XXX Projesi Kalite Yönetim Planı Dokümanı

# GİRİŞ

Bu doküman XXXX projesi kapsamında üretilen ürünler ve yürütülen süreçler için bir Kalite Güvence stratejisi tanımlanmasını amaçlamaktadır.

Kalite Süreçlerinin başarılı bir şekilde yürütüle projenin bitiminde kaliteli bir ürün sağlamak yapılacak faaliyetleri tanımlamaktadır.

Bu Kalite Yönetim Planı dokümanı kapsamında aşağıdaki konular yer alacaktır.

* Faaliyetlerinin planlanması
* Organizasyonu
* Kalite Kayıtları
* Kalite faaliyetinde esas alınan girdiler
* Kalite hedefleri ve Kriterleri
* Kalite metrikleri
* Kalite Kontrol Faaliyetl

# Kalite Güvence Faaliyetlerinin Kapsamı

Bu Kalite Yönetim Planı kapsamında kalite süreçlerine konu olan ve kalite gereksinimlerini sağlaması beklenen varlıklar aşağıdadır.

* XXX yazılım ürünü
* XXX yazılım ürününün geliştirilmesi sürecinde üretilen yazılım dışı diğer çıktılar.
* XXX yazılım geliştirme süreçleri

# KALİTE YÖNETİMİ YAKLAŞIMI (STRATEJİ)

* **XXX** projesinin kalite yönetimi yaklaşımı, kalitenin hem ürün hem de süreçler için planlandığını sağlamaya yardımcı olacaktır. Bu maksatla **yazılım yaşam döngüsü** süreçleri temel alınacaktır.
* Başarılı olmak için, bu proje kalite hedeflerini tanımlayarak, kaliteyi ölçerek ve sürekli kalitesini artırmak için bütünleşik bir kalite yaklaşımı kullanacaktır.
* Bu **Kalite Yönetim Planı** **XXX** projesinin süreç ve ürün kalitesini değerlendirmek için belirli süreçleri ve ölçütleri tanımlayarak kalite yönetim yaklaşımı sunmaktadır.
* **XXX** projesini kalite yaklaşımı projenin erken aşamalarında **paydaşlar** ve **kalite güvence ekibi üyeleri de** dâhil olmak üzere içerir.
* Kalite faaliyetleri ve hedefleri erkenden projeye dâhil edildiğinden, ekibin ilk aşamalardan itibaren kalite ile ilgili öğeler üzerine odaklanmasını sağlayacaktır.

# Kalite Faaliyetlerinin Planlanması

Kalite faaliyetlerinin planlanması süreci XXX projesi süresince gerçekleştirilecek tüm kalite faaliyetlerinin tespit edilmesi ve bunların girdilerinin belirlenmesini kapsar.

# Sorumluların Belirlenmesi

XXX projesi kapsamında kalite faaliyetlerinin başarılı bir şekilde yürütülmesinde tüm proje çalışanları dolaylı olarak görev almaktadır.

Doğrudan sorumlu olan taraflar ise Kalite Uzmanı ve Proje Yöneticisi’dir

Buna ek olarak çıktıların üretilmesi ve doğrulanması sürecinde Yazılım Geliştirme Uzmanı ve Test Uzmanı görev almaktadır.

Aşağıda Kalite Uzmanı, Proje Yöneticisi için bilgiler ve sorumuluklar belirtilmektedir.

**Kalite Uzmanı**

Faaliyetlerden birinci derecede sorumlu olan kişi Proje Kalite Uzmanıdır.

Kalite uzmanı genel olarak tüm kalite faaliyetlerinden sorumlu olmakla beraber aşağıdaki maddelerde bu sorumluluklar somutlaştırılmıştır.

* Proje Kalite Yönetim Planı hazırlanması
* Proje sürecinde Kalite Kayıtlarının üretilmesini sağlayacak firma Kalite dokümantasyonunun varlığının ve günceliğinin sağlanması. Bu dokümanlar aşağıda listelenmiştir.
  + Prosedürler
  + Formlar
  + Görev Talimatları
  + Şablonlar
* ISO 15504 kapsamında süreçlerin uygulanmasının gözden geçirilmesi. Uygunsuzluk tespit edildiğinde DÖG oluşturulması
* Konfigürasyon Yönetimi Sistemi’nin kontrol edilmesi
* İç tetkik faaliyetlerinin organize edilmesi
* Dış tetkik faaliyetlerine katılım sağlanması
* Problem Çözüm Süreci ve Değişiklik Yönetim Sürecinde Proje Yöneticisine ilgili prosedürlerde belirtilen şekilde destek sağlanması
* Sürekli iyileştirme ve Müşteri menuniyeti ve sürekli iyileştirme süreçlerinin koordine edilmesi
* Bu görevlerden birisini yapmasında engelle karşılaştığında Genel Müdür’e bilgi vermesi.

