dies, dass auf ISO/IEC 15504-2 Bezug genommen werden sollte.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO/IEC 15504-2:2003, *Information technology — Process assessment — Part 2: Performing an assessment*

ISO/IEC TR 15504-9, *Information technology — Software process assessment — Part 9: Vocabulary*¹⁾

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO/IEC 15504-1.

1) Dieses Dokument wird derzeit überarbeitet und wird unter der Bezeichnung ISO/IEC 15504-1 veröffentlicht werden.

4 Überblick über Prozess-Assessments

4.1 Einleitung

Prozess-Assessments werden durchgeführt, um die Fähigkeiten der aktuellen Prozesse einer Organisationseinheit besser zu verstehen. In die Prozess-Assessments können alle von einer Organisation angewendeten Prozesse oder nur bestimmte Prozesse aus dieser Gesamtheit (z. B. das Projektmanagement, die Entwicklung, die Wartung oder das Konfigurationsmanagement) einbezogen werden.

Ein Prozess-Assessment wird von einem oder mehreren Assessoren durchgeführt, von denen einer (der Competent Assessor) die Verantwortung dafür trägt, dass die Konformität des Assessments mit den in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Anforderungen sichergestellt ist.

Das Assessment der Prozesse der Organisationseinheit erfolgt unter Anwendung eines auf einem Prozess-Referenzmodell (z. B. ISO/IEC 12207:1995/Amd 1:2002) basierenden Prozess-Assessmentmodells. Ein Prozess-Referenzmodell beschreibt die Prozesse im Hinblick auf ihren Zweck und die erwarteten Resultate. Ein Prozess-Assessmentmodell stellt detaillierte Indikatoren zur Verfügung, die erforderlich sind um die Erreichung der Prozessattribute bewerten zu können.

Es gibt eine Reihe von neun Prozessattributen, die auf jeden Prozess anwendbar sind und die Fähigkeit eines umgesetzten Prozesses beschreiben. Diese Prozessattribute sind in ISO/IEC 15504-2 festgelegt.

Die Prozessattribute sind in Fähigkeitsgrade gruppiert, die eine Ordinalskala der Prozessfähigkeit repräsentieren und die einen vernünftigen Weg zur Verbesserung jedes einzelnen Prozesses bieten. Jedes Prozessattribut stellt messbare Eigenschaften dar, die zur Erreichung des Prozesszwecks und damit der Geschäftsziele der Organisation beitragen.

Die wesentlichen Assessmentresultate sind bis zu neun Prozessattribut-Bewertungen für jeden bewerteten Prozess (die als Prozessprofil bezeichnet werden).

4.2 Assessmentprozess

Assessments müssen nach einem dokumentierten Prozess durchgeführt werden, der in der Lage ist, den Assessmentzweck zu erfüllen. Die Schlüsselemente eines dokumentierten Assessmentprozesses sind eng mit den in Abschnitt 4 von ISO/IEC 15504-2 festgelegten Anforderungen an die Durchführung eines Assessments verbunden. Im nächsten Abschnitt wird ein kurzer Überblick über diese Elemente gegeben, während Abschnitt 5 des vorliegenden Teils dieser Norm nähere Einzelheiten zur Auslegung der im Rahmen eines Assessments erforderlichen Aktivitäten enthält. Es ist jedoch zu beachten, dass die hier angegebenen Richtlinien keinen vollständigen, dokumentierten Assessmentprozess darstellen. Ihr Ziel besteht vielmehr darin, bei der Auslegung der in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Anforderungen zu helfen und als Ausgangspunkt für die Auswahl oder Schaffung eines dokumentierten Assessmentprozesses zu dienen.

Der dokumentierte Assessmentprozess ist die Reihe der Anweisungen zur Durchführung des Assessments. Ein dokumentierter Assessmentprozess behandelt folgende Aspekte der Durchführung von Assessments:

- Festlegung der Assessmenteingaben, wie z. B. Zweck, Umfang, Einschränkungen und Bezeichnung des anzuwendenden konformen Prozess-Assessmentmodells;
- Festlegung der Schlüsselrollen und Verantwortlichkeiten;
- Angabe von Richtlinien für die Planung, die Datensammlung und -validierung, die Bewertung der Prozessattribute und die Berichterstattung über die Assessmentergebnisse;
- Aufzeichnung der Assessmentresultate.

Abschnitt 5 enthält Richtlinien zu den Anforderungen an den Assessmentprozess und 11.3 enthält Richtlinien für den Nachweis der Konformität von Prozess-Assessments. Anhang A enthält außerdem ein Beispiel für einen dokumentierten Assessmentprozess.

