**Átadás-átvételi folyamat leírás**

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ} **Sablon** {TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

**<Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)>**

**<n.m> verzió**

Készült: <év>. <hónap>. <nap>.

**Készítette:**

# Dokumentum kontroll

## Dokumentum jellemzők

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt hivatalos neve: | <Projekt hivatalos neve> |
| Projekt rövid neve | <projekt rövid neve> |
| Dokumentum címe: | <Projekt hivatalos neve> – <Alcím> – <Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)> |
| Verziószám: | <n.m> |
| Állapot: |  |
| Kiadás kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Utolsó mentés kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Készítette: |  |
| Fájlnév: | <FileName> |

## Jóváhagyások

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Név | Szervezeti egység | Szervezet | Dátum | Aláírás |
| <XY> |  | <IdomSoft Zrt.> | <0000>. <00. 00.> |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Változtatások jegyzéke

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Verzió | Dátum | Változtatás rövid leírása |
| <1.0> | <0000>. <00. 00.> | <Első verzió> |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Kapcsolódó dokumentumok

|  |  |
| --- | --- |
| Dokumentum címe | Dokumentum helye /fájl neve |
|  |  |
|  |  |

Tartalomjegyzék

[1 Dokumentum kontroll 2](#_Toc180768420)

[1.1 Dokumentum jellemzők 2](#_Toc180768421)

[1.2 Jóváhagyások 2](#_Toc180768422)

[1.3 Változtatások jegyzéke 2](#_Toc180768423)

[1.4 Kapcsolódó dokumentumok 2](#_Toc180768424)

[2 Cél és hatókör 7](#_Toc180768425)

[2.1 Kapcsolódó dokumentumok 7](#_Toc180768426)

[3 Fogalmak és rövidítések 7](#_Toc180768427)

[4 Előfeltételek 8](#_Toc180768428)

[4.1 A szállítótól megkövetelt dokumentumok 8](#_Toc180768429)

[4.2 A szállítótól megkövetelt egyéb termékek 9](#_Toc180768430)

[4.3 Az átadás-átvételi kritériumok teljesülésének ellenőrzése 9](#_Toc180768431)

[5 Átadás-átvételi folyamat 10](#_Toc180768432)

[5.1 Szerepkörök 10](#_Toc180768433)

[5.2 Lépések 10](#_Toc180768434)

[5.2.1 Forráskód kiadása 11](#_Toc180768435)

[5.2.2 Kiadás kibocsátása 11](#_Toc180768436)

[5.2.3 Megrendelő általi tesztelés 12](#_Toc180768437)

[6 Sikeres átadás-átvételi folyamat utáni teendők 13](#_Toc180768438)

[6.1 Sürgős hibajavítások 13](#_Toc180768439)

[6.2 Nem sürgős hibajavítások 14](#_Toc180768440)

[6.3 További fejlesztések 14](#_Toc180768441)

[6.4 Karbantartási feladatok 15](#_Toc180768442)

[6.5 Oktatás 15](#_Toc180768443)

[7 Sikertelen átadás-átvételi folyamat utáni teendők 15](#_Toc180768444)

[8 Ütemezés 16](#_Toc180768445)

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

**Informatív leírás**

Ezen sablon annak érdekében került kiadásra, hogy segítséget nyújtson az egységes Átadás-átvételi folyamat leírás dokumentumok létrehozásában. Az Informatív leírás fejezet általános információkat fogalmaz meg, mely nem eleme a sablon alapján kialakításra kerülő Átadás-átvételi folyamat leírás dokumentumnak. Az elkészítés során törölni kell a fájlból minden további, a kitöltést segítő magyarázó résszel együtt.

**Dokumentum célja**

**A dokumentum célja, hogy:**

* részletesen és pontosan meghatározza, hogy az alkalmazás fejlesztői környezetben ellenőrzött és kiadott verziója mely lépéseken keresztül kerül átvételre, illetve beüzemelésre a teszt és éles környezetekben,
* mivel a teszt és éles környezetek tipikusan a megrendelő által biztosított környezetek, így a dokumentum nélkülözhetetlen ahhoz, hogy az alkalmazás (és az esetlegesen kapcsolódó adatok) migrálása a teszt és éles környezetekbe tervezhetően és menedzselhetően megtörténjen,
* meghatározza a sikeres vagy sikertelen átadás-átvételt követően történő tevékenységeket.

