

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 10252-9:2013

**CÔNG NGHỆ THÔNG TIN - ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH -
PHẦN 9: TÓM LƯỢC QUÁ TRÌNH ĐÍCH**

*Information technology - Process assessment -
Part 9: Target process profiles*

HÀ NỘI - 2013

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	4
1 Phạm vi áp dụng.....	5
2 Tài liệu viện dẫn	5
3 Thuật ngữ và định nghĩa	5
4 Tổng quan	6
4.1 Giới thiệu	6
4.2 Nhà bảo trợ và người sử dụng các tóm lược quá trình đích.....	7
4.3 Mục đích các tóm lược quá trình đích.....	7
4.4 Triển khai một quá trình được lập tài liệu.....	9
5 Các tóm lược quá trình đích.....	9
5.1 Tổng quan	9
5.2 Xác định một tóm lược quá trình đích.....	10
6 Quá trình tạo và sử dụng các tóm lược quá trình đích	17
6.1 Tổng quan	17
6.2 Tạo các tóm lược quá trình đích.....	18
6.3 Sử dụng các tóm lược quá trình đích	20
Thư mục tài liệu tham khảo.....	23

Lời nói đầu

TCVN 10252-9:2013 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC TS 15504-9:2011.

TCVN 10252-9:2013 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/JTC 1 "Công nghệ thông tin" biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 về "Công nghệ thông tin" bao gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN 10252-1:2013 (ISO/IEC 15504-1:2004), *Đánh giá quá trình – Phần 1: Khái niệm và từ vựng;*
- TCVN 10252-2:2013 (ISO/IEC 15504-2:2003 và ISO/IEC 15504-2:2003/Cor 1:2004), *Đánh giá quá trình – Phần 2: Thực hiện đánh giá;*
- TCVN 10252-3:2013 (ISO/IEC 15504-3:2004), *Đánh giá quá trình – Phần 3: Hướng dẫn thực hiện đánh giá;*
- TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), *Đánh giá quá trình – Phần 4: Hướng dẫn cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình;*
- TCVN 10252-5:2013 (ISO/IEC 15504-5:2012), *Đánh giá quá trình – Phần 5: Mô hình đánh giá quá trình vòng đời phần mềm mẫu;*
- TCVN 10252-6:2013 (ISO/IEC 15504-6:2013), *Đánh giá quá trình – Phần 6: Mô hình đánh giá quá trình vòng đời hệ thống mẫu;*
- TCVN 10252-7:2013 (ISO/IEC TR 15504-7:2008), *Đánh giá quá trình – Phần 7: Đánh giá sự thuận thực tổ chức;*
- TCVN 10252-9:2013 (ISO/IEC TS 15504-9:2011), *Đánh giá quá trình – Phần 9: Tóm lược quá trình đích;*
- TCVN 10252-10:2013 (ISO/IEC TS 15504-10:2011), *Đánh giá quá trình – Phần 10: Mở rộng an toàn;*

Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 9: Tóm lược quá trình đích

*Information technology - Process assessment -
Part 9: Target process profiles*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này hướng dẫn các tóm lược quá trình đích đối với việc xác định khả năng và các mục đích cải tiến. Tiêu chuẩn này cung cấp sự hướng dẫn thiết lập các tóm lược quá trình đích theo mục đích sau:

- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích đáp ứng nhu cầu theo quy định;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích so với đánh giá khả năng thực tế của tổ chức để đạt được mục tiêu đó;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích so với đánh giá khả năng thực tế của tổ chức khác để đạt được mục tiêu đó;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định nhu cầu cải tiến dựa trên mọi khoảng cách khả năng giữa khả năng thực tế và tóm lược quá trình đích.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có)

TCVN 10252-1:2013 (ISO/IEC 15504-1:2004), *Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 1: Khái niệm và từ vựng*;

TCVN 10252-2:2013 (ISO/IEC 15504-2:2003), *Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 2: Thực hiện đánh giá*.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa có trong TCVN 10252-1 (ISO/IEC 15504-1) và áp dụng các thuật ngữ sau.

3.1

Tóm lược quá trình đích (target process profile)

Các thuộc tính quá trình và các xếp hạng thuộc tính quá trình yêu cầu đối với một quá trình hoặc mức khả năng quá trình và xếp hạng mức khả năng quá trình yêu cầu đối với một quá trình, với lý do để xếp hạng.

3.2

Khả năng đích (target capability)

Tập các tóm lược quá trình đích, lệ thuộc vào một rủi ro có thể chấp nhận liên quan quá trình, đáp ứng yêu cầu quy định cho việc xác định khả năng quá trình hoặc các mục đích công việc nghiệp vụ để cải tiến quá trình.

CHÚ THÍCH Định nghĩa này dựa vào TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), 7.2.2.

4 Tổng quan

4.1 Giới thiệu

Trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504), việc đánh giá quá trình có thể sử dụng:

- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu thông hiểu các quá trình của nó cho các mục đích cải tiến quá trình;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định khả năng của các quá trình của tổ chức khác trong một hợp đồng nào đó hoặc một lớp các hợp đồng, hoặc để xác định khả năng bản thân các quá trình cho một yêu cầu nào đó hoặc một lớp các yêu cầu.

Trong ngữ cảnh cải tiến quá trình, đánh giá quá trình cung cấp một phương tiện mô tả đặc điểm một đơn vị tổ chức về khả năng của các quá trình được chọn. Phân tích đầu ra của một đánh giá quá trình phù hợp so với các mục đích công việc nghiệp vụ của đơn vị tổ chức xác định điểm mạnh, điểm yếu và rủi ro liên quan đến các quá trình. Điều này, có thể giúp xác định xem các quá trình có hiệu quả trong việc đạt được mục đích công việc nghiệp vụ và cung cấp các trình điều khiển cho việc thực hiện cải tiến.

Việc xác định khả năng quá trình liên quan đến việc phân tích đầu ra của một hoặc nhiều đánh giá quá trình phù hợp để xác định điểm mạnh, điểm yếu và rủi ro liên quan trong việc thực hiện một dự án đặc biệt sử dụng các quá trình được lựa chọn trong đơn vị tổ chức cho trước. Xác định khả năng quá trình có thể cung cấp đầu vào cơ bản để lựa chọn nhà cung cấp, trong trường hợp này thường được gọi là một "xác định khả năng nhà cung cấp". Xác định khả năng quá trình yêu cầu một hồ sơ mục tiêu.

Tóm lược quá trình đích bắt nguồn từ các yêu cầu công việc nghiệp vụ được quy định, có khả năng theo dõi một hoặc nhiều chỉ báo thao tác quá trình và một hoặc nhiều chỉ báo khả năng quá trình đáp ứng các yêu cầu và có thể được sử dụng để cải tiến quá trình hoặc xác định khả năng quá trình.

4.2 Nhà bảo trợ và người sử dụng các tóm lược quá trình đích

Các tóm lược quá trình đích thường được yêu cầu và được cấp nguồn lực bởi một nhà bảo trợ tóm lược quá trình đích đối với mục đích xác định khả năng quá trình hoặc cải tiến quá trình - như miêu tả trong TCVN 10252-1:2013 (ISO/IEC 15504-1:2004). Nhà bảo trợ có quyền và trách nhiệm để đảm bảo các tóm lược quá trình đích, đánh giá quá trình và mọi hành động đã thỏa thuận được tiến hành hiệu quả để đáp ứng mục đích sử dụng, như miêu tả trong TCVN 10252-2:2013 (ISO/IEC 15504-2:2003) (xem chú thích). Đối với xác định khả năng quá trình, nhà bảo trợ xác định khả năng quá trình cần triển khai quá trình xác định khả năng quá trình như được nêu trong TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), 4.5. Đối với cải tiến quá trình, nhà bảo trợ cải tiến quá trình cần triển khai một quá trình cải tiến quá trình như được nêu trong TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), 4.4.

