

Взаимоотношения заказчикисполнитель при разработке

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

OH?

- 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 заказчикисполнитель
- 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!



Т3 по ГОСТ 19

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

7-9 апреля, Москва Составление поэтапног

- 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
 - COCOMO II
 - Функциональные точки
- Общая стоимость владения
 - Разработка + внедрение (САРЕХ)
 - 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%!)
- Степени готовности:
 - 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

SOFTWAREPEOPLE Software is all about people

> 7-9 апреля, Москва Программа и методи

- Принимать все сразу, или по частям?
- Методика способы тестирования (как)
- Программа план тестирования (что)
- Каждый пункт программы соответствует **T3**
- Детализирует требования ТЗ
- ПМИ составляется как можно раньше

7-9 апреля, Москва 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 Т3
- 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

SOFTWAREPEOPLE Software is all about people

7-9 апреля, Москва Триаж: назначение

- Триаж 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