4.3 Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen

Das Rahmenwerk für die Messungen legt eine 6-Punkt-Ordinalskala der nach oben zunehmenden Prozessfähigkeit fest, die von einem Prozess, dessen Fähigkeiten nicht ausreichen, um das ihm gesteckte Ziel zu erreichen (Prozessfähigkeitsgrad 0), bis zu einem Prozess, der seine Durchführung optimiert (Prozessfähigkeitsgrad 5), reicht. Zu jedem Prozess gehört eine Reihe von Prozessattribut-Bewertungen, die zusammen das Prozessprofil bilden. Die Prozessattribut-Bewertungen werden mit Hilfe der in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Prozessattributskala angegeben. Das Modell des Prozessfähigkeitsgrades wird in Form der Prozessattribut-Bewertungen beschrieben, die erreicht werden müssen, um einen bestimmten Fähigkeitsgrad zu erreichen. Abschnitt 6 enthält Richtlinien zum Rahmenwerk für die Prozessfähigkeitsmessungen.

4.4 Prozess-Referenzmodell

Ein Prozess-Referenzmodell beschreibt eine Reihe von einem oder mehreren Prozessen in Bezug auf deren Zweck und die erwarteten Resultate.

Der Zweck beschreibt das höhere Ziel, dem der Prozess dienen sollte, während die zugehörigen Resultate die erwarteten Ergebnisse einer erfolgreichen Ausführung des Prozesses sind. Die Angaben zum Prozesszweck in Verbindung mit den erwarteten Resultaten beschreiben, was zu erreichen ist, ohne jedoch vorzuschreiben, auf welche Weise der Prozess die ihm gesteckten Ziele erreichen sollte. Abschnitt 7 enthält Richtlinien zu Prozess-Referenzmodellen und 11.1 enthält Richtlinien zum Nachweis der Konformität oder der Anforderungseinhaltung von Prozess-Referenzmodellen.

Anhang F von ISO/IEC 12207:1995/Amd 1:2002 und ISO/IEC 15288 enthalten Prozess-Referenzmodelle.

4.5 Prozess-Assessmentmodell

Ein Prozess-Assessmentmodell nach dieser Internationalen Norm ist ein Modell, das die in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Anforderungen erfüllt. Zusammengefasst ist ein konformes Prozess-Assessmentmodell eines:

- das für den Zweck des Prozess-Assessments geeignet ist;
- dessen maßgebliche Elemente auf die in einem oder mehreren ausgewählten konformen Prozess-Referenzmodell(en) beschriebenen Prozesse und auf die maßgeblichen in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Prozessattribute abgebildet sind;
- das auf einer Reihe von Indikatoren basiert, die im Rahmen eines Assessments zu verwenden sind, um Informationen über Prozesse und Prozessattribute zu sammeln;
- das einen formalen und verifizierbaren Mechanismus für die Darstellung der mit Hilfe des Prozess-Assessmentmodells gesammelten Informationen in Prozessattribut-Bewertungen umfasst, die den Festlegungen von ISO/IEC 15504-2 entsprechen.

Abschnitt 8 enthält Richtlinien zu Prozess-Assessmentmodellen und 11.2 enthält Richtlinien zum Nachweis der Konformität von Prozess-Assessmentmodellen. Das in ISO/IEC 15504-5 angegebene Modell ist ein Beispiel für ein Prozess-Assessmentmodell, das auf dem in ISO/IEC 12207:1995/Amd 1:2002 festgelegten Prozess-Referenzmodell basiert.

4.6 Assessmentwerkzeuge

In jedem Assessment müssen Daten gesammelt, aufgezeichnet, gespeichert, zugeordnet, verarbeitet, analysiert, abgerufen und präsentiert werden. Alle diese Vorgänge können durch Verwendung verschiedener Werkzeuge unterstützt werden. Bei einigen Assessments können die unterstützenden Werkzeuge papierbasiert sein (Vordrucke, Fragebögen, Checklisten usw.). In einigen Fällen können die Mengen der im Rahmen des Assessments gesammelten Informationen und ihre Komplexität den Einsatz von rechnergestützten Unterstützungswerkzeugen erfordern.

Unabhängig von der Form der Unterstützungswerkzeuge bestehen ihre Ziele darin:

- dem Assessor dabei zu helfen, das Assessment auf konsistente und zuverlässige Art und Weise durchzuführen, den Grad der Subjektivität zu senken und dazu beizutragen, gültige, nützliche und vergleichbare Assessmentergebnisse zu erhalten;
- das Assessment effizienter durchzuführen.

Um diese Ziele zu erreichen, müssen die Werkzeuge den Assessoren Zugriff auf ein Prozess-Assessmentmodell und seine Indikatoren ermöglichen.

Abschnitt 9 enthält Richtlinien zur Auswahl und Verwendung von Assessmentwerkzeugen.

4.7 Kompetenz des Assessmentteams

Assessments werden von Personen durchgeführt:

- die über in angemessenen Verhältnissen zueinander stehende Ausbildung, Schulung und Erfahrung bezüglich der maßgeblichen Prozesse verfügen;
- die Zugriff auf entsprechende dokumentierte Richtlinien zur Art und Weise der Durchführung festgelegter Assessmentaktivitäten haben;
- die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, um die zur Unterstützung des Assessments ausgewählten Werkzeuge nutzen zu können.

