



Software- Qualitätsmanagement

Kernfach Angewandte Informatik

Sommersemester 2004

Prof. Dr. Hans-Gert Gräbe



1. Einführung und Überblick

Systemqualität

- Die Produktqualität eines SW-Produktes wird durch die Qualität seiner Komponenten (**Komponentenqualität**) und deren Beziehungen untereinander (**Systemqualität**) bestimmt.
- Systemqualität ergibt sich wieder aus dem Wechselspiel von konstruktiven und analytischen Maßnahmen
 - durch konstruktive Maßnahmen werden Defekte von Anfang an vermieden
 - durch analytische Maßnahmen werden Defekte aufgedeckt und beseitigt
- Vor der Sicherung der Systemqualität steht die Sicherung der Qualität der beteiligten Komponenten



1. Einführung und Überblick

- Überprüfung der Systemqualität erfolgt, zeitlich nacheinander, in drei Teststufen:
 1. Integrationstest
 - Test der Bindungen zwischen den Komponenten
 - Vergleichbar mit Strukturtest in Komponenten
 - System wird als White Box betrachtet
 2. Systemtest
 - Test des Systems als Ganzes gegen die Spezifikation
 - Vergleichbar mit Funktionstest in Komponenten
 - System wird als Black Box betrachtet
 3. Abnahmetest
 - Systemtest in der Anwendungsumgebung und unter Beteiligung des Auftraggebers
 - endet mit formalen Abnahmeverfahren



2. Integrationstest

Ziel:

- fehlerfreies Zusammenwirken der System-Komponenten überprüfen.

Voraussetzung:

- Jede Systemkomponente muss vorher für sich allein getestet worden sein.

Generelle Vorgehensweise:

- System-Komponenten werden schrittweise zusammengesetzt mit regelmäßiger Überprüfung auf Fehler nach jeder neuen Komponente.
- Vorgehensweise (**Integrationsstrategie**) hängt vom verwendeten Entwicklungsmodell ab.



2. Integrationstest

Klassifikation

- Dynamischer Integrationstest
 - Strukturorientierter Test
 - kontrollflussorientiert
 - datenflussorientiert
 - Funktionaler Test
 - Wertbezogener Test
- Statischer Integrationstest
 - Analyse der Kopplungsart
 - Metriken
 - Syntaxüberprüfung der Schnittstellen
 - Anomalienanalyse
- Verifikation