Việc định nghĩa các tóm lược quá trình đích yêu cầu kỹ năng và kinh nghiệm về bản chất tương tự đối với đánh giá viên trưởng có kinh nghiệm và người phát triển mô hình đánh giá. Để xác định chính xác một nhà bảo trợ tóm lược quá trình đích hoặc cá nhân hoặc đội đã được sắp đặt, phải đáp ứng các tiêu chí giáo dục và kinh nghiệm sau:

- là đánh giá viên năng lực (xem TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3));
- có thể chứng minh năng lực trong việc sử dụng quá trình được lập tài liệu để tạo ra các tóm lược quá trình đích dưới sự giám sát của người sử dụng có kinh nghiệm về quá trình được lập tài liệu.

Một tập tóm lược quá trình đích được xác định tốt cần cung cấp hướng dẫn để người sử dụng các tóm lược chỉ cần yêu cầu được tập huấn và có kinh nghiệm tối thiểu mà vẫn đạt hiệu quả. Để sử dụng đúng tóm lược quá trình đích, nhà bảo trợ hoặc người sử dụng được chỉ định bảo trợ phải:

- lựa chọn thành công một tập các tóm lược quá trình đích dưới sự giám sát của nhà bảo trợ có kinh nghiệm. Tập các tóm lược quá trình đích được lựa chọn đúng với mục đích sử dụng.
- đi liền với việc sử dụng bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) cho các mục đích cải tiến quá trình hoặc xác định khả năng.

CHÚ THÍCH Nhà bảo trợ các tóm lược quá trình đích có thể độc lập hoặc cũng có thể là nhà bảo trợ đánh giá quá trình.

4.3 Mục đích các tóm lược quá trình đích

Mục đích của các tóm lược quá trình đích là để xác định khả năng quá trình theo mong muốn hoặc yêu cầu cho các quá trình được lựa chọn có quan tâm đến việc sử dụng dự kiến nào đó. Điều 5 của phần bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) miêu tả chi tiết nội dung của tập các tóm lược quá trình đích. Như kết quả của thiết lập thành công, một tóm lược quá trình đích đảm bảo các tiêu chí dưới đây:

- mục đích được xác định;
- cộng đồng sử dụng được xác định;
- yêu cầu công việc nghiệp vụ được xác định;

TCVN 10252-9:2013

- miền ứng dụng dự kiến được xác định;
- các đặc tính được yêu cầu cho miền ứng dụng được lập tài liệu;
- các quá trình áp dụng hoặc mô hình tham chiếu quá trình cho miền ứng dụng được xác định;
- mô hình đánh giá quá trình có thể ứng dụng cho miền ứng dụng được xác định;
- dữ liệu và thông tin thu thập để tạo tóm lược quá trình đích đại diện cho tất cả các khía cạnh liên quan của cộng đồng về việc sử dụng các đặc tính xác định của miền ứng dụng đối với yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- khả năng truy xuất nguồn gốc từ dữ liệu đầu vào cho các kết quả tóm lược quá trình đích được lập tài liệu;
- quá trình, thuộc tính quá trình và xếp hạng đích cho mỗi thuộc tính quá trình, hoặc xếp hạng mức khả năng quá trình, phát sinh từ các chỉ báo xác định của thao tác quá trình và khả năng xử lý phát sinh từ các dữ liệu và thông tin được phân tích;
- việc thể hiện xác định kết quả tóm lược quá trình đích cho mỗi quá trình được yêu cầu với dữ liệu và lưu ý cho phép truy xuất nguồn gốc và thuyết minh bởi người sử dụng;
- các tiêu chí sử dụng để đánh giá tính hiệu quả của các tóm lược quá trình đích được lập tài liệu. Tiêu chí sử dụng bao gồm trong Điều 6.3.1.

CHÚ THÍCH 1 Sử dụng dự kiến được xác định bởi năm yếu tố đầu tiên trong danh sách trên. Sử dụng dự kiến trở thành một yêu cầu xác định dựa trên tập các yếu tố này. Nếu một trong các yếu tố thay đổi thì sử dụng dự kiến thay đổi và một tóm lược quá trình đích cần được kiểm tra để xác định nếu nó vẫn có thể áp dụng hoặc được yêu cầu làm lại.

CHÚ THÍCH 2 Một cộng đồng xác định việc sử dụng có thể ở mức ngành công nghiệp, mức doanh nghiệp, mức nhóm hoặc dự án hoặc mức nghề nghiệp hoặc kỹ thuật

CHÚ THÍCH 3 Một yêu cầu công việc nghiệp vụ được xác định có thể đảm bảo sự phát triển của phần mềm cho các hệ thống thiết bị y tế đáp ứng tiêu chuẩn an toàn; một yêu cầu khác có thể là việc đánh giá nhà cung cấp để đảm bảo việc triển khai các hệ thống an ninh đáp ứng tiêu chuẩn an ninh.

CHÚ THÍCH 4 Miền ứng dụng có thể bao gồm hệ thống, phần mềm và dịch vụ cá nhân hoặc kết hợp.

CHÚ THÍCH 5 Việc mô tả đặc điểm đối với miền ứng dụng xác định cách được quy định chi tiết hơn, và có thể bao gồm một hoặc nhiều dạng mô tả đặc điểm. Điều này có thể cho phép một hồ sơ riêng biệt cho mỗi đặc tính. Ví dụ, nếu miền ứng dụng được các định như phần mềm y tế, có thể có nhiều mức về tới hạn an toàn, từ tới hạn an toàn của con người đến phần mềm với tới hạn an toàn nhỏ cho đến không tới hạn an toàn.

CHÚ THÍCH 6 Cộng đồng sử dụng cho khả năng đích có thể được xác định độc lập vào một cộng đồng CHÚ THÍCH đến bất kỳ Mô hình tham chiếu quá trình có liên quan.

4.4 Triển khai một quá trình được lập tài liệu

Các tổ chức nên triển khai một quá trình được lập tài liệu để xác định các tóm lược quá trình đích đáp ứng một mục đích sử dụng. Điều 6 của phần bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) mô tả chi tiết nội dung và hiệu quả của một quá trình được lập tài liệu. Mục đích của quá trình được lập tài liệu là cung cấp một tóm lược quá trình đích có thể tái sản xuất và theo dõi. Một quá trình được lập tài liệu như vậy cần:

- tính đến các hướng dẫn trong tiêu chuẩn này;
- tính đến các hướng dẫn trong TCVN 10252:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004);
- bao gồm hoặc tham chiếu một quá trình đánh giá thoả mãn các yêu cầu đặt ra trong TCVN 10252-2:2013 (ISO/IEC 15504-2:2003) và phù hợp với hướng dẫn đặt ra trong TCVN 10252-3:2013 (ISO/IEC 15504-3:2004);
- mô tả cách xác định việc sử dụng dự kiến các tóm lược quá trình đích;
- mô tả các loại dữ liệu và thông tin cần thiết để tạo một hồ sơ có thể áp dụng cho các việc sử dụng dự kiến;
- mô tả các hoạt động và kỹ thuật để tạo và sử dụng các tóm lược quá trình đích và cung cấp hướng dẫn sử dụng chúng;
- mô tả các vai trò phù hợp;
- mô tả trình độ, kinh nghiệm, và kỹ năng của người sử dụng quá trình được lập tài liệu.

CHÚ THÍCH Đào tạo có thể được sử dụng để đáp ứng nhu cầu về trình độ và kỹ năng.

