

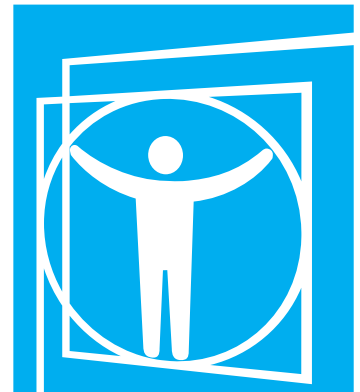
ÍST EN ISO 9000:2015

ÍSLENSKUR
STAÐLARÁÐ ÍSLANDS STAÐALL

4. útgáfa
Gildistaka 2016-03-30
ICS 01.040.03; 03.120.10

**Gæðastjórnunarkerfi
– Grunnatriði og íðordasafn**

**Quality Management Systems
– Fundamentals and vocabulary**



SÝNISHORN

© Staðlaráð Íslands 2017

Öll réttindi áskilin. Án skriflegs leyfis útgefanda má ekki endurprenta eða nýta þennan staðal í nokkurri mynd eða með nokkrum hætti, vélrænum eða rafrænum, þ.m.t. ljósritun, eða með því að senda á Netið eða innra net.

1. prentun.

Eftirtaldir aðilar styrktu útgáfu þessa staðals á íslensku:

7.is

Áfengis- og tóbaksverslun ríkisins

BSI á Íslandi

Coca-Cola European Partners Ísland ehf.

Framkvæmdasýsla ríkisins

Frumherji hf.

Geislavarnir ríkisins

Icelandair

ISAVIA ohf.

Ístak hf.

Landsnet hf.

Landsvirkjun

Malbikunarstöðin Hlaðbær-Colas

Malbikunarstöðin Höfði

Mannvirkjastofnun

Norðurorka hf.

Orkufjarskipti

Promens ehf.

Reykjavíkurborg

Sementsverksmiðjan ehf.

Samtök iðnaðarins

Sorpa bs.

Veðurstofa Íslands

Verkís hf.

Vélsmiðjan Hamar

VSB verkfræðistofa ehf.

VSÓ ráðgjöf ehf.

Þjóðskrá Íslands

ÍST EN ISO 9000:2015

Formáli íslensku þýðingarinnar

Þessi íslenski staðall, ÍST EN ISO 9000, sem einnig er evrópskur og alþjóðlegur staðall, var staðfestur af Staðlaráði Íslands, sem er samstarfsvettvangur íslenskra hagsmunaaðila til að vinna að stöðlun og beitingu staðla.

Evrópski staðallinn var upphaflega staðfestur á ensku. Íslenska þýðingin var gerð að tilhlutan Staðlaráðs Íslands og að henni kom Fagstjórn í gæðamálum, sem starfar á vegum Staðlaráðs Íslands. Meðlimir fagstjórnarinnar fá sérstakar þakkir fyrir mikla vinnu við yfirlestur og ráðgjöf.

Fagstjórnina skipuðu:

Davíð Lúðvíksson
Gunnar H. Guðmundsson
Haukur Alfredsson
Kjartan J. Kárason
Kristjana Kjartansdóttir
Sveinn V. Ólafsson
Arngrímur Blöndahl ritari

Þessi fjórða útgáfa er uppfærsla á þriðju útgáfunni (ISO 9000:2005).

Þýðingin er einungis gerð til hagræðis fyrir íslenska notendur. Kappkostað hefur verið að hafa íslenska textann eins nákvæman og framast er unnt. Engu að síður getur Staðlaráð Íslands ekki ábyrgst að þýðingin endurspegli nákvæmlega merkingu frumtextans, orð fyrir orð. Af þessum sökum er enski textinn birtur við hlið hins íslenska og til hans ber að leita komi til deilumála um túlkun ákvæða í staðlinum. Staðlarnir eru í stöðugri endurskoðun og þar með íslenska þýðingin. Notendur staðlanna eru eindregið hvattir til að koma athugasemdum og ábendingum til Staðlaráðs Íslands.

Íslensk útgáfa

Gæðastjórnunarkerfi – Grunnatriði og iðorðasafn (ISO 9000:2015)
Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

Systèmes de management de la qualité –
Principes essentiels et vocabulaire (ISO 9000:2015)

Qualitätsmanagementsysteme –
Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015)

Þessi staðall er hin íslenska útgáfa evrópska staðalsins EN ISO 9000:2015. Hann var þýddur af Staðlaráði Íslands. Hann hefur sama gildi og opinberu útgáfurnar.

