

УДК 004.4

<sup>1</sup>В. Яцишин, <sup>2</sup>Р. Ладика, <sup>1</sup>С. Череватюк

<sup>1</sup>(Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя)

<sup>2</sup>(Тернопільський державний медичний університет ім. І. Горбачевського)

## ПІДХІД ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ НА ОСНОВІ МОДЕЛЕЙ ЯКОСТІ СТАНДАРТУ ISO 25010

Ефективність бізнес процесів будь-якої сфери діяльності підприємств, організацій та установ неможлива без інформаційної підтримки та супроводу відповідних процесів. А це в свою чергу вимагає організації якісних бізнес систем, які реалізуються шляхом побудови інформаційних систем (ІС). При цьому основними вимогами до ІС, в залежності від класу та призначення, є вимоги до надійності, функціональності, продуктивності, зручності використання, безпечності та ряду інших. На сучасному етапі розвитку ІС оцінити їх якість досить складно, оскільки формальні методи оцінювання якості є недосконалими, не уніфікованими та корпоративними. А це породжує неоднозначність трактувань результатів відповідності реалізованих в ІС вимог потребам замовників. Тому актуальною задачею у сфері інформаційних технологій є розробка методів та засобів оцінювання якості ІС, які б дали змогу більш повно, адекватно та однозначно виразити ступінь задоволеності потребам замовника ІС.

Під якістю ІС будемо розуміти сукупність властивостей системи, які обумовлюють її використання для задоволення визначених потреб. Прикладною сферою дослідження обрано інформаційні системи обліку та обробки інформації на основі архітектури «клієнт-сервер». При цьому компонентами даної архітектури є робочі станції та сервери з відповідним програмним забезпеченням, а також комутаційне обладнання і канали зв'язку. Відомо, що одним з підходів гарантування якості та чинником введення ІС в експлуатацію, є сертифікація ІС. Основними критеріями якості, згідно нормативних документів, є критерії, які наведені на рис. 1.



Рис. 1. Критерії якості ІС

Класифікація критеріїв якості, наведена на рис.1, є досить загальною і прямо використовувати наведені критерії неможливо. Тому для вирішення поставленої задачі запропоновано застосувати моделі якості стандарту ISO 25010. При цьому критерії якості ІС представляють ієрархічними трьохрівневими структурами з наборами відповідних характеристик якості, атрибутів та метрик. Такі структури пропонується застосувати для оцінювання якості кожного компонента архітектури ІС.