

**Банковские технологии  
ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ СТБ ИСО/МЭК 14764-2003  
В ПРОЦЕССЕ ОЦЕНКИ СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ**

**Банкаўскія тэхналогіі  
ПАРАДАК ПРЫМЯНЕННЯ СТБ ИСО/МЭК 14764-2003  
У ПРАЦЭСЕ АЦЭНКІ СУПРАВАДЖЭННЯ  
ПРАГРАМНЫХ СРОДКАЎ**

Издание официальное

---

---





Ключевые слова: банковские технологии, программные средства, сопровождение программных средств, оценка соответствия

---

### **Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН Расчетным центром Национального банка Республики Беларусь  
ВНЕСЕН Национальным банком Республики Беларусь

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Совета директоров Национального  
банка Республики Беларусь от 28 мая 2008 г. № 166

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий технический кодекс установившейся практики не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Национального банка Республики Беларусь

---

Издан на русском языке

**Содержание**

1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения .....	2
4 Сокращения .....	4
5 Общие требования к процессу сопровождения программного средства и его оценки.....	4
6 Оценка подготовки процесса сопровождения .....	5
7 Оценка выполнения требований к анализу проблем и изменений.....	8
8 Оценка выполнения требований к внесению изменений .....	9
9 Оценка выполнения требований к проверке и приемке .....	10
10 Оценка выполнения требований к переносу .....	11
11 Оценка выполнения требований к снятию ПС с эксплуатации .....	12
12 Обработка и оформление результатов оценки сопровождения.....	12
13 Принятие решения о соответствии .....	13
Приложение А (обязательное) Требования к оформлению протокола.....	14
Приложение Б (обязательное) Требования к оформлению отчета о результатах оценки сопровождения .....	15
Библиография .....	16



---

**ТЕХНИЧЕСКИЙ КОДЕКС УСТАНОВИВШЕЙСЯ ПРАКТИКИ**

---

**Банковские технологии  
ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 В ПРОЦЕССЕ ОЦЕНКИ  
СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ****Банкаўскія тэхналогіі  
ПАРАДАК ПРЫМЯНЕННЯ СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 У ПРАЦЭСЕ АЦЭНКІ  
СУПРАВАДЖЭННЯ ПРАГРАМНЫХ СРОДКАЎ**

Banking technologies  
Order of application СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 during the estimation of support of software

---

Дата введения 2008-09-01

**1 Область применения**

Настоящий технический кодекс установившейся практики (далее – технический кодекс) устанавливает требования к выполнению оценки процесса сопровождения программных средств (далее – ПС), применяемых в банковской сфере, на соответствие требованиям, указанным в техническом кодексе (далее – оценка сопровождения ПС) и соответствующим требованиям СТБ ИСО/МЭК 14764-2003, по:

- подготовке к сопровождению ПС;
- анализу возникающих в процессе сопровождения ПС проблем и изменений;
- внесению изменений в ПС;
- проверке и приемке ПС;
- переносу ПС в новую среду функционирования;
- снятию ПС с эксплуатации,

а также устанавливает требования по обработке и оформлению полученных результатов оценки.

Технический кодекс предназначен для применения при проведении оценки процесса сопровождения программных средств, используемых в банковской сфере и оформлении результатов оценки.

Технический кодекс должен использоваться при проведении анализа состояния производства в процессе сертификации или инспекционного контроля за сертифицированными ПС, используемыми в банковской сфере и подлежащими обязательной сертификации.

Технический кодекс может быть использован заказчиками и пользователями банковских технологий, содержащих программные средства, а также субъектами, отвечающими за разработку и/или сопровождение данных программных средств.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем техническом кодексе использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации:

СТБ ИСО 9000-2006 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТБ ИСО/МЭК 12119-2003 Информационные технологии. Пакеты программ. Требования к качеству и тестирование

СТБ ИСО/МЭК 12207-2003 Информационные технологии. Процессы жизненного цикла программных средств

СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 Информационные технологии. Сопровождение программных средств

ГОСТ 28195-99 Оценка Качества программных средств. Общие положения

Примечание – При пользовании настоящим техническим кодексом целесообразно проверить действие ТНПА по каталогу, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году.

Если ссылочные ТНПА заменены (изменены), то при пользовании настоящим техническим кодексом, следует руководствоваться замененными (измененными) ТНПА. Если ссылочные ТНПА отменены без замены, то положение, в котором дана ссылка на них, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### 3 Термины и определения

В настоящем техническом кодексе применяют следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 адаптивное сопровождение:** Изменение (модификация) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде).

