

Wichtigen QM-Normen

KOM-ITIL

Sebastian Meisel

14. März 2024

1 Unterschiede zwischen ISO, IEC und DIN

1.1 ISO (International Organization for Standardization)

- **Zweck:** ISO ist eine unabhängige, nichtstaatliche internationale Organisation, die internationale Standards entwickelt.
- **Gründung:** 1947
- **Sitz:** Genf, Schweiz
- **Bereich:** ISO deckt eine Vielzahl von Standards ab, von Technologie und Lebensmittelsicherheit bis hin zu Landwirtschaft und Gesundheitswesen.

1.2 IEC (International Electrotechnical Commission)

- **Zweck:** IEC ist die weltweit führende Organisation, die internationale Standards für alle elektrischen, elektronischen und verwandten Technologien entwickelt.
- **Gründung:** 1906
- **Sitz:** Genf, Schweiz
- **Bereich:** Elektrotechnik und Elektronik.

1.3 DIN (Deutsches Institut für Normung)

- **Zweck:** DIN ist die nationale Normungsorganisation Deutschlands und vertritt deutsche Interessen auf internationaler und europäischer Ebene.
- **Gründung:** 1917
- **Sitz:** Berlin, Deutschland
- **Bereich:** DIN entwickelt sowohl nationale als auch internationale Standards in verschiedenen Bereichen.

1.4 Kombination von ISO, IEC und DIN

- **Zusammenarbeit:** ISO und IEC arbeiten oft zusammen, um Standards in Bereichen zu entwickeln, die sowohl technologische als auch elektrotechnische Aspekte umfassen. Wenn sie zusammenarbeiten, wird der Standard oft als "ISO/IEC" bezeichnet.

- **Adoption:** Nationale Normungsorganisationen, wie DIN, können internationale Standards übernehmen und sie als nationale Standards veröffentlichen. Wenn DIN beispielsweise einen ISO-Standard übernimmt, könnte er als "DIN EN ISO" bezeichnet werden, wobei "EN" für "Europäische Norm" steht.
- **Einheitlichkeit:** Die Kombination von Organisationen in einem Standardtitel zeigt, dass der Standard sowohl auf internationaler als auch auf nationaler Ebene anerkannt ist. Dies fördert die Einheitlichkeit und Akzeptanz von Standards weltweit.

2 ISO-Normen

2.1 ISO 9000 Familie

2.1.1 ISO 9000 - Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe

- Definiert die Grundlagen und Begriffe für Qualitätsmanagementsysteme.
- Dient als Einführung und Leitfaden für die anderen Normen der ISO 9000 Familie.

2.1.2 ISO 9001 - Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen

- *ISO 9001 legt die Kriterien für ein Qualitätsmanagementsystem fest.*
- *Kann von jeder Organisation verwendet werden, unabhängig von ihrer Größe oder dem, was sie tut.*
- *Erfordert, dass Organisationen ihre Prozesse verbessern und Kundenzufriedenheit sicherstellen.*

2.1.3 ISO 9004 - Leitfaden zur Erzielung nachhaltigen Erfolgs durch Qualitätsmanagement

- Bietet Leitlinien zur Erzielung nachhaltigen Erfolgs für jede Organisation.
- Betont die Bedeutung des Engagements der Führungskräfte und die Einbindung der Geschäftsstrategie in das QMS.

ISO 9002 und ISO 9003

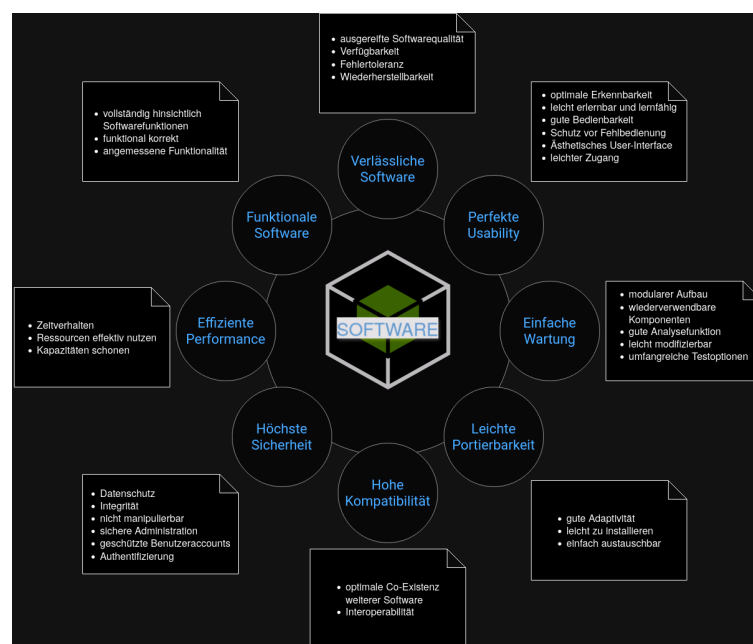
- Historische Normen, die nicht mehr in Gebrauch sind.
- Wurden durch ISO 9001:2000 ersetzt, welches die Anforderungen für alle drei Standards kombiniert.
- ISO 9002 befasste sich mit Produktions- und Installationsprozessen.
- ISO 9003 befasste sich mit Endproduktprüfungen und -tests.

2.2 IT-spezifische QM-Normen

2.2.1 Softwareentwicklung

- ISO/IEC 25010 - System- und Softwarequalität - Modelle und Metriken

- **ISO/IEC 25010 ersetzt ISO/IEC 9126.**
- **Bietet ein Modell für Softwarequalität, das sowohl interne als auch externe Qualitätsmerkmale umfasst.**
- **Hauptmerkmale: Funktionalität, Zuverlässigkeit, Benutzbarkeit, Effizienz, Wartbarkeit und Portabilität.**



- **ISO/IEC 9126** ist oder war ein internationaler Standard für die Bewertung von Softwarequalität.
- Bietet ein Modell für Softwarequalität, das sowohl interne als auch externe Qualitätsmerkmale umfasst.
- Wurde durch ISO/IEC 25010 ersetzt.

2.2.2 Systemadministration

- ISO/IEC 20000 - IT-Service-Management
- Legt einen Standard für das IT-Service-Management fest.
- Hilft Organisationen, ihre IT-Dienstleistungen zu optimieren.

- Wikipedia:ISO/IEC 20000

2.2.3 Sicherheit

- ISO/IEC 27001 - Informationssicherheitsmanagementsysteme
- Legt die Anforderungen für ein Informationssicherheitsmanagementsystem fest.
- Hilft Organisationen, ihre Informationen sicher zu verwalten.



- Wikipedia: ISO/IEC 27001
- BSI-Grundschrift-Kompodium

2.2.4 Service Management

- ISO/IEC 27013 - Leitfaden zur Integration von ISO/IEC 27001 und ISO/IEC 20000-1
- Bietet Anleitung zur Integration von Informationssicherheitsmanagement und IT-Service-Management.

- ISMS.online: ISO 27013