**Szolgáltatások bevezetésének terve**

{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](#_Toc180758868)

[1.1 Dokumentum jellemzők 2](#_Toc180758869)

[1.2 Jóváhagyások 2](#_Toc180758870)

[1.3 Változtatások jegyzéke 2](#_Toc180758871)

[1.4 Kapcsolódó dokumentumok 2](#_Toc180758872)

[2 Cél és hatókör 6](#_Toc180758873)

[2.1 Kapcsolódó dokumentumok 6](#_Toc180758874)

[3 Fogalmak és rövidítések 6](#_Toc180758875)

[4 A szolgáltatás bevezetésében érintett szervezetek, szereplők áttekintése 7](#_Toc180758876)

[5 Felkészülési feladatok 7](#_Toc180758877)

[5.1 Feladatlista 9](#_Toc180758878)

[6 Élesítési forgatókönyv 9](#_Toc180758879)

[6.1 Feladatlista 10](#_Toc180758880)

[7 Kiemelt támogatási időszak 10](#_Toc180758881)

[7.1 Feladatlista 11](#_Toc180758882)

[8 Ütemezés 11](#_Toc180758883)

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

**Informatív leírás**

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

**Dokumentum célja**

A dokumentum célja, hogy összefogja azon igazgatási és szervezési tevékenységeket, amelyek a rendszer fejlesztését követően a rendszer élesbe állításához szükségesek.

A szolgáltatás bevezetésének terve, egy mini részprojektnek tekinthető, ami elsősorban abban hordoz többlet információt, hogy a rendszer alanyi hatályát a projektben résztvevő szervezetekről kiterjeszti a végleges felhasználói bázisra. A végleges felhasználók szerepében megjelenhetnek új természetes személyek vagy jogi személyek is.

Bár a szolgáltatások élesbe állítása egy adott időpontban történik meg, de azt számos, különböző jellegű előkészítő feladat előzi meg (pl. oktatások végrehajtása, esetleg szerződések megkötése, felhasználói jogosultságok rögzítése stb.), amelyeket jóval az indulás előtt kell elvégezni. Ugyanígy, a szolgáltatás bevezetése nem fejeződik be az éles indulást követően, mivel - elsősorban a kezdeti időszakban - kiemelt figyelmet kell fordítani a felhasználók támogatására, illetve ebben az időszakban jelentkezik a kiváltott rendszerek kivezetésének feladata is.

A dokumentum elkészítésére általános határidőt nem határozható meg, függ a feladatok mennyiségétől, a rendszer komplexitásától, ugyanakkor általános alapelvként kijelenthető, hogy legkésőbb a migrációs tervezéskor, vagy ha arra nincs szükség, akkor a végfelhasználói tesztelés tervezésekor már meg kell határozni, hogy a szolgáltatás bevezetési terv mikorra készüljön el.

**Dokumentumnak nem célja**

A dokumentumnak nem célja:

* ismertetni a felhasználói teszteléssel összefüggő feladatokat (az a végfelhasználói tesztelési terv része),
* ismertetni az adatmigrációval kapcsolatos feladatokat (az a migrációs terv része).

**Felhasználói körök**

A Szolgáltatások bevezetésének terve elsősorban az alábbi felhasználói kör igényeire figyelemmel készül:

| Felhasználói kör | Felhasználás módja |
| --- | --- |
| Projektvezető | * Feladatok, ütemezés és szükséges erőforrások biztosítása megoldott. * Az élesítésig szükséges felkészülési feladatok végrehajthatóak. |
| Igazgatási szakértő, vezető | Az élesítéssel kapcsolatos igazgatási, szervezeti feladatok rögzítésre kerültek teljeskörűen. |
| Üzemeltető, vezető | Az élesítéssel kapcsolatos üzemeltetési feladatok rögzítésre kerültek teljeskörűen. |

**Felhasznált dokumentumok**

* Végfelhasználói tesztelési terv
* Migrációs terv

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Cél és hatókör

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatások bevezetése dokumentum célja és hatóköre.