5 Các tóm lược quá trình đích

5.1 Tổng quan

Giá trị của một tóm lược quá trình đích là khả năng giải quyết rõ ràng việc cải tiến quá trình và xác định nhu cầu khả năng quá trình được mô tả trong Điều 4. Tập các tóm lược quá trình đích thể hiện *khả năng đích* mà nhà bảo trợ đánh giá phù hợp, tùy thuộc vào quá trình có thể chấp nhận rủi ro có liên quan, để đáp ứng yêu cầu quy định của công việc nghiệp vụ (xem chú thích 1). Một tóm lược quá trình đích phát sinh từ các yêu cầu quy định của công việc nghiệp vụ, theo dõi một hoặc nhiều chỉ báo khả năng thực hành quá trình phù hợp với các yêu cầu này. Điều này có thể lần lượt cho phép nhà bảo trợ chọn các thuộc tính quá trình phù hợp và một đánh giá yêu cầu cho mỗi thuộc tính quá trình hoặc chọn mức khả năng quá trình phù hợp và đánh giá mức khả năng quá trình yêu cầu.

Nhìn chung, khuyến cáo các nhà bảo trợ chọn một hoặc nhiều mô hình tham chiếu quá trình đã có và sử dụng các quá trình trong mô hình được lựa chọn làm cơ sở để xác định khả năng quá trình của mỗi quá trình lựa chọn trong các mô hình. Thêm quá trình cần được xác định để phù hợp yêu cầu công việc nghiệp vụ, nhà bảo trợ có hai lựa chọn:

1. Xác định quá trình để chứng minh sự phù hợp theo yêu cầu trong ISO 15504-2:2003, 6.2.4 để phù hợp tóm lược quá trình đích, hoặc
2. Trường hợp quá trình không đáp ứng ISO 15504-2:2003, 6.2.4 yêu cầu, sử dụng tóm lược quá trình đích trong đó ghi nhận nó không phù hợp với mục đích xác định khả năng quá trình.

Kết quả là, một tập các tóm lược quá trình đích bao gồm một tập hợp các quá trình và đánh giá thuộc tính quá trình hoặc một tập các quá trình và đánh giá mức khả năng quá trình áp dụng đối với việc sử dụng dự kiến. Một tập các tóm lược quá trình đích không thể chung (ví dụ như tất cả các quá trình ở cấp khả năng 2 hoặc 3) vì điều này không đáp ứng các ứng dụng cụ thể được xác định bởi việc sử dụng dự kiến của nó. Hình thức hồ sơ chung chung không giải quyết các yêu cầu công việc nghiệp vụ cụ thể, miền ứng dụng và việc mô tả đặc điểm không xác định cụ thể các chỉ báo của thực hiện quá trình và khả năng quá trình đáp ứng việc sử dụng dự kiến (xem chú thích 2).

CHÚ THÍCH 1 Các nhà bảo trợ có thể chỉ định các cá nhân hoặc nhóm thực hiện công việc nghiệp vụ xác định và sử dụng các tóm lược quá trình đích.

CHÚ THÍCH 2 Phần mềm cần phải đáp ứng yêu cầu công việc nghiệp vụ tới hạn an toàn của con người (tức là một ứng dụng lĩnh vực cụ thể) có các yêu cầu khác nhau để phần mềm được sử dụng để tạo ra các trang web cá nhân. Trong bất kỳ miền ứng dụng, một số quá trình lựa chọn cần các cấp khả năng quá trình cao hơn để đạt được quá trình chấp nhận rủi ro có liên quan, trong khi các quá trình lựa chọn khác có ít tác dụng trên các nguy cơ liên quan đến quá trình nên có hiệu quả thấp hơn mức khả năng quá trình.

CHÚ THÍCH 3 Một mức trưởng thành trong một mô hình trưởng thành có tổ chức có thể được tạo từ một tập các tóm lược quá trình đích.

5.2 Xác định một tóm lược quá trình đích

5.2.1 Giới thiệu

Mười bước liên quan đến xác định một tóm lược quá trình đích là:

- Xác định mục đích
- Lựa chọn cộng đồng sử dụng
- Xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ
- Xác định miền ứng dụng
- Xác định việc mô tả đặc điểm
- Xác định các nhân tố của tóm lược quá trình đích
- Xác định tiêu chí cho thu thập dữ liệu và thông tin
- Lựa chọn các quá trình
- Xác định đầu ra tóm lược quá trình đích
- Xác định khả năng đích

CHÚ THÍCH Quá trình xác định một tóm lược quá trình đích cũng cần được hiển thị theo sơ đồ.

5.2.2 Xác định mục đích

Nhà bảo trợ chọn hoặc xác định mục đích cho tóm lược quá trình đích.

- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích đáp ứng nhu cầu theo quy định;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích so với đánh giá khả năng thực tế của tổ chức để đạt được mục tiêu đó;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định một tóm lược quá trình đích so với đánh giá khả năng thực tế của tổ chức khác để đạt được mục tiêu đó;
- bởi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định nhu cầu cải tiến dựa trên bất kỳ khoảng trống có thể có giữa khả năng thực tế và tóm lược quá trình đích.

5.2.3 Lựa chọn cộng đồng sử dụng

Nhà bảo trợ lựa chọn hoặc xác định một cộng đồng sử dụng các tóm lược quá trình đích. Các tóm lược quá trình đích cần thay đổi phụ thuộc vào cộng đồng sử dụng. Do đó cộng đồng sử dụng trong ngành công nghiệp-rộng rãi nên có thể ứng dụng qua các bên tham gia ngành công nghiệp khác nhau với những mô hình công việc nghiệp vụ doanh nghiệp khác nhau. Một doanh nghiệp dựa trên cộng đồng sử dụng cần đi theo mô hình công việc nghiệp vụ doanh nghiệp cụ thể. Tương tự, một nhóm hoặc một dự án theo định hướng tóm lược quá trình đích cần đi theo như cầu dự án hoặc nhóm cụ thể. Cộng đồng sử dụng có thể dựa trên:

- xác định ngành công nghiệp, ví dụ ô tô, thiết bị y tế, viễn thông, hàng không, dịch vụ công nghệ thông tin, tài chính, bảo hiểm;
- cộng đồng ở mức doanh nghiệp, ví dụ doanh nghiệp cụ thể với mô hình công việc nghiệp vụ cụ thể, do đó cho phép các quá trình doanh nghiệp và các việc mô tả đặc điểm có thể điều khiển lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp khác;
- mức nhóm hoặc dự án trong một doanh nghiệp với một tập xác định những yêu cầu việc, ví dụ nhóm dự án phần mềm trong một nhà cung cấp ứng dụng doanh nghiệp, có thể cho phép hướng dẫn cụ thể hơn thúc đẩy nhóm và dự án;
- cộng đồng sử dụng theo nghề nghiệp hoặc kỹ thuật (xem chú thích), cho phép cộng đồng xác định các mức khác nhau của khả năng đích cho việc áp dụng quá trình của nó.

CHÚ THÍCH Một cộng đồng sử dụng theo nghề nghiệp hoặc kỹ thuật có thể là cộng đồng phát triển phần mềm cụ thể, quản lý dịch vụ IT, cộng đồng quản lý dự án hoặc hình thức tương tự.

5.2.4 Xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ

Nhà bảo trợ chọn hoặc xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ để làm rõ ràng các yêu cầu công việc nghiệp vụ của các tóm lược quá trình đích có thể áp dụng. Ví dụ, nhà bảo trợ có thể xác định yêu cầu

công việc nghiệp vụ để bảo đảm phần mềm dịch vụ y tế với tiềm năng các vấn đề an toàn con người (cả bệnh nhân và người điều trị) cần một thiết bị y tế chạy phần mềm không thực hiện chính xác. Thay vào đó, các nhà bảo trợ có thể xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ trên cơ sở tài chính, an ninh hoặc tiêu chí cơ sở rủi ro công việc nghiệp vụ khác.

