

Anonym :-)

Geschrieben von Juergen_ - 15 Okt 2002 02:00

Hallo zusammen,

vielleicht ist ja "anonym" das richtige Stichwort, um möglichst viele gute Antworten zu bekommen....

Im Ernst hab ich eine Frage, die nur am Rande mit QM zu tun hat.

Wir sind zertifiziert nach 9001:2000 und wollen jetzt im nächsten Schritt auch unsere Produkte zertifizieren. Unsere Produkte sind verschiedene Software-Pakete.

- gibt es sowas?
- wer kann so was zertifizieren?
- nach welcher Norm?
- was kostet das?
- hat jemand Erfahrungen mit sowas gemacht?
- wenn ja, welche?
- was in der Software wird da genau zertifiziert? (User Interface, Code-Qualität, Stabilität, Wartbarkeit, Ergonomie, ...)?

Vielen herzlichen Dank

ich weiß, das ist nicht QM, aber für uns folgt aus QM logischerweise eben die Produktzertifizierung.

Juergen

=====

Re: Anonym :-)

Geschrieben von RalfSchmidt_ - 15 Okt 2002 02:00

Hallo anonymous,

: Wir sind zertifiziert nach 9001:2000 und wollen jetzt im nächsten Schritt auch unsere Produkte zertifizieren. Unsere Produkte sind verschiedene Software-Pakete.

: - gibt es sowas?

Prinzipiell - ja 

Welche Wege ich sehe:

* Die Zertifizierung als SW-Produkt. Wird IMO noch nicht "offiziell" angeboten und ist dementsprechend nicht anerkannt.

* Proprietäre Zertifikate (MS-Supplier, SAP-Strategic Partner, IBM and Bomb-Proof, etc.)
) Diese Zertifikate werden sehr wohl anerkannt und sagen etwas über die Qualität der Produkte aus.

* Die Zertifizierung im System, also z.B. als Verwendung in einem Medizinprodukt, in Luftfahrttechnischen Geräten, etc.

* Die Zertifizierung der SW-Erstellung nach zutreffendem Standard. z.B. CMM, Bootstrap, TickIt etc. Hier werden sehr hohe Anforderungen gestellt, ein Zertifikat gibt's nicht. Aber: Man kann z.B. sich Auditieren lassen, eine Selbsterklärung verfassen und diese vom Auditor bestätigen lassen. Macht u.A. der TÜV.

* Selbsterklärung würde ich als erstes und oberstes Ziel sehen. Wenn diese mit Inhalten gefüllt ist stellt sie einen extrem hohen Standard dar - den Ihr aber selbst definiert habt und den Euer Laden trägt. Kein High-Level Standard für Hühnerzüchter, Flugzeugbauer und IT-ler gemeinsam.

Diese Selbsterklärung kann z.B. das QM-System (ISO 9000 oder besser) beinhalten, eingehaltene Normen und Vorschriften, zusätzliche Informationen die die Qualität Eurer Arbeit klar transparent macht.

: - wer kann so was zertifizieren?

Schau' mal hier rein zu reinen SW-Standards: www.mphilipp.de/papers/software-zertifizierung.htm

Zusätzlich: Wirtschaftsprüfungsunternehmen können z.B. die Einhaltung verschiedener Gesetze/Richtlinien/etc. zertifizieren, z.B. nach GoBS, KonTraG, BDSG etc.

: - nach welcher Norm?

Eine "echte" Norm nach der Softwarequalität zertifiziert werden kann ist mir nicht bekannt.

: - was kostet das?

Selbsterklärung - nicht viel. Alles weitere - Nachfragen.

: - hat jemand Erfahrungen mit sowas gemacht?

Leider nein.

: - wenn ja, welche?

Nur die Besten

: - was in der Software wird da genau zertifiziert? (User Interface, Code-Qualität, Stabilität, Wartbarkeit, Ergonomie, ...)?

Darüber gibt's Normen und -Entwürfe. Die Einhaltung derselben könnt Ihr Euch selbst attestieren.