2.1 Integrationsstrategien

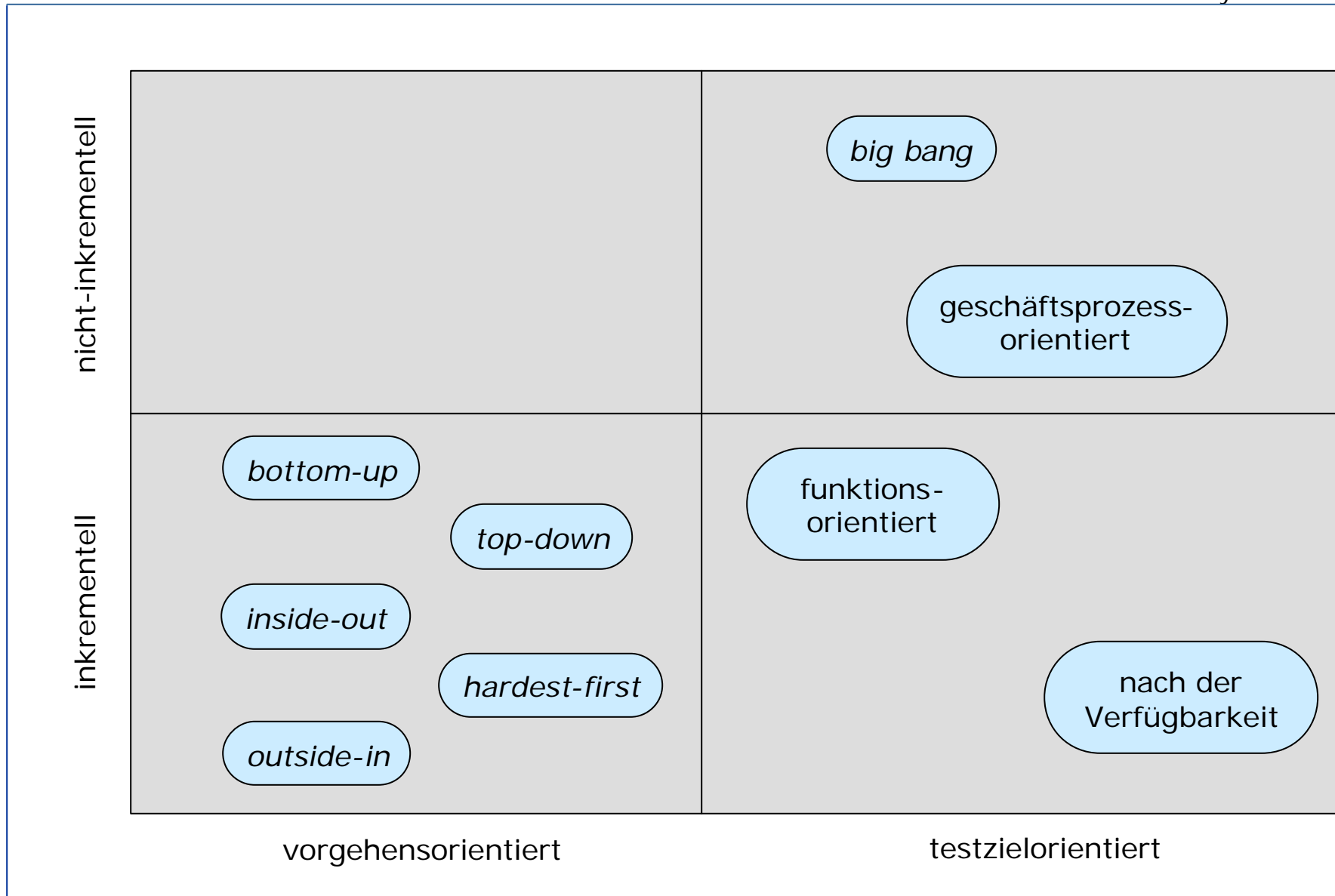
Integrationsstrategien

- zeitliche Reihenfolge, in welcher fertiggestellte und überprüfte Systemkomponenten zu einem Gesamtsystem integriert werden.
- Unterscheidung zwischen inkrementellen und nicht inkrementellen Strategien
- Unterscheidung zwischen vorgehensorientierten und testzielorientierten Strategien

Integrationstest

- Testaktivität, welche begleitend zur Integration das korrekte Zusammenwirken der einzelnen Systemkomponenten überprüft.
 - erfolgt parallel zur Systemintegration
 - verwendet weitgehend modifizierte Überprüfungsverfahren, die auch für den Komponententest eingesetzt werden
 - spezielle Testschnittstellen: Platzhalter und Testtreiber

2.1 Integrationsstrategien





2.1 Integrationsstrategien

Verschiedene Integrationsansätze

nicht-inkrementelle Integrationsstrategien

- sehr viele oder sogar alle System-Komponenten (evtl. aus einem Teilbereich) werden gleichzeitig integriert
- Vorteil: keine Platzhalter oder Testtreiber nötig
- Nachteile:
 - alle System-Komponenten müssen zur Integration zur Verfügung stehen
 - Fehler sind schwer zu lokalisieren
 - Testüberdeckung schwierig zu realisieren, da geeignete Testfälle schwer zu konstruieren sind
- Beispiel geschäftsprozessorientierte Integration:
 - Integration derjenigen Komponenten, die zu einem Geschäftsprozess gehören
- Beispiel big bang:
 - unsystematisch alles auf einmal



