



# หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง



(SD-SAS-002: REV.09:01/10/2021)

## ISO/IEC 29110-4-1: 2018

<p><u>จัดทำโดย QMR</u></p>  <p>.....</p> <p>(นันทนา วณิชโชทยานนท์) 01/10/64</p>	<p><u>ทบทวนโดย CEO</u></p>  <p>.....</p> <p>(ดร. ชยากร ปิยะบัณฑิตกุล) 01/10/64</p>	<p><u>อนุมัติโดย POD</u></p>  <p>.....</p> <p>(ทัศนัท กังวานตระกูล) 01/10/64</p>
--	---	---

**สารบัญ**

ลำดับ	เนื้อเรื่อง	หน้าที่
	<b>A. General Context</b>	
1	บทนำ	3
2	วัตถุประสงค์	3
3	ขอบข่าย	3-4
4	นิยาม	4-5
5	เอกสารอ้างอิง	5
6	การผูกพันทางกฎหมาย	6
	<b>B. ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับการรับรอง</b>	
1	การยื่นคำขอและทบทวนคำขอการรับรอง	7
2	คุณสมบัติการยื่นคำขอ/เงื่อนไขและข้อปฏิบัติ/สถานะเงื่อนไขผู้ได้รับการรับรอง	
	2.1 คุณสมบัติผู้ยื่นคำขอการรับรอง	7-8
	2.2 กระบวนการตรวจรับรอง	8
	2.2 การตรวจประเมินและรายงานผล	8-9
	2.4 การพิจารณาทบทวนและตัดสินใจให้การรับรอง	10
	2.5 ข้อตกลงในการรับรองระบบการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์	10-11
	<b>C. การรักษาสภาพใบรับรอง</b>	
1	การตรวจติดตาม (Surveillance)	12-15
2	การตัดสินใจผลการตรวจติดตามผล	15-16
3	การต่ออายุ (Re-New)	17-18
	<b>D. นโยบายทั่วไป</b>	
1	การรักษาความลับ	19
2	การรักษาความเป็นกลาง	19
3	แจ้งการเปลี่ยนแปลงการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิต 3.1 การลดขอบข่าย 3.2 การขยายขอบข่าย 3.3 การพักใช้ 3.4 การเพิกถอน	19-22
4	การโต้แย้ง การร้องเรียน และการอุทธรณ์	22
5	ข้อมูลประกาศสาธารณะ	22
ภาคผนวก ก.	ตารางแสดงแนวทางการดำเนินการเมื่อมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลง	23
ภาคผนวก ข.	ตารางแสดงระยะเวลาแต่ละกิจกรรม	24

## **A. General Context**

### **1. บทนำ**

ISEM ได้จัดทำหลักเกณฑ์การตรวจสอบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้แก่สถานประกอบการ ผู้ประกอบการ องค์กร ที่มีการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก เพื่อให้การรับรองการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1:2018 ซึ่งอ้างอิงข้อกำหนด ISO/IEC 17065: 2012 Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services เอกสารระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดหลักเกณฑ์ทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นระเบียบในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้แก่สถานประกอบการ ผู้ประกอบการ องค์กร ที่มีขนาดเล็ก

**2. วัตถุประสงค์** หลักเกณฑ์ทั่วไปในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้แก่สถานประกอบการ ผู้ประกอบการ องค์กร ที่มีขนาดเล็ก กำหนดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ โดยมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับในระดับสากล
- 1.2 เพื่อรองรับกิจกรรมการยอมรับร่วมในกลุ่มประเทศอาเซียน เกี่ยวกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110 ระหว่างประเทศสมาชิกอย่างเสรี
- 1.3 เพื่อยกระดับคุณภาพของการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110 และเป็นที่ยอมรับภายในประเทศและในระดับประเทศสมาชิก
- 1.4 เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจเป้าหมายและนโยบายหลักขององค์กร ในการให้การสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการในการเข้าสู่ตลาดการค้าเสรีอาเซียน

### **3. ขอบข่าย**

ดำเนินการตรวจประเมินภายใต้ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1:2018 โดย ISEM และสอดคล้องตาม

ISO/IEC 29110-3-3: 2016, ISO/IEC 29110-3-1: 2020 และ ISO/IEC 33002: 2015

- Categories of independence (ISO/IEC 33002: 2015) scope: Category A
- Class of assessment (ISO/IEC 33002: 2015) scope: Class 2
- Content of an assessment report (ISO/IEC 33002: 2015) scope: Example content of an assessment report

#### **ISO/IEC 29110-4-1: 2018**

Systems and software engineering -Lifecycle profiles for Very Small Enterprises (VSEs)-Part 4-1:

Software engineering -Profile specifications: Generic profile group

Scope: ISO/IEC 29110-4-1: 2018 Basic profile specifications

- 1 Project Management process specification
2. Software implementation process specification

**ISO/IEC 29110-3-3: 2016**

Systems and software engineering -Lifecycle profiles for Very Small Enterprises (VSEs)-Part 3-3:

Certification requirements for conformity assessments of VSE profiles using process assessment and maturity models.

**ISO/IEC 29110-3-1: 2020**

Systems and software engineering -Lifecycle profiles for Very Small Enterprises (VSEs)-Part 3-1:

Process assessment guidelines

**ISO/IEC 33002: 2015**

Information technology -Process assessment -Requirements for performing process assessment.

**4. นิยาม ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน เอกสารคุณภาพ และดังต่อไปนี้**

4.1 ISEM หมายถึง องค์กรผู้ให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1: 2018

4.2 มาตรฐาน หมายถึง ข้อกำหนด กฎระเบียบที่กำหนดขึ้นที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันซึ่งกำหนดไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1: 2018 และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.1 คณะกรรมการทบทวนและตัดสินการรับรอง หมายถึง คณะกรรมการสำหรับการทบทวนและตัดสินผลการรับรอง ในกระบวนการตรวจประเมินผู้ประกอบการ เมื่อผู้ตรวจประเมินส่งรายงานและเอกสารมาให้ผู้ทวนสอบคุณภาพ (QAA) ตรวจสอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการกลางCJC ซึ่งเป็นคณะกรรมการกลางในการตรวจสอบและตัดสินใจผลการตรวจประเมินที่โปร่งใส และกำกับดูแลกระบวนการตรวจประเมินให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ISO/IEC 29110-3-3: 2016, ISO/IEC 29110-3-1: 2020

4.3 คณะกรรมการกลางรับรองระบบ หมายถึง คณะกรรมการเป็นกลางที่แต่งตั้งเพื่อกระบวนการรับรองระบบการจัดการของหน่วยรับรอง โดยมาจากกรรมการภายในและบุคคลภายนอกที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลากรจากภาครัฐ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความเป็นอิสระ โดยเน้นความโปร่งใสของกระบวนการพิจารณาหรือตัดสินข้อใดๆ ให้สามารถตรวจสอบได้