**Dokumentumnak nem célja**

A dokumentumnak nem célja, hogy:

* bemutassa az átadás-átvétel részeként a megrendelő által esetlegesen elvégzett tesztelés módját és az elvégzett teszteseteket,
* bemutassa a sikertelen átadás-átvétel jogi és anyagi következményeit.

Amennyiben az információt másik dokumentum tartalmazza, akkor nem cél, ha nincs ilyen dokumentum, akkor jelen dokumentumban kell leírni:

* részletezze, hogy a megrendelő mely szempontok és protokoll mentén dönti el, hogy elfogadja-e az alkalmazás kérdéses kiadását,
* leírja, hogy mely feltételek teljesülése esetén telepíti a megrendelő az új verziót az éles környezetbe,
* bemutassa az átadás-átvételi folyamat ütemezését.

**Dokumentum célközönsége**

| **Felhasználói kör** | **Felhasználás módja** |
| --- | --- |
| Biztonsági felelős | Alkalmazás kiadási folyamatának biztonsági szempontból történő ellenőrzése. |
| Minőségbiztosító | Alkalmazás kiadási folyamata a szükséges minőségi ellenőrzési lépéseket tartalmazza. |
| Projektvezető | Alkalmazás kiadásával kapcsolatos eredménytermékek meglétének ellenőrzése. |
| Tesztmérnök | Alkalmazás UAT-típusú teszteléséhez szükséges információkat a folyamat rögzíti. |
| Üzemeltető | Alkalmazás telepítése a teszt- és éles környezetbe. |
| Igazgatási szakértő, vezető | Annak ellenőrzése, hogy az alkalmazás kiadási folyamata tartalmaz-e elég információt, hogy a megtörtént hibajavítások és új, illetve módosított funkcionalitások köre meghatározható legyen. |

**Felhasznált dokumentumok**

* Fejlesztési ciklus

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Cél és hatókör

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: leírja az átadás-átvételi folyamat célját és hatókörét.

A fejezet tartalmi elvárása: ismertesse a dokumentum célját és célközönségét.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolódó dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ

Az alfejezet célja: ismertesse a dokumentum célját és célközönségét.

Az alfejezet tartalmi elvárása: sorolja fel az átadás-átvételi folyamathoz kapcsolódó dokumentumokat, többek között:

* a szállító és megrendelő közötti szerződésből a sikertelen átadás-átvételt szabályozó részletet,
* a megrendelő részéről az átadás-átvételi folyamattal szemben támasztott esetleges különleges követelmények listáját,
* a szállítótól elvárt, az alkalmazás sikeres kiadását követő tevékenységek listáját. Ide tartoznak azok a dokumentumok is, amelyek meghatározzák az alkalmazás kiadásának eredménytermékeihez (tesztelési jegyzőkönyv, kiadási jegyzőkönyv, felhasználói dokumentáció stb.) megkövetelt tartalmi és formai elvárásokat.

Az alfejezet formai elvárása: dokumentumok címeinek és a dokumentumokra mutató URL-ek felsorolása.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Fogalmak és rövidítések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: ismerteti az átadás-átvételi folyamat leírásában használt fogalmakat és rövidítéseket.

A fejezet tartalmi elvárása, hogy sorolja fel:

* a dokumentumban használt, de széles körben nem ismert fogalmakat, illetve rövidítéseket,
* az előbbiek jelentését olyan részletességgel, hogy a célközönség tagjai megértsék azokat.

A fejezet elsősorban referenciaként szolgál, így az itt szereplő fogalmak, illetve rövidítések magyarázatát a dokumentum azon pontjain is meg kell ismételni, ahol azok először megjelennek.

A fejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a fogalmak és magyarázatuk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Előfeltételek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: meghatározza az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez szükséges előfeltételeket.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* határozza meg azokat a fájlokat, eszközöket, illetve dokumentumokat, melyek előfeltételei az átadás-átvételi folyamat megkezdésének,
* ha a fenti elemekkel szemben támasztott tartalmi és formai követelmények egy külön dokumentum meghatározta, a fejezetben hivatkozza meg és értelemszerűen adja hozzá a kapcsolódó dokumentumok felsorolásához (2.1. Kapcsolódó dokumentumok fejezet),
* ha nincs ilyen dokumentum, a fejezet közvetlenül határozza meg ezeket a követelményeket olyan részletesen, hogy a megrendelő az átadás-átvételi folyamat során el tudja dönteni, azok elfogadhatók-e. A kérdéses elemek lehetnek automatikusan generáltak vagy kézzel szerkesztettek.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A szállítótól megkövetelt dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: szállítótól az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez megkövetelt dokumentumok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: sorolja fel és részletezze azokat a dokumentumokat, melyeket a szállítónak biztosítania kell az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez.

Ezen dokumentumok minimális köre:

* a tesztelési jegyzőkönyv,
* a kiadási jegyzőkönyv,
* az alkalmazás dokumentációja (felhasználói, adminisztrátori, üzemeltetői).

A megrendelő természetesen ezeken felül további dokumentációkat is megkövetelhet a szállítótól.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A szállítótól megkövetelt egyéb termékek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: szállítótól az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez megkövetelt, nem dokumentum-jellegű elemek.

Az alfejezet tartalmi elvárása: sorolja fel és részletezze azokat a nem dokumentum-jellegű elemeket, melyeket a szállítónak biztosítania kell az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez.

Ezen elemek minimális köre:

* a forráskód,
* az alkalmazás telepítéséhez és futtatásához szükséges konfigurációk,
* az alkalmazás futtatásához szükséges infrastruktúra leíró és konfiguráció,
* az üzemeltetéshez szükséges segédprogramok.

A megrendelő természetesen ezen felül további elemeket is megkövetelhet a szállítótól.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Az átadás-átvételi kritériumok teljesülésének ellenőrzése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a sikerkritériumok teljesülésének ellenőrzése az átadás-átvételi folyamat megkezdéséhez.

Az alfejezet tartalmi elvárása: amennyiben az információt másik dokumentum tartalmazza, akkor elegendő annak hivatkozása, ellenkező esetben:

* részletezze, hogy a megrendelő mely szempontok és protokoll mentén dönti el, hogy elfogadja-e az alkalmazás kérdéses kiadását,
* leírja, hogy mely feltételek teljesülése esetén telepíti a megrendelő az új verziót az éles környezetbe (az átadás-átvételnek és az élesbe állításnak azonban nem feltétlen kell azonos időpontban történnie).

A megrendelő természetesen további feltételek teljesülését is megkövetelhet a szállítótól és saját magától. A kritériumokat egy ellenőrző lista formájában is célszerű dokumentálni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Átadás-átvételi folyamat

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: részletesen leírja az átadás átvételi folyamatot.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel az átadás-átvételi folyamat leírásában említett szerepköröket,
* részletezze a folyamat keretén belül elvégzett lépéseket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Szerepkörök

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: megnevezi és röviden leírja az átadás-átvételi folyamatban a szállító és megrendelő oldaláról részt vevő szerepköröket és felsorolja a felelősségeiket.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel azokat a szerepköröket, melyek az átadás-átvételi folyamatban részt vesznek, akár a szállító, akár a megrendelő oldaláról,
* írjon le minden szerepkört, a minimálisan elvárt kompetencia ismertetésével együtt, valamint meg kell határoznia a szerepkörhöz kapcsolódó felelősségeket.

Fontos, hogy a fejezet az egyes szerepkörökre a dokumentum mindenütt mindig azonos néven hivatkozzon. Ha létezik ugyanolyan típusú szerepkör a szállító és megrendelő oldalán is, akkor átnevezés szükséges. A szerepkörök nem feltétlenül felelnek meg személyeknek: egy személy több szerepkört is betölthet, és fordítva: egy szerepkörhöz több személy tartozhat. Nem javasolt túl sok szerepkört kijelölni, mert az megnehezíti az átadás-átvételi folyamat megértését, de túl keveset sem, mivel akkor nem választhatók szét kellőképpen a felelősségek.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Lépések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: felsorolja az átadás-átvételi folyamat részét képező lépéseket.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: definiálja az átadás-átvételi folyamat egyes lépéseit, és minden lépésnél adja meg:

* a lépés célját,
* a lépés lebonyolításában részt vevő szerepköröket,
* a lebonyolítás módját,
* a sikertelen lépés következményét.