Der Competent Assessor sollte die Kompetenz der Teammitglieder überprüfen, bevor er ihnen die entsprechenden Rollen und Verantwortungen für die Durchführung des Assessments zuweist.

Die Kompetenz des Competent Assessors wird vom Sponsor überprüft.

Abschnitt 10 enthält Richtlinien zur Kompetenz der Assessoren.

4.8 Assessmentvorgehensweisen

4.8.1 Selbsteinschätzung

Eine Selbsteinschätzung wird von einer Organisation durchgeführt, um die Fähigkeit ihres eigenen Prozesses zu bewerten. Der Sponsor einer Selbsteinschätzung ist üblicherweise, ebenso wie die Mitglieder des Assessmentteams, ein Mitglied der betreffenden Organisationseinheit.

4.8.2 Unabhängiges Assessment

Ein unabhängiges Assessment ist ein Assessment, das von einem Assessmentteam durchgeführt wird, dessen Mitglieder in keinerlei Abhängigkeitsverhältnis zu der zu bewertenden Organisationseinheit stehen. Ein unabhängiges Assessment kann z. B. von einer Organisation in ihrem eigenen Namen als unabhängige Überprüfung der Funktionsfähigkeit ihres Assessmentprogramms durchgeführt werden; der Sponsor eines solchen Assessments gehört zur selben Organisation, jedoch nicht notwendigerweise zu der zu bewertenden Organisationseinheit.

Der Assessmentsponsor braucht nicht notwendigerweise ein Mitglied der zu bewertenden Organisationseinheit zu sein, dies gilt z. B. für einen Erwerber, der eine unabhängige Bestimmung der Prozessfähigkeit wünscht. Der Grad der Unabhängigkeit kann jedoch je nach Zweck, Umfang und Kontext des Assessments variieren.

Im Falle eines externen Sponsors wird von einer beiderseitigen Vereinbarung zwischen dem Assessment-sponsor und der bewerteten Organisation ausgegangen.

4.9 Erfolgsfaktoren von Prozess-Assessments

Die folgenden Faktoren sind für den Erfolg von Prozess-Assessments entscheidend.

4.9.1 Verpflichtung

Die Verpflichtung des Sponsors ist entscheidend für die Sicherstellung, dass die Ziele des Assessments erfüllt werden. Diese Verpflichtung erfordert, dass die zur Durchführung des Assessments erforderlichen Ressourcen, die benötigte Zeit und das erforderliche Personal zur Verfügung stehen. Der Competent Assessor bestätigt die Verpflichtung des Sponsors, das Assessment fortzusetzen.

4.9.2 Motivation

Die Einstellung des Managements der Organisation hat signifikanten Einfluss auf das Resultat des Assessments. Das Management der Organisation muss die Assessmentteilnehmer daher zu Offenheit und Konstruktivität motivieren. Prozess-Assessments konzentrieren sich auf den Prozess, nicht auf die Leistung der mit der Umsetzung des Prozesses beschäftigten Mitglieder der Organisationseinheit. Der Zweck eines Prozess-Assessments besteht darin, die Prozesse im Hinblick auf die Unterstützung der festgelegten Geschäftsziele effektiver zu gestalten, und nicht darin, einzelnen Personen irgendeine Schuld zuzuweisen.

Während des Assessments Feedback zu geben und für eine Atmosphäre zu sorgen, die zu offener Diskussion der vorläufigen Befunde einlädt, hilft bei der Sicherstellung, dass das Assessmentresultat für die betreffende Organisationseinheit von Bedeutung ist. Die Organisation muss anerkennen, dass die Teilnehmer eine wesentliche Quelle von Kenntnissen über den Prozess und von entsprechender Erfahrung sind und dass sie sich in einer geeigneten Position befinden, um mögliche Schwächen zu erkennen.

4.9.3 Vertraulichkeit

Die Vertraulichkeit der Informationsquellen und der im Rahmen des Assessments zusammengestellten Dokumentation zu respektieren, ist von entscheidender Bedeutung, um die betreffenden Informationen zu schützen. Falls Interviews oder Diskussionen durchgeführt werden, sollte überlegt werden, auf welche Weise sicherzustellen ist, dass sich die Teilnehmer nicht bedroht fühlen und dass eventuelle Bedenken im Hinblick auf die Vertraulichkeit ausgeräumt sind. Einige der gesammelten Informationen können Eigentum der Organisationseinheit sein. Es ist deshalb wichtig, geeignete Regelungen für den Umgang mit derartigen Informationen zu treffen.

4.9.4 Relevanz

Die Mitglieder der Organisationseinheit sollten überzeugt davon sein, dass sie durch das Assessment direkt oder indirekt profitieren werden.

