

YAZILIM BAKIM REHBERİ



TELİF HAKKI KORUMALI BELGE

TÜBİTAK 2017 Copyright (c)

Bu rehberlerin, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ve diğer ilgili mevzuattan doğan tüm fikri ve sınai hakları tescil edilmesi koşuluna bağlı olmaksızın TÜBİTAK'a aittir. Bu hakların ihlal edilmesi halinde, ihlalden kaynaklanan her türlü idari, hukuki, cezai ve mali sorumluluk ihlal eden tarafa ait olup, TÜBİTAK'ın ihlalden kaynaklı hukuksal bir yaptırımla karşı karşıya kalması durumunda tüm yasal hakları saklıdır.

1. KAPSAM VE AMAÇ

1.1. Yazılım bakımı nedir?

Yazılım bakımı, mevcut yazılım üzerinde gerçekleştirilecek hata giderme, işlev ekleme ve iyileştirmelere yönelik yazılım geliştirme faaliyetleri ile ilgili dokümantasyonun güncellenmesi faaliyetlerini kapsar. İşletim sistemi, uygulama sunucusu, veritabanı yönetim sistemi, kullanılan hazır yazılım ve kullanılan yazılım dili vb. teknolojileri değiştirme ihtiyacı ile oluşan yazılım geliştirme faaliyetleri yazılım bakımı kapsamında değil, yazılım modernizasyonu kapsamında ele alınmalıdır.

1.2. Yazılım bakım projesinin paydaşları belirlendi mi?

Projeye etki edebilecek ve projenin sonuçlarından etkilenebilecek iç ve dış paydaşlar belirlenmeli, onlardan beklentiler anlatılmalı ve bu paydaşlardan gerekli taahhütler alınmalıdır.

Bakım projesi yapılacağı için daha önce projeyi geliştiren veya bakımını yapan ekip de proje paydaşı olarak eklenmelidir.

1.3. Yazılım bakım projesinin kapsamı net olarak belirlendi mi?

Proje kapsamı belirlenirken mevzuat değişiklikleri, yeni ihtiyaçlar, mevcut yazılımın eksiklikleri, entegrasyon ihtiyaçları, kalite özelliklerindeki değişiklik ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır.

Yazılım geliştirme planlama çalışmalarına başlamadan önce kapsam belirleme çalışması yapılmalıdır. Bu amaçla yapılacak analiz sırasında, Uluslararası İş Analizi Enstitüsü (IIBA) tarafından BABOK Version 3'te belirtilmiş olan iş analiz teknikleri kullanılabilir. Bu faaliyetler kapsamında kullanılacak on dört farklı iş analizi tekniği Kurumsal Dijital Dönüşüm Planlama Rehberi'nde verilmiştir.

Mevzuatların zorunlu kıldığı ulusal veya uluslararası standartlar ve/veya referans modeller dikkate alınarak, ürün veya ürünlerin hangi özelliklerden oluşacağı, paydaşların ürün(ler)den beklentilerinin açık bir şekilde belirlenmiş olması gerekmektedir. Üst seviye isterlerin belirlenmesi süre, bütçe ve kaynak tahminlemesinin daha sağlıklı bir şekilde yapılmasına katkı sağlayacaktır.

2. YAPILACAK İŞİN TANIMI

2.1. Gerçekçi bir planlama yapılabilmesi için üst seviyedeki faaliyetlerin kırılımı yapılarak detaylı faaliyetler değerlendirilmelidir. Detaylı faaliyetler belirlendi mi?

Faaliyetler, sorumluları, görev alacaklar, ihtiyaç duyulan kaynaklar ve faaliyetler arasındaki öncül ardıl ilişkiler ile bağımlılıkları belirlenmelidir. Öncül ardıl ilişkiler ve bağımlılıklar çalışma takvimini etkiler ve bunların belirlenmesi kaynak dengelemesi için gereklidir.

Projede izlenecek yazılım geliştirme yaşam döngüsünün belirlenmesi, planlama aşamasında faaliyetlerin ilişkilerini, iterasyonları ve aşamaları belirleyebilmek için daha yapısal bir yaklaşım sunar. Proje karakteristikleri, riskleri, yazılım bileşenlerinin karmaşıklık seviyeleri ve bağımlılıkları ile isterlerin hangi aşamada ne kadar netleşeceği değerlendirilerek bir yazılım geliştirme yaşam döngüsü (şelale, spiral, artırımı yinelemeli, vb.) seçimi yapılmalı ve bu seçime yönelik gerekçeler açıklanmalıdır.