: ich weiß, das ist nicht QM, aber für uns folgt aus QM logischerweise eben die Produktzertifizierung.

Ist IMO ein originäres QM-Thema.

Bis dann,

Ralf Schmidt

=====

Anonym :-) SW Zertifizierung

Geschrieben von Felde - 16 Okt 2002 02:00

Hallo,

in der Luftfahrt gibt es für die Entwicklung von Software die RTCA DO178B.

Es handelt sich um unsere "SW-Bibel".

Diese beschreibt, auf welche Weise und mit welchen Plänen, Reviews/Audits, Dokumenten, Tests etc. SW zu entwickeln ist.

Die Zertifizierung wird dann durch das Luftfahrtbundesamt oder ausländische Behörden durchgeführt, welche die Erlaubnis zum Fliegen erteilen.

In der DO178B gibt es zudem Kritikalitätsebenen (Level A bis Level D; hoch kritisch bis unkritisch), die entsprechend dem Einsatzgebiet zu wählen sind.

Die Anforderungen steigen mit der Kritikalität.

SW wird für einen bestimmten Baustand zertifiziert. D.h. die nächste Software muss nach-zertifiziert werden, aufbauend auf der zugelassenen SW.

=> Daher macht ein zertifizieren keinen Sinn, da jede Version zertifiziert sein muss.

Was aber Sinn macht ist, dass die SW qualifiziert ist. Dies bedeutet, das alles bis auf die Zertifizierung gemacht wird.

Auf diese Weise verfahren die SW-Tools, welche in der Luftfahrtumgebung verwendet werden.

Hoffe das hilft weiter.

Gruss

Felde

=====

Nebenwirkung der Zertifizierung: Autoritätsverlust?

Geschrieben von WolfgangHorn_ - 19 Okt 2002 02:00

Hallo zurück, Jürgen,

meinem nach Nebenwirkungen suchenden Blick fällt gerade eine auf.

Angenommen, Herr Graf leitet die Softwareabteilung der Nuts&Bolts GmbH.

Klar, wenn der Kunde oder das Luftfahrtbundesamt fordern "wir kaufen/lassen nur Software zu, die strng nach DIN, RTC oder Verdingungsordnung.. entwickelt wurde, koste es die Kunden, was es wolle.", dann muß Herr Graf nach diesem Regelwerk entwickeln. Selbst wenn er meinen sollte, es ginge effizienter.

Wir hatten unsere eigene Qualitätssicherung, welche die Einhaltung von MIL STD 1749 oder so ähnlich (manchmal funktioniert die Verdrängung lästiger Begriffe) prüfte.

Kauft Herr Graf aber ohne solche Not die Autorität eines bekannten/berühmten, also externen Zertifizierers, dann ist das ein Beweis für eine der Ursachen

a) fachliche Inkompetenz (Herr Graf weiß gar nicht, wie man Software ordentlich entwickelt, worauf es dabei ankommt),

b) Führungsschwäche, (Herr Graf weiß es, kann sich aber nicht durchsetzen gegen seine "Software-Bande", und kauft deshalb Autorität hinzu.)

c) Herr Graf steht mit dem Rücken an der Wand im Abwehrkampf gegen seinen Chef, der vielleicht noch mehr Programmierer entlassen möchte, und Herr Graf sucht die Autorität des externen Zertifizierers als Verteidigungswaffe. Der Zertifizierer soll ihm bescheinigen: "Sie brauchen mehr Leute, weil..."

d) oder für eine Bürokratie, deren Regeln so kompliziert geworden sind, daß nur der externe Zertifizierer sich in ihnen auskennt. Dann ist Unübersichtlichkeit ein unvertretbar großes Risiko.

Aber so intelligent wir sind, so sehr verzetten wir uns auch. Intelligenz ist nun mal die Fähigkeit, eine schwere Aufgabe solange zu verkomplizieren, bis sie endgültig unlösbar geworden ist. Das passiert uns individuell, und wo kollektiv, da merken wir das an der Bürokratie.

