**Лабораторная работа № 7**

**Тема:** Организация работ по сопровождению информационных систем

**Цель:** научиться организовывать работы по сопровождению.

План сопровождения программы "DeCryptor" согласно стандарту ISO/IEC 14764:

**1. Введение:**

1.1 Цель документа

Определение стратегии и плана сопровождения для программы "DeCryptor".

**2. Концепция сопровождения:**

2.1 Содержание деятельности по сопровождению

Определение задач и целей сопровождения: выявление и устранение дефектов, внесение новых функций, обеспечение целостности документации.

2.2 Адаптация процесса сопровождения

Разработка методов и процедур сопровождения, соответствующих стандарту.

2.3 Идентификация организации, ответственной за сопровождение

Установление команды сопровождения, определение ролей и обязанностей.

2.4 Оценка стоимости сопровождения

Проведение оценки затрат на сопровождение, включая трудовые ресурсы, инструменты и оборудование.

**3. Планирование:**

3.1 Бизнес-планирование

Определение выгод для бизнеса от сопровождения, учет стратегических целей.

3.2 Планирование непосредственных работ по сопровождению (уровень передачи программного обеспечения)

Разработка плана работ по выявлению и устранению дефектов, внесению новых функций и т.д.

3.3 Планирование релизов/версий

Определение схемы версионирования, планирование выпуска новых версий.

3.4 Планирование обработки конкретных запросов на изменение

Разработка процедур приема и обработки запросов на изменение.

**4. Общий план сопровождения:**

4.1 Причины необходимости сопровождения

Определение основных мотиваций для сопровождения "DeCryptor".

4.2 Состав исполнителей работ по сопровождению

Назначение команды сопровождения, определение ролей и ответственностей.

4.3 Методы и средства организации работ по управлению, выпуску продукта и синхронизации работ

Разработка процедур управления, инструментов и методов согласно стандарту.

4.4 Перечень всех проектных результатов и продуктов

Определение всех элементов, подлежащих поставке заказчику.

**5. Документация:**

5.1 Технические требования (спецификации)

Обновление технических требований для программы "DeCryptor".

5.2 Руководства специалиста по сопровождению

Разработка документа, описывающего роли и обязанности специалистов по сопровождению.

5.3 Руководства пользователя

Обновление руководства пользователя для новых версий "DeCryptor".

5.4 Руководства по вводу в действие и инсталляции

Разработка или обновление инструкций по вводу в действие и инсталляции.

**6. Заключение:**

6.1 Сводные выводы по разработанному плану сопровождения.

6.2 Рекомендации по дальнейшему управлению сопровождением

**Контрольные вопросы:**

1**. Цели и задачи сопровождения:**

**- Цели:**

- Выявление и устранение обнаруженных дефектов и ошибок в программах и данных.

- Введение новых функций и компонентов в программное обеспечение.

- Анализ состояния и корректировка документации.

- Тиражирование и контроль распространения версий программного продукта.

- Актуализация и обеспечение сохранности документации и физических носителей.

**- Задачи:**

- Изменение и улучшение существующего программного продукта, сохраняя его целостность и функциональную пригодность.

- Подготовка плана сопровождения.

- Оценка стоимости сопровождения.

- Разработка и обновление документации.

2**. Концепция сопровождения:**

- Концепция сопровождения включает в себя:

- Содержание деятельности по сопровождению.

- Адаптацию процесса сопровождения.

- Идентификацию организации, которая будет заниматься сопровождением.

- Оценку стоимости сопровождения.

3. **Точки зрения планирования**:

- Планирование необходимо рассматривать с нескольких точек зрения:

- Бизнес-планирование (организационный уровень).

- Планирование непосредственных работ по сопровождению (уровень передачи программного обеспечения).

- Планирование релизов/версий (уровень программного обеспечения).

- Планирование обработки конкретных запросов на изменение (уровень запроса).

4. **Общий план сопровождения**:

- Общий план сопровождения должен включать:

- Причины необходимости сопровождения.

- Состав исполнителей работ по сопровождению.

- Роли и обязанности каждого субъекта, вовлеченного в сопровождение.

- Как должны быть выполнены основные процессы и работы.

- Какие имеются и необходимы ресурсы для сопровождения.

- Методы и средства организации работ по управлению, выпуску продукта и синхронизации работ.

- Перечень всех проектных результатов и продуктов, подлежащих поставке заказчику.

- Критерии завершения соответствующей деятельности, работ и задач.

5. **Документы, описывающие сопровождение**:

- Документы, описывающие сопровождение, включают:

- Технические требования (спецификации).

- Руководства специалиста по сопровождению.

- Руководства пользователя.

- Руководства по вводу в действие и инсталляции.

- Договор на сопровождение.

- Отчеты о проблемах и устраненных дефектах.