Paydaşların katılımı ve iletişimi 2.10'da belirtildiği biçimde plana yansıtılmalıdır. Risk yönetimi faaliyetleri proje planlama aşamasında göz önünde bulundurulmalı ve buna yönelik insan kaynağı, iş gücü ve araç gibi konular değerlendirilmelidir.

Kurulum / geçiş faaliyetlerinin planlanması gerekmektedir. Konfigürasyon yönetim planı ve kurulum/geçiş planı yapılırken kullanılacak araç, ortam, çevresel faktörler dikkate alınmalıdır. Geliştirme, test ve ürün ortamı konfigürasyonlarının, operasyonel verinin gizlilik seviyesi değerlendirilerek verilerin yedeklenmesi ve geri kurtarma senaryolarının planlanması gerekmektedir.

Mevcut durumda çalışan sisteme ilişkin yazılım dokümantasyonuna (gereksinim dokümanı, tasarım dokümanı vb.) İdare'nin sahip olup olmadığı kontrol edilmelidir. Bu dokümantasyonun oluşturulması ve/veya güncellenmesi gibi aktiviteler eklenmelidir.

Bakım projesinde erken aşamada bir yazılım sürümü yüklenebileceği ve sık aralıklarla yazılım sürümleri kurulabileceği değerlendirilerek kabul prosedürleri, kurulum prosedürleri ve geçiş planlarının oluşturulmasına yönelik aktiviteler planlanmalıdır.

Yazılım sürümlerine ilişkin kapsam belirleme çalışmalarında mümkün olduğunca Yüklenici personeli ile ortak çalışılmalıdır. Buna yönelik aktiviteler ve kaynaklar planlanmalıdır.

Kalite, ölçme – analiz ve izleme – değerlendirme faaliyetleri 2.5'te belirtildiği biçimde plana yansıtılmalıdır.

2.2. Proje için efor, süre ve maliyet tahminlemesi yapıldı mı?

Mevcut durumda çalışan sisteme ilişkin güncel yazılım dokümantasyonunun, İdare'nin elinde bulunması ve Yüklenici'ye iletilebilmesi efor, süre ve maliyete etki edecektir.

Efor tahminlerken literatürde tanımlı bir yöntem kullanılması önerilmektedir. Kullanılan varsayımlar açıklanmalıdır. Örnek yöntemler şunlardır: Uzman Değerlendirmesi, karşılaştırmalı tahminleme, 3 nokta tahminleme (3-point estimation), COCOMO, Delphi.

Tahminleme aktivitelerinde kişilerin görüşlerine başvurulması durumunda bu kişilerin mümkün olduğunca çok sayıda ve benzer projelerin farklı aşamalarında çalışmış olmasına dikkat edilmelidir.

Kurumun benzer projelerine ilişkin verilerin (üretkenlik verisi, sprint hızı, test mühendisliği verileri, gözden geçirme verileri vb.) kullanılması önerilmektedir. Kurum verilerinin literatürde yer alan endüstri verilerinin kullanımına göre daha sağlıklı olacağı değerlendirilmektedir.

Efor ve maliyet tahmini için yazılıma işletim ve kullanıcı desteği verilecek mi, ne seviye de verilecek belirlenmelidir.

Maliyet tahminlemede, maliyete etki edebilecek farklı kalemler (donanım, hazır yazılım, güvenlik ve ağ altyapısı vb.) düşünülmelidir. Bunların yanı sıra, enflasyon ve olası kur artışı gibi ekonomik verilerdeki değişiklikler de değerlendirilmelidir. Birim fiyatların belirlenmesine yönelik mevcut ve güncel verilerden faydalanılabilir. Bu veriler mevcut değilse piyasa araştırması yapılabilir.

2.3. Konfigürasyon yönetimi yapılması planlandı mı?

Konfigürasyon yönetimi yapılacak ürünün yaşam döngüsü boyunca konfigürasyonunun izlenmesi ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bir konfigürasyon ögesinin fiziki ve işlevsel karakteristiklerini belirlemek ve belgelemek, bunlar üzerinde meydana gelen değişiklikleri kontrol etmek, değişiklik sürecini, uygulama durumunu raporlamak ve belli gereksinimlere uygunluğunu doğrulamak amacıyla planlanmalıdır.