Von diesen Fällen sehe ich nur in zweien keinen Autoritätsverlust des Herrn Graf: Wenn der Kunde die Zertifizierung fordert oder Herr Graf ihn als Verteidigungswaffe gegen illusorische Forderungen seines Chefs braucht.

Ciao

Wolfgang

=====

Anonym :-)

Geschrieben von JörgR - 21 Okt 2002 02:00

Hallo Jürgen,

: Im Ernst hab ich eine Frage, die nur am Rande mit QM zu tun hat.

Deine Frage hat aus meiner Sicht sehr wohl etwas mit QM zu tun. Du fragst ja schließlich nach etwas, was die Qualität eines Produktes sicherstellt, bewertet,...

: Wir sind zertifiziert nach 9001:2000 und wollen jetzt im nächsten Schritt auch unsere Produkte zertifizieren. Unsere Produkte sind verschiedene Software-Pakete.

: - gibt es sowas?

Ja gibt es. Es kommt darauf an was Du von Deiner Software zertifizieren möchtest. Ich hatte vor zwei Jahren mit einer DIN 12??? (Genaue Bezeichnung müsste ich jetzt nachsehen) zu tun.

Sie beschäftigt mit der Einhaltung von in Prospekten, Produktbeschreibungen und Handbüchern gemachten Aussagen. Die zentrale Frage hinter der Norm ist also: Bekommt der Kunde/anwender das, was in Prospekten, Produktbeschreibungen und Handbüchern beschrieben und versprochen wurde?

: - wer kann so was zertifizieren?

Die DEKITZ ist, wenn ich mich nicht täusche ein Ansprechpartner.

: - nach welcher Norm?

Die genaue Bezeichnung müsste ich in meinen Unterlagen, auf die ich im Moment nicht zugreifen kann nachsehen. Die DIN-Nummer ist aber fünfstellig und fängt mit 12 an.

: - was kostet das?

Keine Ahnung. Hier müsste man die DEKITZ fragen.

: - hat jemand Erfahrungen mit sowas gemacht?

Damals bin ich nicht über eine Recherche zu der Norm hinausgekommen. Die Verbreitung ist aber nicht sehr groß.

: - wenn ja, welche?

siehe oben.

: - was in der Software wird da genau zertifiziert? (User Interface, Code-Qualität, Stabilität, Wartbarkeit, Ergonomie, ...)?

Grob gesagt: Bekommt der Kunde, was ihm vorher in Prospekten, Produktbeschreibungen jeglicher Art (also auch Internetauftritt, Bedienerhandbuch, ...) versprochen wurde.

Wie gesagt, ich kann im moment nicht auf die relevanten Unterlagen zurückgreifen, wollte aber kurz Bescheid sagen, dass es eine Norm zum Thema SW-Produktzertifizierung gibt und wie sie ausgerichtet ist. Wenn interesse an weiteren Unterlagen zu dieser Norm bestehen, senden Sie mir bitte eine E-Mail, ich werde sehen, was ich machen kann.

Viele Grüße

Jörg R

=====

Re: Nebenwirkung externer Beratung: Autoritätsverlust???

Geschrieben von FrankHergt_ - 21 Okt 2002 02:00

Hallo Wolfgang, übertreib's nicht!

Zm ersten kann es nichts schaden, auch wenn man kompetent ist, sich das von außen mal bestätigen / überprüfen zu lassen. Man kann sich ja auch täuschen... Zum zweiten ist ein offizielles Zertifikat, auch wenn man die Anforderungen schon immer erfüllt hat, ein nettes Zuckerl für's Marketing (und das sind doch schließlich auch Menschen!. Und zum dritten ist ein gutes Audit immer eine nette Ladung Unternehmensberatung (auch wenn man das nie so nennen darf!!) und wohin kommt Dein Geschäft, wenn Du jeden, der externe Beratung braucht, von vornherein für inkompetent oder führungsschwach erklärst
))))

Kompetente Grüße

Frank

PS: Ich bin Dir immer noch Antworten auf die letzten Mails schuldig. Tut mir leid, zu viel Druck.

=====