09.3 Доработка ПО

Формирование требований от заказчика

- Внесение изменений в Программу, влекущее за собой изменения функционала, структуры БД, перечня или вида форм выходных данных осуществляется только на основании технического задания (ТЗ) или дополнения к техническому заданию (допТЗ);
- ТЗ/допТЗ в обязательном порядке должно быть утверждено руководством Заказчика и согласовано с Исполнителем;
- Незначительные изменения (не требующие от Исполнителя на их реализацию затрат времени более одного рабочего дня одного работника) допускается оформлять протоколом, согласованным с Исполнителем. Протокол должен храниться с ТЗ как его неотъемлемая часть.

Оформление доработки

Оформление доработки осуществляется через составление запроса на изменение (ЗНИ), в котором указываются:

- документ, на основании которого производится доработка (служебная записка, ТЗ или допТЗ);
- планируемые объёмы доработки
- планируемые трудозатраты и сроки выполнения работ.

Оформленный ЗНИ подписывается представителями Заказчика и Исполнителя. Работы по ЗНИ включаются в годовой план работ Исполнителя.

Выполнение доработки

При выполнении доработки регистрируется запрос в Системе технической поддержки пользователей (СТПП), в котором ежедневно указываются трудозатраты по выполненным работам. По окончании работ запрос закрывается, в оформленный ЗНИ вносятся фактические трудозатраты в соответствии с данными, указанными в запросе. Выполнение работ подтверждается подписями представителями Заказчика и Исполнителя в ЗНИ.

Документы

Договор об оказании услуг по информационному и техническому обеспечению эксплуатации ИТ-систем.