5.2.5 Xác định miền ứng dụng

Nhà bảo trợ chọn hoặc xác định một miền ứng dụng cho các tóm lược quá trình đích. Miền ứng dụng hướng dẫn việc tạo các tóm lược quá trình đích đối với việc lựa chọn mô hình quá trình và các quá trình. Nó cũng hướng dẫn người dùng các tóm lược quá trình đích lựa chọn một hồ sơ ứng dụng đối với mục đích đã dự tính và tổ chức liên quan, ví dụ một hệ thống nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp phần mềm.

Một miền ứng dụng có thể mở rộng xác định, ví dụ cho các hệ thống, phần mềm hoặc dịch vụ IT; hoặc có thể thu hẹp xác định, ví dụ phần mềm cho các đơn vị điều khiển điện của điều khiển tốc độ ô tô. Thu hẹp xác định hơn về miền ứng dụng, nhiều khả năng là cần thiết để xác định các quá trình cụ thể và khả năng của chúng, và do đó tốt hơn là hướng dẫn và áp dụng cho người dùng cụ thể các tóm lược quá trình đích. Mặt khác, một định nghĩa quá hẹp làm giảm khả năng áp dụng tổng thể của các tóm lược quá trình đích. Một mở rộng xác định miền ứng dụng nhìn chung áp dụng nhiều hơn đối với người dùng. Ở khía cạnh khác, quá mở rộng xác định miền ứng dụng cho kết quả hướng dẫn ít hữu dụng hơn và nhu cầu tiềm năng đáp ứng hồ sơ để phù hợp với ứng dụng của nó đối với người dùng cụ thể.

5.2.6 Xác định việc mô tả đặc điểm

Nhà bảo trợ xác định việc mô tả đặc điểm hoặc lựa chọn một lược đồ mô tả đặc điểm đối với miền ứng dụng. Việc mô tả đặc điểm hoặc lược đồ mô tả đặc điểm cần phản ánh mức quá trình liên quan đến việc tạo ra rủi ro hoặc giá trị xuất hiện trong miền ứng dụng. Do vậy, lược đồ mô tả đặc điểm cần xác định rõ ràng tiêu chí xác định bất kỳ nhu cầu nào cho nhiều hình thức của việc mô tả đặc điểm mà hướng dẫn xác định số các tập tóm lược quá trình đích được yêu cầu và việc tạo ra mỗi tập tóm lược quá trình đích.

Việc mô tả đặc điểm có thể dựa trên một hoặc nhiều (kết hợp) tiêu chí việc mô tả đặc điểm. Điều này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Tiêu chí tới hạn dịch vụ hoặc công việc nghiệp vụ
- Tiêu chí tới hạn an toàn
- Tiêu chí tài chính
- Tiêu chí hoạt động
- Tiêu chí phân phát
- Tiêu chí chất lượng
- Tiêu chí nhiệm vụ và chức năng
- Tiêu chí thời gian

Ví dụ, một lược đồ mô tả đặc điểm sử dụng tiêu chí tới hạn an toàn cho kết quả ở một số mức an toàn, ví dụ sắp xếp từ tới hạn an toàn con người đến an toàn con người quan trọng đến tầm quan trọng an toàn con người vừa phải, tầm quan trọng an toàn ít hơn, hoặc thậm chí không liên quan đến an toàn.

Khi quá trình liên quan đến rất nhiều rủi ro trong mỗi việc mô tả đặc điểm cụ thể, nó có khả năng cao rằng mỗi quá trình lựa chọn đòi hỏi một khả năng quá trình khác nhau tương xứng với quá trình thay đổi rủi ro liên quan. Do đó mỗi việc mô tả đặc điểm riêng biệt cần cho kết quả trong tóm lược quá trình đích riêng biệt. Xác định việc mô tả đặc điểm tốt hướng dẫn rõ ràng người dùng lựa chọn chính xác tập các tóm lược quá trình đích với các thuộc tính quá trình phù hợp hoặc các mức khả năng giảm rủi ro liên quan và phù hợp với yêu cầu công việc nghiệp vụ đối với miền ứng dụng và công đồng sử dụng.

5.2.7 Xác định các nhân tố tóm lược quá trình đích

Nhà bảo trợ xác định cách xác định các quá trình có nhiều khả năng tăng hiệu quả thành công hoặc giảm quá trình liên quan đến rủi ro cho việc sử dụng dự kiến.

Việc xác định này nên sử dụng một nhân tố tóm lược quá trình đích hướng dẫn thu thập dữ liệu để xác định các khía cạnh của quá trình làm giảm các rủi ro liên quan đến quá trình hoặc tăng khả năng đạt được các yêu cầu công việc nghiệp vụ (xem chú thích 1). Nhân tố này hướng dẫn xác định mức có ý nghĩa của mỗi quá trình hoặc thực hành xác định. Để xác định mức có ý nghĩa của quá trình và thực hành, mỗi nhân tố định vị khả năng (khả năng có thể) và hiệu quả (hệ quả) của thực hành và quá trình để đạt được yêu cầu công việc nghiệp vụ cho mỗi việc mô tả đặc điểm xác định trong miền ứng dụng. Nhân tố này được tham chiếu như nhân tố khả năng dưới đây. Có hai nhân tố khả năng giảm rủi ro của lỗi hoặc tăng khả năng đạt yêu cầu công việc nghiệp vụ:

- giảm khả năng thất bại dựa trên *rủi ro* (xem chú thích 2);
- tăng khả năng đạt yêu cầu công việc nghiệp vụ dựa trên việc tạo các giá trị (xem chú thích 3). Nhà bảo trợ xác định liệu một tóm lược quá trình đích được dùng để phân tích hay cả hai kiểu nhân tố khả năng.

Ngoài ra, nhà bảo trợ có thể tham chiếu quá trình được lập tài liệu được lựa chọn để xác định kiểu nhân tố khả năng được sử dụng.

Nhà bảo trợ tạo một danh sách các nhân tố khả năng. Danh sách này nên càng hoàn thiện càng tốt cho mỗi việc mô tả đặc điểm trong miền ứng dụng của yêu cầu công việc nghiệp vụ đối với cộng đồng sử dụng. Theo yêu cầu, đầu ra của hoạt động bao gồm:

- một danh sách các rủi ro, chia thành các nhóm rủi ro liên quan, để sử dụng làm cơ sở cho việc thu thập bằng chứng thực hành giảm thiểu rủi ro đối với yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- một danh sách các nhân tố tạo giá trị, chia thành các nhóm tạo ra giá trị liên quan, để sử dụng làm cơ sở cho việc thu thập bằng chứng thực hành thúc đẩy khả năng đạt được các yêu cầu công việc nghiệp vụ.

Nhà bảo trợ đảm bảo danh sách các nhân tố giá trị khả năng để hướng dẫn thu thập dữ liệu và phân tích tiếp sau.

Phân tích dữ liệu thu thập được đang sử dụng những nhân tố này liên quan đến các dữ liệu và thông tin thu thập cho mỗi việc mô tả đặc điểm bằng cách theo dõi các chỉ báo thực hiện quá trình, các chỉ báo khả năng quá trình, và do đó đối với các thuộc tính quá trình thuộc tính và đánh giá, và mức khả năng quá trình.

TCVN 10252-9:2013

CHÚ THÍCH 1 Một tóm lược quá trình đích được dự đoán tự nhiên; nó tuyên bố về khả năng đích mà mục đích là giảm quá trình liên quan đến rủi ro và tăng khả năng đạt yêu cầu được những yêu cầu của công việc nghiệp vụ. Do vậy sử dụng các nhân tố có khả năng định hướng tương thích với dự đoán tự nhiên về một tóm lược quá trình đích.