Þessi evrópski staðall var samþykktur af CEN 14. september 2015.

Meðlimir CEN eru skyldugir til að uppfylla þær kröfur starfsreglna CEN/CENELEC sem greina frá skilyrðum þess að þessi evrópski staðall sé gerður að landsstaðli án nokkurra breytinga. Hægt er að fá nýjustu lista og skráningartilvísanir sem varða slíka landsstaðla með því að biðja um slíkt hjá aðalskrifstofunni eða hjá hvaða CEN meðlim sem er.

Þessi evrópski staðall er til í þremur opinberum útgáfum (ensku, frönsku og þýsku). Útgáfa á öðru tungumáli, þar sem meðlimur CEN þýðir yfir á sitt tungumál á eigin ábyrgð og tilkynnir um útgáfuna til aðalskrifstofunnar, hefur sama gildi og opinberu útgáfurnar.

Meðlimir CEN eru landsstaðlaráð Austurríkis, Belgíu, Búlgaríu, Danmerkur, Eistlands, Finnlands, Frakklands, Grikklands, Hollands, Írlands, Ítalíu, Króatíu, Kýpur, Lettlands, Litháen, Lúxemborgar, Makedóníu, Möltu, Noregs, Póllands, Portúgals, Rúmeníu, Slóvakíu, Slóveníu, Spánar, Stóra-Bretlands, Sviss, Svíþjóðar, Tékklands, Tyrklands, Ungverjalands og Þýskalands.

EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

Aðalskrifstofa: Avenue Marnix 17
B - 1000 Brussels

ÍST EN ISO 9000:2015

Formáli evrópska staðalsins

Þetta skjal (EN ISO 9000:2015) var samið af tækninefndinni ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance" (Gæðastjórnun og gæðatrygging).

Þessi evrópski staðall skal fá gildi landsstaðals, annaðhvort með útgáfu alsams texta eða með staðfestingu upprunalegu útgáfunnar, í síðasta lagi fyrir lok mars 2016, og landsstaðlar sem innihalda kröfur sem stangast á við kröfur þessa staðals skulu jafnframt felldir úr gildi í síðasta lagi fyrir lok mars 2016.

Athygli er vakin á því að sum atriði í þessum alþjóðastaðli gætu fallið undir einkaleyfi. CEN ber ekki ábyrgð á að greina einhver eða öll slík einkaleyfi.

Þetta skjal kemur í stað EN ISO 9000:2005.

Þetta skjal er unnið vegna stöðlunarbeiðni sem CEN fékk frá framkvæmdastjórn ESB og EFTA, og styður við nauðsynlegar grunnkröfur tilskipana ESB.

Samkvæmt starfsreglum CEN/CENELEC eru eftirtalin lönd skyldug til að innleiða þennan evrópska staðal: Austurríki, Belgía, Búlgaría, Danmörk, Eistland, Finnland, Frakkland, Grikkland, Holland, Írland, Ísland, Ítalía, Króatía, Kýpur, Lettland, Litháen, Lúxemborg, Makedónía, Malta, Noregur, Pólland, Portúgal, Rúmenía, Slóvakía, Slóvenía, Spánn, Stóra-Bretland, Sviss, Svíþjóð, Tékkland, Tyrkland, Ungverjaland og Þýskaland.

Yfirlýsing um samþykkt:

Texti alþjóðastaðalsins ISO 9000:2015 var samþykktur óbreyttur af CEN sem EN ISO 9000:2015.

European foreword

This document (EN ISO 9000:2015) has been prepared by Technical Committee ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance".

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by March 2016, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by March 2016.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN [and/or CENELEC] shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This document supersedes EN ISO 9000:2005.

This document has been prepared under a mandate given to CEN by the European Commission and the European Free Trade Association, and supports essential requirements of EU Directive(s).

According to the CEN-CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and the United Kingdom.

Endorsement notice

The text of ISO 9000:2015 has been approved by CEN as EN ISO 9000:2015 without any modification.