A fejezet tartalmi elvárásai: célja, hogy a szolgáltatások bevezetésének pontos célját és hatókörét meghatározza. Bár általában a dokumentumok célja és hatóköre magától értetődő, ebben az esetben erre külön figyelmet kell fordítani, mert ez a dokumentum az, ahol a rendszer a projektszakaszból „átlép" az éles működési szakaszba. Amelynek következtében több új szereplő jelenik meg a rendszer éles működésével összefüggésben. Ezen szereplőket az alanyi hatály alatt tételesen fel kell sorolni.

A terv időbeli hatálya is fontos információt hordoz: mikor kell megkezdeni az élesítésre való felkészülés feladatait, illetve az élesítés után meddig tart a rendszer beüzemelése utána kiemelt támogatási időszak.

Praktikusan a bevezetési terv időbeli hatályának végétől számítható a rendszer normál üzemű éles használata.

A szolgáltatások bevezetése dokumentum részletességét tekintve leginkább a szabályozási szinten helyezkedik el, vagyis a feladatokat, felelősségeket, együttműködési feladatokat határozza meg és rendeli szerepkörökhöz. Továbbá az előrehaladás nyomon követéséhez szükséges határidőket is definiálja. Amennyiben szükséges, ezen terv alapján készülhet részletes projektterv, akár az egyes szakaszokra külön is. Hasonlóan a technikai részletek, az implementációs részletszabályok is célszerűen külön dokumentumban jelennek meg, viszont ez a terv határozza meg, hogy ezeket kiknek, milyen határidőre kell elkészíteniük.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolódó dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ

Az alfejezet célja: az értelmezést segítő, az elkészítéshez felhasznált dokumentumok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: adja meg azon dokumentumokat, melyek olyan információkat tartalmaznak, amelyek a szolgáltatás bevezetési terv elkészítésében szerepet játszottak.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Fogalmak és rövidítések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás bevezetési tervben használt fogalmak és rövidítések bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: a fogalmak és azok magyarázatánál megengedett strukturálisan alábontani (fogalmak, rövidítések) vagy egységes kezelni. Itt kell bevezetni a dokumentumban alkalmazott általános jelöléseket is.

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

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# A szolgáltatás bevezetésében érintett szervezetek, szereplők áttekintése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás bevezetésében érintett szervezetek, szereplők bemutatása és feladataik.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse a szolgáltatás bevezetésében érintett szereplők feladatait, felelősségeit tekinti át,
* egységes szerkezetben alkosson magas szintű képet a folyamatban résztvevők feladatiról. A fejezet célja, hogy egyrészt ellenőrizni lehessen minden érintett szereplő azonosításra került, másrészt a résztvevők főbb feladatai teljes körűen ki van jelölve.

A fejezetnek nem kell részleteiben megismételni az egyes szakaszok részletes feladatleírásait, élhet az összegző leírással.

A fejezet formai elvárása: résztvevőnként egy-egy fejezet, ami tartalmazza a résztvevő megnevezését, szerepének rövid leírását, valamint az egyes szakaszokra lebontva a fő feladatait.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Felkészülési feladatok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás éles indulását megelőző feladatok bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* Ez a fejezet az élesítés időpontját megelőző felkészülési feladatokat azonosítja. Alapesetben a felkészülés legkésőbb az élesítés időpontját megelőzően ér véget. Gördülő élesítés esetén (vagyis amikor a rendszer több szakaszban kerül éles használatba) az élesítés és a többi szakasz egymással átfedésben lehet.