Bakımı yapılacak ürünün daha önceki konfigürasyon öğeleri varsa incelenmeli, yoksa yeni oluşturulacak konfigürasyon yönetiminde hangi öğelerin olması gerektiği değerlendirilmeli, bununla ilgili araçlar düşünülmeli ve buna göre planlama yapılmalıdır. Bakımı yapılması planlanan ürünün daha önce konfigürasyon yönetimi yapılmamışsa, öncelikle yayında olan ürün(ler)le bakımı yapılan ürün(ler) arasındaki bütünlük sağlanmalıdır. Yazılıma gelecek değişiklik isteklerinin nasıl yönetileceği planlanmalıdır.

Konfigürasyon yönetiminde geliştirme ortamı, test ortamı ve ürün ortamı olmak üzere 3 farklı ortam değerlendirilmelidir. Bu ortamlarla ilgili konfigürasyon bilgileri mevcut değilse oluşturulmalıdır. Test ve ürün ortamına yapılacak donanım ve yazılım kurulumu ile güncellemelerinin sorumluluğunun da kimde olacağı konfigürasyon planlamasında belirlenmelidir.

Konfigürasyon yönetimi kapsamında uygulama ortamıyla ilgili varsa felaket kurtarma senaryosunun yapılması yoksa senaryonun oluşturulması ve yapılması olası problemlere karşı tedbirler alınabileceğinden gereklidir. Kurtarma senaryolarının belirli aralıklarla ilgili paydaşların teknik ekibiyle birlikte yapılması da senaryoların güncelliği açısından önem arz etmektedir.

2.4. Proje Teklif Formu'nda projede önerilen alternatif çözümlerin olası riskleri çıkarıldı mı?

Form'da belirtilen risk kategorilerinde riskler belirlenirken aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmalıdır.

İdari riskler: Üst yönetimin desteğinin olmaması, yeterli ve yetkin insan kaynağı bulunamaması, altyüklenici

performansının beklenen gibi olmaması

Hukuki riskler: Mevzuatların eksik olması, mevzuat altyapısının olmaması

Teknik riskler: Seçilen teknolojilerin kendini kanıtlamamış olması, teknolojilerin ihtiyacı karşılamaması, teknolojiler hakkında bileşen kütüphanesi veya tecrübe gibi alanlarda destek bulunamaması

Mali riskler: Kur artışı

2.5. Projede takip edilecek kalite, ölçme – analiz ve izleme – değerlendirme faaliyetleri planlandı mı?

Projede takip edilecek ölçümler/metrikler belirlenmelidir. Bu metriklerin plandan sapması durumunda alınacak düzenleyici/önleyici faaliyetler tespit edilmelidir. Proje performans hedefleri belirlenerek plana yansıtılmalıdır. Proje ölçme ve analiz faaliyetlerinin periyodik olarak yapılması ve performans hedeflerinin güncellenmesi planlanmalıdır.

Süreç denetimleri, iş ürünü gözden geçirmeleri, konfigürasyon denetimleri ve kritik iş ürünlerine (Yazılım Gereksinimleri Belirtim Dokümanı, Yazılım Tasarım Dokümanı, Test Prosedürleri, Proje Planları vb.) yönelik onay/taahhütler için gerekli faaliyetler tanımlanmalıdır.

Süreç denetimlerinin tercihen organizasyonda geliştirme ekibinden bağımsız uzmanlar tarafından yapılması tavsiye edilmektedir. Denetim ve gözden geçirme sonucunda çıkan bulguların durumları takip edilmelidir.

2.6. Proje süresince ihtiyaç duyulabilecek yetenek kümeleri ve uzmanlık alanları belirlendi mi?

Projede görev alacak personellerin nasıl karşılanacağı belirlendi mi?

İhtiyaç duyulan uzmanlık alanları ve yetenek kümelerinin belirlenmesi önem taşımaktadır. Kurumun/ yüklenicinin işe alım prosedürleri değerlendirilmelidir. Bazı uzmanlık alanları ile ilgili uzmanlara erişim kısıtlı olabileceğinden bu alanlarda tedariğe dikkat edilmelidir.