ÍST EN ISO 9000:2015

Efnisyfirlit

Formáli íslensku þýðingarinnar _____	4	2.4 Þróun GSK með grundvallarhugmyndum og meginreglum _____	26
Formáli evrópska staðalsins _____	6	2.4.1 GSK-líkan _____	26
Formáli _____	10	2.4.2 Þróun GSK _____	26
Inngangur _____	12	2.4.3 Staðlar um GSK, önnur stjórnunar-kerfi og afburðalíkön _____	28
1 Umfang _____	14	3 Hugtök og skilgreiningar _____	28
2 Grundvallarhugmyndir og meginreglur gæðastjórnunar _____	14	3.1 Hugtök sem tengjast einstaklingi eða fólki _____	28
2.1 Almenn _____	14	3.2 Hugtök tengd skipulagsheild _____	30
2.2 Grunnhugmyndir _____	14	3.3 Hugtök tengd athöfn _____	34
2.2.1 Gæði _____	14	3.4 Hugtök tengd ferli _____	38
2.2.2 Gæðastjórnunarkerfi _____	14	3.5 Hugtök tengd kerfi _____	40
2.2.3 Samhengi skipulagsheildar _____	16	3.6 Hugtök tengd kröfu _____	44
2.2.4 Hagsmunaaðilar _____	16	3.7 Hugtök tengd niðurstöðu _____	48
2.2.5 Stuðningur _____	16	3.8 Hugtök tengd gögnum, upplýsingum og skjölum _____	54
2.3 Meginreglur gæðastjórnunar _____	18	3.9 Hugtök tengd viðskiptavini _____	58
2.3.1 Áhersla á viðskiptavini _____	18	3.10 Hugtök tengd eiginleika _____	60
2.3.2 Forysta _____	18	3.11 Hugtök tengd ákvörðun _____	62
2.3.3 Virkni fólks _____	20	3.12 Hugtök tengd aðgerðum _____	64
2.3.4 Ferlisnálgun _____	22	3.13 Hugtök tengd úttekt _____	68
2.3.5 Umbætur _____	22	Viðauki A _____	74
2.3.6 Ákvarðanatataka byggð á sönnunargögnum _____	24	Ritaskrá _____	102
2.3.7 Stjórnun tengsla _____	24	Atriðisorðaskrá _____	106

Contents

European foreword _____	7	2.4.1 QMS model _____	27
Foreword _____	11	2.4.2 Development of a QMS _____	27
Introduction _____	13	2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models _____	29
1 Scope _____	15	3 Terms and definitions _____	29
2 Fundamental concepts and quality management principles _____	15	3.1 Terms related to person or people _____	29
2.1 General _____	15	3.2 Terms related to organization _____	31
2.2 Fundamental concepts _____	15	3.3 Terms related to activity _____	35
2.2.1 Quality _____	15	3.4 Terms related to process _____	39
2.2.2 Quality management system _____	15	3.5 Terms related to system _____	41
2.2.3 Context of an organization _____	17	3.6 Terms related to requirement _____	45
2.2.4 Interested parties _____	17	3.7 Terms related to result _____	49
2.2.5 Support _____	17	3.8 Terms related to data, information and document _____	55
2.3 Quality management principles _____	19	3.9 Terms related to customer _____	59
2.3.1 Customer focus _____	19	3.10 Terms related to characteristic _____	61
2.3.2 Leadership _____	19	3.11 Terms related to determination _____	63
2.3.3 Engagement of people _____	21	3.12 Terms related to action _____	65
2.3.4 Process approach _____	23	3.13 Terms related to audit _____	69
2.3.5 Improvement _____	23	Annex A _____	75
2.3.6 Evidence-based decision making _____	25	Bibliography _____	103
2.3.7 Relationship management _____	25	Alphabetical index of terms _____	107
2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles _____	27		

ÍST EN ISO 9000:2015

Formáli

ISO (International Organization for Standardization – Alþjóðlegu staðlasamtökin) eru alþjóðleg samtök staðlastofnana einstakra landa (ISO meðlima). Vinna við samningu alþjóðastaðla fer venjulega fram í tækninefndum ISO. Sérhver meðlimur, sem hefur áhuga á því efnissviði sem tækninefnd hefur verið stofnuð um, á rétt á að eiga fulltrúa í nefndinni. Alþjóðlegar stofnanir, bæði ríkisstofnanir og aðrar stofnanir, taka einnig þátt í starfinu í samvinnu við ISO. ISO hefur einnig náð samstarf við Alþjóða raftækniráðið (International Electrotechnical Commission, IEC) í öllum þáttum er varða stöðlun á sviði raftækni.