A felkészülési feladatok minimálisan az alábbi területekre kell kiterjedjen:

* + Üzemeltetési feltételek biztosítása,
  + Végfelhasználók és üzemeltetők oktatása,
  + Kezdeti adatfeltöltés,
  + Kapcsolódó igazgatási folyamatok,
  + Kapcsolódó támogatási folyamatok.
* Az üzemeltetési feltételeknél meg kell adni, hogy milyen minimálisan szükséges előfeltételei vannak az éles használatnak. A fejezetben ki kell fejteni, hogy ezek biztosítása, illetve ellenőrzése kinek a feladata. A fejezet egyik legfontosabb feladata az üzemeltetési felelősségek tisztázása, a teljes technológiai stackben. Az üzemeltetésre átadás minimálisan az alábbi területeket kell érintse:
* Üzemeltető kijelölése,
* Mentési rendszer megléte,
* Katasztrófatűrési képességek biztosítása,
  + Rendszerfelügyelet kialakítása,
  + Naplóelemzési képességek beállítása,
  + Hibakezelési folyamatok kialakítása,
  + Üzemeltetési dokumentumok hiánytalan biztosítása.
* A végfelhasználók oktatási terve azt a célt szolgálja, hogy a végfelhasználói tesztelésben részt nem vevő felhasználók számára a szükséges ismeretek hogyan kerülnek átadásra. Ebben a fejezetben kell bemutatni nemcsak az oktatás módszereit, de annak ütemezését is. A fejezet az oktatás kapcsán az alábbi kérdésekre kell választ adjon:
* Oktatások típusai és eszközei (személyes vagy elektronikus);
  + Oktatandók köre és oktatások témái;
  + Oktatásban résztvevők tervezett létszáma;
  + Oktatás műszaki és tárgyi feltételei (oktatási dokumentációk, terem stb.);
  + Oktatás időpontja;
  + Vizsgakötelezettség, számonkérés módja.
* A kezdeti adatfelöltés a rendszer törzsadattárának előkészítését célozza. Ennek során történik meg a szervezetek és jogosultságainak betöltése a rendszerbe, a kezdeti jogosultságok kiosztása, valamint az egyéb törzsadatok beállítása. A kezdeti adatfeltöltés jellemzően igazgatási feladat, amihez rendszerint informatikai támogatás is szükséges.
* A kapcsolódó igazgatási folyamatok keretében elsősorban a jogszabályi kötelezettségből levezethető eljárásrendek és folyamatbéli támogatásának meglétét kell biztosítani. A fejezet azonosítja és áttekinti az ehhez kapcsolódó feladatokat, pl. az igazgatási folyamatok változásaival kapcsolatos tennivalókat. Ennek a munkának a során részletesen ki kell térni a folyamatokhoz szükséges formanyomtatványok és egyéb dokumentumminták teljességének ellenőrzésére is.
* Kapcsolódó támogatási folyamatok keretében azonosítani kell a rendszer használatához kapcsolódó feladatokat, valamint azok végrehajtására kidolgozott feladatokat. Ilyen támogatási folyamatok a teljesség igénye nélkül:
  + használó szervezetben bekövetkezett változások lekövetése;
  + szervezeti kapcsolattartók megváltozásának kezelése;
  + új felhasználók oktatása;
  + felhasználók felvétele, törlése;
  + jogosultságigénylési folyamatok;
  + hibakezelési folyamatok;
  + támogatási folyamatok a rendszerhasználathoz;
  + felhasználói kapcsolattartás módja.

A fejezet formai elvárása: az élesítési feladatokat témánként mutatja be, minden egyes témánál meghatározva a feladatokat, az előfeltételeket, a végrehajtással kapcsolatos legfontosabb információkat, a felelősöket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Feladatlista

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: felkészüléssel kapcsolatos feladatok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: a feladatlista és magának a Felkészülési feladatok fejezetnek a kifejtése megfelelőnek tekinthető, ha az itt felsorolt feladatok visszautalnak a felkészülési feladatok kifejtésére.