2.7. Projede görev alacak personellerin ihtiyaç duyacakları eğitimler planlandı mı?

Proje ihtiyaçları ve çalışacak kişilerin profillerine göre eğitim ihtiyaçları belirlenmelidir. Bilişim teknolojileri alanının hızla gelişen bir alan olduğu değerlendirilerek yeni teknolojiler ve yaklaşımlara yönelik eğitimler düşünülmelidir.

Bakımı yapılacak ürünle ilgili teknoloji belirli olduğu için ilgili eğitimlerin eğer bakım yapacak ekip tarafından alınmamışsa eğitim planına alınması değerlendirilmelidir.

2.8. Yazılımla ilgili verilecek destekler ve değişiklik yönetimi planlandı mı?

Yazılım kullanılırken yazılımla ilgili fonksiyonların son kullanıcılara aktarılması için çeşitli faaliyetler gerçekleştirilebilir. Bu faaliyetler yazılımla ilgili kullanıcı kılavuzlarının hazırlanması, çağrı merkezi kurulması, gelen isteklerin kaydedilmesi için talep yönetim sisteminin kurulması ve yazılım içerisinden kolayca erişilebilecek şekilde dinamik yardımın sağlanması olarak düşünülebilir. Yazılımla ilgili sağlanacak

çağrı merkezi desteğinin seviyesi belirlenmeli, bu seviyeye göre maliyetin değişeceği göz önünde bulundurulmalıdır. Talep yönetim sisteminin kurulmasıyla yazılımla ilgili sorulara cevap verilebildiği gibi gelen hata ve önerilerin de kayıt altına alınması sağlanacaktır. Yazılım geliştirme yöntemi olarak çevik yazılım geliştirme yöntemi kullanılacaksa ilgili taleplerin son kullanıcılarla görüşülerek netleştirilmesi neticesinde proje planı göz önünde bulundurularak ilgili paydaşların katılımıyla önceliklendirilmesi ve önceliklendirmelerin yazılım ihtiyaçları doğrultusunda sık sık güncellenmesi gerekmektedir. Bu işlemler bakım planlamasına da katkı sağlayacaktır.

Bakım sırasında sürümlerle ilgili gerçekleştirilen özelliklerin ilgili paydaşların katılımıyla yapılacak bir toplantıda gösterimi ve doğrulanması da planlamaya dâhil edilmelidir. Bu işlemin her sürüm açılışı öncesi yapılması (acil düzeltme sürümleri hariç) iyi bir pratiktir. Acil hatalar için de yama sürümü alınmasıyla ilgili sorumluluklar da belirlenmelidir.

Kullanıcıları yazılımla ilgili değişiklikler ve güncellemeler konusunda bilgilendirmek, sıkça sorulan soruların cevaplarını yayınlamak, destek faaliyetleri ile ilgili bilgilendirmeler için yazılımla ilgili bir portal kurulması da göz önünde bulundurulmalıdır.

İhtiyaçlar doğrultusunda çağrı merkezi kurulumu, talep yönetim sistemi kurulumu, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi ve portal kurulumu hususlarının projeye olası maliyetlerinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

2.9. Proje planlamasında yapılacak faaliyetlerde (gereksinim yönetimi, tasarım, test, konfigürasyon yönetimi vb.) kullanılacak araçlar belirlendi mi?

Proje boyunca yürütülecek olan faaliyetlerde ilgili faaliyete odaklı bir araç kullanmak hem geliştirme hızını arttıracak hem de konfigürasyon yönetimini kolaylaştıracaktır. Gereksinim yönetimiyle ilgili kullanılacak bir araç gereksinimlerin geliştirme süreci boyunca sürekli güncellenebilmesini ve geliştirilen yazılımla gereksinimlerin senkronize olmasını sağlayacaktır. Tasarım faaliyetlerinde kullanılacak araç geliştirilen ürünle ilgili tasarıma kolay erişimi sağlayacak, geliştirme ekibi tarafından tasarımın şeffaf bir şekilde takip edilebilmesini ve gerektiğinde güncellenebilmesine katkı sağlayacaktır. Test aracının kullanılması testlerin diğer yazılım geliştirme ürünleriyle eşleştirilmesini sağlayacak ve geliştirilen yazılımın testlerinin yapılabilmesini kolaylaştıracaktır. Ölçme ve analiz altyapısının kurulması ve ölçüm verilerinin toplanabilmesi için ihtiyaç duyulacak araç ve destek teknolojileri değerlendirilmelidir. Yazılım geliştirme süresinde kullanılacak bu ve buna benzer ürünlerin seçilmesi ve proje bütçesine eklenmesi gerekmektedir.