2.1 Integrationsstrategien

inkrementelle Integrationsstrategien

- die System-Komponenten werden einzeln oder in kleinen Gruppen integriert
- (Noch) nicht verfügbare Komponenten werden durch Testtreiber oder Platzhalter ersetzt
- Vorteile:
 - die Komponenten können integriert werden, sobald sie fertig sind
 - leicht konstruierbare Testfälle, Testüberdeckung sichergestellt
- Nachteil: u. U. sind viele Testtreiber oder Platzhalter nötig
- Beispiel testzielorientierte Integrationsstrategien:
 - Testfälle werden anhand der Testziele erstellt, etwa Testziel „frühzeitige Integration fertiger Komponenten“
 - zur Überprüfung dieser Testfälle baut man dann die dafür benötigten System-Komponenten zusammen
- verschiedene Vorgehensweisen sind möglich
 - top-down, bottom-up, hardest-first, ...



2.1 Integrationsstrategien

Testtreiber und Platzhalter

Testtreiber (*driver*)

- Spezielle Testschnittstelle, um System-Komponenten zu testen, deren Dienste nicht direkt von der Benutzungsoberfläche aufgerufen werden können.
- **Beispiel:** Funktionalitätstest einer Datenbankbindung. Testtreiber liefert die Eingaben und prüft die Antworten

Platzhalter (*dummies, stubs*):

- Vorläufiger Ersatz für eine andere Komponente, die für den Test einer Systemkomponente benötigt wird, im Moment des Tests aber noch nicht verfügbar ist.
- **Beispiel:** Fehlende Komponente soll Inventurliste ausdrucken. Platzhalter übernimmt das, aber ohne Formatierung.

Im Allgemeinen sind Testtreiber leichter zu realisieren als Platzhalter.



2.1 Integrationsstrategien

top-down

- Prüfung der System-Komponenten beginnend von der Wurzel der Baum- oder Schichtenhierarchie
- schrittweise Integration, fehlende System-Komponenten werden simuliert
- Vorteile:
 - Frühzeitiges Simulationsmodell führt aus Sicht des Benutzers bereits einen Teil der Funktionen des endgültigen Systems aus.
 - Änderungen, Alternativen, Verbesserungen frühzeitig sichtbar.
 - Gezielte Prüfung der Fehlerbehandlung bei fehlerhaften Rückgabewerten möglich, da Rückgabewerte aus Platzhaltern stammen.
 - Verzahnung von Entwurf und Implementierung ist möglich.
- Nachteile:
 - Platzhalter sind nötig (zusätzlicher Erstellungsaufwand).
 - Bei zunehmender Integrationstiefe steigt die Schwierigkeit, bestimmte Testsituationen zu erzeugen.
 - Zusammenwirken von zu prüfender Software, Systemsoftware und Hardware wird sehr spät untersucht.



2.1 Integrationsstrategien

bottom-up

- Zuerst werden die Basiskomponenten integriert, da diese keine Dienste anderer Komponenten benötigen.
 - Bei einer Baumhierarchie fängt man somit bei den Blättern an
- Vorteile:
 - keine Platzhalter nötig, leicht herstellbare Testbedingungen
 - Testergebnisse sind leichter zu interpretieren
 - bewusste Fehleingaben zur Prüfung der Fehlerbehandlung möglich
 - Zusammenwirken von Systemsoftware, Hardware und zu prüfender Software wird früh getestet
- Nachteile:
 - Testtreiber erforderlich
 - Fehler in der Produktdefinition werden erst spät gefunden, da lauffähiges Gesamtsystem erst am Ende verfügbar
 - gezielte Überprüfung der Fehlerbehandlung für Rückgabewerte ist kaum realisierbar, da die realen Komponenten benutzt werden



2.1 Integrationsstrategien

outside-in

- Kombination aus top-down und bottom-up, um die Vorteile beider zu vereinen und die Nachteile zu minimieren
- man beginnt gleichzeitig von oben sowie von unten und arbeitet zur Mitte hin

inside-out

- dieselbe Überlegung, aber man beginnt mit den System-Komponenten in der Mitte der Hierarchie und arbeitet nach oben und nach unten
- vereint eher die Nachteile von *top-down* und *bottom-up*, daher nur u. U. mit hardest-first einsetzen

hardest-first

- zuerst werden die kritischen, d.h. potenziell fehlerhaften und am schwierigsten zu implementierenden System-Komponenten implementiert und getestet
- damit wird diese Komponente besonders oft getestet



2.2 Integrationstest

Integrationstests

Die Integrationstests dienen der Überprüfung der **Schnittstellen** zwischen den System-Komponenten.