4.4 ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง บริษัท หรือหน่วยงาน หรือบุคคลที่ประสงค์จะขอการตรวจสอบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หรือขอขยายขอบข่ายการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1: 2018 โดยมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด

4.5 ผู้ได้รับการรับรอง หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ จาก ISEM โดยมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด

4.6 คุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หมายถึง การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ กระบวนการพัฒนามาตรฐาน กระบวนการด้านการบริหาร โครงการ (Project Management) และกระบวนการด้านการสร้างซอฟต์แวร์ (Software Implementation) ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110-4-1: 2018 ที่กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ในการให้การรับรอง

- 4.7 ตัวอย่าง หมายถึง เอกสารหรือข้อมูล (Objective Evident) ของProject ที่จะถูกเลือกเพื่อตรวจสอบในขั้นตอนการเตรียมวางแผนการตรวจของหน่วยงานรับรองตามมาตรฐานคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ที่กำหนดและให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- 4.8 เครื่องหมายรับรอง หมายถึง เครื่องหมายที่เป็นลิขสิทธิ์ของ ISEM ที่ออกให้เพื่อรับรองว่าคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ มีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดของมาตรฐานหรือเอกสารข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องภายใต้ระบบการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- 4.9 การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หมายถึง กระบวนการที่ ISEM ให้การยอมรับอย่างเป็นทางการแก่ผู้ได้รับการรับรอง ว่ามีความสามารถในการรับรองคุณภาพการบริหารงานหรือคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และมาตรฐานคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ ISEM กำหนดอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง
- 4.10 ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมการตรวจสอบรับรองและเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองว่ามีประสบการณ์ มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบรับรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## **5. เอกสารอ้างอิง**

- 5.1 ISO/IEC 29110-4-1: 2018 Software Engineering
- 5.2 ISO/IEC 29110-3-3: 2016 Typical process flow for third-party audit and certification process
- 5.3 ISO/IEC 33002 Information Technology-Process assessment -Requirements for performing process assessment.
- 5.4 ISO/IEC 17067: 2013 Conformity assessment - Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes
- 5.5 ISO/IEC Guide 28 Conformity assessment - Guidance on a third-party certification system for products Guidelines
- 5.6 ISO/IEC Guide 23 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems.
- 5.7 ISO/IEC 19011: 2018 Guidelines for auditing management system
- 5.8 ISO/IEC 29169: 2016 Information Technology-Process Assessment-Application of conformity assessment methodology to the assessment to process quality characteristics and organizational maturity.
- 5.9 ISO/IEC 29110-3-1: 2020 Systems and software engineering-Lifecycle profiles for Very Small Entities (VSEs)  
หมายเหตุ เอกสารอ้างอิงให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับล่าสุด

## **6. ภาระผูกพันทางกฎหมาย**

### **6.1 เงื่อนไขทั่วไป**

6.1.1 ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขทั่วไปของISEM ในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ รวมทั้งที่อาจมีการแก้ไข หรือกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง

6.1.2 ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้เป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งผู้ยื่นคำขอการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในการรับรอง

6.1.3 ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องจัดให้มี ให้ความร่วมมือ ในการจัดทำข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และจัดส่งให้กับ ISEM ตามที่ร้องขอ

6.1.4 ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อร้องเรียน

6.1.5 ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องยินยอมให้ผู้สังเกตการณ์จากหน่วยรับรองระบบงาน สามารถเข้าร่วมสังเกตการณ์ตรวจประเมิน

6.1.6 ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกิจกรรมการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามอัตราที่กำหนดไว้ในเอกสารใบเสนอราคาเพื่อขอการรับรองการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

### **6.2 เงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์**

6.2.1 ในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ จะดำเนินการโดยการประเมินเอกสารและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ เอกสารหรือข้อมูล (Objective Evident) ที่ถูกคัดเลือกเพื่อวางแผนการตรวจสอบ การทวนสอบผลการตรวจสอบ และการตัดสินใจให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110

หมายเหตุ : อ้างอิงหลักการพื้นฐานของการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ตาม ISO/IEC 29110-3-1:2020 และ ISO/IEC 29110-3-3:2016

6.2.2 มาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้เป็นไปตาม “ขอบข่าย ข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์อ้างอิงในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์”

## B. ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับการรับรอง

### 1. การยื่นคำขอและทบทวนคำขอการรับรอง

- 1.1 ใช้แบบคำขอรับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐานที่ ISEM กำหนด หรือ โหลดจาก website โดยระบุรายละเอียดของคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ยื่นขอรับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ให้ครบถ้วน
- 1.2 ผู้มีอำนาจของผู้ยื่นหรือผู้แทนที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการต้องให้ข้อมูลและลงนามในแบบคำขอพร้อมแนบเอกสารประกอบตามที่กำหนดเพื่อประกอบการพิจารณาในการให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ผู้มีอำนาจของผู้ยื่นหรือผู้แทนที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการต้องลงนามในเอกสารข้อตกลงและยอมรับเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ การตรวจติดตามการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ การใช้เครื่องหมายรับรอง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และยินยอมส่งมอบข้อมูลที่จำเป็นต่อการรับรองการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- 1.3 ให้เจ้าหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบทบทวนคำขอ เอกสารประกอบคำขอต่างๆ และคุณสมบัติ ของผู้ยื่นคำขอเพื่อให้แน่ใจว่ารายละเอียดครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ยื่นคำขอและพิจารณาความสามารถที่ ISEM จะให้บริการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ได้ตามขอบข่ายที่ยื่นขอ รวมถึงความชัดเจนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่น เช่น เอกสารภ.พ. 20 ใบบริษัทสนธิ สถานที่ตั้งการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ (ถ้าเกี่ยวข้อง) หรือใบรับรองเดิม(ถ้ามี) เพื่อทำความเข้าใจ ให้ตรงกันและขจัดข้อขัดแย้งต่างๆก่อนการให้บริการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- 1.4 ให้ผู้มีอำนาจของผู้ยื่นหรือผู้แทนที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ชำระค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ตามอัตราที่กำหนด
- 1.5 ISEM ขอสงวนในการพิจารณายกเลิกคำขอรับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หากผู้ยื่นคำขอไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

