**Phần 7: Đảm bảo chất lượng phần mềm**

## **7.1 Bảng đánh giá chất lượng của quá trình thực hiện**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên chỉ tiêu** | **Mục đích** | **Giai đoạn đánh giá chỉ tiêu** | **Tỷ lệ dự kiến đạt được** |
| 1 | Tính đúng hạn của dự án | Đo khả năng bàn giao đúng hạn cho khách hàng | * Sau mỗi giai đoạn * Hết mốc kiểm soát * Kết thúc dự án | 90% |
| 2 | Tỷ lệ thời gian thực hiện | Cung cấp thông tin độ lệch và tiến độ của dự án | * Hết mỗi giai đoạn * Hết mốc kiểm soát * Kết thúc dự án | 10% |
| 3 | Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực | Theo dõi nhân công thực tế so với dự kiến | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 90% |
| 4 | Độ ổn định của yêu cầu | Cung cấp số liệu trực quan về sự thay đổi của các yêu cầu ảnh hưởng như thế nào đến chi phí dự án, thời gian thực hiện dự án, chất lượng sản phẩm | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 80% |
| 5 | Hiệu quả tìm lỗi | Cung cấp số liệu về tính hiệu quả của các hoạt động xem xét và test | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 85% |
| 6 | Mức độ hài lòng của khách hàng | Đánh giá về sự hài lòng của khách hàng đối với dự án, sản phẩm, dịch vụ | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 90% |
| 7 | Độ phù hợp với quy trình | Cung cấp số liệu về độ phù hợp với quy trình của dự án | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 90% |
| 8 | Tỷ lệ độ lệch, độ phức tạp của dự án | Cung cấp thông tin về khả năng ước lượng | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 10% |
| 9 | Năng suất xem xét và kiểm tra | Cung cấp số liệu về hiệu quả của các hoạt động xem xét và kiểm tra | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 90% |
| 10 | Tỷ lệ nhân công dành cho chất lượng | Cung cấp số liệu về nhân công của dự án dành cho các hoạt động chất lượng và hiệu quả của các hoạt động đó trong dự án | * Hết mỗi giai đoạn * Kết thúc dự án | 100% |

## **7.2 Bảng đánh giá chất lượng của phần mềm**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên chỉ tiêu** | **Mục đích** | **Giai đoạn đánh giá chỉ tiêu** | **Tỷ lệ dự kiến đạt được** |
| 1 | Tính năng hoạt động của phần mềm | Xem độ chính xác, khả năng vận hành của các chức năng có trong phần mềm | * Sau khi demo phần mềm * Sau khi bàn giao phần mềm * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 95% |
| 2 | Đặc tính | Đánh giá những đặc điểm khác của phần mềm lôi cuốn người sử dụng | * Sau khi bàn giao phần mềm * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 70% |
| 3 | Độ tin cậy | Đánh giá xác suất của sản phẩm không bị lỗi hay trục trặc trong quá trình sử dụng | * Sau khi bàn giao phần mềm * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 90% |
| 4 | Độ phù hợp | Đánh giá mức độ chính xác của sản phẩm đáp ứng các tiêu chuẩn, yêu cầu của khách hàng | * Sau khi demo phần mềm * Sau khi bàn giao phần mềm * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 90% |
| 5 | Độ bền | Đánh giá tuổi thọ của sản phẩm | * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 80% |
| 6 | Khả năng dịch vụ | Đánh giá tốc độ trở lại hoạt động bình thường của sản phẩm khi hệ thống gặp vấn đề cũng như sự phục vụ của nhân viên bảo trì | * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 80% |
| 7 | Độ thẩm mỹ | Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về giao diện của phần mềm | * Sau khi demo phần mềm * Sau khi bàn giao phần mềm | 85% |
| 8 | Độ bảo mật | Đánh giá độ bảo mật thông tin của phần mềm | * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 95% |
| 9 | Chất lượng phần mềm | Đánh giá độ hài lòng của khách hàng về phần mềm | * Sau khi bàn giao phần mềm * Sau một khoảng thời gian khách hàng sử dụng | 85% |