- Aufruf von Operationen, Funktionen und Prozeduren mit und ohne Parameterübergabe
- Verwendung von globalen Variablen oder Dateien
- Benutzung von global vereinbarten Konstanten und Typen
- Analyse der Bindung zwischen den Komponenten

Integrationstests werden unter verschiedenen Aspekten ausgeführt

Dynamischer Integrationstest

- **Ziel:** Plausibilität der funktionalen Korrektheit durch Testfälle, die ausschließlich in der Integrationsphase nachweisbare Fehler abdecken.
- **Vorgehen:** Stichprobentest, wie beim funktionalen Test von Komponenten



2.2 Integrationstest

Strukturorientierter Integrationstest

- wie Strukturtests für Komponenten
- *Kontrollflussorientierter Integrationstest* betrachtet die unterschiedlichen Aufrufbeziehungen (Exporte und Importe) zwischen Komponenten.

Mögliche Überdeckungskriterien:

- jeder Aufruf jeder exportierten Operation muss in jeder importierenden Komponente wenigstens einmal überdeckt sein.
- alle Aufrufstellen sind in allen möglichen Reihenfolgen (mit Schleifenbeschränkung) zu überdecken.
- *Datenflussorientierter Integrationstest* betrachtet die Programmstellen genauer, an denen importierte Operationen aufgerufen werden.
 - analog datenflussorientierten Tests von Komponenten



2.2 Integrationstest

Funktionaler Integrationstest

- Prüft die spezifizierte Funktionalität der einzelnen System-Komponenten und deren Zusammenwirken.
- Abweichungen liegen vor, wenn die Operation:
 - zu wenig Funktionalität liefert (z. B. fehlende Teilfunktion),
 - zu viel Funktionalität liefert (z. B. Aufruf einer unerwarteten Teilfunktion) oder
 - falsche Funktionalität liefert.
- Diese Fehler resultieren meist aus ungenauen Spezifikationen.
 - werden beim Komponententest nicht erkannt, da dort die Spezifikation als „gesetzt“ gilt

Wertbezogener Integrationstest

- Schnittstellen werden mit möglichst extremen Werten getestet
- Entspricht der Grenzwertanalyse



2.2 Integrationstest

Statischer Integrationstest

- Analysierendes Verfahren des Quellcodes der beteiligten System-Komponenten
 - untersucht die Kopplung zwischen den Komponenten und erfasst Parameter systemweiter Metriken
 - **Ziel:** zusätzliche und unnötige Kopplungen identifizieren und eliminieren
 - syntaktische Kompatibilität der Schnittstellen über die Komponentengrenze hinaus wird meist auf konstruktivem Weg erreicht
 - automatische Überprüfung der Schnittstellendeklarationen durch den Compiler (Header-Dateien, Import-Deklarationen)
 - Analyse von Datenflussanomalien wie innerhalb von Komponenten
-
- **Verifizierende Methoden** können auch komponentenübergreifend eingesetzt werden.