4.9.5 Glaubwürdigkeit

Der Sponsor, das Management und die Mitarbeiter der Organisationseinheit sollten sämtlich davon überzeugt sein, dass das Assessment ein Ergebnis liefert, das objektiv und für den Assessmentumfang repräsentativ ist. Es ist wichtig, dass alle Parteien das nötige Vertrauen haben, dass die mit dem Assessment betrauten Assessoren über ausreichend Erfahrung in der Durchführung von Assessments verfügen, möglichst unparteiisch sind und ein ausreichendes Verständnis der Organisationseinheit und ihrer Geschäfte haben, um das Assessment durchführen zu können.

5 Richtlinien zu den Anforderungen an die Durchführung eines Assessments

5.1 Allgemeines

Die in ISO/IEC 15504-2 festgelegten Anforderungen an die Durchführung eines Assessments zielen darauf ab, einen höheren Grad der Einheitlichkeit der Assessmentvorgehensweise zu erreichen, um auf diese Weise die Zuverlässigkeit verschiedener Vorgehensweisen so weit wie möglich zu erhöhen und bis zu einem gewissen Grade für Vergleichbarkeit der Ergebnisse verschiedener Assessments zu sorgen. Es kann sinnvoll sein, die Anforderungen vor dem Assessment und während dessen Verlaufs zu überprüfen, so dass bei Bedarf Korrekturmaßnahmen ergriffen werden können.

5.2 Die Aktivitäten des Assessmentprozesses

Das Assessment muss nach einem dokumentierten Assessmentprozess durchgeführt werden, der es ermöglicht, den Assessmentzweck zu erfüllen.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.1]

Dieser Abschnitt spricht zwei verschiedene Aspekte von Prozess-Assessments an:

- Der dokumentierte Assessmentprozess muss in der Lage sein, dem Assessmentzweck zu entsprechen;
- das Assessment muss in Übereinstimmung mit dem dokumentierten Assessmentprozess durchgeführt werden.

Der Assessmentzweck ist in den Assessmenteingaben festgelegt [ISO/IEC 15504-2, 4.4.2 b)]; diese Internationale Norm definiert den Assessmentzweck als „Angaben zu den Gründen für die Durchführung des Assessments, die als Teil der Assessmenteingaben zur Verfügung gestellt werden“.

Ein dokumentierter Assessmentprozess unterstützt die Wiederholbarkeit einer Assessmentvorgehensweise. Richtlinien zur Auswahl eines dokumentierten Assessmentprozesses werden in Abschnitt 5.6 gegeben.

5.2.1 Planung

Der dokumentierte Assessmentprozess muss mindestens die folgenden Aktivitäten umfassen:

- a) **Planung** — Es muss ein Assessmentplan ausgearbeitet und dokumentiert werden, der mindestens Folgendes enthält:
- 1) die nach diesem Teil von ISO/IEC 15504 geforderten Assessmenteingaben;
 - 2) die im Rahmen des Assessments durchzuführenden Aktivitäten;
 - 3) die diesen Aktivitäten zugewiesenen Ressourcen und der für diese geltende Terminplan;
 - 4) die Identität der Assessmentteilnehmer und ihre festgelegten Verantwortlichkeiten;
 - 5) die Kriterien für den Nachweis, dass die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt sind;
 - 6) eine Beschreibung der geplanten Assessmentresultate.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.2 a)]

Die durchzuführenden Aktivitäten werden durch den gewählten und erforderlichenfalls angepassten dokumentierten Assessmentprozess bestimmt.

Die Ressourcen und der Terminplan hängen in hohem Maße von den in den Assessmenteingaben enthaltenen Informationen ab, wie z. B. dem Umfang und dem Zweck des Assessments. Diese Informationen sollten vor Beginn der Planung sorgfältig überprüft werden. Die einzuhaltenden Fristen und der Bedarf an Ressourcen können sich während der Assessmentaktivitäten ändern. Daher sollten die geplanten Aktivitäten Überwachungs- und Korrekturmaßnahmen zur Pflege des Termin- und Ressourcenplans umfassen.

Für die erste Fassung des Plans werden möglicherweise einige Informationen (wie z. B. die Identitäten aller Teilnehmer) noch fehlen oder nicht verfügbar sein. Mit dem Voranschreiten der Assessmentaktivitäten wird der Plan jedoch durch Ergänzung der erforderlichen Informationen aktualisiert.

Abschnitt 11 enthält Richtlinien zu den Kriterien für den Nachweis, dass die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt wurden.

Das dem Sponsor zu übergebende Assessmentresultat wird benannt und kurz beschrieben. Als Resultat sind mindestens die Assessmentaufzeichnungen erforderlich. Alle sonstigen Informationen [entsprechend den Festlegungen in ISO/IEC 15504-2, 4.5.2 f)] müssen im Plan festgelegt werden.