CHÚ THÍCH 2 Sử dụng rủi ro dựa trên phân tích được tương thích với đánh giá quá trình đối với mục đích xác định khả năng quá trình (PCD). PCD đánh giá một quá trình tổ chức để xác định sự phù hợp của chúng đối với yêu cầu cụ thể và khoảng cách xác định giữa mục tiêu và các khả năng đánh giá có thể được phân tích để xác định toàn tập các quá trình liên quan đến rủi ro (TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), 4.5). Do vậy, nhà bảo trợ có thể chọn để xác định các tóm lược quá trình đích đơn lẻ dựa trên các nhân tố rủi ro.

CHÚ THÍCH 3 Phân tích nhân tố tạo giá trị sử dụng khả năng gây ảnh hưởng (khả năng có thể) và hiệu quả (hệ quả) để đạt được các tiêu chí. Nhà bảo trợ có thể chọn để sử dụng phân tích nhân tố tạo giá trị khi quá trình cụ thể được cho là ảnh hưởng tích cực tới việc đạt được các yêu cầu công việc nghiệp vụ.

5.2.8 Xác định tiêu chí thu thập dữ liệu và thông tin

Nhà bảo trợ xác định tiêu chí cho việc lựa chọn dữ liệu và thông tin dùng để xác định the tóm lược quá trình đích. Tiêu chí bao gồm như sau:

- kiểu loại dữ liệu và thông tin thu thập được;
- cỡ mẫu dữ liệu;
- cách đảm bảo dữ liệu và thông tin thu thập được đại diện cho cộng đồng sử dụng;
- quan hệ giữa dữ liệu và thông tin đối với nhân tố có thể sử dụng để trích dẫn tóm lược quá trình đích;
- truy xuất nguồn gốc giữa dữ liệu và thông tin và kết quả tóm lược quá trình đích.

Tiêu chí đảm bảo dữ liệu và thông tin được thu thập đối với mỗi xác định việc mô tả đặc điểm trong miền ứng dụng để xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ. Tiêu chí đảm bảo dữ liệu và thông tin được thu thập sử dụng một nhân tố xác xuất liên quan đến quá trình, thực hành và hoạt động làm giảm *quá trình liên quan đến rủi ro* (như xác định trong TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004)) và làm tăng khả năng đạt được yêu cầu công việc nghiệp vụ. Dữ liệu và thông tin thu thập được đại diện cho tất cả các khía cạnh liên quan đến cộng đồng sử dụng trong việc xác định việc mô tả đặc điểm của miền ứng dụng đối với yêu cầu công việc nghiệp vụ. Nhà bảo trợ cần xác định cỡ mẫu dữ liệu và thông tin thu thập theo yêu cầu đảm bảo một số lượng đáng kể điểm dữ liệu được thu thập. Ngoài ra, nhà bảo trợ có thể tham chiếu quá trình được lập tài liệu được lựa chọn mà xác định những yêu cầu thu thập về dữ liệu và thông tin (xem các CHÚ THÍCH).

Đối với một hồ sơ quá trình mục tiêu có ích cho mục đích từ trước, cộng đồng sử dụng cần phải tự tin trong cách khởi nguồn. Điều này đòi hỏi truy xuất nguồn gốc từ dữ liệu và thông tin đầu vào đối với tóm lược quá trình đích để các kết quả có thể tái xuất lại. Truy xuất nguồn gốc này nên được xác định rõ ràng. Nhà bảo trợ có thể cung cấp một tuyên bố bao gồm truy xuất nguồn gốc dựa trên các phương pháp được sử dụng.

CHÚ THÍCH 1 Nếu dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn liên quan đến việc thực hiện các quá trình lựa chọn, điều này đòi hỏi phỏng vấn một số lượng đủ người để xác định thực hành nào họ làm tiếp theo. Điều này đòi hỏi nhiều dữ liệu và các điểm thông tin được thu thập cho mỗi quá trình và thực hành, cũng như một tập hợp toàn diện các quan điểm (tức là tất cả các yếu tố xem xét từ khía cạnh khác nhau như quản lý dự án, phát triển, đảm bảo chất lượng và khách hàng). Số lượng và kiểu người được phỏng vấn được xác định dựa trên các dữ liệu tổng hợp và thông tin của tất cả các cuộc phỏng vấn. Dữ liệu và thông tin được coi là đại diện khi nó được đánh giá là có ý nghĩa thống kê và cho phép phân tích độ tin cậy sử dụng đánh giá chuyên gia.

CHÚ THÍCH 2 Dữ liệu và thông tin thu thập thông qua các cuộc phỏng vấn có nhiều khả năng tập trung vào nhiều thao tác các quá trình và các thuộc tính quá trình. Phân tích tiếp theo phải xác định quá trình và các thuộc tính quá trình có ý nghĩa hoặc không. Điều này có thể được hướng dẫn bởi sự lựa chọn phù hợp của các yếu tố có liên quan dữ liệu và thông tin để hoàn thành các yêu cầu công việc nghiệp vụ cho mỗi xác định việc mô tả đặc điểm của miền ứng dụng theo yêu cầu công việc nghiệp vụ.

CHÚ THÍCH 3 Nếu thu thập dữ liệu dựa trên các phép đo kiểm soát quá trình tự động hoặc bán tự động, số lượng các điểm dữ liệu được xác định dựa trên thực tiễn kiểm soát quá trình thống kê được chấp nhận.

5.2.9 Lựa chọn các quá trình

Nhà bảo trợ lựa chọn một tập các quá trình dựa trên xác định yêu cầu công việc nghiệp vụ và miền ứng dụng. Tập các quá trình được xem xét và các mô hình tham chiếu quá trình phù hợp được xác định; một mô hình tham chiếu quá trình mô tả một tập các quá trình trong các thuật ngữ về mục đích và đầu ra như xác định trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2).

Nhà bảo trợ cần xác định các mô hình tham chiếu quá trình phù hợp nhất với việc sử dụng dự kiến, theo hướng dẫn trong TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) về việc lựa chọn mô hình tham chiếu quá trình phù hợp. Nhà bảo trợ xác định các quá trình từ mô hình tham chiếu quá trình lựa chọn là cần thiết để đáp ứng việc sử dụng dự kiến. Trong một số trường hợp nhà bảo trợ may có thể chọn một tập hợp con các quá trình từ mô hình tham chiếu quá trình để đáp ứng mục đích sử dụng. Trên cơ sở này, nhà bảo trợ xác định phù hợp các mô hình đánh giá quá trình.

Nơi các tóm lược quá trình đích được yêu cầu cho các quá trình không phù hợp với bất kỳ tiêu chuẩn được công nhận, các quá trình và các mô hình quá trình phù hợp có thể được xác định và sử dụng. Trong những trường hợp này, một quá trình cần được xác định trong cùng một cách như quá trình trong một mô hình tham chiếu quá trình, theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). Một chú thích nên được thực hiện cho dù các quá trình này là xác định một cách phù hợp với tiêu chuẩn TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) với mục đích để có một mô hình tham chiếu quá trình hoặc các quá trình này không phải một phần của đánh giá quá trình đúng chuẩn, nhưng là thông tin bổ sung.

Nhà bảo trợ lập tài liệu các nguyên nhân cho các lựa chọn này. Đối với tập các quá trình như một tổng thể, nhà bảo trợ được lập tài liệu, tối thiểu:

TCVN 10252-9:2013

- a) tuyên bố mục đích;
- b) cộng đồng sử dụng;
- c) yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- d) miền ứng dụng;
- e) việc mô tả đặc điểm của miền ứng dụng và yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- f) các mô hình tham chiếu quá trình được sử dụng;
- g) tập các quá trình lựa chọn từ mô hình tham chiếu quá trình được chọn.