2.3 Integration von OO-Systemen

Integration von OO-Systemen

Klassentest (Methodik bereits beschrieben)

- Integration von einzelnen Methoden einer Klasse
- Integrationstest der Vererbungen und Polymorphie

Integration von Unterklassen

- Unterscheide Integration von reinen dienst anbietenden, reinen dienst nutzenden und gemischten Klassen
- Situation: Oberklasse bereits integriert, Unterklasse für sich bereits getestet, Testmaterial für beide Tests liegt vor
- neben Integrationstests für einzelne Methoden sind auch Integrationstests für Operationen und Folgen von Operationen erforderlich (geht wie bereits beschrieben)



2.3 Integration von OO-Systemen

Integration einzelner Methoden

- vollständig geerbte Methoden: neue Tests nicht erforderlich
 - beim Oberklassen-Integrationstest mit den Dienstnutzern bereits geprüft
- redefinierte Methoden mit gleicher Semantik (Spezifikation): neue Testfälle nicht erforderlich
 - Integrationstests beziehen sich nur auf die Schnittstelle, funktionaler und struktureller Test erfolgte bereits beim Komponententest
- redefinierte Methoden mit anderer Spezifikation: andere Testfälle erforderlich
 - Vor- und/oder Nachbedingungen restriktiver (Einsatzbereich spezieller)
 - Bei restriktiveren Vorbedingungen Modifikation der Testfälle der Oberklasse erforderlich.
 - Die alten Testfälle müssen auf die neue Zusicherung adäquat reagieren
 - Beispiel: allg. Konto -> Sparkonto
 - Typisch für dienst anbietende Klassen



2.3 Integration von OO-Systemen

- Bei restriktiveren Nachbedingungen zusätzliche Testfälle erforderlich.
 - zur Überdeckung neuer Nachbedingungen
 - Beispiel: Speichern -> Speichern mit Rechteverwaltung
 - Typisch für dienstnutzende Klassen.

Testen von Sequenzen

- Oft Integration von ganzen Operationssequenzen erforderlich
- Ereignisbaum-Methode
 - ausgelöst durch ein Ereignis, Fortpflanzung durch Botschaften
- Zerlegung in atomare Systemfunktionen
 - Operationssequenzen werden durch ein Start-Ereignis angestoßen und durch ein Ausgabe-Ereignis abgeschlossen.



2.4 Systemtest

Systemanalyse

Vermessung ganzer Systeme analog der Vermessung einzelner Systemkomponenten durch **strukturelle Komplexitätsmetriken**

- Komponentenmetriken
- Kopplungsmetriken
 - vermessen Kopplungsgrad von Prozeduraufrufen oder Botschaftenfluss

Typische Ansätze für Kopplungsmetriken

- **fan-in**: Gemessen wird die Anzahl der Komponenten, welche die Funktionalität einer zu vermessenden Komponente verwenden.
- **fan-out**: Gemessen wird die Anzahl der von einer Systemkomponente benutzten anderen Komponenten sowie die Anzahl der Datenstrukturen, welche durch die betrachtete Systemkomponente aktualisiert werden.



2.4 Systemtest

OO-Spezifik: Vererbung als Bindung oder Kopplung?

- Vererbung als Kopplung:
 - gute Vererbungsstruktur hat enge Kopplung, gute Systemstruktur
möglichst lose Kopplung
- Vererbung als Bindung:
 - gute Systemstruktur hat enge Bindung
- Vererbungsmetriken werden deshalb den Komponenten zugerechnet

typische Kopplungsmaße zwischen Klassen

- Anzahl der Kopplungen
 - Anzahl der Assoziationen zwischen je zwei Klassen
 - Anzahl der Aggregationen zwischen je zwei Klassen
 - Anzahl der benutzten Klassen (fan-out, CBP = Coupling Between Objects)
 - Anzahl der benutzenden Klassen (fan-in)



2.4 Systemtest

- Stärke der Kopplungen
 - Anzahl der externen Aufrufe (Wichtung der benutzten Klassen, MPC = Message-Passing Coupling)
 - Anzahl der eigenen Operationen im Verhältnis zur Anzahl der internen und externen Aufrufe (RFC = Response For a Class)
 - durchschnittliche (gewichtet) Anzahl der Parameter pro Operation (PPM = Parameter Per Method)

Die experimentellen Erfahrungen legen folgende Zielgrößen für OO-Systeme nahe:

- geringer fan-out-Wert
 - Grund: Delegationprinzip sinnvoll einsetzen
- hohe fan-in-Werte
 - Grund: hohe Verwendbarkeit deutet auf gute Struktur hin
 - geht nicht global, da Summe fan-in = Summe fan-out
- relativ wenige Objekte sollten als Parameter übergeben werden
 - Grund: Objekt kapselt Zustand, verhält sich also wie globale Variable



2.4 Systemtest

Der Systemtest

Der **Systemtest** ist der abschließende Test der Software-Entwickler und Qualitätssicherer in der realen Umgebung ohne den Auftraggeber.