### 2. คุณสมบัติการยื่นคำขอ/เงื่อนไขและข้อปฏิบัติ/สถานะเงื่อนไขผู้ได้รับการรับรอง

#### 2.1 คุณสมบัติผู้ยื่นคำขอการรับรอง

2.1.1 กรณีลูกค้าในประเทศ ต้องเป็นนิติบุคคลซึ่งจดทะเบียนในประเทศไทย ในกรณีเป็นนิติบุคคลต่างด้าวจะต้องได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ที่มีวัตถุประสงค์ในการผลิตซอฟต์แวร์ให้ได้คุณภาพตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่รับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ โดยต้องไม่เป็นผู้ถูกพักใช้ และ/หรือเพิกถอนใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และผู้มีอำนาจลงนาม

ผู้กัณฑ์นินดิบุคคลของผู้น้ันคำขอ ไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือทั้งหมดต้องไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้มีอำนาจลงนามผู้กัณฑ์นินดิบุคคลที่ถูกพักใช้ และ/หรือเพิกถอน ใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

2.1.2 กรณีลูกค้้าต่างประเทศ ต้องเป็นนินดิบุคคลซึ่งจดทะเบียนในประเทศนั้นอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีเงื่อนไขอื่น ๆ เช่นเดียวกับกรณีลูกค้้าในประเทศ ยกเว้น กรณีมีข้อกฎหมายในแต่ละประเทศที่เหนือกว่าให้ไปปฏิบัติตามกฎหมายนั้น

## 2.2 กระบวนการตรวจรับรอง

### 2.2.1 การเลือกตัวอย่าง

แนวทางการดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยพิจารณา วิธีการแบบ Structure Random เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างตามลักษณะ โครงการ มีแนวทางการพิจารณาการเลือกดังนี้

- 1) Location of Work Performance
- 2) Customer Type
- 3) Size
- 4) Organization Structure
- 5) Type of work

ทั้งนี้แนะนำให้เลือก Project ที่ได้ดำเนินการสิ้นสุดโครงการแล้ว

### 2.2.2 การวางแผนการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบดำเนินการพิจารณา เกณฑ์การคัดเลือกและวางแผนในการตรวจประเมิน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะใน การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ดังนี้

#### วิธีการเลือกตัวอย่าง Project และจำนวนตัวอย่าง

- สำหรับการตรวจประเมินใหม่ (Initial-New)
  - จำนวนโครงการต่ำสุดที่จะดำเนินการรับรองตามข้อกำหนด จำนวน 1 โครงการ
  - จำนวนโครงการแนะนำที่เหมาะสมเพื่อสังเกตความสม่ำเสมอของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวนอย่างน้อย 2 โครงการ

## 2.3 การตรวจประเมินและรายงานผล

2.3.1 ISEM จะตรวจประเมินการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ของผู้น้ันคำขอ ตาม หลักเกณฑ์ของข้อกำหนดมาตรฐานISO/IEC 29110-4-1: 2018 เพื่อการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

2.3.2 การตรวจดำเนินการ โดย - ผู้ประเมินภายใน/ภายนอกของ ISEM ตามที่กำหนดในแต่ละการประเมิน/การตรวจประเมินติดตามทบทวน

2.3.3 ในการตรวจประเมินหากพบความไม่สอดคล้อง ผู้ประเมินภายใน/ภายนอกของ ISEM จะออกรายงานโดยจำแนกข้อบกพร่อง ดังนี้

- **ข้อบกพร่องวิกฤต (Critical)**

กรณีที่เป็นการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 ซึ่งพบข้อบกพร่องสำคัญจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ผู้รับการตรวจประเมินยังมีได้ดำเนินการตามระบบการจัดการที่ขอรับการรับรองอย่างมี ประสิทธิภาพเพียงพอ ผู้ตรวจประเมินและ/หรือ



ผู้ขอรับการตรวจประเมินมีความประสงค์ที่จะขอยุติการตรวจประเมิน เพื่อให้มีการตรวจประเมินทั้งระบบใหม่ทั้งหมด ในการตรวจประเมินครั้งต่อไป

- **ข้อบกพร่องสำคัญ (Major)**

ข้อบกพร่องที่ตรวจพบในระหว่างการประเมินซึ่งผู้ขอการรับรอง ยังไม่ได้จัดทำระบบ หรือจัดทำระบบไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด หรือจัดทำระบบแล้วแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ หรือกรณีที่มีข้อบกพร่องย่อยหลายๆจุดรวมกันซึ่ง พิจารณาแล้วมีผลกระทบต่อระบบคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์โดยรวม

- **ข้อบกพร่องย่อย (Minor)**

ข้อบกพร่องที่ตรวจพบในระหว่างการประเมิน มีการดำเนินการอย่างไม่สม่ำเสมอตามที่ผู้ขอการรับรอง กำหนดไว้ และมีผลทำให้คุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการให้การ รับรองที่กำหนด

- **ข้อสังเกต (OFI)**

ผลการตรวจประเมินที่ยังไม่จัดเป็นข้อบกพร่อง แต่อาจมีผลต่อการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในอนาคตได้ หาก จะดีกว่านี้ ถ้าองค์กรได้มีการดำเนินการปรับปรุงให้เหมาะสม ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริหารงาน วิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

#### 2.3.4 การแก้ไขข้อบกพร่อง

หากผู้ขอการรับรองดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในประเด็นนั้นๆแล้ว และทางผู้ตรวจประเมินได้พิจารณา ทวนสอบผลลัพธ์ว่าเกิดประสิทธิผล ทาง ISEM จึงจะดำเนินการในขั้นตอนการเสนอให้การรับรองต่อไป

การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง

- **กรณีข้อบกพร่องวิกฤต (Critical)**

ทาง ISEM จะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน และให้ผู้ขอรับการรับรองนัดหมายการตรวจครั้งใหม่ ภายใน 60 วัน หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกค่าขอรับการรับรองนี้

- **ข้อบกพร่องสำคัญ (Major)**

ผู้ขอการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 60 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้งไม่เกิน 60 วัน (รวมไม่เกิน 120 วัน) เพื่อให้ทางผู้ตรวจประเมิน พิจารณาและนัดหมายเพื่อเข้าติดตามในประเด็นนั้นๆ หากผลลัพธ์ไม่เกิดประสิทธิผลภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกค่าขอการรับรองนี้

- **ข้อบกพร่องย่อย (Minor)**

ผู้ขอการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 30 วัน และสามารถ ขยายเวลาได้อีก 1 ครั้งไม่เกิน 30 วัน ทั้งนี้ผู้ขอรับรองจะต้องนำเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มเติมหลักฐานการปรับปรุง(รวมไม่เกิน 60 วัน) หากแนวทางที่นำเสนอไม่สามารถที่จะเกิด ประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกค่าขอการรับรองนี้