**Proje Yöneticisi**

Proje Yöneticisi ise projedeki tüm faaliyetlerden sorumlu olduğu gibi Kalite Yönetim Faaliyetlerinden de sorumludur. Genel sorumlulukarı dışında aşağıdaki maddelerle Proje Yöneticisinin özel sorumlulukları ayrıca belirtilmiştir.

* Teknik içerikli dokümanların gözden geçirilerek onaylanması
* Her bir süreç sonunda sürecin tamlık dopruluk ve tutarlılık açısından gözden geçirilerek onaylanması
* Problem Çözme Sürecinin yönetilmesi
* Değişiklik Yönetim sürecinin yönetilmesi
* Değişiklik Kontol Kuruluna başkanlık etmek
* Dış tetkik faaliyetini organize etmek

# Kullanılan Araçlar

* JIRA Yazılımı
* Teslim Edilecek Ürünlerin Deposu
* Sorun Bildirme Yazılımı (JIRA+Mail+Telefon+GSM)
* Program (Takvim) Yönetimi ve İzleme Yazılımı (MS Project)

# Kalite Kayıtları

Kalite Kayıtlarının ilk kısmı XXX proje kapsamında kalite faaliyetlerinin yürütülebilmesi için projeden bağımsız olarak üretilen Kalite Dokümantasyonu ile oluşmaktadır. Projeden bağımsız olarak üretilen ve Proje Kalite Yönetimi için girdi olan Kalite Kayıtları aşağıda toparlanmış olup konfigürasyon Yönetim Sistemi içerisinde yer almaktadır.

* Prosedürler (Ör: Mühendislik, proje yönetimi, risk yönetimi doğrulama, değişiklik yönetimi)
* Standartlar (Ör: kod gözden geçirme standartları)
* Formlar
* Talimatlar
* Şablonlar
* Planlar
* Kontrol listeleri

Proje Kalite faaliyetleri kapsamında üretilen Kalite Kayıtları ise XXX projesi kapsamında kalite faaliyetlerini yürütürken bu dokümantasyon kullanılarak üretilen yeni çıktılardan (doküman vb.) oluşmaktadır. Bunlara örnek olarak aşağıdaki dokümanlar verilebilir.

* Toplantılar sonucu oluşan toplantı tutanağı formları
* Uygunsuzlukları gösteren DOF kayıtları
* DOF takip kayıtları

Bu kayıtlar XXX sistemi üzerinde “Kalite Kayıtları” bölümü altında tutulmaktadır.

# Kalite Kriterlerinin Tespit Edilmesi

XXX projesi başlangıç aşamasında,

XXX proje kapsamında yürütülen Kalite Yönetimi faaliyetlerinde nihai amaç müşteri memnuniyetini sağlayacak bir ürünün ortaya çıkmasıdır.

Ancak bu nihai amaca ulaşılabilmesi için faaliyetlerin daha detaylı adımlara bölünmesi ve takip edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle kalitesi sağlanması amaçlanan her bir alt bileşen ayrı ayrı ele alınacak bunlarla ilgili kriterler ve hedefler,.

## Yazılım Ürününün Kalite Kriterlerinin Tespit Edilmesi

Yazılım ürünü için kalite kriterleri belirlenirken ISO 9126 kapsamında tanımlanan kriterlerden yola çıkılmıştır.

Buna göre geliştirilmesi beklenen yazılım için kalite kriterleri aşağıda belirtilmiştir.

**Fonksiyonellik :** Yazılımın kendisinden beklenen fonksiyonları yerine getirmesi

**Kullanılabilirlik :** Yazılım kolayca anlaşılabilir ve kullanılabilir olmalıdır.

**Sürdürülebilirlik** : Ürün ile ilgili bir problem yaşandığında bunun çözülmesinin uzun vakit almamasını gösterir.

## Çıktıların Kalite Kriterlerinin Tespit Edilmesi

Yazılım geliştirme ve buna bağlı süreçlerin işletilmesi esnasında; dokümanlar, raporlar ve planlar gibi çıktılar üretilmektedir. Bu çıktılarının da kalitesinin sağlanması gerekmektedir.

Bu çıktılarda temel kalite kriteri; tamlık doğruluk ve verimliliktir. Bu kriterlerin detayları ise “Çıktı Doğrulama Formu” ile tanımlanmıştır.