- Umfasst Systemsoftware, Hardware, Bedienungsumfeld, technische Anlage
- System muss ggf. vor Beginn des Systemtests von der Entwicklungs- auf die Einsatz- oder Zielplattform portiert werden.
- **Basis:** Produktdefinition (Pflichtenheft, Produktmodell, Konzept der Benutzerschnittstelle, Benutzerhandbuch)
 - Pflichtenheft sollte sowohl die Qualitätsziele als auch die Testszenarien und Testfälle fixieren.
- Auf der Grundlage werden **Testfälle** aus den bisherigen Testzyklen übernommen und ergänzt.
- Zerlegung des Systemtests in verschiedene **Teiltests** an Hand zu bestimmender **Prüfziele**.
 - Prüfung aller geforderten Qualitätsziele in ihrer jeweiligen Ausprägung



2.4 Systemtest

Prüfziele

- Vollständigkeit
 - Sind alle funktionalen und nicht funktionalen Anforderungen aus dem Pflichtenheft erfüllt? (**Funktionstest**)
- Volumen
 - Systemtest mit umfangreichen Datenmengen (**Massentest**)
- Zeit
 - Systemtest auf Antwortzeiten unter starker Belastung (**Zeittest**)
- Zuverlässigkeit
 - Systemtest unter längerer Spitzenlast im geforderten „grünen“ Bereich (**Lasttest**)
 - auch unter Ausfall einzelner externer Hardware- oder Software-Komponenten
 - Mehrbenutzerbetrieb im Grenzbereich
 - Reaktion auf ungewöhnliche oder widersprüchliche Daten
- Robustheit und Fehlertoleranz
 - Systemtest unter Überlast, im „roten“ Bereich (**Stresstest**)



2.4 Systemtest

- Benutzbarkeit
 - Test der Verständlichkeit, Erlernbarkeit, Bedienbarkeit aus der Sicht des Endnutzers (**Benutzbarkeitstest**)
 - Zielgruppenbezogen (Fachtermini, Metaphern etc.)
- Sicherheit
 - Datenschutzmechanismen, Zusammenspiel mit dem umgebenden System (**Sicherheitstest**)
- Interoperabilität
 - Relevant, wenn das System in einen größeren Verbund eingebettet ist (**Kompatibilitätstest**)
 - Kompatibilität der Schnittstellen und der Daten
- Konfiguration
 - wenn vorgesehen, Test der Systemausprägungen für verschiedene Hard- und Softwareplattformen (**Konfigurationstest**)
- Dokumentation
 - Vorhandensein, Angemessenheit und Güte der Benutzer- und Wartungsdokumentation (**Dokumentationstest**)



2.4 Systemtest

Teilttests

Funktionstest

- Test, ob alle in der Produktdefinition geforderten Funktionen vorhanden und wie vorgesehen realisiert sind.
- Testsequenzen sind aus dem Pflichtenheft zu übernehmen und/oder mit funktionalen Testverfahren systematisch und vollständig herzuleiten.