## 2.4 การเสนอและตัดสินให้การรับรองระบบการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

หลังจากผู้ขอการรับรอง ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้น ทาง ISEM จะดำเนินการนำเสนอเพื่อตัดสินและอนุมัติให้การรับรองแก่ผู้ขอการรับรอง

โดยทาง ISEM จะแต่งตั้งคณะกรรมการ (CJC) ทบทวนและตัดสินผลการรับรองซึ่งไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการประเมิน ทำการทบทวนและตัดสินการ รับรองบนพื้นฐานของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการประเมิน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะให้การรับรองก็ต่อเมื่อ

- กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินผล จะดำเนินการแจ้งยืนยันและออกเอกสารรับรองให้ทางผู้ขอการรับรองภายใน 15 วันทำการ

- กรณีพบข้อบกพร่อง

ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขข้อ 2.3.4

ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินผล จะดำเนินการแจ้งยืนยันและออกเอกสารรับรองให้ทางผู้ขอการรับรองภายใน 15 วันทำการ

## 2.5 ข้อตกลงในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

2.5.1 ผู้ได้รับการรับรองต้องลงนามยอมรับในเอกสาร “ข้อตกลงในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และการใช้เครื่องหมายรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์” และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดตลอดเวลาที่ได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

2.5.2 การใช้เครื่องหมายการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

เครื่องหมายการรับรองฯ เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ไอเซ็ม จำกัด ซึ่งจะอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับการรับรองจากบริษัท ไอเซ็ม จำกัด นำไปใช้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น

2.5.2 a) เครื่องหมายการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

ลักษณะ ขนาด สัดส่วนและสีของเครื่องหมายการรับรองคุณภาพฯ กรณีที่ไม่อาจใช้สีตามที่กำหนดไว้ได้ ให้ใช้สีเดียวที่ไม่กลืนกับพื้นหลังที่แสดงเครื่องหมายการรับรองและเห็นได้อย่างชัดเจน

2.5.2 b) วิธีแสดงเครื่องหมายการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

เครื่องหมายการรับรองคุณภาพฯ มีลักษณะและสัดส่วนดังรูปที่ 1 ทั้งนี้ขนาดของเครื่องหมายอาจขยายหรือลดได้ตามสัดส่วน แต่ต้องให้สามารถอ่านข้อความที่แสดงให้ชัดเจน โดยใช้สีตามที่กำหนด จะใช้สีตามนี้



รูปที่ 1 ลักษณะและสัดส่วนของเครื่องหมายการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

- 1 หมายถึง เครื่องหมายรับรองคุณภาพในลักษณะ โลโก้ของบริษัท ISEM
- 2 หมายถึง หมายเลขมาตรฐานการตรวจสอบและรับรองแสดงเลขที่มาตรฐานขอขบข่าย

ISO/IEC 29110-4-1: 2018 และ หมายเลขของผู้ที่ได้รับการรับรอง XXXX

- ผู้ได้รับการรับรองจากหน่วยรับรอง (CB) เท่านั้นจึงจะมีสิทธิแสดงเครื่องหมายรับรองฯ ได้
- ห้ามมิให้นำเครื่องหมายรับรองฯ ไปใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์/สินค้าจากระบบงานหรือบริการ
- การแสดงเครื่องหมายรับรอง ให้แสดงเฉพาะที่สิ่งของซึ่งใช้เพื่อการติดต่อ โฆษณาและส่งเสริมการขายเช่นแคตตาล็อก โบวชัวร์ เป็นต้น และต้องไม่ใช้ในกิจการนอกเหนือจากขบข่ายที่ได้รับการรับรองหรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในขบข่าย ที่ได้รับการรับรอง
- ห้ามแสดงเฉพาะเครื่องหมายรับรองบนผลิตภัณฑ์ ระบบงาน (ที่มีตัวตนหรือจับต้องได้) บนแต่ละห่อ มัด หีบห่อ หรือภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์ประเภทแยกชิ้นผลิตภัณฑ์ (individual package) หรือบนภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์ประเภทซ้อนอีกชั้น (over-packaging) รวมถึงรายงานผลรับรองหรือประกันผลิตภัณฑ์หรือสินค้าจากระบบงานการพัฒนาซอฟต์แวร์

2.5.2 c) การใช้เครื่องหมายการรับรองฯ (Certification mark) และ เครื่องหมายรับรองระบบงาน (Accreditation mark)

กรณีผู้ได้รับการรับรอง ISO/IEC 29110-4-1: 2018 สามารถใช้เครื่องหมายการรับรองฯ ของบริษัท ไอเอ็มจำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบงานจากสำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ โดยต้องใส่คู่กันเสมอ ไม่อนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการรับรองระบบงานแยกออกใช้บางส่วน

ลักษณะการใช้ตามตัวอย่างในรูปที่ 2



ฉบับภาษาอังกฤษ

ฉบับภาษาไทย

รูปที่ 2 ตัวอย่างการแสดงผลการใช้เครื่องหมายการรับรองฯ (Certification mark) และ เครื่องหมายรับรองระบบงาน (Accreditation mark)

## C. การรักษาสภาพใบรับรอง

### 1. การตรวจติดตาม (Surveillance)

ISEM จะทำการตรวจประเมินติดตามผลเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผู้ได้รับการรับรองสามารถควบคุมคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ได้รับการรับรอง ยังคงมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

#### 1.1 การตรวจติดตามของผู้ได้รับการรับรองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในรอบ 3 ปี

โดยทาง ISEM จะดำเนินการตรวจประเมินตามกระบวนการเพื่อทวนสอบกระบวนการของผู้ได้รับการรับรองว่า

ผู้ได้รับการรับรองสามารถรักษาระบบควบคุมคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนด และตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ ตามรอบอายุใบรับรองเพื่อมั่นใจว่าคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ยังคงเป็นไปตามที่กำหนดและสอดคล้องตามมาตรฐานที่ได้รับรองไว้

- การเลือกตัวอย่าง

แนวทางการดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยพิจารณา วิธีการแบบ Structure Random เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างตามลักษณะ โครงการ มีแนวทางการพิจารณาการเลือกดังนี้

1. Location of Work Performance
2. Customer Type
3. Size
4. Organization Structure
5. Type of work

ทั้งนี้แนะนำให้เลือก Project ที่ได้ดำเนินการสิ้นสุดโครงการแล้ว

- กรณีการวางแผนการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกและวางแผนในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะใน การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ดังนี้โดย