## Süreçlerin Kalite Kriterlerinin Tespit Edilmesi

Süreçler için kalite kriterleri Etkinlik ve Doğruluktur. Bunun için Süreç Doğrulama Formu ile her bir süreç için kalite detaylandırılmıştır. Ayrıca, süreçlerin belirtilen kalite hedeflerine uygun olarak etkin ve doğru çalıştığını ölçmek için Süreç Performans Hedefleri tanımlanır. Bu hedefler her bir süreç için faklı olup “Süreç Performans Raporu Formu” içinde tanımlanmıştır.

# Kalite Kontrol Faaliyetleri

XXX projesi kapsamında üretilen yazılım ürününün, çıktıların ve süreçlerin doğrulması için aşağıdaki kontrol faaliyetleri yapılacaktır.

## Doğrulama Faaliyetleri

Yazılım ürünü, çıktılar ve süreçler için doğrulama faaliyetlerini kapsar. Doğrulama faaliyetleri için; tanımlamamalar, doğrulama kriterleri, doğrulama faaliyetlerinin detayı “XXX Projesi Doğrulama Planı” dokümanı içinde verilmiştir. Doğrulama Faaliyetleri aşağıdaki maddelerle özetlenmiştir

**Kod Standardının Belirlenmesi**

Firma bünyesinde yapılan kodlama faaliyetleri için kod standardı belirlenir. Bu kapsamda, yazılım için; isimlendirme standartları, layout yapısı ve kodlama kuralları konulur. Söz konusu Standart Kalite Uzmanı’nın refakatinde kıdemli bir Yazılım Geliştirme Uzmanı tarafından gerçekleştirilir. Genel müdür tarafından onaylanır.

**Kod Gözden Geçirme Faaliyetleri**

….

**Birim Testleri**

….

**Entegrasyon Testleri**

….

**Fonksiyonel Testler**

….

## Süreç Performans Ölçümleri

Süreç Performans Formu kapsamında kapsamında tanımlanan hedefler için Performans ölçümü yapılacaktır.

Ölçüm zamanları…..

….

Ölçüm Metodolojisi….

…..

## İç Tetkik Faaliyetleri

…..

## Dış Tetkik Faaliyetleri

…..

## Dokümantasyon Gözden Geçirmesi

…..

## Konfigürasyon Yönetimi Gözden Geçirmesi

…..

# Kalite Takip ve İyileştirme Çalışmaları

XXX projesi kapsamında üretilen yazılım ürünlerinin, yazılım dışı çıktıların ve süreç performanslarının kalitesinin artırılması için faaliyetler yürütülmektedir. Aşağıda bu faaliyetler ve detayları verilmiştir.

## Haftalık Proje İlerleme Toplantıları

……

…..

## Aylık Proje Durum Toplantıları

…..

…..

## Çıkılar İçin Kılavuz ve Şablonların Hazırlanması

## Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşterilere 3 aylık periyotlarla “FRM\_053 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu” gönderilir. Sonuçları analiz edilir. Eğer sürekli iyileştirme faaliyetlerine katkı yapacak bir çıktı elde edilirse Kalite Yöneticisi tarafından DÖF ya da Değişiklik Talebi kaydı açılır ve bu süreçler tanımlanan prosedürlere uygun olarak takip edilir.

## Problem Çözümü Faaliyetleri

XXX projesi sürecinde ürün veya süreçler ile ilgili bir problem ile karşılaşıldığında “Problem Çözüm Prosedürü” uygulanır. Bu sayede problemlerin ; kaydedilmesi, ön analiz ve analiz yapılması ve en uygun çözümün temin edilerek uygulanması sağlanır. Bu süreç, herhangi bir problemin dikkatten kaçmasını veya etkin çözümden uzak kalmasının önüne geçer.

## Değişiklik Yönetimi Prosedürü

XXX projesi sürecinde, ürün veya sürelerle ilgili değişiklik söz konusu olduğunda, “Değişiklik Yönetim Prosedürü” işletilir. Bu sayede değişikliklerin kaydedilmesi, analiz edilmesi ve kontrollü bir şekilde ret yada kabul edilmesi sağlanır.

## Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme faaliyetleri kapsamında proje ekibi herhangi bir öneride bulunmak isterse; ilgili personel xxxx aracı üzerinden “Düzeltici” bir DÖF açar. Açtığı bu DÖF içinde İyileştirme Önerisini detaylı olarak anlatır. Gerekli görürse Kalite Yöneticisi ile koordine olarak Toplantı Organize edilmesini sağlar.