Verklagsreglunum sem notaðar voru við þróun þessa skjals og þeim sem ætlaðar eru til þess að viðhalda því er lýst í 1. hluta Vinnureglna ISO/IEC. Einkum ætti að huga að þeim mismunandi samþykkisviðmiðum sem þörf er á fyrir hinar mismunandi tegundir ISO skjala. Skjal þetta var samið í samræmi við ritstjórnarreglurnar í 2. hluta Vinnureglna ISO/IEC (sjá www.iso.org/directives).

Athygli er vakin á þeim möguleika, að sumir þættir þessa skjals kunna að vera háðir einkaleyfi. ISO ber ekki ábyrgð á því að tilgreina einhver eða öll slík einkaleyfi. Upplýsingar um einkaleyfisréttindi sem í ljós komu við þróun skjalsins verður að finna í innganginum og/eða í skrá ISO um yfirlýsingar um einkaleyfisréttindi sem borist hafa (sjá www.iso.org/patents).

Viðskiptaheiti sem gætu verið notuð eru í skjali þessu eru upplýsingar sem veittar eru til hagræðis fyrir notendur og ekki er ætlunin að gefa í skyn stuðning við þau.

Skýringar á merkingu sérstakra hugtaka ISO og orðasambanda sem tengjast samræmismati, svo og upplýsingar um efndir ISO á grundvallarreglum Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar (WTO) varðandi tæknilegar viðskiptahindranir (TBT) má finna á eftirfarandi slóð: www.iso.org/iso/foreword.html.

Nefndin sem ábyrgð ber á skjali þessu er tækninefnd ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, undirnefnd SC 1, *Concepts and terminology*.

Þessi fjórða útgáfa fellir úr gildi og kemur í staðinn fyrir þriðju útgáfu (ISO 9000:2005), sem hefur verið tæknilega endurskoðuð.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see www.iso.org/patents).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

The committee responsible for this document is Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 1, *Concepts and terminology*.

This fourth edition cancels and replaces the third edition (ISO 9000:2005), which has been technically revised.

ÍST EN ISO 9000:2015

Inngangur

Í alþjóðastaðli þessum eru sett fram grundvallarhugtök, meginreglur og íðorð sem varða gæðastjórnunarkerfi (GSK) og hann er grunnurinn að öðrum gæðastjórnunarstöðlum. Alþjóðastaðall þessi er ætlaður til þess að hjálpa notendum að skilja grundvallarhugtök, meginreglur og íðorð gæðastjórnunar þannig að unnt sé með markvirkum og hagkvæmum hætti að innleiða GSK og njóta hags af öðrum gæðastjórnunarstöðlum.

Í alþjóðastaðli þessum er sett fram tillaga um vel skilgreint GSK sem byggir á ramma þar sem samþætt eru viðtekin grundvallarhugtök, meginreglur, ferli og auðlindir sem tengjast gæðum í því skyni að hjálpa skipulagsheildum að raungera markmið sín. Honum má beita í öllum skipulagsheildum, hvað sem líður stærð, flækjustigi eða viðskiptalíkani. Markmið hans er að auka vitund skipulagsheildar um skyldur sínar og skuldbindingar um að uppfylla þarfir og væntingar viðskiptavina og hagsmunaaðila og að ná fram ánægju með vörur hennar og þjónustu.

Í alþjóðastaðli þessum er að finna sjö meginreglur gæðastjórnunar sem styðja við þær grundvallarhugmyndir sem lýst er í 2.2. Í 2.3 er fyrir hverja meginreglu gæðastjórnunar sett fram „yfirlýsing“ þar sem hverri meginreglu er lýst, „rökstuðningur“ þar sem skýrt er hvers vegna skipulagsheildin ætti að taka á meginreglunni, „lykilkostir“ sem leiða af meginreglunum og „mögulegar aðgerðir“ sem skipulagsheildin getur gripið til þegar meginreglunni er beitt.

Í alþjóðastaðli þessum er að finna þau hugtök og skilgreiningar sem gilda fyrir alla staðla um gæðastjórnun og GSK sem þróaðir hafa verið af ISO/TC 176, og um aðra GSK-staðla fyrir einstakar atvinnugreinar sem byggja á þeim stöðlum, á útgáfudegi þessa staðals. Hugtökum og skilgreiningum er ráðað eftir inntaki, en orðaskrá í stafrófsröð er að finna í lok skjalsins. Í Viðauka A er að finna röð mynda af þeim hugmyndakerfum sem ráða röð hugmyndanna.