วิธีการเลือกตัวอย่าง Project และจำนวนตัวอย่าง

#### 1) สำหรับการตรวจประเมิน Surveillance ครั้งที่ 1

- จำนวนโครงการต่ำสุดที่จะดำเนินการตรวจประเมินติดตามทบทวน จำนวน 1 โครงการ
- จำนวนโครงการแนะนำที่เหมาะสมเพื่อสังเกตความสม่ำเสมอของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ในการตรวจประเมินรอบติดตามจำนวนอย่างน้อย 2 โครงการ

## CONTROLLED DO NOT COPY

หมายเหตุ 1) สามารถเลือกจากโครงการเดิมที่ยังดำเนินการต่อเนื่อง หรือ เลือกโครงการใหม่

-กรณีและผู้ขอรับการประเมิน ได้รับการร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเอกสาร(\*F-QP-CER-001-012-Certification CAR-PAR) จากการประเมินหลัก (New, Re-New) ให้เน้นติดตามการปรับปรุงตามแผนข้อเสนอฯ/การแก้ไขปรับปรุงเป็นหลัก

### 2). สำหรับการตรวจประเมิน Surveillance ครั้งที่ 2

- จำนวนโครงการต่ำสุดที่จะดำเนินการตรวจประเมินติดตามทบทวน จำนวน 1 โครงการ

- จำนวนโครงการแนะนำที่เหมาะสมเพื่อสังเกตความสม่ำเสมอของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ในการตรวจประเมินรอบติดตามจำนวนอย่างน้อย 2 โครงการ

หมายเหตุ 1) สามารถเลือกจากโครงการเดิมที่ยังดำเนินการต่อเนื่อง หรือ เลือกโครงการใหม่

-กรณีและผู้ขอรับการประเมิน ได้รับการร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเอกสาร (\*F-QP-CER-001-012-Certification CAR-PAR) จากการประเมินหลัก และการตรวจประเมิน Surveillance ครั้งที่ 1 (New, Re-New, Surveillance ครั้งที่ 1) ให้เน้นติดตามการปรับปรุงตามแผนข้อเสนอฯ/การแก้ไขปรับปรุงเป็นหลัก

- กรณีพบข้อบกพร่องจากการตรวจประเมินให้จำแนกตามข้อบกพร่องในหมวด B ข้อที่ 2.3.3
- การแก้ไขข้อบกพร่อง

- กรณีข้อบกพร่องวิกฤต (Critical)

ทาง ISEM จะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน และให้ผู้ขอรับการรับรองนัดหมายการตรวจครั้งใหม่ ภายใน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM จะทำการแจ้งพักใช้ใบรับรอง

- กรณีข้อบกพร่องสำคัญ (Major)

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องส่งกลับภายใน 60 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้งไม่เกิน 60 วัน (รวมไม่เกิน 120 วัน) เพื่อให้ทางผู้ตรวจประเมินพิจารณาและนัดหมายเพื่อเข้าติดตามในประเด็นนั้นๆ หากผลลัพธ์ไม่เกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM จะทำการแจ้งพักใช้ใบรับรอง

## CONTROLLED DO NOT COPY

กรณีอยู่ระหว่างการพักใช้ใบรับรอง หากผู้ได้รับการรับรองต้องการใช้ใบรับรองต่อเนื่อง สามารถยื่นขอให้ทางISEM เข้าดำเนินการตรวจประเมินภายใน 60 วัน เพื่อขอยกเลิกสถานะการพักใช้

หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทางISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการแจ้งเพิกถอนการใช้ใบรับรอง

### ○ กรณีข้อบกพร่องย่อย (Minor)

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 30 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้ง ทั้งนี้ผู้รับรองจะต้องนำเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มเติมหลักฐานการปรับปรุง(รวมไม่เกิน 60 วัน) หากแนวทางที่นำเสนอไม่สามารถที่จะเกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทางISEM จะทำการแจ้งยืนยันการพักใช้ใบรับรอง

กรณีอยู่ระหว่างการพักใช้ใบรับรอง หากผู้ได้รับการรับรองต้องการใช้ใบรับรองต่อเนื่อง สามารถยื่นขอให้ทางISEM เข้าดำเนินการตรวจประเมินภายใน 30 วัน เพื่อขอยกเลิกสถานะการพักใช้

หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทางISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการแจ้งเพิกถอนการใช้ใบรับรอง

## 1.2 การตรวจติดตามรอบพิเศษ ISEM อาจดำเนินการตรวจติดตามผลรอบพิเศษ ในกรณีต่อไปนี้ข้อใดข้อหนึ่ง

ผู้ได้รับการรับรองมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือการบริหารงานวิศวกรรมการผลิต ซอฟต์แวร์ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นใด ซึ่งมีผลต่อการรับรองการบริหารงานวิศวกรรมการผลิต ซอฟต์แวร์ อย่างมีนัยสำคัญ มีข้อร้องเรียน หรือเกิดความไม่ปลอดภัยจากการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ ของผู้ได้รับการรับรอง โดยทาง ISEM จะดำเนินการตรวจประเมินในกระบวนการดังกล่าวที่เกี่ยวข้องดังนี้

### ● กรณีการวางแผนการตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบดำเนินการวางแผนในการตรวจประเมินเฉพาะในประเด็นนั้นๆตามที่ได้รับแจ้งไว้ เพื่อทวนสอบผลกระทบ

### ● กรณีพบข้อบกพร่องจากการตรวจประเมินให้จำแนกตามข้อบกพร่องในหมวดข้อที่ 2.3.3

## 1.3 การแก้ไขข้อบกพร่อง

### ● กรณีข้อบกพร่องวิกฤต (Critical)

ทาง ISEM จะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน และให้ผู้ขอขึ้นการรับรองนัดหมายการตรวจครั้งใหม่ ภายใน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM จะทำการแจ้งพักใช้ใบรับรอง

## CONTROLLED DO NOT COPY

- กรณีข้อบกพร่องสำคัญ (Major)

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 60 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้งไม่เกิน 60 วัน (รวมไม่เกิน 120 วัน) เพื่อให้ทางผู้ตรวจประเมินพิจารณาและนัดหมายเพื่อเข้าติดตามในประเด็นนั้นๆ หากผลลัพธ์ไม่เกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM จะทำการแจ้งพักใช้ใบรับรอง

กรณีอยู่ระหว่างการพักใช้ใบรับรอง หากผู้ได้รับการรับรองต้องการใช้ใบรับรองต่อเนื่อง สามารถยื่นขอให้ทาง ISEM เข้าดำเนินการตรวจประเมินภายใน 60 วัน เพื่อขอยกเลิกสถานะการพักใช้

หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิในการแจ้งเพิกถอนการใช้ใบรับรอง

- กรณีข้อบกพร่องย่อย (Minor)