A fejezetnek az alábbi alfejezetekben bemutatott lépéseket mindenképpen tartalmaznia kell, azonban azokhoz szükség szerint továbbiakat adhat hozzá.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

### Forráskód kiadása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja, hogyan adja át a forráskódot a szállító a megrendelőnek.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be azt a lépést, amelyben a szállító átadja a megrendelőnek az alkalmazás forráskódját (beleértve az alkalmazás lefordításához, telepítéséhez, inicializálásához és üzemeltetéséhez szükséges minden egyéb konfigurációt, segédprogramot, dokumentációt, adatot stb). E lépés során a szállító a kijelölt meta repository-ba commit-ol, melynek hatására a forráskód ugyanúgy végighalad a continuous integration (CI) folyamaton, mint a közbülső commit-ok esetén (build, egységtesztek, integrációs tesztek, automatizált funkcionális és terheléses tesztek stb). Ez a commit annyiban tér el egy közbülső commit-tól, hogy a forráskódnak tartalmaznia kell a kiadáshoz tartozó jegyzőkönyvet (release notes), ami összefoglalja a kiadás által javított hibákat, bevezetett új funkciókat, valamint módosított (vagy akár törölt) funkciókat;
* az alfejezet feladata bemutatni továbbá, hogy az alkalmazás milyen verziókezelési eljárásrendet követ. Ennek keretében az alfejezet definiálja:
  + a verziószámok felépítését,
  + az önálló verziószámmal rendelkező komponenseket,
  + a telepített alkalmazásban a verziószám elérhetőségét,
  + a verzióváltás módszerét (pl. mikor kerül sor fő vagy alverzió szám váltásra stb.);
* a verziókezelésnél szabad meglévő mintákhoz nyúlni (pl. semver.org).

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

### Kiadás kibocsátása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás új verziójának kibocsátásának menetét.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be azt a lépést, melynek keretén belül az előző lépésben sikeresen kiadott forráskódból készült eredménytermékek, valamint a kiadáshoz kapcsolódó, a szállító által létrehozott eredménytermékek átadásra kerülnek a megrendelő számára. Ennek a lépésnek a folyamán az alkalmazás kiadott verziójához kapcsolódó eredménytermékek digitálisan aláírásra kerülnek, amiről mind a megrendelő, mind a szállító automatikusan értesítést kap. Az eredménytermékek a következők:

* az alkalmazás futtatható konténer képfájlja,
* az alkalmazás futtatásához szükséges, közvetlenül az alkalmazáshoz tartozó deklaratív leírók és konfigurációk,
* az alkalmazás működtetéséhez szükséges infrastruktúra leírói és konfigurációi,
* az alkalmazás üzemeltetéséhez szükséges segédprogramok és konfigurációik,
* az alkalmazás által kiajánlott szolgáltatások mockjait tartalmazó konténer-képfájl,
* a tesztelési jegyzőkönyv,
* a kiadási jegyzőkönyv (release notes),
* az alkalmazás dokumentációja, melybe beleértendő a felhasználói, adminisztrátori és üzemeltetési dokumentáció is. A felhasználói dokumentáció nemcsak a felhasználói felület, hanem az alkalmazás által esetlegesen nyújtott API-k használatát is tartalmazza;
* az alkalmazáshoz kapcsolódóan készített egyéb dokumentumok (Confluence-be feltöltött oldalak és csatolmányok PDF formátumban exportálva és ZIP-archívumban összegyűjtve).