Примечание — Адаптивное сопровождение обеспечивает модернизацию, позволяющую вносить изменения в эксплуатационную среду программного средства. Данные изменения должны быть внесены для сохранения работоспособности продукта в изменяемой среде. Например, операционная система может быть модернизирована и некоторые изменения должны быть внесены в продукт для его адаптации к новой операционной системе.

**3.2 базовая линия:** Официально принятая версия элемента конфигурации, независимая от среды, формально обозначенная и зафиксированная в конкретный момент времени жизненного цикла элемента конфигурации.

Примечание — Иногда новую базовую линию рассматривают как новую версию (редакцию) (СТБ ИСО/МЭК 12207).

**3.3 валидация:** Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.

Примечание 1 — Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса.

Примечание 2 — Условия применения могут быть реальными или смоделированными (СТБ ИСО 9000).

**3.4 верификация:** Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Примечание 1 — Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.

Примечание 2 — Деятельность по подтверждению может включать такую деятельность, как:

- осуществление альтернативных расчетов;
- сравнение технических требований по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту;
- проведение испытаний и демонстраций;
- анализ документов до их выпуска (СТБ ИСО 9000).

**3.5 корректирующее сопровождение:** Реактивное изменение программного продукта, выполняемое после его поставки для корректировки обнаруженных проблем (несоответствий, ошибок).

Примечание — Подобные изменения исправляют программный продукт для того, чтобы он соответствовал установленным требованиям.

**3.6 объективное свидетельство:** Данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо.

Примечание — Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами (СТБ ИСО 9000).

**3.7 отчет о проблеме; ОП:** Термин, используемый для определения и описания проблем, обнаруженных в программном продукте (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.8 передача программного средства:** Контролируемая и координируемая последовательность действий, в процессе реализации которой разработанное программное средство передают из организации-разработчика в организацию, выполняющую его сопровождение (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.9 план сопровождения:** Документ, излагающий соответствующие методы сопровождения, описывающий необходимые ресурсы и работы применительно к сопровождению программного продукта.

Примечание — План сопровождения готовит соответствующая организация (персонал сопровождения, сопроводитель). Данный план должен быть реализован сразу после передачи продукта на сопровождение (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.10 полное сопровождение:** Модификация программного продукта после поставки для повышения его рабочих характеристик или улучшения сопровождаемости.

Примечание — Полное сопровождение обеспечивает модернизацию (усовершенствование) продукта в интересах пользователя, уточнение соответствующих программных документов и его перепрограммирование для улучшения рабочих характеристик, сопровождаемости и других атрибутов программного средства (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.11 предложение о модификации; ПМ:** Общий термин, используемый для определения предполагаемых изменений в сопровождаемом программном продукте.

Примечание — Конкретное ПМ может быть далее классифицировано как коррекция или модернизация и определено как корректирующий, профилактический, адаптивный или полный тип сопровождения. ПМ может также быть названо предложением об изменении (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.12 программа сопровождения:** Организационная структура, обязанности, процедуры, процессы и ресурсы, используемые при выполнении плана сопровождения.

Примечание — Термин «программа» синонимичен термину «инфраструктура» (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.13 программная инженерия:** Деятельность, направленная на унификацию и автоматизацию процессов разработки и сопровождения программных средств.

**3.14 программное средство; ПС:** Все или часть программ, процедур, правил и любой соответствующей документации системы обработки информации [1].

**3.15 профилактическое сопровождение:** Модификация программного продукта после поставки в целях обнаружения и корректировки имеющихся в нем скрытых ошибок для предотвращения явного проявления этих ошибок при эксплуатации данного продукта (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.16 процесс сопровождения:** Работы (виды деятельности) и задачи (задания), выполняемые организацией, осуществляющей сопровождение (персоналом сопровождения, сопроводителем).

Примечание – Данный процесс активизируют при внесении изменений в программные коды и документы конкретного программного средства вследствие обнаруженных в нем несоответствий или необходимости его практического применения в условиях соответствующей среды. Целью данного процесса является модификация существующего программного продукта, обеспечивающая его целостность (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.17 регистрационный метод определения значений показателей качества ПС:** Метод получения информации о свойствах и характеристиках ПС во время его испытания или функционирования, когда регистрируются и подсчитываются определенные события, например время и число сбоев и отказов, время передачи управления другим модулям, время начала и окончания работы (ГОСТ 28195).