Az alfejezet formai elvárása: feladat megnevezése, felelős, határidő.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Élesítési forgatókönyv

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás élesítésével kapcsolatos részletes forgatókönyv meghatározása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* A rendszer élesítése azt a folyamatot jelöli, amikor a rendszer vagy egyes részeinek használata elindul a rendszer által támogatott igazgatási folyamatokra. Az élesítési forgatókönyv az élesítés tervezett időpontja mellett annak ütemezését is megadja, amennyiben az élesítés több szakaszban (pl. szervezetenkénti vagy funkcionális kiterjesztés) történik. A szakaszos élesítés esetén a fejezetnek meg kell határoznia, a szakaszolás módját, a szakaszhatárokat, illetve, hogy az egyes szakaszhatárok között milyen előzetes döntési mechanizmus alapján történhet meg az előrelépés.
* A fejezet ismertesse az élesítési során szükséges kommunikációs tevékenységeket is:
  + értesítendők köre,
  + értesítés formája (pl. levél, e-mail, webes felület),
  + értesítések tartalma.
* Az élesítést közvetlenül megelőző időszakra, a feladat komplexitásától függően részletesen (akár percre lebontott) tervet is el kell készíteni. Az élesítés folyamatában résztvevők pontos meghatározása és a közöttük szükséges kommunikációs csatornák biztosítása kiemelt feladat.
* A fejezet feladatai:
  + mérje fel az élesítés során lehetséges hibákat fel kell mérni, azok kezelésére a szükséges előkészítő intézkedéseket meg kell tenni,
  + határozza meg, hogy mely hibák esetén kell az élesítést sikertelennek definiálni, illetve ilyen esetben milyen visszaállási forgatókönyv lehetséges.
* Az élesítés idejére mind igazgatási, mind technológiai oldalról meg kell határozni az eszkalációs utakat.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Feladatlista

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az élesítéssel kapcsolatos feladatok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: a feladatlista és magának az Élesítési forgatókönyv fejezetnek a kifejtése megfelelőnek tekinthető, ha az itt felsorolt feladatok visszautalnak az élesítési forgatókönyv kifejtésére.

Az alfejezet formai elvárása: feladat megnevezése, felelős, határidő.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Kiemelt támogatási időszak

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: A szolgáltatás élesítését követő, kiemelt támogatási időszak feladatai.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* Az élesítést követően szükség lehet egy átmeneti időszakra, amikor már a végleges működési formában, de a Szállító fokozott jelenléte mellett történik meg a rendszer működtetése. Ebben az időszakban speciális igényként jelentkezhetnek:
  + a felhasználók támogatásából fakadó többletfeladatok;
  + az újonnan felfedezett hibák azonnali kezelésének kérdése;
  + a téves adatrögzítések hatásának kezelése;
  + a rendszer teljesítményének finomhangolási feladatai.
* A kiemelt támogatási időszakban különösen fontos a hatékony együttműködés a Megrendelő és Szállító szervezet között, azonban ekkor már figyelemmel kell lenni az éles indulást követő felelősség elhatárolási és hozzáférési követelmények betartására. Ezért erre az időszakra jellemző speciális támogatási eljárásokat javasolt kidolgozni. Ennek keretében pontosan meg kell határozni, hogy mikor és milyen formában lehet ilyen támogatást igénybe venni, illetve milyen dokumentációs szabályok vonatkoznak rájuk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Feladatlista

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a kiemelt támogatási időszakkal kapcsolatos feladatok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: A feladatlista és magának a Kiemelt támogatási időszak fejezetnek a kifejtése megfelelőnek tekinthető, ha az itt felsorolt feladatok visszautalnak az élesítési forgatókönyv kifejtésére.

Az alfejezet formai elvárása: feladat megnevezése, felelős, határidő.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Ütemezés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás bevezetésének lényeges időpontjainak áttekintése.

A fejezet tartalmi elvárásai: röviden ismertesse a szolgáltatás bevezetés fő szakaszainak ütemezését, valamint azokon belül a legfontosabb mérföldköveket.

A fejezet formai elvárása: táblázatos formában, illetve GANTT diagrammon a legfontosabb mérföldkövek bemutatása.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}