

CONȚINUTUL PLANULUI DE MENTENANȚĂ

În dependență de volumul lucrărilor de mentenanță, trebuie să fie luată decizia de introducere a anumitor capitole într-un plan concret de mentenanță.

Capitolele, recomandate pentru a fi incluse în planul de mentenanță:

1 PREAMBUL

- 1.1 Descrierea produsului software menținut
- 1.2 Determinarea stărilor inițiale ale produsului software
- 1.3 Descrierea nivelului de suport necesar
- 1.4 Determinarea organizației (subdiviziunilor), care realizează mentenanța
- 1.5 Descrierea condițiilor (proceselor-verbale), coordonate între beneficiar și furnizor

2 LUCRĂRILE ORGANIZATORICE ȘI LUCRĂRILE DE MENTENANȚĂ

- 2.1 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță pînă la livrarea produsului software
 - 2.1.1 Realizarea procesului de mentenanță
 - 2.1.2 Determinarea infrastructurii procesului de mentenanță
 - 2.1.3 Stabilirea procesului de instruire
 - 2.1.4 Stabilirea procesului de mentenanță
- 2.2 Rolurile și obligațiunile persoanei de mentenanță după livrarea produsului software
 - 2.2.1 Realizarea procesului de mentenanță
 - 2.2.2 Analizele problemelor și modificărilor
 - 2.2.3 Realizarea (introducerea) modificărilor
 - 2.2.4 Examinarea și primirea modificărilor
 - 2.2.5 Transferul produsului software în condiții noi
 - 2.2.6 Retragera produsului software din exploatare
 - 2.2.7 Rezolvarea problemelor (inclusiv serviciul de susținere a clienților)
 - 2.2.8 În caz de necesitate – instruirea personalului (a persoanei de mentenanță și a utilizatorului)
 - 2.2.9 Perfecționarea procesului de mentenanță
- 2.3 Rolul utilizatorului
 - 2.3.1 Încercările de recepție
 - 2.3.2 Interconexiunea cu alte organizații

3 RESURSE

- 3.1 Personal
 - 3.1.1 Componenta personalului pentru proiectul concret
- 3.2 Mijloace de program
 - 3.2.1 Determinarea mijloacelor de program, necesare pentru suportul exploatării sistemului (ținînd cont de cerințele de sistem)
- 3.3 Mijloace tehnice
 - 3.3.1 Determinarea mijloacelor tehnice, necesare pentru suportul exploatării sistemului (ținînd cont de cerințele de sistem)
- 3.4 Utilaj (aparatură)

3.4.1 Determinarea cerințelor față de utilajul (aparatura) sistemului (în afară de mijloacele tehnice ale tehnicii de calcul)

3.5 Documente

3.5.1 Planul de asigurare a calității

3.5.2 Planul de dirijare a configurației (poate fi comun cu procesul de elaborare)

3.5.3 Documentele de elaborare (se transmit din procesul de elaborare)

3.5.4 Instrucțiunile de mentenanță

3.5.5 Modul de realizare a verificării și atestării produsului software

3.5.6 Procedurile de testare și actele de testare

3.5.7 Planul de instruire

3.5.8 Instrucțiunile de exploatare a produselor software (se transmit din procesul de elaborare)

3.6 Resurse informaționale

4 PROCESUL DE ÎNDEPLINIRE A ACTIVITĂȚII CONCRETE

4.1 Procesele îndeplinite de persoana de mentenanță

5 INSTRUIRE

5.1 Determinarea nivelului de instruire, necesar persoanei de mentenanță și utilizatorului

6 PROCESELE-VERBALE ȘI RAPOARTELE CU PRIVIRE LA MENTENANȚĂ

6.1 Lista interpelărilor utilizatorului, privind prestarea serviciilor de mentenanță, PM și MP

6.2 Starea interpelărilor conform categoriilor

6.3 Prioritățile interpelărilor

6.4 Datele de control, colectate în timpul lucrărilor de mentenanță