**3.18 сопровождаемость программного средства:** Характеристики программного средства, позволяющие минимизировать затраты по внесению в него изменений для устранения ошибок или для модификации в соответствии с изменяющимися потребностями пользователей.

**3.19 сопровождение программного средства:** Изменение (модификация) существующего программного средства, обусловленная необходимостью устранения выявленных в нем ошибок и/или изменения его функциональных возможностей.

**3.20 среда программной инженерии; СПИ:** Набор автоматических инструментальных средств, программно-аппаратных и технических средств, необходимых для выполнения объема работ по программной инженерии.

Примечание – Автоматические инструментальные средства могут включать в себя компиляторы, ассемблеры, компоновщики, загрузчики операционных систем, отладчики, средства моделирования, эмуляторы, тестовые инструментальные средства, средства документирования и системы управления базами данных, а также другие средства (СТБ ИСО/МЭК 14764).

**3.21 среда тестирования программного средства; СТПС:** Вспомогательное оборудование, технические и программные средства, программы, реализованные техническими средствами, процедуры и документы, необходимые для проведения квалификационных, а возможно и других испытаний (тестирований) программного средства.

Примечание – Данный перечень может охватывать, но не ограничивать, средства моделирования, анализаторы кода, генераторы контрольных примеров и анализаторы ветвей (маршрутов), а также включать в себя элементы, использованные в среде программной инженерии [2].

**3.22 тестирование:** Техническая операция, которая заключается в определении одной или нескольких характеристик данного продукта, процесса или услуги по соответствующей процедуре [3].

**3.23 управление конфигурацией:** Процесс применения административных и технических процедур на всем протяжении жизненного цикла программных средств для: обозначения, определения и установления состояния (базовой линии) программных объектов в системе; управления изменениями и выпуском объектов; описания и сообщения о состояниях объектов и заявок на внесение изменений в них; обеспечения полноты, совместимости и правильности объектов; управления хранением, обращением и поставкой объектов (СТБ ИСО/МЭК 12207).

**3.24 функция:** Реализация в программе алгоритма, по которому пользователь или программа могут частично или полностью выполнять решаемую задачу (СТБ ИСО/МЭК 12119).

**3.25 экспертный метод определения значений показателей качества ПС:** Метод получения информации о свойствах и характеристиках ПС на основании мнений группы экспертов - специалистов, компетентных в решении данной задачи на базе их опыта и интуиции. Экспертный метод применяется в случаях, когда задача не может быть решена никаким другим из существующих способов или другие способы являются значительно более трудоемкими. Экспертный метод рекомендуется применять при определении показателей наглядности, полноты и доступности программной документации, легкости освоения, структурности (ГОСТ 28195).

**3.26 элемент конфигурации:** Объект внутри конфигурации, который удовлетворяет функции конечного использования и может быть идентифицирован единственным образом в данной



эталонной точке. (СТБ ИСО/МЭК 12207).

#### 4 Сокращения

В настоящем техническом кодексе применяются следующие сокращения:

ОП – отчет о проблеме;

ПМ – предложение о модификации;

ПС – программное средство;

СПИ – среда программной инженерии;

СТПС – среда тестирования программного средства;

СУБД – система управления базами данных;

ТНПА – технический нормативный правовой акт.

#### 5 Общие требования к процессу сопровождения программного средства и его оценки

**5.1** В соответствии с СТБ ИСО/МЭК 14764 процесс сопровождения ПС начинается с планирования сопровождения и завершается снятием ПС с эксплуатации.

Непосредственно процесс сопровождения заключается в модификации (изменении) ПС, проводимой вследствие возникновения в ходе эксплуатации ПС необходимости его усовершенствования, исправления обнаруженных программных ошибок или устранения появившихся несоответствий ПС предъявляемым требованиям в связи с их изменением. Целью процесса сопровождения является гарантированное обеспечение возможности модификации ПС в ходе его эксплуатации с последующей поставкой модифицированной версии ПС взамен ранее поставленной. Выполнение работ по сопровождению обеспечивает организация, осуществляющая изготовление или поставку ПС (далее – сопроводитель).

Сопроводитель должен обеспечить наличие обоснованных гарантий по сопровождению ПС, начиная с поставки ПС для ввода в эксплуатацию.

**5.2** Для этих целей сопроводителем должны быть разработаны план сопровождения и соответствующие документально оформленные процедуры, а также выделены конкретные ресурсы для сопровождения.