Leistungstest

- dient der Überprüfung des in der Produktdefinition festgelegten Leistungsverhaltens
 - Massentest, Zeittest, Lasttest, Stresstest
 - Einsatz eines Testdatengenerators oder realer Daten vom Auftraggeber oder von Pilotkunden
 - Frage der Systemstabilisierung nach Überlastphasen, etwa durch den Entzug von Ressourcen



2.4 Systemtest

Benutzbarkeitstest

- Oft entscheidend für die Akzeptanz eines Softwareprodukts
- Kann sehr aufwändig sein, wenn darauf in der Phase der Produktdefinition zu wenig Wert gelegt wurde

Interoperabilitätstest

- heutige Systeme sind in der Regel keine alleinstehenden Systeme, sondern in eine Standardumgebung integriert
 - umfasst meist eine komplexe GUI-Schnittstelle zum Betriebssystem
 - Frage der Interaktion mit diesen Oberflächen (etwa mit der Zwischenablage in Windows)



2.4 Systemtest

Installations- und Wiederinbetriebnahmetest

- **Installationstest:** Prüft, ob das System mit den erstellten Installationsbeschreibungen installiert und in Betrieb genommen werden kann.
- **Wiederinbetriebnahmetest:** Prüft, ob das System nach einer Unterbrechung oder einem Zusammenbruch des Basissystems mit den vorliegenden Beschreibungen wieder in Betrieb genommen werden kann und ob noch alle Daten aktuell und verfügbar sind.

Besonderheiten für OO-Systeme gibt es nicht, da der Systemtest ein Black-Box-Test ist, der gar nicht bemerken kann, ob das System ein OO-System ist.

Systemtest als Regressionstest: Aufzeichnen der Testfälle erlaubt es, diese bei späteren Fehlerkorrekturen oder inkrementeller Software-Entwicklung relativ problemlos zu wiederholen.



2.5 Abnahmetest

Abnahmetest

Der **Abnahmetest** ist eine besondere Ausprägung des Systemtests, bei dem das System getestet wird

- unter Mitwirkung und Federführung des Auftraggebers
- in der realen Einsatzumgebung beim Auftraggeber
- (unter Umständen) mit echten Daten des Auftraggebers

Auftraggeber kann die Testfälle aus dem Systemtest übernehmen, modifizieren und eigene Testszenarien durchführen.

- Konzentration in der Regel auf den Test unter normalen Betriebsbedingungen
- Sollte bereits im Auftrag vereinbart sein, wird aber in der Regel ein „freies Testen“ sein.
- Verfahren des Abnahmetests sollte bereits beim Systemtest zum Einsatz kommen



2.5 Abnahmetest

Methodik aus Auftraggebersicht

1. Erzeugen des zu testenden Systems aus den Quellen
 - hilfsweise Löschen aller Objektdaten
 - Bilden und Speichern einer Prüfsumme über das gesamte System, um dessen Unversehrtheit am Schluss zu prüfen
2. Durchführung der Abnahme nach der vereinbarten Testvorschrift
 - Einbeziehung des Benutzerhandbuchs (mindestens alle dort angegebene Beispiele müssen funktionieren)
3. regelmäßige einvernehmliche schriftliche Fixierung der Testergebnisse
4. regelmäßiges freies Testen und Dokumentation dieser Testfälle
5. Abnahme endet mit einer Schluss-Sitzung
 - Wichtung der protokollierten Fehler
 - Entscheidung über Annahmen, Auftrag zur Nachbesserung, Ablehnung

Abnahme stellt immer einen Kompromiss zwischen optimalem (also fehlerfreiem) und akzeptablem Ergebnis dar.



2.5 Abnahmetest

Abnahme größerer Systeme

Mehrstufiges Abnahmeverfahren:

- Werkabnahme
 - Abnahme in einer speziellen werksseitig erstellten Testumgebung
 - sinnvoll nur, wenn Installation weit entfernt erfolgen soll oder wenn die Installation den Betriebsablauf nachhaltig stört
- Abnahme in der realen Umgebung
 - unverzichtbar, evtl. sind Maßnahmen zur Sicherung des Betriebsablaufs zu treffen
 - Durchführung auch der Tests, auf die in der Werksabnahme verzichtet werden musste, weil deren Implementierung in der Testumgebung zu aufwändig gewesen wäre
- Betriebsabnahme
 - Versuchsbetrieb in der Garantiephase mit aufwändigerer Protokollierung des Betriebs
 - Aufzeichnung aller Fehler, Ergänzung der Testreihe
 - Wiederholung der modifizierten Tests mit dem verbesserten System vor der endgültigen Inbetriebnahme



2.5 Abnahmetest

Abnahme von Produkten für den anonymen Markt

Auftraggeber und Nutzer sind verschieden.