ATHUGASEMD Leiðbeiningar um nokkur orð til viðbótar, sem mikið eru notuð í gæðastjórnunarstöðlunum sem þróaðir hafa verið af ISO/TC 176 og hafa viðurkennda orðabókamerkingu, er að finna í orðalista sem nálgast má á slóðinni:

http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

Introduction

This International Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This International Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This International Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This International Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a "statement" describing each principle, a "rationale" explaining why the organization would address the principle, "key benefits" that are attributed to the principles, and "possible actions" that an organization can take in applying the principle.

This International Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and QMS standards developed by ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

NOTE Guidance on some additional frequently-used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at: http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

ÍST EN ISO 9000:2015

Gæðastjórnunarkerfi – Grunnatriði og íðorðasafn

1 Umfang

Í alþjóðastaðli þessum er lýst grundvallarhugmyndum og meginreglum gæðastjórnunar sem gilda almennt um eftirfarandi:

- skipulagsheildir sem leitast við að ná viðvarandi árangri með því að innleiða gæðastjórnunarkerfi;
- viðskiptavinum sem leita eftir trausti á getu skipulagsheildar til þess að láta ávallt í té vöru og þjónustu sem samræmist kröfum þeirra;
- skipulagsheildir sem leita eftir trausti á aðfangakeðju sinni um að kröfur um vöru og þjónustu verði uppfylltar;
- skipulagsheildir og hagsmunaaðila sem leitast við að bæta samskipti með sameiginlegum skilningi á þeim íðorðum sem notuð eru í gæðastjórnun;
- skipulagsheildir sem framkvæma samræmismat gagnvart kröfum ISO 9001;
- þá sem veita þjálfun, mat eða ráðgjöf varðandi gæðastjórnun;
- þá sem þróa tengda staðla.

Í alþjóðastaðli þessum eru tilgreind þau íðorð og skilgreiningar sem eiga við fyrir alla staðla um gæðastjórnun og gæðastjórnunarkerfi sem þróaðir eru af ISO/TC 176.

2 Grundvallarhugmyndir og meginreglur gæðastjórnunar

2.1 Almennt

Þær hugmyndir og meginreglur gæðastjórnunar sem lýst er í þessum alþjóðastaðli veita skipulagsheild þá getu sem þarf til þess að takast á við áskoranir sem leiða af umhverfi sem er gerólikt því sem verið hefur undanfarna áratugi. Samhengið sem skipulagsheild starfar í á okkar tímum einkennist af sífellt hraðari breytingum, hnattvæðingu markaða og tilkomu þekkingar sem meginauðlindar. Áhrif gæða ná út fyrir ánægju viðskiptavina: þau geta einnig haft bein áhrif á orðspor skipulagsheildarinnar.

Samfélagið er orðið betur menntað og kröfuharðara, sem leiðir til þess að hagsmunaaðilar hafa sívaxandi áhrif. Með því að setja fram grundvallarhugtök og meginreglur til notkunar við þróun gæðastjórnunarkerfis (GSK) veitir alþjóðastaðall þessi leið til að hugsa um skipulagsheildina á breiðari grunni.

Allar hugmyndir, meginreglur og innbyrðis tengsl þeirra ætti að líta á heilðrænt og ekki sem aðskilda einangraða þætti. Ekkert einstakt hugtak eða meginregla er mikilvægari en önnur. Það ræður úrslitum hverju sinni að finna rétta jafnvægið við beitingu þeirra.

2.2 Grunnhugmyndir

2.2.1 Gæði

Skipulagsheild sem leggur áherslu á gæði eflir menningu sem leiðir til þeirrar hegðunar, viðhorfa, athafna og ferla sem skila virði með því að uppfylla þarfir og væntingar viðskiptavina og annarra viðkomandi hagsmunaaðila.

Gæði vöru og þjónustu skipulagsheildar ræðst af getunni til þess að gera viðskiptavinum ánægða og af tilætluðum og ótilætluðum áhrifum á viðkomandi hagsmunaaðila.

Gæði vöru og þjónustu taka ekki einungis til tilætlaðs notagildis og frammistöðu þeirra, heldur einnig til virðis og ávinnings eins og viðskiptavinur upplifir hann.

2.2.2 Gæðastjórnunarkerfi

GSK samanstendur af athöfnum sem skipulagsheild beitir til þess að greina markmið sín og ákvarða þau ferli og auðlindir sem krafist er til þess að ná þeirri niðurstöðu sem sóst er eftir.

GSK stjórnar samverkandi ferlum og auðlindum sem er krafist til þess að láta í té virði og raungera niðurstöðu fyrir viðkomandi hagsmunaaðila.