**5.3** В процессе эксплуатации ПС сопроводитель, в соответствии с утвержденным в установленном порядке решением о модификации или отчетом о результатах анализа возникшей в ходе эксплуатации проблемы, должен обеспечить:

- внесение соответствующих изменений в программы и документы;
- получение доказательств о соответствии модифицированного (измененного) ПС предъявленным к нему требованиям;
- поставку модифицированного ПС для его ввода в эксплуатацию.

**5.4** Основной решаемой в процессе сопровождения ПС задачей является модификация (изменение) ПС для постоянного сохранения его функциональной пригодности начиная с его поставки и до снятия с эксплуатации.

**5.5** Процесс сопровождения завершается окончательным снятием ПС с эксплуатации.

**5.6** Оценка сопровождения ПС должна проводиться в соответствии с порядком, установленным в техническом кодексе с целью получения объективных доказательств, подтверждающих, что сопроводителем выполнены все требования по:

- подготовке к сопровождению ПС;
- анализу возникающих в процессе сопровождения ПС проблем и изменений;
- внесению изменений в ПС;
- проверке и приемке ПС;
- переносу ПС в новую среду функционирования;
- снятию ПС с эксплуатации.

**5.7** Оценка сопровождения проводится по программе оценки сопровождения, утвержденной руководителем организации, отвечающей за ее проведение.

**5.8** Процесс оценки сопровождения должен включать следующие основные этапы работ:

- подготовку к проведению оценки сопровождения, включающую разработку программы оценки сопровождения и формирование экспертной комиссии;
- проведение оценки сопровождения согласно утвержденной программе;
- обработку и оформление результатов.

**5.9** Программа оценки сопровождения должна содержать состав выполняемых работ и вид отчетной документации (протокольные записи, протокол, отчет).

**5.10** Выполнение перечисленных действий должно осуществляться членами экспертной комиссии, утвержденной в порядке, установленном в организации, отвечающей за проведение оценки сопровождения.

**5.11** Все результаты оценки сопровождения подлежат документальному оформлению в соответствии с требованиями приложений А и Б технического кодекса.

**5.12** Все требования, указанные в техническом кодексе, на соответствие которым проводится оценка сопровождения, должны быть обязательными для выполнения.

**5.13** В зависимости от особенностей предъявленного требования факт его выполнения может устанавливаться на основании результатов:

- анализа представленных документов на предмет наличия в них требуемой информации, ее полноты и корректности;

- сопоставительного анализа одной и той же по смыслу информации, представленной в различных документах, на предмет ее полноты и непротиворечивости, полученных с использованием экспертного и (или) регистрационного метода определения значений показателей качества ПС.

**5.14** При получении в процессе проведения оценки выполнения какого-либо требования технического кодекса результата «несоответствие» рекомендуется продолжать проведение оценки для тех требований, выполнение которых полностью либо частично может быть проверено с учетом данного результата.

**5.15** Решения о соответствии сопровождения ПС установленным требованиям принимается в соответствии с требованиями, установленными в разделе 12, и документально оформляется в отчете по результатам оценки сопровождения с учетом требований приложения Б.

**5.16** Информация, полученная в результате оценки сопровождения ПС, не должна разглашаться или передаваться третьим лицам без разрешения их владельца или субъекта, которому переданы соответствующие права

## **6 Оценка подготовки процесса сопровождения**

**6.1** Оценка подготовки процесса сопровождения ПС проводится на соответствие требованиям, содержащимся в СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.1).

**6.2** В процессе проведения оценки подготовки процесса сопровождения ПС проверяется:

- наличие исходных данных, необходимых для подготовки процесса сопровождения ПС, и их соответствие предъявленным к ним требованиям;

- наличие документально оформленных плана(ов) и процедур процесса сопровождения и их соответствие предъявленным к ним требованиям;

- полнота документально оформленных выходных результатов подготовки процесса сопровождения ПС и их соответствие предъявленным к ним требованиям.