Bakım kapsamında varsa daha önceden kullanılan araçların kullanımı bakım sürecindeki hızı arttıracaktır. Fakat yeni araç kullanımı konusu da değerlendirilmelidir. Daha önceden kullanılan araç yoksa yeni araç kullanımı ve var olan verilerin bu araca aktarımı da değerlendirilmelidir.

2.10. İlgili paydaşların projeye katılımı ve projenin mevcut durumunun iletişimi planlandı mı?

Projenin mevcut durumunu (riskler, çalışma takvimi, ölçümler, performans hedefleri ve bütçe) değerlendirmek ve alınacak aksiyonları belirlemek üzere karar alma yetkisine sahip paydaşların katılımıyla gerçekleştirilecek toplantıların planlanması önerilmektedir.

Yönetim gözden geçirme toplantısı, proje ilerleme toplantısı, dış sistem entegrasyonlarına yönelik toplantılar, gözden geçirme toplantıları gibi faaliyetlerde de ilgili paydaşların katılımı değerlendirilmelidir.

Daha önce yazılımı geliştiren veya bakımını yapan ekipten bilgi birikimi (know-how) aktarımına yönelik planlama yapılmasının faydalı olacağı öngörülmektedir.

3. İŞ MODELİ

3.1. Yazılım bakımı yüklenicilere mi yaptırılacak?

Projede yüklenici kullanımı düşünülüyorsa kurumun yüklenici yönetimindeki tecrübesi ve olgunluğu ile yüklenici performansının beklenen gibi olmama durumunda yapılacaklar göz önünde bulundurulmalıdır. Yüklenici tedarikçisine yönelik hazırlanacak teknik şartnamede işin kapsamının eksiksiz ve gerekli detayları içerecek şekilde tanımlanmasına, yüklenicinin yetkinliğinin doğru ve tam olarak tanımlanmasına, yüklenicinin yaptığı işin kabul şartlarına, olası ceza maddelerine ve kontrol noktalarının gereken periyotlarda tanımlanmasına dikkat edilmelidir.

3.1.1. Piyasa araştırma faaliyetleri (ihtiyacın karşılanma yöntemini belirleme, yüklenicilerin seçimi, tedarik yöntemini belirleme) plana dahil edildi mi?

Alınacak yazılım bakım hizmeti kapsamında adam kiralama, birlikte geliştirme ve çıktı taahhütlü (tamamen karşı taraf geliştirmesi) gibi alternatif ihtiyaç karşılama yöntemleri değerlendirilir. Bunların herbirinin kendine göre avantaj ve dezavantajları vardır.

Yöntem belirlendikten sonra alınacak hizmet kapsamında gereksinimleri açık şekilde gösteren bir şartname ilgili iş birimleri ve BT birimlerinden destek alınarak oluşturulur ve yüklenicilere tekliflerini hazırlamaları için yeterli süre verilir. Teknik şartnamenin tedarik edilecek ürünün ihtiyaç duyulan tüm fonksiyonlarını kapsaması gerekmektedir. Teknik şartname maddelerinin, gereksinimlerin eşit büyüklükte verilmesi gerekir. Büyük bir gereksinim alt tanımlı parçalara ayrılıp uygun büyüklükte verilmelidir. Belirsiz ve taraflarca yanlış anlaşılacak ifadelerden kaçınılması gerekmektedir. Mümkün olduğunca yalın bir dil kullanılmalıdır. Şartnamelerin kurumun teknik altyapısı ile uyumlu olmasına dikkat edilmeli, bu nedenle BT birimlerinin kontrolü önemli ve kritik olmaktadır.

Yüklenici değerlendirme kriterleri ve karar alma süreçleri belirlenir. Bu kriterlere örnek olarak geçmiş başarıları, tecrübe yıl sayısı, referansları, kabiliyetleri, büyüklüğü, finansal durumu, lokasyonu, teklif bedeli, ihtiyaçları karşılama durumu, personel yeterlilik durumu, sertifikalar, teslimatlara olan duyarlılığı, çalışma

uyumu ve duyarlılığı, referans memnuniyetleri verilebilir. Çıktı taahhüdü ile çalışma şekli seçilmiş bile olsa yüklenicilerin kurumsal kabiliyeti, personel profili ve projeye bakış açısı anlamında (iç süreçleri, metodolojik yaklaşım gibi) değerlendirme kriterlerinin de göz önünde bulundurulması faydalı olacaktır.

