<…> PROJESİ

BAKIM VE DESEK PLANI DOKÜMANI

DOKÜMAN DEĞİŞİKLİK TARİHÇESİ

Aşağıdaki tabloda, doküman üzerinde yapılan çalışmaların tarihçesi belirtilecektir. Her değişiklik için bir kayıt girilmesi gerekmemektedir, kayıtların versiyonlama ve yayım bazında girilmesi esastır. Bu tabloda:

* Dokümanı Yazan alanına, ilgili değişiklikleri yapan proje ekibi elemanlarının isimleri, mümkünse baş harfleri şeklinde kısaltılarak, belirtilecektir.
* Yapılan Değişikliklerin Açıklaması alanında, ilgili versiyon kapsamında yapılan temel değişiklikler belirtilecektir. Aşırı detaya girilmemesi, diğer yandan, değişen, silinen, eklenen bölümler ve değişiklik nedenleri ve kapsamlarının belirtilmesi tavsiye edilir. İlk versiyon için bu alan boş bırakılabilir.

| **Versiyon** | **Dokumanı Yazan** | **Ünvanı** | **Yapılan Değişikliklerin Açıklaması** | **Tamamlanma Tarihi** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **İsim** | **Ünvanı** | **Tarih** | **İmza** |
| **Hazırlayan** |  |  |  |  |
| **Gözden Geçiren** |  |  |  |  |
| **Onaylayanlar** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

İÇİNDEKİLER

[1. GİRİŞ 4](#_Toc111927160)

[1.1. Tanım 4](#_Toc111927161)

[1.2. Dağıtım 4](#_Toc111927162)

[1.3. Amaç 4](#_Toc111927163)

[1.4. Kapsam 4](#_Toc111927164)

[1.5. Referans Dokümanlar 5](#_Toc111927165)

[1.6. Kısaltma ve Terimler Sözlüğü 5](#_Toc111927166)

[2. BAKIM FAALİYETLERİ 6](#_Toc111927167)

[2.1. Genel Strateji 6](#_Toc111927168)

[2.1.1. Sistem 6](#_Toc111927169)

[2.1.2. Durum 7](#_Toc111927170)

[2.1.3. Destek İhtiyacı 7](#_Toc111927171)

[2.1.4. Bakım Sorumlusu 7](#_Toc111927172)

[2.1.5. Destek Seviyesi 8](#_Toc111927173)

[2.1.6. Destek Süresi 8](#_Toc111927174)

[2.2. Problem ve Değişiklikler 8](#_Toc111927175)

[3. SORUMLULUK 9](#_Toc111927176)

[4. SİSTEM GÜNCELLEME 10](#_Toc111927177)

[5. ESKİ SÜRÜMÜ KULLANIMDAN ÇIKARMA 11](#_Toc111927178)

[6. DEĞİŞİKLİKLERİN İLETİLMESİ 12](#_Toc111927179)

[7. İZLENEBİLİRLİK 13](#_Toc111927180)

[8. EKLER 14](#_Toc111927181)

# **GİRİŞ**

## Tanım

Bu belge, yazılım bakım gereksinimleri ve yöntemlerine uygun şekilde <Proje Adı/Sistem Adı> yazılım bakımının planlamasına yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu belgede Yazılım Bakım ve Destek süreçleri, roller ve sorumluluklar ile Hizmet Düzeyi Sözleşmeleri için kullanılacak ana metrikler açıklanmaktadır.

* Bu şablon manuel veya otomatik (bilgisayar işlemleri) yöntemlere uygulanabilir ve bir veya daha fazla kişi tarafından kolayca uygulanabilir.
* Küçük, son derece kritik 10 satırlık yazılım programlarına ve 1 milyondan fazla kod satırına uygulanabilir.

## Dağıtım

Sürüm <n.n> <Tarih> üzerinde aşağıdakilere dağıtılmıştır:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kopya No.** | **Verildiği Yer** |
| 1 | <Adı>, Proje Yöneticisi |
| 2 | <İsim>, Yönetici - Bilgi Yönetimi Şubesi (IMB) |
| 3 | <Adı>, Test Koordinatörü, IMB |
| 4 | <İsim>, Yönetici - Kurumsal Uygulamalar, IMB |
| 5 | <Adı>, Veritabanı Yönetimi Yöneticisi, IMB |
| 6 | <İsim>, Yönetici - BT Altyapı ve Destek Hizmetleri, IMB |
| 7 | <Ad>, <İş Birimi> Yöneticisi |
| 8 | <İş Birimi Test Koordinatörü> |
| 9 | <Diğer İş Birimi Temsilcileri> |
| 10 | <Diğer Paydaşlar> |

## Amaç

Bu belgenin amacı, proje içindeki Yazılım Bakımı ve Kullanıcı Desteği görevlerine rehberlik edecek temel ilkeleri sunmaktır.