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 30 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้งไม่เกิน 30 วัน ทั้งนี้ผู้รับรองจะต้องนำเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มเติมหลักฐานการปรับปรุง (รวมไม่เกิน 60 วัน) หากแนวทางที่นำเสนอไม่สามารถที่จะเกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM จะทำการแจ้งยืนยันการพักใช้ใบรับรอง

กรณีอยู่ระหว่างการพักใช้ใบรับรอง หากผู้ได้รับการรับรองต้องการใช้ใบรับรองต่อเนื่อง สามารถยื่นขอให้ทาง ISEM เข้าดำเนินการตรวจประเมินภายใน 30 วัน เพื่อขอยกเลิกสถานะการพักใช้

หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิในการแจ้งเพิกถอนการใช้ใบรับรอง

### 1.4 การเสนอและตัดสินใจให้การรับรองต่อเนื่อง

หลังจากผู้ได้รับการรับรอง ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้น ทาง ISEM จะดำเนินการนำเสนอเพื่อตัดสินใจและอนุมัติให้การรับรองต่อเนื่อง

โดยทาง ISEM จะแต่งตั้งคณะกรรมการ (CJC) ทบทวนและตัดสินใจผลการรับรองซึ่งไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการประเมิน ทำการทบทวนและตัดสินใจการรับรองบนพื้นฐานของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการประเมิน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะให้การรับรองต่อเนื่องก็ต่อเมื่อ

## CONTROLLED DO NOT COPY

### 1.4.1 กรณีไม่พบข้อบกพร่อง

- ในรอบการตรวจติดตาม Surveillance ครั้งที่ 1 และ 2  
ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินใจ จะดำเนินการ  
แจ้งยืนยันและออกเอกสารรับรองฉบับใหม่ให้ทางผู้ได้รับการรับรอง  
ภายใน 15 วันทำการ
- ในรอบการตรวจติดตามรอบพิเศษ  
ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินใจ จะดำเนินการ  
แจ้งยืนยันการใช้ใบรับรองฉบับเดิมต่อเนื่องแก่ผู้ได้รับการรับรองภายใน 3  
วันทำการ

### 1.4.2 กรณีพบข้อบกพร่อง

ผู้ที่ได้รับการรับรองจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไข  
ตามรายละเอียดในข้อที่ 1.3

ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินใจ จะดำเนินการแจ้งยืนยัน  
และออกเอกสารรับรองฉบับใหม่ให้ทางผู้ได้รับการรับรองภายใน 15 วันทำการ



## **2. การต่ออายุ (Re-New)**

หากผู้ได้รับการรับรองต้องการต่ออายุใบรับรอง ให้ยื่นคำขอต่ออายุล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 150 วัน ก่อนที่ใบรับรองจะหมดอายุ

การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ จะอ้างอิงตามใบรับรอง และรายงานผลการตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบการครั้งล่าสุด ซึ่งทาง ISEM จะดำเนินการต่ออายุใบรับรองให้ครอบคลุมการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ได้รับการรับรองเดิม ทั้งหมด และใบรับรองฉบับใหม่จะมีอายุ 3 ปีต่อจากวันสิ้นอายุของใบรับรองฉบับเดิม

โดยทาง ISEM จะดำเนินการตรวจประเมินตามกระบวนการเพื่อทวนสอบกระบวนการของผู้ได้รับการรับรองดังนี้

### **2.1 การเลือกตัวอย่าง**

แนวทางการดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยพิจารณา วิธีการแบบ Structure Random เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างตามลักษณะโครงการ มีแนวทางการพิจารณาการเลือกดังนี้

1. Location of Work Performance
2. Customer Type
3. Size
4. Organization Structure
5. Type of work

ทั้งนี้แนะนำให้เลือก Project ที่ได้ดำเนินการสิ้นสุดโครงการแล้ว

### **2.2 การวางแผนการตรวจประเมิน**

ผู้ตรวจประเมินที่รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกและวางแผนในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ โดยใช้

- วิธีการเลือกตัวอย่าง Project และจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

สำหรับการตรวจประเมินรอบใหม่ (Re-New)

- จำนวนโครงการต่ำสุดที่จะดำเนินการรับรองตามข้อกำหนด จำนวน 1 โครงการ
- จำนวนโครงการแนะนำที่เหมาะสมเพื่อสังเกตความสม่ำเสมอของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ในการตรวจประเมินรอบคิดตามจำนวนอย่างน้อย 2 โครงการ

- กรณีพบข้อบกพร่องจากการตรวจประเมินให้จำแนกตามข้อบกพร่องในหมวด B ข้อที่ 2.3.3

### **2.3 การแก้ไขข้อบกพร่อง**

หากผู้ได้รับการรับรองดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในประเด็นนั้นๆแล้ว และทางผู้ตรวจประเมินได้พิจารณา ทวนสอบผลลัพธ์ว่าเกิดประสิทธิผล ทาง ISEM จึงจะดำเนินการในขั้นตอนการเสนอให้การรับรองต่อเนื่อง

การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง

- **กรณีข้อบกพร่องวิกฤต (Critical)**

ทาง ISEM จะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน และให้ผู้ได้รับการรับรองนัดหมายการตรวจครั้งใหม่ ภายใน 30 วัน หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำขอการต่ออายุการรับรองนี้

- **ข้อบกพร่องสำคัญ (Major)**

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องส่งกลับภายใน 30 วัน เพื่อให้ทางผู้ตรวจประเมินพิจารณาและนัดหมายเพื่อเข้าติดตามในประเด็นนั้นๆ หากผลลัพธ์ไม่เกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำขอการต่ออายุการรับรองนี้

- **ข้อบกพร่องย่อย (Minor)**

ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งกลับภายใน 15 วัน และสามารถขยายเวลาได้อีก 1 ครั้ง ไม่เกิน 15 วัน ทั้งนี้ ผู้ได้รับการรับรองจะต้องนำเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มเติมหลักฐานการปรับปรุงมาเพื่อประกอบการพิจารณา (รวมไม่เกิน 30 วัน)

หากแนวทางที่นำเสนอไม่สามารถที่จะเกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ทาง ISEM ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำขอการต่ออายุการรับรองนี้

## 2.4 การเสนอและตัดสินใจต่ออายุการรับรองระบบการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

หลังจากผู้ได้การรับรอง ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้น ทาง ISEM จะดำเนินการนำเสนอเพื่อตัดสินใจและอนุมัติให้การรับรองต่อเนื่องแก่ผู้ได้รับการรับรอง

โดยทาง ISEM จะแต่งตั้งคณะกรรมการ (CJC) ทบทวนและตัดสินใจผลการรับรองซึ่งไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการประเมิน ทำการทบทวนและตัดสินใจ รับรองบนพื้นฐานของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้การรับรองก็ต่อเมื่อ