Yüklenici değerlendirme kriterlerine ek olarak bakım fiyat teklifi de istenebilir. İşin tamamlandıktan sonra sürdürülebilirliği açısından, teklif edilecek bakım fiyatının da öğrenilerek bunun değerlendirmeye katılması sonradan çıkabilecek yüksek fiyatların önüne geçebilmektedir. Bu noktada verilen teklifin geçerlilik süresinin hizmet alımı sonrasına denk gelmesine dikkat edilmesi gerekir.

Şartname için gönderilen teklifler, belirlenen değerlendirme kriterlerine uygun şekilde değerlendirilir. Değerlendirmelere ilişkin kanıtlar toplanır. Bu noktada ilgili belgelerin (kurumsallığını gösterir belgeler, örnek sürüm planı gibi) yüklenici tarafından temin edilmesi beklenir. Adayların sundukları referanslar doğrulanır.

Değerlendirme tamamlandıktan sonra yüklenici seçimine karar verilir. Bu karar yazılı bir şekilde kayıt altına alınarak iletişimi sağlanır ve devamında sözleşme hazırlama aşamasına geçilir.

3.1.2. Tedarik işlemleri faaliyetleri (sözleşme hazırlama, satın alma) plana dahil edildi mi?

Sözleşme, alınacak hizmet kapsamında yükleniciden beklenen gereksinimleri ve hizmet seviyelerini içeren belgedir. Örnek bir sözleşme şu içeriğe sahiptir:

Sözleşme İçeriği	Tanım
Temel Şartlar ve Koşullar	Sözleşmenin süresini, tarafları, yeri, kapsamı, tanımları içeren bölümdür.
Hizmet Tanımı ve Kapsamı	Hizmetlerle sağlanacak işlevler ve hizmet sunumuyla ilgili kısıtların verildiği bölümdür.
Hizmet Standartları	Hizmetin sağlanması beklenen minimum değerlerin belirtildiği bölümdür. Performans, kalite, erişilebilirlik, çözüm süresi gibi.

Sözleşme İçeriği	Tanım
Kaynak Taahhüdü	Yüklenicinin standartlara uyum için taahhüt ettiği kaynak (eleman sayısı, sunucu kapasitesi, işlem süresi gibi) miktarını gösteren bölümdür.
Yönetim Raporlama	Yüklenicinin hizmetle ilgili sunacağı raporlama faaliyetlerini ve dönemlerini gösteren bölümdür.
Sorumluluklar ve Bağımlılıklar	Her iki tarafın sorumlulukları ve bağımlılıklarının anlatıldığı bölümdür. Örnek: İletişim, yönlendirme gibi.
İletişim Bilgileri	İletişim şeklinin ve kontak kişilerin belirtildiği bölümdür.
Ödeme Bilgileri	Ödemelerin nasıl ve ne zaman yapılacağıyla ilgili bilgileri içeren bölümdür. Ek olarak vergi, masraf ve harç ödemeleriyle ilgili bilgiler bu bölümde verilir.
Sözleşme Gözden Geçirme ve Değişiklik Yönetimi	Sözleşme gözden geçirme takviminin belirtildiği ve değişikliklerin nasıl yönetileceğiyle ilgili bilgilerin verildiği bölümdür.
Uyuşmazlıkların Giderilmesi	Sözleşmeye konu hizmetle ilgili tarafların yaşayabileceği olası uyuşmazlık durumlarının ve giderilmesi için planlanan çözümlerin tanımlandığı bölümdür.
Gizlilik	Yüklenicinin uyması gereken bilgi güvenliği kuralları ve gizlilik şartlarının verildiği bölümdür. Projede gizli veriler olması durumunda kritiktir.

Sözleşme İçeriği	Tanım
Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları	Sunulan hizmet kapsamında Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları ile ilgili uyulması gereken gereksinimlerin belirtildiği bölümdür. (ürünün izinsiz çoğaltılması, yayılması gibi durumların engellenmesi için)
Sözleşmenin Sona Ermesi ve Fesih	Sözleşmenin hangi şartlarda sona ereceğini ve tarafların sözleşme feshine ilişkin şartların belirtildiği bölümdür.
Mücbir Sebepler	Sözleşme süre uzatımına esas olabilecek geçerli mücbir sebeplerin listelendiği bölümdür.
Cezai Durumlar	Gecikme, taahhüdün yerine getirememeye gibi durumlarda uygulanacak cezai işlemlerin belirtildiği bölümdür.
Garanti	Sözleşmeye konu hizmetle ilgili taraflarca anlaşmaya varılan geçerli garanti şartlarının verildiği bölümdür.