Hedef kitle:

* <İş Birimi temsilcisi>
* <Diğer İş Birimi temsilcileri vb.>

## Kapsam

Bakımın neleri kapsayacağını açıklayın. Kapsam, Bakımcının önerilen değişikliklere ne kadar duyarlı olacağı ile ilgilidir. Örneğin, tam kapsamlı bir yazılım bakım konsepti, Maintainer'ın tüm dağıtım aşaması için tam destek sağlayacağını gösterir. Buna, onaylanan tüm yazılım değişikliği kategorilerine (yani düzeltmeler ve geliştirmeler) makul bir süre içinde yanıt verilmesi de dahildir.

Örneğin, System XYZ için Yazılım Bakım hedefi, her yıl iki operasyonel sürüm yayınlamaktır. Yapılandırma Kontrol Panosu, her sürümün hedef tarihlerini ve içeriğini belirleyecektir. Sürüm 1.0 desteği, öncelikli (sistemi çalıştıramayan ) düzeltici eylemlerle sınırlı olacaktır. Diğer tüm sorunlar kaydedilir ve bir sonraki sürüme dahil edilir. Tüm geliştirmeler planlanan bir sürüme kadar bekletilecektir.

## Referans Dokümanlar

Bu bölümde doküman oluşturulurken kullanılan referans dokümanlar örneğin ilgili projenin şartnamesi gibi listelenir.

## Kısaltma ve Terimler Sözlüğü

Bu bölümde doküman içerisinde kullanılan kısaltmalar ve terimler listelenecektir. Açıklamalar olabildiğince sade olmalı, diğer yandan, yanlış anlamaları asgari düzeyde tutacak kadar açık işlenmelidir.

| Adı | Açıklama |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **BAKIM FAALİYETLERİ**

## Genel Strateji

Bu bölüm, yazılım bakımını planlarken program/proje ekibinin politikalarını ve sorumluluklarını açıklamalıdır . Politikalar ve sorumluluklar genellikle bir kuruluş politikası / direktifleri el kitabında belirtilir ve burada atıfta bulunulabilir.

Bu plan, XYZ sisteminin yazılım bakımını sağlamak için gerekli süreçleri ve prosedürleri açıklar. Sistem XYZ, Sürüm 1.0, ABC Şirketinin Yazılım Geliştirme ekibi tarafından geliştirilmektedir ve ABC Şirketi Yazılım Bakım Ekibi tüm yazılım bakım işlevlerini yerine getirecektir.

NOT: Geliştirici bakım yapacaksa, aşağıdakiler kullanılır.

* ABC Şirketinin Yazılım Geliştirme Departmanı, SYSTEM XYZ Sürüm 1.0'ı geliştiriyor.
* Yazılım bakımı da Yazılım Geliştirme Departmanı tarafından yapılacaktır.

NOT: Bakım başka bir şirkete yaptırılsaydı, aşağıdakiler kullanılırdı.

* Sistem XYZ, Sürüm 1.0, Şirket ABC tarafından geliştirilmektedir ve yazılım bakım desteği için Şirket DEF'ye geçecektir. Sistem XYZ, alt sistemler TOPLAMA, İŞLEME ve RAPORLAMA içerir.
* Sistem XYZ, QRS ve STU sistemleriyle arayüz oluşturur. Bu plan, gerekli faaliyetleri detaylandırır ve Sistem XYZ için yazılım bakımı sağlamak üzere çeşitli sorumlulukları belirtir

## Sistem

Sistemin misyonunu, misyon ihtiyacını ve istihdamı içerecek şekilde tanımlayın. Birlikte çalışabilirlik gereksinimlerini belirleyin. Sistem işlevlerini tanımlayın. Sistemi şu açıklamaları içerecek şekilde tanımlayın: sistem mimarisi, bileşenleri ve arayüzleri; donanım ve yazılım. Her bir alt sistemi ve ana hardware/software bileşenini tanımlamak için ayrı alt paragraflar kullanın.

Her program veya modül için, bir dizi test çalışması ve beklenen sonuçlar tanımlanacak ve kaydedilecek ve tüm test koşullarını ve hata mesajlarını içerecektir;

Testi kaydetmek için kullanılan her sayfa, yük modülünün tarih ve saat damgası ve programlama birimine uygulanan testler kümesindeki bir sayfa numarası gibi sürüm de dahil olmak üzere test edilen programlama birimini tanımlamalıdır;

Programlar kalite denetimlerine tabi tutulacaktır. Denetimler, birim test durumlarının ve sonuçlarının gözden geçirilmesini içerecektir ve daha fazla birim testi içerebilir.

Birim testlerinin tamamlanması kaydedilecek ve test dokümantasyonu korunacaktır; ve

Test edilen programları test ortamına geçirmek ve geçişlerin yönetildiğinden ve doğru kayıtların tutulduğundan emin olmak için prosedürler oluşturulacaktır.>

## Durum

Sistemin başlangıç durumunu tanımlayın.