CHÚ THÍCH 1 Trong sự phát triển liên tục của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504), có những mô hình tham chiếu quá trình bổ sung được phát triển. Người sử dụng tiêu chuẩn này nên kiểm tra với tiêu chuẩn ISO cho các mô hình bổ sung.

CHÚ THÍCH 2 Nhà bảo trợ có thể lựa chọn một ngành công nghiệp dựa trên mô hình tham chiếu quá trình cho một cộng đồng sử dụng xác định. Các tóm lược quá trình đích và đánh giá quá trình sử dụng các hồ sơ là quy chuẩn khi được sử dụng đúng mục đích.

5.2.10 Xác định đầu ra tóm lược quá trình đích

Nhà bảo trợ xác định đầu ra tóm lược quá trình đích được yêu cầu.

Đối với mỗi quá trình trong tập các quá trình được chọn, tuyên bố tóm lược quá trình đích được cung cấp gồm:

- a) tên và định danh quá trình;
- b) mô hình tham chiếu quá trình và mô hình đánh giá quá trình;
- c) mục đích quá trình;
- d) thông tin truy xuất nguồn gốc từ các dữ liệu thu thập được thông qua nhân tố khả năng đến mức khả năng yêu cầu hoặc các thuộc tính quá trình
- e) thuộc tính quá trình được yêu cầu và xếp hạng thuộc tính quá trình hoặc mức khả năng quá trình đối với mỗi xác định việc mô tả đặc điểm, cùng với một lý do cho mức khả năng được yêu cầu hoặc các thuộc tính quá trình (xem chú thích 1). Lý do rõ ràng mô tả thực hành điều gì, thông qua nhân tố khả năng, được yêu cầu cho mức khả năng được yêu cầu hoặc các thuộc tính quá trình đối với mỗi việc mô tả đặc điểm xác định. Lý do này hỗ trợ đánh giá quá trình và mục đích thúc đẩy;
- f) các quá trình hỗ trợ;
- g) các phương pháp và kỹ thuật bổ sung được yêu cầu không được chọn trong các quá trình mô hình tham chiếu quá trình;
- h) các chú thích về khả năng ứng dụng và sử dụng.

Tóm lược quá trình đích cần cung cấp thông tin bổ sung sau để hướng dẫn người dùng:

- a) một phương tiện để xác định các quá trình chính và có ý nghĩa ảnh hưởng đến việc đạt yêu cầu công việc nghiệp vụ đối với mỗi việc mô tả đặc điểm xác định trong miền ứng dụng (xem chú thích 2);
- b) một sự chỉ ra phân loại, đối với quá trình được lựa chọn, phạm vi nhân tố khả năng có thể và tầm quan trọng để xác định việc mô tả đặc điểm, và khi nó là quá trình chính và có ý nghĩa;
- c) các quá trình, phương pháp và kỹ thuật bổ sung không trong quá trình được lựa chọn giúp đạt được yêu cầu công việc nghiệp vụ.

CHÚ THÍCH 1 Tóm lược quá trình đích có thể xác định một khả năng đích để đạt được đầy đủ và rộng. Nếu các mục tiêu thuộc tính quá trình cụ thể đang xác định, hồ sơ được lập tài liệu dù tất cả các thuộc tính quá trình tại mức khả năng đích đạt được đầy đủ và rộng dù nó chỉ gần đạt được hoặc phần lớn đạt được.

CHÚ THÍCH 2 Một quá trình quan trọng ảnh hưởng rõ ràng việc đạt được các yêu cầu công việc nghiệp vụ. Đối với rủi ro dựa trên phân tích, một quá trình giảm nhẹ chính (giảm) hoặc loại bỏ một hoặc nhiều rủi ro quan trọng, và là quá trình duy nhất giảm thiểu ít nhất một trong những rủi ro đó. Ngoài ra, một quá trình chính có thể giảm thiểu một số lượng lớn các rủi ro trong một hoặc nhiều vùng có rủi ro. Một quá trình có ý nghĩa ảnh hưởng đáng kể đến việc đạt yêu cầu công việc nghiệp vụ. Đối với rủi ro dựa trên phân tích, một quá trình có ý nghĩa là một trong số vài quá trình giảm thiểu một hay nhiều rủi ro nhưng không nhất thiết phải loại bỏ bất kỳ rủi ro nào. Ngoài ra, một quá trình chính có thể giảm thiểu một số lượng đáng kể các rủi ro trong một hoặc nhiều vùng có rủi ro.

5.2.11 Xác định khả năng đích

Nhà bảo trợ xác định điều gì được mong đợi cho một tuyên bố về khả năng đích. Tuyên bố về khả năng đích bao gồm mục đích sử dụng, các tập tóm lược quá trình đích (khả năng đích) và bất kỳ thông tin bổ sung liên quan đến việc sử dụng nó phù hợp với Điều 5.3 của TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004).

6 Quá trình tạo và sử dụng các tóm lược quá trình đích

6.1 Tổng quan

Nhà bảo trợ lựa chọn hoặc xác định một quá trình được lập tài liệu để for tạo và sử dụng các tóm lược quá trình đích như xác định trong Điều 5.

Điều này cần mô tả rõ ràng cách tiếp cận và các bước tiếp theo để sản xuất các tóm lược quá trình đích, do vậy những người có trình độ phù hợp có thể sử dụng phương pháp sản xuất phù hợp với các tóm lược quá trình đích.

Ngoài những vấn đề nêu trong Điều 5, quá trình được lập tài liệu xác định như sau:

- các yêu cầu đối với thu thập dữ liệu và thông tin bao gồm việc sử dụng các dữ liệu quá trình thống kê, phỏng vấn, số lượng và kiểu loại lĩnh vực chức năng và người được phỏng vấn, các nguồn dữ liệu hiện có, cỡ mẫu được yêu cầu, tiêu chí có ý nghĩa và truy xuất nguồn gốc;
- các đặc điểm kỹ thuật của các nhân tố khả năng có thể, bao gồm việc sử dụng khả năng và hệ quả (xem chú thích);

- cách liên kết nhân tố khả năng với dữ liệu và thông tin thu thập được đối với mỗi việc mô tả đặc điểm để có thể theo dõi được;
- cách đối chiếu nhân tố khả năng với dữ liệu và thông tin thu thập được đối với mỗi việc mô tả đặc điểm;
- cách phân tích dữ liệu và thông tin thu thập được thông qua nhân tố khả năng để các quá trình và thực hành xác định các mức khả năng hoặc các thuộc tính quá trình và xếp hạng mỗi quá trình đối với mỗi việc mô tả đặc điểm xác định trong miền ứng dụng của yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- thông tin bổ sung được yêu cầu để hỗ trợ các tóm lược quá trình đích.

CHÚ THÍCH Có một vài cách chấp nhận chung để xác định nhân tố khả năng. Đối với các phân tích rủi ro, một thực hành phổ biến để xác định khả năng có thể xảy ra và mức nghiêm trọng của hệ quả. Nó cũng có thể có trong phân tích rủi ro hoặc tạo giá trị để xác định số cơ hội đối với sự kiện xảy ra, khả năng có thể cho mỗi lần xuất hiện của sự kiện, và những hệ quả. Quá trình được lập tài liệu cần xác định cách đo lường khả năng và hệ quả. Điều này có thể bằng cách dùng đánh giá chất lượng (cao, trung bình, thấp) hoặc tiêu chí chính xác hơn: ví dụ % khả năng và hệ quả trong các thuật ngữ tính toán bảo hiểm.