- **กรณีไม่พบข้อบกพร่อง**

ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินใจผล จะดำเนินการแจ้งยืนยันและออกเอกสารรับรองสำหรับการ Re-New ให้ทางผู้ขอการรับรองภายใน 15 วันทำการ

- **กรณีพบข้อบกพร่อง**

ผู้ได้รับการรับรองจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขในข้อ 2.3

ทาง ISEM เมื่อได้รับการผลการพิจารณาการตัดสินใจผล จะดำเนินการแจ้งยืนยันและออกเอกสารรับรองสำหรับการ Re-New ให้ทางผู้ขอการรับรองภายใน 15 วันทำการ

## D. นโยบายทั่วไป

### 1. การรักษาความลับ

ISEM มีนโยบายและขั้นตอนในการเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ยื่นคำขอและผู้ได้รับการรับรอง ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ เช่น รายงานการประเมินเอกสาร รายงานการตรวจประเมิน รายงานผลการทดสอบ กระบวนการดำเนินงานการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ขอการรับรอง ข้อมูลการควบคุมคุณภาพ เป็นต้น

การรักษาความลับจะครอบคลุม เจ้าหน้าที่ของ ISEM ผู้ประเมินจากภายนอก คณะกรรมการฯ คณะทำงานฯ ผู้รับจ้าง ช่าง รวมถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ของ ISEM - กรณีที่จำเป็นต้องเปิดเผยเอกสารหลักฐานและข้อมูลข่าวสารที่ถือเป็นความลับดังกล่าวข้างต้น ISEM จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน เว้นแต่กรณีที่มีกฎหมายหรือคำสั่งของศาล กำหนดให้ต้องเปิดเผย

### 2. การรักษาความเป็นกลาง

ISEM มีนโยบายและขั้นตอนการจัดการความเป็นกลางในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ครอบคลุมทั้ง 3 ระดับขององค์กร ดังนี้

ระดับนโยบาย การกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ พิจารณาโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ให้การรับรอง ระดับการตัดสินใจให้การรับรอง การพิจารณาตัดสินใจให้การรับรองดำเนินการโดยบุคคลที่ไม่เป็นผู้ตรวจประเมินหรือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ขอรับการรับรอง เช่น ไม่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ออกแบบ จำหน่าย ติดตั้ง และควบคุมคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ตรวจประเมิน ระดับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ขอรับการรับรอง เช่น ไม่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ออกแบบ จำหน่าย ติดตั้ง และควบคุมคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ตรวจประเมิน

### 3. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

#### 3.1 การลดขอบข่าย

การลดขอบข่ายของการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์  
ในกรณีที่ผู้ได้รับการรับรองแจ้งความประสงค์จะขอลดขอบข่ายคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ได้รับการรับรอง หรือ ISEM พบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาคุณภาพของคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ในขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ISEM จะออกใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ฉบับใหม่ แทนฉบับเดิม ซึ่งใบรับรองฉบับใหม่มีขอบข่ายครอบคลุมเฉพาะส่วนที่เหลืออยู่เท่านั้น และ ISEM จะแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรอง ทราบ และจะยกเลิกใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ฉบับเดิมทันที

### 3.2 การขยายขอบข่าย

หากผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอขยายขอบข่าย สามารถแจ้งขอขยายขอบข่ายเพิ่มเติมได้โดยยื่นเอกสารคำขอการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ที่ต้องการขอขยายขอบข่าย และหลักฐานอื่นๆ ที่ทางISEM ร้องขอ ทาง ISEM จะทำการทวนสอบความสามารถภายใต้การรับรอง และจะตอบกลับภายใน 30 วันทำการ

### 3.3 การพักใช้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

ในกรณีที่พบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ ISEM กำหนดไว้ ISEM จะพักใช้ใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ของผู้ได้รับการรับรอง มีกำหนดระยะเวลาภายใน 180 วันตามภาคผนวก ข. แนบท้าย โดยจะแจ้งพักใช้การรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร

ในระหว่างการพักใช้การรับรอง ผู้ได้รับการรับรอง ต้องยุติการใช้ใบรับรอง และ/หรือระงับการใช้เครื่องหมายรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และดำเนินการตามมาตรการจัดการคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ได้รับผลกระทบรวมถึงการเรียกคืนใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ จนกว่าจะได้รับแจ้งผลการพิจารณาจาก ISEM ต้องทำการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องให้เรียบร้อย และแจ้งให้ ISEM ทราบ เพื่อดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขนั้นๆ ISEM จะเข้าไปตรวจติดตามภายใน 30 วัน เพื่อทวนสอบประสิทธิผล

- การพักใช้มาตรการจัดการคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ที่ได้รับผลกระทบรวมถึงการเรียกคืนใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- การแก้ไขข้อบกพร่องของการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- การตรวจประเมินซ้ำใหม่โดยขอสุ่มคัดเลือกโครงการตัวอย่างเอกสารหรือข้อมูล (Objective Evident) และดำเนินการส่งเอกสารหรือข้อมูล (Objective Evident) ที่ ISEM ให้การยอมรับ

ถ้าการทวนสอบประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับ ISEM จะตัดสินใจ และคืนสถานะการรับรองให้กับผู้ได้รับการรับรอง แต่หาก ไม่เป็นที่ยอมรับ ISEM จะดำเนินการตัดสินใจ และดำเนินการเพิกถอนหรือยกเลิกแล้วแต่กรณี

### 3.4 การเพิกถอนการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

ผู้ได้รับการรับรองจะถูกเพิกถอนการรับรอง ในกรณีต่อไปนี้

- ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ภายในระยะเวลาที่ถูกพักใช้การรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และส่งผลกระทบร้ายแรงต่อการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ หรือทำให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายแก่ผู้บริโภค
- ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดต่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นความเสียหายที่ผู้ได้รับการรับรองต้องรับผิดชอบ หรือปฏิเสธการจ่ายค่าปรับตามอัตราที่กำหนด

### **3.5 การยกเลิกการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์**

การยกเลิกการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ จะดำเนินการในกรณีต่อไปนี้

- ผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอยกเลิกการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ โดยแจ้งให้ ISEM ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- ผู้ได้รับการรับรอง เลิกหรือถูกสั่งให้เลิกประกอบกิจการ ที่ได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์
- ผู้ได้รับการรับรองเป็นบุคคลล้มละลาย หรือมีหลักฐานว่าถูกแจ้งเวียนเป็นผู้ทำงานของทางราชการ
- ISEM ยกเลิกมาตรฐานที่ใช้ในการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ โดยจะแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบเป็นลายลักษณ์อักษร การเพิกถอนและการยกเลิกการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้ผู้ได้รับการรับรอง ส่งคืนใบรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ให้แก่ ISEM พร้อมทั้งยุติการ นำผลการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ และ/หรือ เครื่องหมายรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ไปใช้ นับตั้งแต่วันที่ เพิกถอน หรือยกเลิก แล้วแต่กรณี