Örneğin, Sistem XYZ geliştirme aşamasındadır ve Sistem XY'nin yerini alır. Sistem XY, kurumsal operasyonlara entegre edilmemiş yarı otomatik bir sistemdir. Sistem XYZ bu entegrasyonu ve ek işlevselliği sağlayacaktır.

## Destek İhtiyacı

Desteğe neden ihtiyaç duyulduğunu açıklayın.

Örneğin, Sistem XYZ, 3 yıllık öngörülen bir ömre sahiptir. Bu süre zarfında, düzeltmeler ve geliştirmeler gerekecektir. Düzeltici bakım, kullanıcılar tarafından bildirilen gizli kusurları karşılayacaktır. Geliştirmeler veya

performansı artırmak ve kullanıcılara ek işlevsellik sağlamak için iyileştirmeler sunulacaktır. Sonuç olarak, bakım desteği gereklidir.

## Bakım Sorumlusu

Bakımcıyı tanımlayın.

Örneğin, Sistem XYZ'nin bakımcısı, ABC Şirketinin Yazılım Bakım Departmanıdır. (NOT: veya bakım bir dış kaynak tarafından sağlanıyorsa DEF şirketinin Yazılım Bakım Departmanı. Veya ayrı bir bakım kuruluşuna geçiş yoksa Yazılım Geliştirme Departmanı .)

performansı artırmak ve kullanıcılara ek işlevsellik sağlamak için iyileştirmeler sunulacaktır. Sonuç olarak, bakım desteği gereklidir.

## Destek Seviyesi

Sistem için destek düzeyini açıklayın.

Örneğin, Destek 3 yıl boyunca sağlanacak ve her yıl iki büyük sürüm için destek içerecektir. Yapılandırma Kontrol Panosu tarafından onaylanan tüm düzeltici ve geliştirmeler sürümlere dahil edilecektir. Tüm değişiklik isteklerinin izlenmesi gerekir. Bir Yardım Masası tutulacak ve gerektiğinde teknik destek sağlanacaktır.

## Destek Süresi

Teslimat öncesinden teslimat sonrası desteğe kadar olan destek dönemini açıklayın.

Örneğin, Bakımcı, geliştirme aşamasında destek sağlayacaktır. Bu destek, gereksinimleri, planları vb. gözden geçirmek için çağrı üzerine olacaktır. Teslimat sonrası destek süresi 3 yıl olacaktır.

## Problem ve Değişiklikler

Problem Çözüm Yönetimi ve Değişiklik İsteği Plan’ ları referans gösterilebilir

# **SORUMLULUK**

<Bakım ve Destek süreci için gerekli olan paydaşların ve diğer Bölüm personelinin rol ve sorumluluklarını tanımlayın.>

# **SİSTEM GÜNCELLEME**

Güncellenmiş sistem ve yazılımı kullanıcı ortamına uygulanmış değişiklerle birlikte önceki sürümle nasıl değiştireceğinizi açıklayın. Yapılacak değişikliklere ilişkin etki değerlendirmesi yapın ve <Analiz Raporu> oluşturun.

Analiz Raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Neyin analizinin yapıldığı

- Analizi kimin yaptığı

- Kullanılan analiz kriterleri:

a) Seçim kriterleri veya kullanılan önceliklendirme planı

b) Karar kriterleri

c) Kalite kriterleri

- Sonuçlar:

a) Neye karar verildiği ve seçildiği

b) Seçim sebebi

c) Yapılan hipotezler (tahminler)

d) Potansiyel riskler

- Uygunluk özelliklerinin analizi için aşağıdaki hususları dikkate alınır:

Tamlık

b) Anlaşılabilirlik

c) Test edilebilirlik

d) Doğruluğu kanıtlanabilirlik

e) Uygunluk

f) Geçerlilik

g) Tutarlılık

h) İçerik yeterliliği

# **ESKİ SÜRÜMÜ KULLANIMDAN ÇIKARMA**

Yeni sürümün onayından sonra, eski sistemin kullanıcı ortamından düşürülmesi ve böylelikle ürün kullanımının bırakılması planları ve faaliyetleri, yerini alan sistemlerle birlikte paralel çalıştırma, verinin yeni sistemlere dönüşümü, sistemin ve veri dosyalarının arşivlenmesi ve eğitim ve yardım desteğinin sağlanması gerçekleştirilir.

Örneğin Kullanım Sonlandırma Bildirim Formu hazırlanarak tarafların onayı alınmalıdır.

# **DEĞİŞİKLİKLERİN İLETİLMESİ**

Yapılan değişikliklerin tüm taraflara iletilmesini sağlayın

# **İZLENEBİLİRLİK**

Yapılan değişiklikler izlenebilir olmalıdır. Sistemin talep edilen gereksinimleri ile güncel sistem özelliklerinin müşteri ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı doğrulanmalıdır.

# EKLER