6.2 Tạo các tóm lược quá trình đích

Nhà bảo trợ ứng dụng quá trình được lập tài liệu được lựa chọn để tạo các tóm lược quá trình đích theo mục đích sử dụng. Trong các trường hợp nhà bảo trợ không chọn quá trình được lập tài liệu, các cá nhân hoặc nhóm tạo các tóm lược quá trình đích chọn một quá trình được lập tài liệu phù hợp và chấp nhận sử dụng thống nhất với nhà bảo trợ.

Khi tạo các tóm lược quá trình đích, con người có thể chịu trách nhiệm:

- thu thập dữ liệu và thông tin phù hợp với hướng dẫn ở Điều 5.2.7 và 5.2.8 thực hiện đảm bảo dữ liệu là đại diện của tất cả các khu vực trong in xác định cộng đồng sử dụng (xem chú thích 1);
- đảm bảo đủ dữ liệu và các điểm thông tin được thu thập và tất cả các yếu tố khả năng có liên quan, quá trình và thực hành được bao gồm đối với mỗi việc mô tả đặc điểm trong miền ứng dụng của yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- phân tích dữ liệu và thông tin để đối chiếu nhân tố khả năng liên quan với mỗi việc mô tả đặc điểm và xác định ý nghĩa nhân tố khả năng (xem chú thích 2);
- phân tích dữ liệu và thông tin để xác định hoạt động công việc nghiệp vụ và các quá trình có khả năng cao nhất ảnh hưởng đến nhân tố khả năng có ý nghĩa đối với mỗi việc mô tả đặc điểm trong miền ứng dụng theo yêu cầu công việc nghiệp vụ (xem chú thích 3)
- lắp ráp và được lập tài liệu từ các kết quả của các phân tích này, tập các quá trình đối với các tóm lược quá trình đích được tạo:
 - 1) đối với mỗi quá trình trong bộ, phân tích dữ liệu và thông tin, cho nhân tố khả năng có ý nghĩa, để lấy được các chỉ báo có ý nghĩa trong sự kết hợp xác định quá trình, các

thuộc tính quá trình và xếp hạng mỗi thuộc tính quá trình hoặc mức khả năng quá trình (xem chú thích 4). Không phải tất cả các thực hành chung và các chỉ báo thực hiện thực hành có thể được yêu cầu để đạt được hiệu quả mong muốn. Các thực hành có ý nghĩa cần được lưu ý trong những nguyên nhân có thể hướng dẫn đánh giá quá trình và cải tiến;

- 2) tạo một tóm lược quá trình đích cho mỗi quá trình với thông tin được yêu cầu;
 - 3) được lập tài liệu tóm lược quá trình đích;
 - 4) lặp lại mỗi quá trình.
- f) xem xét các tóm lược quá trình đích để đảm bảo rằng quá trình có giao diện lớn và dựa vào từng mục tiêu phù hợp với nhau;
- g) xác minh rằng các tóm lược quá trình đích hoàn thiện đại diện một hồ sơ có hiệu quả đối với mục tiêu sử dụng (xem chú thích 5);
- h) lặp lại đối với việc mô tả đặc điểm;
- i) biên tập các tóm lược quá trình đích trong tuyên bố khả năng đích (xem chú thích 6).

Tập các tóm lược quá trình đích thể hiện khả năng đích mà nhà bảo trợ phán đoán là phù hợp, tùy thuộc vào một quá trình chấp nhận rủi ro có liên quan, để đáp ứng mục đích sử dụng (xem chú thích 4 và 6).

CHÚ THÍCH 1 Thu thập thông tin và dữ liệu cần tránh đưa ra những thành kiến để phân tích hệ quả là đại diện cho cộng đồng sử dụng, và lựa chọn việc mô tả đặc điểm trong miền ứng dụng theo yêu cầu công việc nghiệp vụ. Ví dụ, các phỏng vấn liên quan đến dự án phát triển phần mềm cần bao gồm tất cả các vai trò và lĩnh vực chức năng ảnh hưởng, bao gồm khách hàng, nhà quản lý, nhân viên hỗ trợ và phát triển. Các phỏng vấn cũng cần thu thập dữ liệu cho từng mức việc mô tả đặc điểm như các quá trình liên quan rủi ro và rất nhiều cái tương tự khác.

CHÚ THÍCH 2 Không phải tất cả nhân tố khả năng ảnh hưởng đến mỗi mức việc mô tả đặc điểm, và một vài nhân tố khả năng tác động lớn hơn các nhân tố khác. Tương quan nhân tố khả năng với việc mô tả đặc điểm cần đánh dấu mà những nhân tố có ảnh hưởng lớn đến kết quả đạt được theo các yêu cầu công việc nghiệp vụ. Điều này gọi là nhân tố khả năng có ý nghĩa. Các thực hành chung và các thuộc tính quá trình được lấy từ những phân tích của dữ liệu quá trình được thu thập cho các nhân tố khả năng có ý nghĩa này.

CHÚ THÍCH 3 Nếu phương pháp xác định các quá trình có ý nghĩa và chủ chốt, chúng được xác định trong những phân tích này. Tương quan giữa các quá trình và nhân tố khả năng có ý nghĩa cần đánh dấu mà những nhân tố có ảnh hưởng lớn đến kết quả đạt được theo các yêu cầu công việc nghiệp vụ.

CHÚ THÍCH 4 Tóm lược quá trình đích có thể xác định một khả năng đích để đạt kết quả đầy đủ và rộng lớn. Tóm lược quá trình đích được lập tài liệu cho dù tất cả các thuộc tính tại mức khả năng đích đạt được đầy đủ hoặc rộng lớn hoặc cho dù là một thuộc tính quá trình đạt đầy đủ và lớn hơn cái khác. TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) xác định thuộc tính quá trình tại mức khả năng thấp hơn mức mục tiêu đạt được đầy đủ để đạt xếp hạng cao hoặc đầy đủ ở mức độ cao. Ngoại lệ duy nhất là

TCVN 10252-9:2013

một thuộc tính quá trình có thể không được yêu cầu ở cấp thấp hơn, mặc dù điều này không giống do bản chất tích lũy của các thuộc tính quá trình.

CHÚ THÍCH 5 Nhà bảo trợ có thể xác định các tiêu chí đối với các hiệu quả. Điều này có thể xác định qua các hoạt động như xem xét độc lập, thực hiện thí điểm và xem xét, hoặc chấp nhận bởi cộng đồng sử dụng.

CHÚ THÍCH 6 Không nên cho rằng các kết quả của các tóm lược quá trình đích đối với một lựa chọn mô hình tham chiếu quá trình giống với các cộng đồng sử dụng khác, vì sự khác nhau của yêu cầu công việc nghiệp vụ và việc mô tả đặc điểm dẫn đến các mức thuộc tính quá trình khác nhau cho các quá trình được lựa chọn.

6.3 Sử dụng các tóm lược quá trình đích

6.3.1 Hướng dẫn người sử dụng

Tóm lược quá trình đích đầu ra nên cho phép người dùng:

- hiểu mục đích sử dụng của tóm lược quá trình đích;
- nhận biết khi áp dụng cho toàn tập các tóm lược quá trình đích;
- nhận biết khi nào và bằng cách nào để lựa chọn và áp dụng tập con các tóm lược quá trình đích (xem chú thích).
- lựa chọn các quá trình được yêu cầu;
- lựa chọn mức khả năng được yêu cầu và các xếp hạng mức khả năng quá trình, hoặc các thuộc tính quá trình và xếp hạng thuộc tính quá trình, đối với mỗi quá trình được lựa chọn cho việc mô tả đặc điểm được yêu cầu trong miền ứng dụng theo yêu cầu công việc nghiệp vụ để giảm thiểu các rủi ro liên quan quá trình;
- hiểu được thực hành dẫn đến mức khả năng hoặc các thuộc tính quá trình, như miêu tả trong lý luận, do vậy để thực hành có ý nghĩa là tập trung vào đánh giá hoặc cải tiến;

CHÚ THÍCH Xác định khả năng quá trình nhà bảo trợ có thể sử dụng các phần của tập tóm lược quá trình đích thiết lập phù hợp với công việc thực hiện bởi nhà cung cấp đặc biệt hoặc nhóm bên trong (tức là tập con các tóm lược quá trình đích). Nhà bảo trợ có thể sử dụng tập con cho vài nhà cung cấp. Tập con các tóm lược quá trình đích đối với mỗi nhà cung cấp có thể lựa chọn các tóm lược quá trình đích cho từng nhà cung cấp cụ thể giống như chia sẻ các tóm lược quá trình đích chung đến vài nhà cung cấp.

