

Zusätzliche Festlegungen und Anforderungen für die Akkreditierung von Prüflaboratorien und Zertifizierungsstellen für das Sachgebiet Software-Gebrauchstauglichkeit

71 SD 2 007 | Revision: 1.0 | 14. Juli 2015

Geltungsbereich:

Diese Regel legt verbindliche Anforderungen zur Akkreditierung von Prüflaboratorien und Zertifizierungsstellen für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen im Sachgebiet Software-Gebrauchstauglichkeit fest.

Datum der Bestätigung durch den Akkreditierungsbeirat: 17.02.2015

In diesem Dokument wird im Interesse der Lesbarkeit grundsätzlich die männliche Form von Funktionsbezeichnungen verwendet; dies schließt die weibliche Form ein.

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck/Geltungsbereich	3
2	Anforderungen an Prüflaboratorien	3
2.1	Allgemeine Anforderungen an Prüflaboratorien	3
2.2	Besondere fachliche Anforderungen an Prüflaboratorien	3
2.2.1	Anforderungen an das Prüfvorgehen	3
2.2.2	Anforderungen an die Ausstattung	4
2.2.3	Anforderungen an die Fachkunde des Personals	5
2.2.4	Anforderungen an die Dokumentation von Prüfungen	5
3	Anforderungen an Zertifizierungsstellen	5
3.1	Anforderungen an Zertifikate	5
3.1.1	Zertifikat für Prüfungen interaktiver Produkte	6
3.1.2	Zertifikat für Prüfungen von Entwicklungsprozessen interaktiver Produkte	7
4	Normen und Quellen	8

1 Zweck/Geltungsbereich

Diese Regel legt verbindliche Anforderungen zur Akkreditierung von Prüflaboratorien und Zertifizierungsstellen für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen im Sachgebiet Software-Gebrauchstauglichkeit fest,

- für die Prüfung der Gebrauchstauglichkeit interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110

und / oder

- für die Auditierung eines Entwicklungsprozesses interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210.

Der Unterausschuss Usability-Engineering des Sektorkomitees Elektrotechnik-Informationstechnik der DAkkS wertet die Erfahrungen der Prüflaboratorien und Zertifizierungsstellen aus, um dieses Dokument und die darin geforderten Referenzprüfverfahren aktuell zu halten.

2 Anforderungen an Prüflaboratorien

Prüflaboratorien, die interaktive Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110 und Entwicklungsprozesse interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210 prüfen, müssen die folgenden Anforderungen erfüllen.

2.1 Allgemeine Anforderungen an Prüflaboratorien

Es gelten die Anforderungen der DAkkS für die Akkreditierung eines Prüflabors gemäß DIN EN ISO/IEC 17025.

2.2 Besondere fachliche Anforderungen an Prüflaboratorien

2.2.1 Anforderungen an das Prüfverfahren

Weil die o.g. Normen keine Konformitätsklauseln enthalten, sind Referenzprüfverfahren für durch die DAkkS akkreditierte Prüflaboratorien erforderlich. Die Prüflaboratorien müssen die folgenden Referenzprüfverfahren für ihre Prüfungen anwenden:

- für die Prüfung der Gebrauchstauglichkeit interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110: DAkkS Leitfaden Usability Kapitel 4 (Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110)

- für die Auditierung eines Entwicklungsprozesses interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210: DIN SPEC 92412 Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210

Die Anwendung der Referenzprüfverfahren muss sich zweifelsfrei aus der Labordokumentation sowie der Dokumentation durchgeführter Prüfungen ergeben.

Die Prüflaboratorien können Abwandlungen des in den Referenzprüfverfahren vorgesehenen Vorgehens einsetzen. Abwandlungen des jeweiligen Referenzprüfverfahrens müssen einzeln dokumentiert und begründet werden.

2.2.2 Anforderungen an die Ausstattung

Das Prüfvorgehen mit den o.g. Referenzprüfverfahren setzt über die in DIN EN ISO/IEC 17025 festgelegten Anforderungen hinaus keine besondere Laborausstattung voraus.

Folgende Normen und Dokumente müssen im Labor verfügbar sein:

- DIN EN ISO 9241-2:1992
- DIN EN ISO 9241-11:1998
- DIN EN ISO 9241-110:2006
- ISO/IEC 25051:2006
- DIN SPEC 92412 Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210
- DAkkS Leitfaden Usability Version 1.3, 2010

Folgende Normen sollten im Labor verfügbar sein (siehe auch DIN Taschenbuch 354):

- DIN EN ISO 9241-12 bis -16, -143, -303
- ISO/IEC 25060-Reihe, insbesondere ISO/IEC (TR) 25060, 25062, 25064

Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen oder Nachfolgedokumente).

2.2.3 Anforderungen an die Fachkunde des Personals

Die Anwendung der Referenzprüfverfahren setzt fachkundiges Personal voraus.

Die Prüflaboratorien müssen die kompetente Besetzung der folgenden Rollen nachweisen:

- User-Requirements-Engineer
- Usability-Tester
- Usability-Engineer

Eine kompetente Besetzung der Rollen ist gegeben, wenn die jeweiligen Mitarbeiter die Anforderungen der Reifestufe 2 in der entsprechenden Beurteilungsdimension in DIN SPEC 92412 Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210 erfüllen.