5.2.2 Datensammlung

b) **Datensammlung** — Die für die Evaluierung der Prozesse innerhalb des Assessmentumfangs (siehe 4.4.2 c)) erforderlichen Daten und alle zusätzlich benötigten Informationen (siehe 4.4.2 j)) müssen systematisch erfasst werden, wobei mindestens die folgenden Aspekte zu berücksichtigen sind:

- 1) Die Strategie und Verfahrensweise der Auswahl, Erfassung und Analyse von Daten und der Begründung der Bewertungen müssen klar angegeben und nachweisbar sein;
- 2) die Entsprechungen zwischen den im Assessmentumfang festgelegten Prozessen der Organisationseinheit und den Elementen des Prozess-Assessmentmodells müssen hergestellt werden;
- 3) jeder im Assessmentumfang angegebene Prozess muss anhand objektiver Nachweise bewertet werden;
- 4) die für jedes Attribut jedes bewerteten Prozesses gesammelten objektiven Nachweise müssen ausreichend sein, um dem Assessmentzweck und dem Assessmentumfang zu entsprechen;
- 5) die Identifikation der gesammelten objektiven Nachweise muss aufgezeichnet und aufrechterhalten werden, um als Grundlage für die Verifikation der Bewertungen herangezogen werden zu können.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.2 b)]

Die Datensammlung kann auf verschiedene Arten und Weisen durchgeführt werden, z. B. mit Hilfe von Interviews, Fragebögen, Diskussionen und durch Review von Artefakten. Vor Beginn der Datensammlung sollten die Prozesse der Organisationseinheit auf die im Prozess-Assessmentmodell festgelegten Prozesse abgebildet werden.

Das für die Stichprobenauswahl gewählte Verfahren sollte sicherstellen, dass die Reihe der ausgewählten Prozesse für den Assessmentzweck geeignet ist. Die Informationen zur Stichprobenauswahl und die entsprechende Begründung sollten aufbewahrt werden.

Das Sammeln von Informationen kann als Teil eines Überwachungs- oder Berichterstattungsverfahrens organisiert werden, der von einem oder mehreren Projekten verwendet wird. Alternativ kann die Informationserfassung durch die Zuhilfenahme eines Werkzeugs auch vollständig oder teilweise automatisiert werden. Ein solches Werkzeug kann während des gesamten Lebenszyklus verwendet werden, z. B. um an festgelegten Meilensteinen die Befolgung des Prozesses zu messen oder um den Fortschritt der Prozessverbesserung zu messen oder um Informationen zu sammeln und so zukünftige Assessments zu erleichtern.

5.2.3 Datenvalidierung

c) **Datenvalidierung** — Die erfassten Daten müssen validiert werden, um:

- 1) zu bestätigen, dass die gesammelten Nachweise objektiv sind;
- 2) sicherzustellen, dass die objektiven Nachweise ausreichend und repräsentativ sind, um den Assessmentumfang und den Assessmentzweck abzudecken;
- 3) sicherzustellen, dass die Daten insgesamt konsistent sind.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.2 c)]

Die erfassten Daten sollten die bewerteten Prozesse genau darstellen. Die Validierung dieser Daten sollte die Feststellung umfassen, ob der gewählte Stichprobenumfang für die zu bewertenden Prozesse repräsentativ ist.

Die folgenden Mechanismen sind zur Unterstützung der Datenvalidierung von Nutzen:

- Vergleich der Ergebnisse mit denen früherer Assessments derselben Organisationseinheit;
- Suche nach Übereinstimmungen zwischen miteinander verbundenen oder verwandten Prozessen;
- Feedback-Veranstaltungen zur Übermittlung der vorläufigen Befunde an die Organisationseinheit.

Die Validierung der Daten kann zu einem Teil in der Datensammelungsphase stattfinden, während die Daten gesammelt und ausgewertet werden.

Falls eine umfassende Validierung nicht möglich ist, sollte dieser Umstand in Verbindung mit einer Analyse des Risikos, das mit der möglicherweise fehlenden Gültigkeit der Ergebnisse verbunden ist, eindeutig in den Assessmentresultaten angegeben sein.