**6.3** Оценка подготовки процесса сопровождения ПС проводится в соответствии с требованиями 6.4 – 6.6.

### **6.4 Оценка выполнения требований к исходным данным процесса сопровождения**

**6.4.1** При оценке выполнения требований к исходным данным процесса сопровождения проверяется наличие, комплектность и актуальность у сопроводителя следующих материалов и документов:

а) базовой (исходной) линии (версии) ПС, включающей:

- 1) программные документы (спецификация, текст программы, описание программы, программа и методика испытаний);

- 2) эксплуатационные документы (ведомость эксплуатационных документов, формуляр, руководство пользователя (описание применения); руководство оператора);

- 3) среду разработки (лицензионные версии: операционной системы, средств автоматизации программирования, СУБД, пакетов прикладных программ, взаимодействующих с ПС, и т.п.);

- 4) библиотеки (исходных модулей, процедур, обеспечивающих получение исполнимых модулей и их функциональное тестирование);

- 5) протокол (протоколы) испытаний или протокол (протоколы) тестирования и отчеты;

- 6) сертификаты соответствия на компоненты среды разработки и встраиваемые ПС (при наличии);

- 7) сертификат соответствия на сопровождаемое ПС (при наличии);

- 8) сертификат соответствия системы менеджмента качества (при наличии);

б) ТНПА и системных документов:

1) технические условия (при наличии);  
2) перечень взаимосвязанных государственных стандартов и технических кодексов установившейся практики, которые применялись при разработке;

3) пояснительную записку, содержащую описание принятых технических решений, если взаимосвязанные государственные стандарты и технические кодексы установившейся практики отсутствуют или не применялись;

в) предложения о модификации (ПМ) или отчет о проблеме (ОП) (при наличии).

**6.4.2** В процессе проверки на наличие и комплектность проверяется наличие и комплектность представленных материалов на соответствие информации, содержащейся в спецификации, ведомости эксплуатационных документов и формуляре. При отсутствии отклонений проверяется актуальность материалов и документов.

**6.4.3** В случае наличия отклонений, связанных с отсутствием или некомплектностью представленных материалов, указанным в спецификации, ведомости эксплуатационных документов и формуляре, в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.4, соответствующей 6.4, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об отсутствии или некомплектности представленных материалов.

**6.4.4** В случае отсутствия отклонений, дальнейшая оценка актуальности осуществляется путем сопоставительного анализа извещений о проведенных в период сопровождения изменениях, при их наличии, с содержанием представленных материалов.

**6.4.5** Если в результате проведения сопоставительного анализа были обнаружены несоответствия или ошибки, тогда в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.4, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись, содержащая сведения об обнаруженных несоответствиях и ошибках.

## **6.5 Оценка выполнения требований к плану(ам) и процедурам процесса сопровождения**

**6.5.1** При оценке требований к плану(ам) и процедурам процесса сопровождения проверяется:

- наличие и корректность документально оформленного плана сопровождения;
- наличие и корректность документально оформленных процедур сопровождения;
- наличие и корректность документально оформленного процесса управления конфигурацией.

**6.5.2** Оценка выполнения сопроводителем требований к плану(ам) и процедурам процесса сопровождения ПС проводится в соответствии с требованиями 6.5.3 и 6.5.5.

### **6.5.3 Оценка выполнения требований к плану(ам) процесса сопровождения**

**6.5.3.1** В плане(ах) сопровождения проверяется наличие и корректность информации, описывающей стратегию сопровождения ПС и включающей:

а) гарантии сопроводителя по официальному подтверждению принятых на себя обязанностей (полный перечень предоставляемых в процессе сопровождения услуг, сроки и стоимости выполнения оказываемых услуг или методы их расчета, ожидаемые результаты и формы отчетности);

б) выделяемые ресурсы или методы их расчета на основе проведенного анализа выполняемых работ, установленных сроков выполнения и общего количества ресурсов, доступных для их выполнения;

в) определение подлежащего реализации процесса сопровождения, документально оформленного в виде эксплуатационных процедур.

**6.5.3.2** В процессе оценки проверяется наличие плана(ов) сопровождения, проводится анализ на придание ему(им) официального статуса и проверяется наличие в нем(них) информации, указанной в 6.5.3.1, перечисления а) – в). При этом проверяется выполнение требований по управлению конфигурацией.

**6.5.3.3** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием или статусом плана, наличием или корректностью изложения информации, в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.5.3, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

### **6.5.4 Оценка выполнения требований к процедурам процесса сопровождения**

**6.5.4.1** В процессе оценки процедур сопровождения проверяется наличие процедур, устанавли-

вающих порядков:

- получения от пользователей отчетов (сообщений) о возникших в ходе эксплуатации проблемах (ОП);

- выработке предложений о модификациях (изменениях) (ПМ);
- документирования и контроля проведенных модификаций (изменений);
- обеспечения обратной связи с пользователями.