- Interner Auftraggeber (Marketingabteilung, Produktmanager) nimmt das Produkt ab
- Systeme werden in der Regel einem Alpha- und Beta-Test unterzogen
 - Prüfziele Fehlertoleranz, Benutzbarkeit, Konfiguration und Interoperabilität lassen sich nur schwer durch den internen Auftraggeber testen
 - aufgetretene Fehler werden protokolliert und beseitigt
- **Alpha-Test:** System wird in der Zielumgebung des Herstellers durch Anwender erprobt.
- **Beta-Test:** System wird ausgewählten Pilot-Kunden in deren eigener Umgebung zur Probenutzung zur Verfügung gestellt.
 - nach umfangreichen Fehlerkorrekturen auch Beta2-Phase möglich
 - Pilotkunden erhalten beim späteren Kauf meist einen Rabatt



2.6 Produktzertifikate

Produktzertifikate

Die Produktqualität eines Software-Systems ist zwar das Ergebnis der Prozessqualität, für den Endkunden aber von eigenständigem Interesse.

Hersteller sind damit an Produktzertifikaten interessiert.

- Richtlinie der Gütegemeinschaft Software von 1985 zur einheitlichen Prüfung von Software-Produkten
- Überarbeitung als DIN 66285 sowie ISO 12119 (1994)
- reine Produktnorm, also keine Aussage über den Entwicklungsprozess
- Qualitätsanforderungen beziehen sich auf
 - Produktbeschreibung zu Information des Kunden vor dem Kauf
 - Dokumentation
 - Programme und Daten
- nicht berücksichtigt werden unterstützende Dienstleistungen



2.6 Produktzertifikate

ISO 12119 – Qualitätsanforderungen

- Produktbeschreibung
 - Jedes SW-Erzeugnis muss eine P.-B. besitzen, die festlegt, was das Erzeugnis ist. Die P.-B. soll dem Benutzer oder potenziellen Käufer helfen, die Eignung des Erzeugnisses für ihn zu beurteilen und als eine Prüfgrundlage dienen.
 - Unterpunkte spezifizieren und normieren
 - Allgemeine Anforderungen an den Inhalt
 - Bezeichnungen und Angaben
 - Angaben zu Zuverlässigkeit, Benutzbarkeit, Effizienz
- Benutzerdokumentation
 - muss vollständig, richtig, widerspruchsfrei, verständlich und übersichtlich sein
- Programme und Daten
 - Funktionalität: Normen für
 - Benutzerinstallierung
 - Funktionalität entspricht Beschreibung und Dokumentation
 - Widerspruchsfreiheit, gleiche Benennungen mit gleicher Bedeutung



2.6 Produktzertifikate

- Programme und Daten
 - Zuverlässigkeit: Das System aus Hardware, vorausgesetzter Software und den zum Erzeugnis gehörenden Programmen darf in keinen unbeherrschten Zustand geraten. Daten dürfen nicht verfälscht werden und nicht verloren gehen.
 - Diese Anforderung muss auch erfüllt sein
 - bei Belastung bis zu den angegebenen Grenzwerten
 - bei Versuchen, angegebene Grenzwerte zu übersteigen
 - bei fehlerhafter Benutzereingabe oder Fehlfunktionen anderer in der Beschreibung genannter Programme
 - wenn ausdrückliche Anweisungen in der Benutzerdokumentation verletzt werden
 - Benutzbarkeit: Das Produkt muss verständlich, übersichtlich und steuerbar sein (etwa DIN 66234 zur ergonomischen Dialog-Gestaltung)

Auf der Basis sieht die Norm ausführliche Prüfbestimmungen vor. Zertifizierung erfolgt durch unabhängige, akkreditierte Zertifizierungsstellen.