



Взаимоотношения заказчик-исполнитель при разработке

ПО
Константин Кондратюк, Владислав
Балин

Международная конференция

Software People 2011

7-9 апреля, Москва

Содержание

- Выбор исполнителя
- Требования и техническое задание
- Контроль за выполнением проекта
приемка работ
- Внедрение, поддержка и сопровождение
- Вопросы и ответы

ВЫБОР ИСПОЛНИТЕЛЯ

Идеальный подрядчик. КТО

ОН?

- Определить требования
- Отобрать кандидатов
- Провести конкурс
- Пилотный проект

Требования к подрядчику

- Опыт в предметной области
- Знание необходимых технологий
- Положительные отзывы на рынке
- Гибкость
- Эмоциональный интеллект
- Общие ценности
- Корпоративная культура

Организация тендера

- Паспорт проекта
- Бизнес-требования
- Выбор претендентов
- Критерии оценки предложений
- План проведения
- Подведение итогов

Действующие стандарты

- ГОСТ 19 и ГОСТ 34
- Протокол отношений заказчик-исполнитель
- Не задают требований к процессу разработки
- Ключевые документы – ТЗ и ПМИ

Виды контрактов

- Повременная оплата (time and material)
 - Риск и управление требованиями на заказчике
 - Время – признак конца этапа
- Фиксированная цена (fixed price)
 - Все риски на подрядчике
- Возмещение затрат (cost reimbursable)
 - Риски распределяются между заказчиком и подрядчиком

“Методологии” разработки

- Code-and-Fix
- Agile (Scrum, XP)
- Evolutionary Prototyping
- RUP
- Spiral
- Waterfall

Цикл разработки

- Определяет структуру плана
- Поэтапный план – часть ТЗ
- Этап – единица оплаты
- Подходы:
 - Iterative
 - Mix
 - Grand Design

ТРЕБОВАНИЯ И ТЗ

Управление требованиями

- Требования:
 - бывают функциональными и не функциональными
 - разные по ценности (MoSCow)
 - разные по стоимости реализации
 - должны полны и непротиворечивы
 - и они меняются...
- Требованиями надо управлять!

ТЗ по ГОСТ 19

- Цели и задачи работы
- Ключевые технические требования
- Поэтапный план работ
- Соглашение по организации работ

Составление поэтапного плана

- План – последовательность этапов
- Этап – единица оплаты
- Этап определяется результатами, а не процессом
- Результаты имеют критерии приемки
- Общие критерии приемки расписаны в ПМИ. ПМИ – результат одного из этапов
- Внедрение и поддержка – тоже этапы

Типовые этапы

- Эскизный проект
 - Результаты: прототип, техническая документация
- Технический проект
- Рабочий проект
- Внедрение
- Сопровождение
- Состав этапов может меняться

Оценка срока и бюджета

- Детальнее задачи – точнее план
 - понимаем структуру работ и рисков
- Методы оценки трудозатрат
 - PERT-Estimation
 - COSOMO II
 - Функциональные точки
- Общая стоимость владения
 - Разработка + внедрение (CAPEX)
 - Эксплуатация + поддержка (OPEX)

Управление рисками

- Что такое риск?
- Процесс управления рисками
- Конструкция «Условие-Последствие»
- Распределение ответственности
- Основные риски ИТ-проекта
- Выгоды возмещают риски

КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ПРОЕКТА И ПРИЕМКА РАБОТ

Способы оценки прогресса

- План работ (готово на 90%!)
 - Спроектировано
 - Готово к демонстрации
 - Работают!
- Считаем количество:
 - функций, имеющие бизнес-ценность
 - use cases
- Аудит архитектуры на соответствие

Мониторинг эффективности

- Точность оценки трудозатрат
- Оценка качества тестирования
- Ограничение текучести персонала
- Лимиты по видам активностей
- Когда требования превращаются в спам
- Сегодняшние проблемы – это вчерашние риски

Программа и методика ИСПЫТАНИЙ

- Принимать все сразу, или по частям?
- Методика – способы тестирования (как)
- Программа – план тестирования (что)
- Каждый пункт программы соответствует ТЗ
- Детализирует требования ТЗ
- ПМИ составляется как можно раньше

Организация процесса

приемки

- Составляется протокол «испытаний»
- Выявленные недостатки устраняются
- Подписывается акт приемки-передачи
- Важно для внедрения:
 - Привлечение конечных пользователей
 - Процедура постановки в эксплуатацию
 - Процедуры обработки экстренных ситуаций
 - Наличие документации согласно ТЗ
- Внедрение и поддержка – тоже этапы

ВНЕДРЕНИЕ, ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ

Процесс поддержки ПО

- Непрерывный процесс доработок и исправлений ошибок
- Доработки могут быть существенны
- Инциденты отличаются по срочности:
 - «Немедленно» – релиз вне графика
 - «Обязательно» - в ближайшем релизе
 - «Обычный» – эти можно двигать

Планирование релиза

- Оценка сроков решения инцидентов затруднена
- Инцидентов много, они не связаны друг с другом
- Релиз планируется на основе среднего темпа исправления
- Релиз жестко ограничен временем, выходит регулярно

Организация процесса

поддержки

- Первая линия поддержки (Helpdesk)
 - консультирует пользователей
 - регистрирует ошибки и доработки
- Вторая линия поддержки (программисты)
 - Исправляет ошибки
 - Реализует доработки
- Третья линия поддержки (архитектора)
 - Решают сложные ошибки
 - Следят за целостностью архитектуры

Метрики оценки поддержки

- SLA (Service Level Agreement)
 - Гарантированное время реагирования на инциденты
- Размер очереди открытых инцидентов
- Средний темп исправления инцидентов

Свойства инцидента

- Severity – серьезность проблемы, оценивается автором
 1. Общесистемный сбой, потеря данных
 2. Функция не работает
 3. Часть функции не работает
 4. Косметика
- Priority – приоритет, назначается исполнителем

Триаж: назначение приоритета

- Тriage – процесс сортировки раненых на поле боя по степени тяжести ранения.
- Критерии:
 - Объем затронутого функционала
 - Критичность затронутых функций
 - Наличие workaround
 - Частота проявления инцидента
 - Количество затрагиваемых пользователей
 - Затраты на исправление

Вопросы и ответы

СПАСИБ
О