5.2.4 Prozessattribut-Bewertung

d) **Prozessattribut-Bewertung** — Jedem Prozessattribut muss eine auf validierten Daten basierende Bewertung zugeordnet werden:

- 1) Die Reihe der Prozessattribut-Bewertungen muss als das Prozessprofil der festgelegten Organisationseinheit aufgezeichnet werden;
- 2) während des Assessments muss die im Prozess-Assessmentmodell festgelegte Reihe der Assessmentindikatoren zur Stützung der Beurteilung der Assessoren bei der Bewertung der Prozessattribute verwendet werden, um die Grundlage für die Wiederholbarkeit über mehrere Assessments zu liefern;
- 3) der Entscheidungsprozess, durch den die Assessoren im Rahmen der Bewertung zu ihren Urteilen gelangen, muss aufgezeichnet werden;
- 4) die Nachverfolgbarkeit zwischen der Attributbewertung und den objektiven Nachweisen, die zur Attributbewertung verwendet wurden, muss aufrechterhalten werden;
- 5) für jedes bewertete Prozessattribut muss die Beziehung zwischen den Indikatoren und den objektiven Nachweisen aufgezeichnet werden.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.2 d)]

Die Bewertungen basieren im Wesentlichen auf den von den Assessoren abgegebenen Urteilen und hängen von validierten objektiven Nachweisen ab. Bei dieser Beurteilung sollten der Assessmentzweck und der Assessmentkontext berücksichtigt werden.

Falls die Bewertungselemente des angewendeten Prozess-Assessmentmodells von den festgelegten Prozessattributen abweichen (ISO/IEC 15504-2, Abschnitt 5), sollten diese Bewertungen unter Anwendung der im Prozess-Assessmentmodell festgelegten Mechanismen „übersetzt“ werden (siehe 8.1.3).

Die Attributbewertungen sollten validiert und aufgezeichnet werden, wobei sicherzustellen ist, dass alle Bewertungsaufzeichnungen eindeutig identifiziert und auf den entsprechenden Prozess zurückverfolgt werden können. Jedem Prozessattribut wird eine Bewertung zugewiesen, d. h. es wird bewertet, und die Reihe der erhaltenen Prozessattribut-Bewertungen wird als das Prozessprofil der bewerteten Organisationseinheit präsentiert. Jedes Prozessattribut wird aufgrund validierter objektiver Nachweise bewertet, die mit Hilfe der vom Prozess-Assessmentmodell festgelegten Assessmentindikatoren gesammelt wurden.

Bei der Entscheidung über die Bewertung für jedes bewertete Attribut ist ein möglichst hohes Maß der Übereinstimmung zwischen den Assessoren wünschenswert. Für den Fall, dass sich ein Urteil nicht einstimmig fällen lässt, müssen Regeln für den dann zu befolgenden Entscheidungsprozess aufgestellt werden (z. B. einvernehmlicher Beschluss bzw. Konsens, Mehrheitsbeschluss usw.). Die vereinbarte Regel sollte aufgezeichnet werden.

Die Art(en) und Weise(n) der Darstellung des Prozessprofils sollte(n) dafür sorgen, dass sich dessen Bedeutung und Wert problemlos erkennen lassen. Die Anforderungen an die Aufstellung eines Prozess-Assessmentmodells stellen sicher, dass die Indikatoren auf die im Prozess-Referenzmodell enthaltenen Angaben zum Zweck und zu den erwarteten Resultaten des Prozesses und auf die in ISO/IEC 15504-2, Abschnitt 5 angegebenen Prozessattribute rückverfolgbar sind. In diesem Abschnitt wird darüber hinaus gefordert, dass die Attributbewertungen auf die verwendeten objektiven Nachweise rückverfolgbar sein müssen. Dies ist erforderlich, um die von den Assessoren abgegebenen Urteile zu begründen und um die Wiederholbarkeit sicherzustellen. Mit anderen Worten: Durch eine Verifikation und Wiederholung der Bewertung könnten alle mit einer Attributbewertung verbundenen Nachweise zurückverfolgt werden und man käme aller Wahrscheinlichkeit nach zu denselben Ergebnissen. Um diese Rückverfolgbarkeit zu erleichtern und das Vertrauen zu stärken, dass ein bestimmter Indikator tatsächlich gegeben ist, wird außerdem gefordert, für jedes bewertete Attribut die Verbindung zwischen den Indikatoren und den betreffenden objektiven Nachweisen aufzuzeichnen.

5.2.5 Berichterstattung

e) **Berichterstattung** — Die Assessmentergebnisse, die mindestens die in 4.5 festgelegten Resultate enthalten, müssen dokumentiert und dem Assessmentsponsor oder seinem bevollmächtigten Vertreter berichtet werden.

[ISO/IEC 15504-2, 4.2.2 e)]

Die Berichterstattung über die Assessmentergebnisse kann entweder, wie im Falle eines internen Assessments, einfach in Form einer Präsentation erfolgen oder aber in Form eines ausführlichen Berichts, wie im Falle eines unabhängigen Assessments durch nicht zur Organisation gehörende Assessoren. Darüber hinaus können, in Abhängigkeit von dem Assessmentzweck, sonstige Befunde und vorgeschlagene Maßnahmenpläne für die Präsentation vorbereitet werden, abhängig davon, ob die entsprechende zusätzliche Analyse zur selben Zeit wie das Assessment durchgeführt wird oder nicht. Die Ergebnisse können absolut oder in Relation zu früheren Assessmentergebnissen oder Bezugsdaten oder im Vergleich mit dem Geschäftsbedarf oder Ähnlichem angegeben werden.