Sözleşme hazırlanırken belirlenen hizmet standartlarının, iş birimleriyle üzerinde anlaşılan HSA'larla uyumlu olması sağlanır. Bu sayede yüklenicinin iş ihtiyaçlarına uygun çalışması güvence altına alınmış olur. Sözleşmeler üzerine özellikle sahiplik ve fikri hakların lisanlanması konularında hukuk birimlerinden görüş alınarak gerekli eklemelerin yapılması uygun olur.

Sözleşmede, projede çalışacak personelin görevleri ve nitelikleri net bir şekilde belirtilmiş olmalıdır.

Çıktı taahhütlü bir anlaşma yapılması durumunda, işin sonunda kodların kurum bünyesine alınması önemli olur ve buna ilişkin maddelerin sözleşmeye eklenmesi önemlidir. Bu noktada Kod muhafaza - emanet hizmet alımı gibi alternatifler değerlendirilebilir. Benzer şekilde iş sonlanmadan yüklenicinin ortadan kalkması durumunda neler yapılacağına da sözleşmede ele alınması gerekir.

Sözleşme çalışmaları sırasında yüklenici ile birlikte çalışılması, karşılıklı anlaşmaya varılmış olması önemlidir.

Sözleşmede yer alan gereksinimlere temel iş hedeflerinin geçerliliği ve yüklenici performansının beklenene uygun olup olmadığı en az yılda bir kez olacak şekilde gözden geçirilir.

3.1.3. Yüklenici yönetimi ve izleme faaliyetleri plana dahil edildi mi?

Hizmet alımı yapılan yüklenicinin yönetimi iş yapış şekline göre farklılık gösterebilir. Adam kiralama yönteminde çıktı taahhüdü yerine hizmet taahhüdü olduğu için kurum bünyesinde teknik yetkinliğin iyi olması sürecin takibi açısından önem kazanmaktadır. Süreç kurum personeli ile birlikte yürütüldüğü için işlerin daha hızlı ilerlemesi ve iletişimin kolay olması sağlanır. Çalıştırılacak kişilerin kuruma özel yazılım geliştirme süreçleri, kullanılan platformlar ve ortamlarla ilgili eğitilmesi gerekmektedir. Haftalık toplantılarla ve iş takibi yapılan ortamlarla bu kişilerin sürekli kontrol edilmesi sağlanmaktadır. Bilgi güvenliğinin sağlanması ve çalışacak kişilerin kurumun bilgi güvenliği politikalarına uyması konuları göz önünde bulundurulmalıdır. Çıktı taahhütlü gerçekleştirilen işlerde ise sürece değil çıktıya odaklanıldığı için, izleme ve kontrol faaliyetleri daha zor olabilmekte, çıktının kabulü aşamasında uygunsuzluklar daha geç tespit edilebilmektedir. Süreç üzerinde kontrol olmadığı için işlerin sürdürülebilir olması zorlaşmakta ve sürekli hizmet alımına mecbur kalılabilmektedir. Ayrıca kurum bu konudaki teknik kabiliyetlerini geliştirme ve kullanma fırsatı bulamamaktadır.

Yüklenici tarafında işin ana sorumlusunun belirlenmesi, işlerin takibi ve karşılıklı olarak sağlıklı yönetilebilmesi açısından önemlidir. Hizmet alımı yapılan işle ilgili kurumun uzmanlığı yoksa bile işlerin takip edilebilmesi için kurum bünyesinde uzman alımı değerlendirilmesi gereken bir konudur.

Yüklenicilerle birlikte çalışmada takvimlendirme önemli olmaktadır. Belirlenen kilometre taşlarının sürelerinin daha kısa tutularak arada gözden geçirmelere, güvence faaliyetlerine pay bırakılması uygulama anlamında faydalı olmakta ve kurumun beklenen hizmetinin kalitesini garanti altına almaktadır.