Az aláírt eredménytermékek feltöltésre kerülnek a terméktár projekt területére — amelyhez mind a szállító, mind a megrendelő hozzáfér — és a tesztelési és kiadási jegyzőkönyv automatikusan megküldésre kerül a megrendelő számára.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

### Megrendelő általi tesztelés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja a megrendelő által végzett tesztelést.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* írja le a megrendelő által elvégzett, teszteléshez kapcsolódó lépéseket — a konkrét tesztesetek leírását nem szükséges tartalmaznia. Például:
  + alkalmazás új verziójának telepítése a tesztkörnyezetbe,
  + biztonsági tesztelés,
  + funkcionális tesztelésterheléses teszt;
* válassza szét az alkalmazás köztes és mérföldkő-jellegű kiadása esetén elvégzett tesztelést.

A szállító akkor jelöl meg egy kiadást mérföldkő-kiadásnak, ha a szóban forgó kiadás a szállító és megrendelő közötti szerződésben explicit módon meg van határozva, ahhoz részteljesítés és kifizetés tartozhat. A szállító a mérföldkő-kiadások között átadhat köztes kiadásokat is, melyek elsősorban arra szolgálnak, hogy a megrendelő nyomon tudja követni a fejlesztés előrehaladását, de ezek nem "hivatalosak", így nem tartozik hozzájuk olyan szigorú tesztelés a megrendelő oldaláról, mint a mérföldkő-kiadásokhoz.

Mérföldkő-kiadás esetén a megrendelő UAT-típusú tesztelést végez, és annak eredményétől függően vagy elfogadja, vagy elutasítja a kiadás átvételét. Egy projekten egy időben csak egy mérföldkőhöz tartozó kiadást lehet UAT-ra bocsátani. Ameddig ez nem zárul le, további mérföldkő-kiadás nem adható ki. Igazgatási folyamat miatt a záró mérföldkő-kiadás esetén — ami az utolsó tervezett kiadás a projektszerű szállítási időszakon belül — a megrendelőnek még lehetősége van elutasítani az alkalmazást és egy újabb kiadást kérni, azonban itt már csak egyetlen kiadás kibocsátására van lehetőség. Az UAT-típusú tesztelésen felül a megrendelő végezhet biztonsági és terheléses teszteket is, az átadás-átvételt az ezek során tapasztalt rendellenességek alapján is visszautasíthatja.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Sikeres átadás-átvételi folyamat utáni teendők

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: sikeres átadás-átvételi folyamatot követő teendők leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse, milyen teendői vannak a szállítónak és a megrendelőnek azt követően, hogy a megrendelő elfogadta az alkalmazás kiadását,
* ha valamelyik teendőt külön dokumentum írja le részleteiben, a fejezet hivatkozza meg és értelemszerűen adja hozzá a kapcsolódó dokumentumok felsorolásához (2.1. Kapcsolódó dokumentumok fejezet),
* ha nincs ilyen dokumentum, a fejezet közvetlenül határozza meg az elvégzendő tevékenységet.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Sürgős hibajavítások

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás már kiadott verziójával kapcsolatos sürgős hibajavítások elvégzésének módját.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: mutassa be, mi a teendő akkor, ha a megrendelő sürgősen javítandó hibát talál az alkalmazás már átvett kiadásában. A megrendelőnek ilyenkor át kell adnia a hibával kapcsolatos minél több információt a szállítónak egy hibajegy formájában, mint pl.:

* hiba észlelésének időpontja,
* hibát észlelő felhasználó neve,
* képernyőképek,
* naplóbejegyzések,
* a hiba reprodukálásához szükséges lépések.

A szállítónak haladéktalanul meg kell kezdenie a hiba felderítését és kijavítását. Ha ehhez további információra van szüksége a megrendelőtől, azt a megrendelőnek a lehető legrövidebb idő alatt biztosítania kell. Az alkalmazás hibajavítást (és semmi más egyéb módosítást, illetve bővítést nem) tartalmazó verzióját soron kívül kell telepíteni a tesztkörnyezetbe, majd miután a megrendelő meggyőződött róla, hogy a hiba valóban megszűnt, az éles környezetbe.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Nem sürgős hibajavítások

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás már kiadott verziójával kapcsolatos, nem sürgős hibajavítások elvégzésének módját.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: mutassa be, mi a teendő akkor, ha a megrendelő nem kritikus hibát talál az alkalmazás már átvett kiadásában. A megrendelőnek ilyenkor át kell adnia a hibával kapcsolatos minél több információt a szállítónak egy hibajegy formájában, mint pl.:

* hiba észlelésének időpontja,
* hibát észlelő felhasználó neve,
* képernyőképek,
* naplóbejegyzések,
* a hiba reprodukálásához szükséges lépések stb.