Die Assessmentergebnisse werden je nach Eignung üblicherweise als Basis für die Aufstellung eines Verbesserungsplans bzw. zur Bestimmung der Fähigkeiten und der damit verbundenen Risiken verwendet. Die entsprechenden Richtlinien hierzu sind in ISO/IEC 15504-4 enthalten.

5.3 Rollen und Verantwortlichkeiten

5.3.1 Verantwortlichkeiten des Sponsors

Der Assessmentsponsor muss:

- a) überprüfen, ob die Person, die die Verantwortung für die Konformität des Assessments übernehmen soll, ein Competent Assessor ist;
- b)sicherstellen, dass die zur Durchführung des Assessments erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen;
- c)sicherstellen, dass das Assessmentteam Zugriff auf die maßgeblichen Ressourcen hat.

[ISO/IEC 15504-2, 4.3.1]

Der Sponsor hat die Verantwortung und die Befugnis, sicherzustellen, dass die benötigten Ressourcen und die erforderlichen Kompetenzen zur Verfügung gestellt werden, um ein konformes Assessment durchführen zu können. Beispiele für wichtige Ressourcen, die dem Assessmentteam zur Verfügung stehen müssen, sind: das Schlüsselpersonal für Interviews, die zur Durchführung des Assessments erforderliche Infrastruktur und zu untersuchende Artefakte. Obgleich dem Management der betreffenden Organisationseinheit nicht direkt eine bestimmte Verantwortung zugewiesen wird, sind dessen Engagement und dessen Motivation sehr wichtig. Dies gilt besonders dann, wenn der Sponsor kein Mitglied des Managements der Organisationseinheit ist.

5.3.2 Verantwortlichkeiten des Competent Assessors

Der Competent Assessor muss:

- a)bestätigen, dass der Sponsor seine Bereitschaft erklärt hat, mit dem Assessment fortzufahren;
- b)sicherstellen, dass das Assessment in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieses Teils von ISO/IEC 15504 durchgeführt wird;
- c)sicherstellen, dass die Assessmentteilnehmer über den Assessmentzweck, den Umfang des Assessments und die Assessmentvorgehensweise in Kenntnis gesetzt werden;
- d)sicherstellen, dass alle Mitglieder des Assessmentteams über die ihrer Rollen entsprechenden Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen;
- e)sicherstellen, dass alle Mitglieder des Assessmentteams Zugang zu den entsprechenden dokumentierten Richtlinien für die Durchführung der festgelegten Assessmentaktivitäten haben;
- f)sicherstellen, dass das Assessmentteam über die erforderlichen Kompetenzen verfügt, um die zur Unterstützung des Assessments ausgewählten Werkzeuge einsetzen zu können;
- g)den Eingang der zu liefernden Assessmentergebnisse beim Sponsor bestätigen;
- h)bei Abschluss des Assessments überprüfen und dokumentieren, in welchem Maße dieses konform mit ISO/IEC 15504 erfolgt ist (siehe auch 7.4).

[ISO/IEC 15504-2, 4.3.2]

Der Competent Assessor trägt die Verantwortung dafür, dass der Assessmentzweck erreicht wird und dass das Assessment mit den Anforderungen von ISO/IEC 15504-2 konform ist. Es ist daher unbedingt erforderlich, dass der Competent Assessor einen entsprechenden dokumentierten Assessmentprozess auswählt. Selbst dann, wenn der dokumentierte Assessmentprozess vom Assessmentsponsor ausgewählt wird, bleibt der Competent Assessor dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Assessoren über die erforderliche Kompetenz zu dessen Anwendung verfügen.

5.3.3 Verantwortlichkeiten der Assessoren

Der bzw. die Assessor(en) muss (müssen):

- a) die ihm bzw. ihnen im Rahmen des Assessments zugewiesenen Aktivitäten, z. B. die detaillierte Planung, die Datensammlung, die Datenvalidierung und die Berichterstattung, durchführen;
- b) die Prozessattribute bewerten.

[ISO/IEC 15504-2, 4.3.3]

Alle mit der Bewertung verbundenen Aktivitäten werden ausschließlich vom Competent Assessor und den Assessoren durchgeführt. Andere Mitarbeiter können als Mitglieder des Assessmentteams an dem Assessment teilnehmen, indem sie bestimmte Fach- oder Sachkenntnisse beisteuern oder unterstützende Büroarbeit leisten. Sie können Assessoren bei der Formulierung der Beurteilung unterstützen, sind aber nicht für die endgültige Bewertung der Prozessattribute verantwortlich.

5.4 Festlegung der ursprünglichen Assessmenteingaben

Die Assessmenteingaben müssen vor der Phase Datensammlung eines Assessments festgelegt werden und vom Assessmentsponsor oder seinem bevollmächtigten Vertreter genehmigt werden.