Yüklenicinin izlenmesi amacıyla, yüklenici tarafından düzenli aralıklarla performans raporları oluşturularak kuruma sunulur ve bu raporlar önceden planlanan gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. Bu toplantıların gündeminde aşağıdaki konular yer alır:

- Hedeflere göre hizmet performansı
- Olay ve problem gözden geçirmeleri (yönlendirilen konular dahil)
- İş birimleri ve kullanıcı geri dönüşleri
- Hizmeti etkileyebilecek majör değişiklikler, başarısız değişiklikler, olaylara neden olan değişiklikler ve planlanan fakat iptal edilen değişiklikler
- Yüklenicinin gelecek dönemde özellikle dikkat etmesi gereken konular
- İyi uygulamalar

Bu toplantıların sonunda olası iyileştirme fırsatları belirlenir ve yüklenicinin iyileştirme planları yapması sağlanır.

3.1.4. Devreye alma ve kabul faaliyetleri plana dahil edildi mi?

Yükleniciyle yapılan sözleşme şartlarının sağlandığından emin olduktan sonra istenilen ürünün kabulü yapılır. Kabul işleminden önce sözleşmede tanımlandığı şekliyle kabul testleri, gözden geçirmeler ve konfigürasyon denetimlerinin tamamlanmış olması beklenir. Kabul testleri ve gözden geçirmelerin sonuçları yazılı olarak saklanır. Kabul testlerinden geçemeyen iş ürünlerinin düzeltilmesi için aksiyon planı düzenlenerek yüklenici ile üzerinde anlaşmaya varılır. Aksiyon planındaki maddelerin takibi yapılarak yüklenici tarafından belirlenen sürelerde tamamlanması garanti altına alınır.

Sözleşmede kabule esas başka hususlar belirtildiyse bunlar da dikkate alınır. Bunlar teknik olmayan taahhütleri de kapsar. Örnek: uygun lisanslama, garanti şartları, sahiplik, kullanım, destek veya bakım faaliyetleri ve gerekli materyallerin temin edilmesi gibi.

Kabul gerçekleştikten sonra ise devreye alma ile ilgili olarak, ürünün teslim alınması, saklanması, entegre edilmesi ve idame ettirilmesi için gerekli ortam oluşturulur. Bu faaliyetlerden sorumlu olacak kurum personeline uygun eğitimlerin verilmesi sağlanır. Devreye alma işlemi sözleşmeye uygun bir şekilde kurum ve yüklenici personeli katılımıyla tamamlanır.

3.2. Yazılım bakımı kurum personeli ile mi gerçekleştirilecek?

Proje kurum personeli ile gerçekleştirilecekse öncelikle kurumun insan kaynağı durumu göz önünde bulundurulmalı ve projeyi geliştirmek için gerekli yetkinliklerin çıkarılması gerekmektedir. Kurum personelinin bu yetkinliklerden hangilerine sahip olduğu tespit edilmeli eğer yeterli seviyede yetkinlik mevcut değilse, proje öncesinde veya proje süresince bu yetkinliklerin kazanılabilmesi için eğitimler planlanmalıdır. Yeterli proje personelinin olmayacağı öngörülmekteyse de yeni proje personeli temin edebilmek için gerekli hazırlıklar gerçekleştirilmelidir.

Yazılım projelerinin başarıya ulaşması açısından önem taşıyan yetkinlikler mutlaka değerlendirilmelidir. Kurumun yazılım proje yönetimi alanındaki tecrübesi, geliştirme faaliyetlerindeki olgunluk seviyesi, test mühendisliği disiplindeki tecrübesi, konfigürasyon yönetimi işleyişi ve kalite yönetim sistemi göz önünde bulundurulmalıdır.

4. ÇIKTILAR

4.1. Proje iş ürünleri belirlendi mi?

Yazılım bakım projesinde, yazılım geliştirme projesinde de olduğu gibi aşağıdaki tipik iş ürünlerinin oluşturulması önerilmektedir:

- Yazılım Gereksinimleri Belirtimi Dokümanı
- Mimari Tasarım / Detaylı Tasarım Dokümanı

- Test Prosedürleri
- Test Sonuç Raporları
- Proje Planları (Proje Yönetim Planı, Konfigürasyon Yönetim Planı, Kalite Güvence Planı vb.)
- Proje İlerleme Raporları
- Kullanıcı Kılavuzu
- Kurulum Kılavuzu
- Kurulum / Geçiş Planı vb.