A szállítónak a következő köztes vagy mérföldkő-kiadásba kell tennie a hibajavítást; ha ehhez további információra van szüksége a megrendelőtől, azt a megrendelőnek biztosítania kell.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## További fejlesztések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás már kiadott verziójával kapcsolatos, a szállító által elvégzett további fejlesztések módját.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be, milyen protokollt kell követni akkor, ha a megrendelő az alkalmazás átvétele után újabb funkciók beépítését, illetve meglevő funkciók módosítását igényli a szállítótól. Tipikusan: a megrendelő létrehoz egy jegyet, melyben részletesen leírja a kért bővítést vagy módosítást, majd megegyezik a szállítóval a fejlesztés ütemezéséről. A szállító az alkalmazásból újabb verziót ad ki, mely újabb átadás-átvételi folyamat alapját képezi majd.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Karbantartási feladatok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás már kiadott verziójával kapcsolatos, a szállító részéről elvárt karbantartási feladatokat.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be, hogy az alkalmazás kiadásának üzembe helyezését követő időszak alatt (melynek hosszában a szállító és megrendelő korábban megegyezett) a szállítónak milyen karbantartással kapcsolatos tevékenységeket kell elvégeznie. Ide tartozhat például:

* az alkalmazás által igénybe vett tárterület és processzorkapacitás mértékének felügyelete,
* a naplófájlok rendszeres ellenőrzése anomáliák szempontjából,
* az alkalmazáshoz esetlegesen kapcsolódó külső rendszerek által tapasztalt hibajelenségek összegyűjtése.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Oktatás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: leírja az alkalmazás már kiadott verziójával kapcsolatos, a szállító részéről elvárt oktatási feladatokat.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be, hogy az alkalmazás kiadásának elfogadását követően a szállítónak milyen típusú oktatást kell biztosítania a megrendelő felhasználói, adminisztrátorai, üzemeltetői, illetve fejlesztői (amennyiben az alkalmazás API-t szolgáltat) számára,
* ismertesse az oktatás tematikáját (legalább tartalomjegyzék szintjén) és ütemezését. Az oktatás folyamán természetesen alapozni lehet (és kell) az átadás-átvétel során a szállító által a megrendelő számára biztosított különböző dokumentumok tartalmára.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

# Sikertelen átadás-átvételi folyamat utáni teendők

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: leírja a sikertelen átadás-átvételi folyamatot követő teendőket.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse, milyen teendői vannak a szállítónak és a megrendelőnek azt követően, hogy a megrendelő nem fogadta el az alkalmazás kiadását,
* ha valamelyik teendőt külön dokumentum írja le részleteiben, a fejezet hivatkozza meg és értelemszerűen adja hozzá a kapcsolódó dokumentumok felsorolásához (2.1. Kapcsolódó dokumentumok fejezet),
* ha nincs ilyen dokumentum, a fejezet közvetlenül határozza meg az elvégzendő tevékenységet.

Tipikusan a megrendelőnek továbbítania kell azoknak a hibáknak vagy egyéb rendellenességeknek a részleteit a szállítónak, melyeket az általa végzett különböző típusú tesztelés (UAT, biztonsági, terheléses) tapasztalt. A szállítónak ezeket a hibákat minél hamarabb javítania kell, és a hibajavításokat tartalmazó kiadást kell az alkalmazásból létrehoznia, melyre azután ismételten el kell indítani az átadás-átvételi folyamatot.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

# Ütemezés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: leírja az átadás átvételi folyamat ütemezését.

A fejezet tartalmi elvárása: amennyiben az információt másik dokumentum tartalmazza, akkor elegendő annak hivatkozása, ellenkező esetben:

* részletezze, hogy a mérföldköveknek, illetve a fejlesztési projektnek milyen határidőket kell betartania,
* az átadás-átvételi folyamat és az élesbe állítás főbb lépései milyen ütemezés mellett kerülnek végrehajtásra.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}