## **4. การโต้แย้ง การร้องเรียน และการอุทธรณ์**

ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองสามารถโต้แย้ง ร้องเรียน หรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ของ ISEM ได้โดยต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และ ISEM จะดำเนินการจัดการในเรื่องดังกล่าวและจะแจ้งให้ทราบเป็นลาย ลักษณ์อักษร ตามขั้นตอนการดำเนินงานการดำเนินการกับการโต้แย้ง การร้องเรียน และการอุทธรณ์ (ตามข้อมูลประกาศสาธารณะ หรือ QP-SAS-005)

4.1 กรณีพบปัญหาหรือข้อโต้แย้ง ให้ใช้กฎหมายไทยและหลักเกณฑ์เงื่อนไขใดๆที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ รวมทั้งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นๆ ของ ISEM ที่กำหนดเป็นหลัก

4.2 ISEM จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการกระทำใดๆของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองที่กระทำโดยไม่สุจริต หลบเลี่ยง หรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขใดๆที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

## 5. ข้อมูลประกาศสาธารณะ

5.1 บริษัท ไอเซ็ม จำกัด จะดำเนินการเผยแพร่ทะเบียนผู้ได้รับการรับรอง ณ <https://pat.isem.co.th/#/>

5.2 การประกาศสาธารณะใน <https://isemthai.com/?cat=31>

- ข้อมูลประกาศ คู่มือหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับขอบข่ายการประเมิน
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับค่าบริการ
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการกำหนดจำนวนวันของขั้นตอนการตรวจประเมิน
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการได้รับทุนสนับสนุนทางการเงิน
- ข้อมูลประกาศ การสนับสนุนทุนสำหรับผู้ประเมิน ผู้สอน
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเงินสำหรับ CLA
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเงินสำหรับ CTN
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ยื่นคำขอและผู้ได้รับการรับรอง (นโยบายความเป็นกลาง)
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับข้อกำหนดในการใช้ชื่อ CB และเครื่องหมายการรับรองฯ และการอ้างถึงการรับรองที่ได้รับ
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับขอบข่ายใบรับรองที่ได้รับ
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการลดขอบข่าย การพักใช้และการคืนสิทธิ์ และการเพิกถอนการรับรอง
- ข้อมูลประกาศ เกี่ยวกับการดำเนินการกับข้อร้องเรียนและอุทธรณ์

ภาคผนวก ก

แนวทางการดำเนินการเมื่อมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลง (QP-SAS-003)

กรณี	การดำเนินการ
1. การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในหนังสือจดทะเบียนหรือหนังสือรับรอง เช่น รายชื่อกรรมการ/หุ้นส่วน หรือ เครื่องหมายการค้า	ผู้ที่ได้รับการรับรองจะต้องดำเนินการแจ้งทาง ISEM เพื่อทำการทวนสอบ หากพิจารณาแล้วไม่มีผลต่อการบริหารงานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ทาง ISEM จะดำเนินการออกใบรับรองฉบับใหม่ โดยใบรับรองใหม่นั้นจะระบุ Latest revision date แต่อายุใบรับรองยังคงตามฉบับเดิม
2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบริหารงานและอำนาจหน้าที่	ISEM จะตรวจประเมินระบบการบริหารงานวิศวกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ ในรอบปีถัดไป
3. การเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อกำหนดใหม่ๆ	ทาง CEO แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อทบทวนการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ และทำการประเมินผลกระทบ รวมถึงกำหนดแนวทางดำเนินการ โดยอ้างอิงจากคู่มือหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง ของ ISEM และแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบถึงแนวทางการดำเนินงานภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

**CONTROLLED DO NOT COPY**

**ภาคผนวก ข.**

**ตารางระยะเวลาแต่ละกิจกรรม**

ลำดับ	กิจกรรม Initial Certification	จำนวนวัน	สะสม
1	การยื่นสมัครขอรับรอง (ภายหลังได้รับแจ้งผ่านคุณสมบัติขั้นต้นจากหน่วยรับรอง)	30	30
2	การแจ้งยืนยันกลับของผู้ตรวจประเมิน กรณีหน่วยรับรองแจ้งให้มาดำเนินการตรวจประเมิน	15	45
3	การแจ้งยืนยันกลับของหน่วยรับรอง กรณีผู้ขอรับรองยื่นสมัครขอรับรอง	15	60
4	การตรวจประเมิน (Phase 1: Pre-onsite)	2	62
5	การตรวจประเมิน (Phase 2: Onsite)	2	64
6	Observation/OFI	0	64
7	การแก้ไขกรณีพบข้อบกพร่องย่อย (Minor)	30	94
8	การแก้ไขกรณีพบข้อบกพร่องสำคัญ (Major) (แล้วแต่กรณี)	90	154
9	การแก้ไขกรณีพบข้อบกพร่องวิกฤต/ร้ายแรง (Critical)	180	244
10	การส่งรายงานผลตรวจประเมิน	30	94
11	การทบทวนผลเพื่อนำเสนอคณะกรรมการ(CJC)ตัดสินผลตรวจประเมิน	30	124
12	การตัดสินผลตรวจประเมิน	30	154
13	การประกาศผล (ภายหลังจากหน่วยรับรองได้รับผลการส่งผลตรวจประเมิน)	15	169/349
<b>กรณีรอดติดตาม ต่ออายุ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ</b>			
1	กรณีการติดตามผล-Surveillance -หน่วยรับรองแจ้งเตือนก่อนวันหมดอายุ		90
2	กรณีการติดตามผล-Surveillance -ผู้ขอรับรองแจ้งยืนยันการต่ออายุ		60
3	กรณีต่ออายุ Re-New -หน่วยรับรองแจ้งเตือนก่อนวันหมดอายุ		180
4	กรณีต่ออายุ Re-New -ผู้ขอรับรองแจ้งยืนยันการต่ออายุ		150
5	การแก้ไขเปลี่ยนแปลง/ขยาย-ลดขอบข่าย ผู้ขอการรับรอง-ISEMแจ้งยืนยัน		90
6	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงพักใช้ ผู้ขอการรับรอง-ISEMแจ้งยืนยัน		180
7	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิกถอน ISEM แจ้งยืนยัน		180
8	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิก ผู้ขอการรับรอง-ISEMแจ้งยืนยัน		180
9	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ตามตาราง ก.		90

===== END of This file=====