[ISO/IEC 15504-2, 4.4.1]

Alle für die Assessmenteingaben erforderlichen Informationen sollten vor Beginn des Assessments zugeordnet, überprüft, genehmigt und dokumentiert werden. Die Genehmigung der Assessmenteingaben durch den Assessmentsponsor ist von entscheidender Bedeutung, da sie die Elemente enthalten, die den Antrieb für die Durchführung des Assessmentprozesses darstellen. Durch die Genehmigung der Assessmenteingaben zeigt der Sponsor darüber hinaus seine Beteiligung und sein Engagement im Sinne der Erfüllung des Assessmentzwecks.

Die Assessmenteingaben müssen mindestens Folgendes festlegen:

- a) die Identität des Assessmentsponsors und dessen Beziehung zu der zu bewertenden Organisationseinheit;

[ISO/IEC 15504-2, 4.4.2 a)]

Der Sponsor ist üblicherweise eine Person, die zur Organisation, aber nicht notwendigerweise zur zu bewertenden Organisationseinheit gehört. Im Falle von unabhängigen Assessments kann der Sponsor eine nicht zu der zu bewertenden Organisationseinheit gehörende juristische Person sein, wie z. B. ein Erwerber, der ein von unabhängiger Seite ermitteltes Assessmentresultat wünscht.

- b) den Assessmentzweck;

[ISO/IEC 15504-2, 4.4.2 b)]

Unterschiedliche Arten von Assessments haben unterschiedliche Zwecke. Diese Zwecke können in Abhängigkeit von den Geschäftszielen des Sponsors variieren und z. B. in der Ermöglichung der internen Prozessverbesserung oder in der Auswahl (interner oder externer) Lieferanten bestehen.

c) den Assessmentumfang, einschließlich:

- 1) der Prozesse, die innerhalb der Organisationseinheit zu untersuchen sind;
- 2) des höchsten Fähigkeitsgrades, der für jeden einzelnen Prozess innerhalb des Assessmentumfangs zu untersuchen ist;
- 3) der Organisationseinheit, die die Prozesse einsetzt;
- 4) des Kontextes, der Folgendes umfasst:
 - i) die Größe der Organisationseinheit;
 - ii) das Anwendungsgebiet der Produkte oder Dienstleistungen der Organisationseinheit;
 - iii) die wichtigsten Eigenschaften (z. B. Größe, Kritikalität, Komplexität und Qualität) der Produkte oder Dienstleistungen der Organisationseinheit.

[ISO/IEC 15504-2, 4.4.2 c)]

Der Prozessumfang kann einen oder mehrere Prozesse zusammen mit den höchsten in das Assessment einzubeziehenden Fähigkeitsgraden einschließen. Die Begrenzung der Anzahl der in das Assessment einzubeziehenden Prozesse und Fähigkeitsgrade hat eine stärkere Konzentration der Untersuchung zur Folge. So kann der Sponsor z. B. die Konzentration auf einen oder mehrere kritische Prozesse oder auf Prozesse, die als Kandidaten für Verbesserungsmaßnahmen gelten, wünschen. Im Falle einer Bestimmung der Prozessfähigkeiten kann ein Erwerber wünschen, die Fähigkeiten von Lieferanten nur im Hinblick auf die mit den Angebots- oder Vertragsanforderungen verbundenen Prozesse zu evaluieren.

In der Auswahl der zu bewertenden Organisationseinheit sollte sich widerspiegeln, wofür der Sponsor die Assessmentresultate zu verwenden beabsichtigt. Ist das Resultat z. B. für die Verwendung zur Prozessverbesserung vorgesehen, so sollte der Geltungsbereich in der Organisationseinheit dem Bereich entsprechen, für den Verbesserungsanstrengungen vorgesehen sind. Der Geltungsbereich in der Organisationseinheit kann von einem einzelnen Projekt bis zu einer ganzen Organisation alles umfassen.

Der Grad der Feinheit und Komplexität des umgesetzten Prozesses hängt von dessen Kontext innerhalb der Organisationseinheit ab. So ist z. B. der Planungsaufwand für ein aus fünf Personen bestehendes Projektteam wesentlich geringer als der für ein Team von fünfzig Personen. Dieser in den Assessmenteingaben festzuhaltende Prozesskontext hat Einfluss darauf, wie ein Competent Assessor die Prozessattribute eines umgesetzten Prozesses beurteilen und bewerten sollte. Der Prozesskontext hat darüber hinaus Auswirkungen auf den Grad der Vergleichbarkeit zwischen den Bewertungen der Prozessattribute und/oder der Prozessfähigungsgrade.

d) die Assessmentvorgehensweise;

[ISO/IEC 15504-2, 4.4.2 d)]

Die möglichen Assessmentvorgehensweisen (Selbsteinschätzung und unabhängiges Assessment) sind in 4.8 der vorliegenden Richtlinien beschrieben.