6.3.2 Ứng dụng phân tích khoảng cách

Sử dụng các tóm lược quá trình đích được mô tả trong TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), Phụ lục A cung cấp thông tin về cách phân tích quá trình liên quan đến rủi ro liên quan đến các khoảng cách giữa một khả năng đích và and khả năng thực tế hoặc khả năng đánh giá.

Nhìn chung, thất bại trong việc đạt được các thuộc tính quá trình mục tiêu và liên quan đến các mức khả năng ảnh hưởng tới việc có thể không phù hợp với yêu cầu công việc nghiệp vụ, do đó làm tăng

khả năng có thể xảy ra các rủi ro liên quan quá trình. Thất bại trong việc đạt được các kết quả quá trình mục tiêu trong một thuộc tính quá trình và khoảng cách mức khả năng. Tương tự, thất bại trong việc đạt được mức khả năng đích được gọi là khoảng cách mức khả năng. Bảng sau đây tóm tắt các rủi ro liên quan đến quá trình tiếp xúc bởi khoảng cách trình độ khả năng.

Bảng 1 - Hệ quả về các khoảng cách mức khả năng

Khoảng cách mức khả năng	Các rủi ro	Chú thích
CL 1 Thực hiện	<p>Các rủi ro liên quan quá trình cụ thể xác định trong tóm lược quá trình đích như giảm nhẹ bởi thuộc tính quá trình 1.1 (hiệu quả quá trình), tức là các chỉ báo hiệu quả quá trình đối với quá trình được lựa chọn.</p> <p>Giảm khả năng sản xuất chất lượng chấp nhận được.</p> <p>Các sản phẩm công việc không được sản xuất.</p> <p>Giảm khả năng ngăn chặn vượt quá thời gian hoặc chi phí.</p> <p>Thiếu hoặc không đủ các sản phẩm công việc.</p> <p>Giảm hiệu quả chi phí.</p> <p>Giảm tính thống nhất của hiệu năng quá thời gian hoặc trong các trường hợp tổ chức khác nhau (ví dụ dự án khác nhau).</p> <p>Giảm khả năng dự đoán hiệu năng. Giảm khả năng phát hiện các vấn đề về thời gian. Giảm sự tối ưu hóa chi phí/ thời gian/ nguồn lực.</p> <p>Giảm khả năng ứng phó với thay đổi công nghệ.</p>	<p>Chất lượng và sản phẩm công việc nghiệp vụ là kết quả cơ bản của một quá trình thực hiện.</p> <p>CHÚ THÍCH Mỗi khoảng cách mức khả năng mang đến các rủi ro cụ thể, và suy ra tất cả các rủi ro liên quan đến mức khả năng cao hơn được ứng dụng khi mục tiêu thiết lập cho mức khả năng cao hơn.</p>
CL 2 Quản lý	<p>Các rủi ro liên quan quá trình cụ thể xác định trong tóm lược quá trình đích như giảm nhẹ bằng các chỉ báo khả năng quá trình (thao tác chung) trong thuộc tính quá trình 2.1 (quản lý hiệu quả) và thuộc tính quá trình 2.2 (quản lý sản phẩm công việc) đối với quá trình được lựa chọn.</p> <p>Giảm khả năng ngăn chặn vượt quá thời gian hoặc chi phí.</p> <p>Thiếu hoặc không đủ các sản phẩm công việc.</p> <p>Giảm hiệu quả chi phí.</p> <p>Giảm tính thống nhất của hiệu năng quá thời gian hoặc trong các trường hợp tổ chức khác nhau (ví dụ dự án khác nhau).</p> <p>Giảm khả năng dự đoán hiệu năng. Giảm khả năng phát hiện các vấn đề về thời gian. Giảm sự tối ưu hóa chi phí/ thời gian/ nguồn lực.</p> <p>Giảm khả năng ứng phó với thay đổi công nghệ.</p>	<p>Quản lý thời gian và chi phí để đạt được quá trình, và quản lý các sản phẩm công việc là kết quả của một quá trình quản lý.</p>

Bảng 1 - Hệ quả về các khoảng cách mức khả năng (kết thúc)

Khoảng cách mức khả năng	Các rủi ro	Chú thích
CL 3 Thiết lập	<p>Các rủi ro liên quan quá trình cụ thể xác định trong tóm lược quá trình đích như giảm nhẹ bằng các chỉ báo khả năng quá trình (thực hành chung) trong thuộc tính quá trình 3.1 (định nghĩa quá trình) và thuộc tính quá trình 3.2 (triển khai quá trình) đối với quá trình được lựa chọn.</p> <p>Giảm ảnh hưởng của chi phí.</p> <p>Giảm tính thống nhất của hiệu năng quá thời gian hoặc trong các trường hợp tổ chức khác nhau (ví dụ dự án khác nhau).</p> <p>Giảm khả năng dự đoán hiệu năng. Giảm khả năng phát hiện các vấn đề về thời gian. Giảm sự tối ưu hóa chi phí/ thời gian/ nguồn lực.</p> <p>Giảm khả năng ứng phó với thay đổi công nghệ.</p>	<p>Sử dụng quá trình xác định dựa trên một quá trình tiêu chuẩn phù hợp, và việc triển khai gồm phân bổ nguồn lực riêng là kết quả của quá trình được thành lập</p>
CL 4 Dự đoán	<p>Các rủi ro liên quan quá trình cụ thể xác định trong tóm lược quá trình đích được giảm bớt bằng các chỉ báo khả năng quá trình (thao tác chung) trong thuộc tính quá trình 4.1 (đo lường quá trình) và Thuộc tính quá trình 4.2 (kiểm soát quá trình) đối với quy trình được lựa chọn.</p> <p>Giảm khả năng dự đoán hiệu năng. Giảm khả năng phát hiện các vấn đề về thời gian. Giảm sự tối ưu hóa chi phí/ thời gian/ nguồn lực.</p> <p>Giảm khả năng ứng phó với thay đổi công nghệ.</p>	<p>Hoạt động của một đo lường sử dụng các giới hạn xác định quá trình để quản lý và thay đổi hiệu năng quá trình là kết quả của quá trình có thể dự đoán.</p>
CL 5 Tối ưu hóa	<p>Các rủi ro liên quan quá trình cụ thể xác định trong tóm lược quá trình đích như giảm nhẹ bằng các chỉ báo khả năng quá trình (thực hành chung) trong thuộc tính quá trình 5.1 (đổi mới quá trình) và thuộc tính quá trình 5.2 (tối ưu hóa quá trình) đối với quá trình được lựa chọn.</p> <p>Giảm sự tối ưu hóa chi phí/ thời gian/ nguồn lực.</p> <p>Giảm khả năng ứng phó với thay đổi công nghệ.</p>	<p>Cải tiến liên tục và đổi mới quá trình là kết quả của quá trình tối ưu hóa.</p>

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 10252-3:2013 (ISO/IEC 15504-3:2004) *Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 3: Hướng dẫn thực hiện đánh giá*
 - [2] TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), *Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 4: Hướng dẫn cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình*
-