

STRUCTURA CONCEPȚIEI DE MENTENANȚĂ

Concepția de mentenanță trebuie să fie elaborată imediat după finisarea exploatării experimentale a produsului software.

Concepția de mentenanță se elaborează de către persoana de mentenanță pentru fiecare produs software primit spre mentenanță, care apoi este aprobată de către beneficiar.

Concepția de mentenanță trebuie să conțină următoarele capitole:

- domeniul de mentenanță a produsului software;
- aplicarea practică a procesului de mentenanță;
- determinarea persoanelor responsabile de mentenanță;
- evaluarea costului mentenanței.

1 Domeniul de mentenanță

Capitolul dat trebuie să determine obligațiunile persoanei de mentenanță, precum și tipul de suport pe care trebuie să-l asigure produsului software. Domeniul de mentenanță poate depinde de existența mijloacelor bugetare. În capitolul dat trebuie să fie descrise:

- tipurile de mentenanță îndeplinită;
- modul de mentenanță a documentației de program;
- acțiunile persoanei de mentenanță în cazul diferitor tipuri de mentenanță;
- nivelul necesar de instruire a personalului de mentenanță;
- organizarea serviciului de susținere a clienților ("Hot line");
- modul de livrare a produsului software.

2 Aplicarea practică a procesului de mentenanță

Concepția de mentenanță trebuie să reflecte sarcinile mentenanței produsului software după livrarea lui. În capitolul dat trebuie de determinat toate organizațiile (subdiviziunile), care participă la procesul de mentenanță, rolurile lor și sarcinile de bază. De asemenea este necesar de descris procesul de mentenanță ales pentru acest produs software.

3 Determinarea persoanelor responsabile de mentenanță

În capitolul dat trebuie de determinat organizațiile (subdiviziunile) și persoanele fizice concrete, responsabile de mentenanța produsului software. Este necesară determinarea rolului persoanelor fizice și precizarea obligațiunilor lor.

Îndeplinirea mentenanței conform acordului cu partea terță, trebuie să se menționeze în concepția de mentenanță.

4 Evaluarea costului mentenanței

În acest capitol trebuie să se efectueze evaluarea costului mentenanței. În cazul existenței acordului de mentenanță a produsului software pentru organizația externă, trebuie de luat în considerație:

- transportul pînă la amplasarea utilizatorului;
- instruirea atît a persoanelor de mentenanță cît și a utilizatorilor;
- suportul tehnic necesar al mijloacelor software și hardware achiziționate (standard);
- salariile și premiile personalului.

La elaborarea concepției, costul se evaluează în baza datelor limitate. Acest cost poate fi precizat în procesul de mentenanță.

În calitate de date inițiale pot fi utilizate datele proiectelor analogice.