2.2.4 Anforderungen an die Dokumentation von Prüfungen

Aus der Dokumentation einer Prüfung muss hervorgehen, dass

- eines der in Abschnitt 2.2.1 beschriebenen Prüfverfahren eingesetzt wurde,
- die in den Prüfverfahren beschriebenen Anforderungen an Prüf- oder Auditberichte eingehalten werden,
- die Gütekriterien für Prüfungen interaktiver Produkte aus Kapitel 4.4.5 im DAkkS Leitfaden Usability Kapitel 4 (Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110) eingehalten wurden.

3 Anforderungen an Zertifizierungsstellen

Zertifizierungsstellen, die die Konformität von interaktiven Produkten auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110 und von Entwicklungsprozessen interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210 bestätigen, müssen die folgenden Anforderungen erfüllen.

3.1 Anforderungen an Zertifikate

Zertifikate für Prüfungen interaktiver Produkte bzw. für Auditierungen der Entwicklungsprozesse interaktiver Produkte müssen die folgenden Angaben enthalten.

3.1.1 Zertifikat für Prüfungen interaktiver Produkte

Zertifikatinhaber:	<i>Name und Anschrift des Zertifikatinhabers¹</i>
Zertifikat Nr.:	<i>Nummer des Zertifikats</i>
Prüfgrundlage:	Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110 aus Leitfaden Usability Version 1.3 der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS).
Prüfgegenstand:	<i>Produktbezeichnung, Version</i>
Prüfaussage:	<p>Die der Prüfung zugrundegelegten Anforderungen wurden aus DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110, im Nutzungskontext des geprüften Systems abgeleitet.</p> <p>Bei der Prüfung wurden keine bedeutsamen Abweichungen gemäß Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme, festgestellt.</p> <p>Der Zertifikatsinhaber hat sich verpflichtet, im Wartungs- und Pflegeprozess aus DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110 ableitbare Anforderungen auf definiertem Wege zu berücksichtigen.</p>
Zugrundegelegter Nutzungskontext:	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzergruppe: <i>(Beispiel) Sachbearbeiter im Mahnwesen</i> • Aufgaben: <i>(Beispiel) Aufgaben im Rahmen der Rechnungsverfolgung</i> • Weitere Nutzungsbedingungen aus dem Nutzungskontext
Prüfbericht:	<i>Nummer und Datum des Prüfberichtes</i>
Zertifizierende Stelle:	<i>Name und Anschrift der Zertifizierungsstelle</i>
Gültig bis:	<i>Datum</i>
Datum, Unterschrift und Name des Zertifizierers:	<i>Datum, Name und Unterschrift des Zertifizierers</i>

¹ kursiv gesetzte Textteile sind dem jeweiligen Zertifizierungsvorgang anzupassen.

3.1.2 Zertifikat für Prüfungen von Entwicklungsprozessen interaktiver Produkte

Zertifikatinhaber:	<i>Name und Anschrift des Zertifikatinhabers</i>
Zertifikat Nr.:	<i>Nummer des Zertifikats</i>
Prüfgrundlage:	<p>Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210.</p> <p>Hinweis: Grundlage dieses Zertifikates ist die Prüfung eines herstellerseitigen Entwicklungsprozesses. Die diesem Zertifikat zugrundegelegte Prüfung beinhaltet keine Produktprüfung nach ISO 9241 im tatsächlichen Nutzungskontext der im Anwendungsbereich enthaltenen Produkte.</p>
Prüfgegenstand und Anwendungsbereich dieses Zertifikates:	<p>Prüfgegenstand und Anwendungsbereich</p> <p>1. <i>Beispiel: Prozess der Herstellung und Pflege von Software-Produkten zur Abwicklung von internationalen Geldanweisungen</i></p> <p>2. <i>Beispiel: Prozess der Herstellung und Pflege von Individualsoftware im Auftrag (für ein Unternehmen, das Auftragssoftware entwickelt)</i></p> <p>3. <i>Beispiel: Prozess der Herstellung, Weiterentwicklung und Pflege von Multifunktionsgeräten (Kopieren, Faxen, Drucken, Scannen)</i></p>
Prüfaussage:	<p>Es wird bescheinigt, dass der Zertifikatsinhaber bei der Herstellung seiner Produkte im oben genannten Anwendungsbereich einen wirksamen Prozess etabliert hat, mit dem Ziel gebrauchstaugliche Produkte zu entwickeln. Der Prozess ist konform mit den Empfehlungen der Internationalen Norm DIN EN ISO 9241-210.</p>
Prüfbericht:	<i>Nummer und Datum des Prüfberichtes</i>
Zertifizierende Stelle:	<i>Name und Anschrift der Zertifizierungsstelle</i>
Gültig bis:	<i>Datum</i>
Datum, Unterschrift und Name des Zertifizierers:	<i>Datum, Name und Unterschrift des Zertifizierers</i>

4 Normen und Quellen

- DIN EN ISO 9241-11:1999, Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten - Teil 11: Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit - Leitsätze.
- DIN EN ISO 9241-110:2008, Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 110: Grundsätze der Dialoggestaltung.
- DIN EN ISO 9241-210:2011, Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme.
- ISO/IEC 25051:2006, Software engineering - Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Requirements for quality of Commercial Off-The-Shelf (COTS) software product and instructions for testing.
- DAkKS-Prüfverfahren für die Konformitätsprüfung interaktiver Systeme auf Grundlage von DIN EN ISO 9241, Teile 11 und 110, Kapitel 4 in DAkKS 71 SD 2 007 A1 Leitfaden Usability, Version 1.3, 2010.
- DIN SPEC 92412 Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage von DIN EN ISO 9241-210 (in Veröffentlichung).