Также проверяется наличие отдельных процедур или соответствующей информации в процедурах, перечисленных выше, конкретизирующей порядок:

- а) числового обозначения ПМ и ОП по разработанной схеме;
- б) присвоения приоритетов для ПМ и ОП по разработанной схеме классификации;
- в) проведения целевых анализов;
- г) представления ПМ и ОП для проведения модификаций (изменений);
- д) организации прямой и обратной связи с пользователями;
- е) обслуживания пользователей в период сопровождения;
- ж) введения данных в базу данных учета состояний используемых ресурсов;
- з) обеспечения дополнительных взаимодействий с пользователями в случае необходимости.

**6.5.4.2** В процессе оценки проверяется наличие перечисленных процедур сопровождения, проводится анализ на придание им официального статуса и проверяется наличие в них информации, указанной в 6.5.4.1, перечисления а) – з). При этом проверяется выполнение требований по управлению конфигурацией.

**6.5.4.3** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.5.4, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

#### **6.5.5 Оценка выполнения требований к процессу управления конфигурацией**

**6.5.5.1** В рамках оценки проверяется наличие документально оформленного описания процесса управления конфигурацией, включающего:

- а) планирование процесса управления конфигурацией, включая определение работ, ответственности и инструментов, которые необходимо обеспечить;
- б) однозначное определение имени и версий каждого элемента конфигурации и того, когда они будут подвергаться контролю конфигурации (идентификация конфигурации);
- в) определение версий каждого ПС, которые вместе составляют определенную версию ПС (базу), включая использованное ранее программное средство, библиотеки и закупленное или поставляемое потребителем программное средство;
- г) определение статуса (состояния) ПС при разработке, поставке или инсталляции для одной или нескольких разнородных сред применения;
- д) управление синхронными обновлениями данного ПС двумя или более людьми, работающими независимо (управление конфигурацией);
- е) обеспечение координации для обновления нескольких ПС в одном или более местах;
- ж) определение, отслеживание и составление отчета по статусу элементов, включая все действия и результирующие изменения от запроса на модификацию или проблемы, от инициации изменений до выпуска (учет статуса конфигурации);
- з) обеспечение оценки конфигурации (статус работ по верификации и валидации);
- и) обеспечение управления выпуском и поставкой.

**6.5.5.2** В процессе оценки проверяется наличие документально оформленного описания процесса управления конфигурацией, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 6.5.5.1, перечисления а) – и). При этом проверяется выполнение требований по управлению конфигурацией.

**6.5.5.3** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.5.5, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

#### **6.6 Оценка выполнения требований к выходным результатам подготовки процесса сопровождения**

**6.6.1** В рамках оценки выполнения требований к выходным результатам подготовки процесса сопровождения СТБ ИСО/МЭК 14764 (пункт 8.1.5), проверяется наличие и корректность следующих документов:

- плана(ов) сопровождения;
- процедур сопровождения;
- процедур решения проблем;
- плана организации обратной связи с пользователями;
- плана передачи;
- плана управления конфигурацией,

при этом используются результаты оценок, полученные в процессе проведения оценок по 6.4 и 6.5, а также результаты оценок, полученные в процессе проведения оценок по разделам 7 – 10.

**6.6.2** В процессе оценки проверяется наличие указанных документов и их корректность. Документы считаются корректными, если к ним отсутствуют какие-либо замечания, полученные в ходе проведения оценок по 6.4 и 6.5 и по разделам 7 – 10 настоящего технического кодекса.

**6.6.3** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения какого-либо из документов, перечисленных в 6.6.1, в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 6.6, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## 7 Оценка выполнения требований к анализу проблем и изменений

**7.1** В рамках оценки выполнения требований к анализу проблем и изменений СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.2), проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения с одноименным названием, выполненного в виде отдельного документа или в виде раздела, входящего в состав документа, содержащего описание нескольких процедур сопровождения.

**7.2** Описание процедуры, устанавливающей порядок проведения анализа проблем, возникших в период эксплуатации ПС, и порядок принятия решений по внесению требуемых изменений в ПС, считается корректным, если оно содержит требования:

а) к наличию основания для проведения работы по анализу проблем и изменений, в качестве которого должны быть: официальное предложение о модификации или отчет о проблеме, системные и (или) проектные документы, ТНПА;

б) к составу исходных данных для проведения работы по анализу проблем и изменений, к которым относятся:

- 1) ПМ или ОП;
- 2) базовая (исходная) линия (версия) ПС;
- 3) информационный архив ПС;
- 4) системные документы;

в) к выполнению следующих дополнительных этапов решения данной задачи по:

1) определению наличия у себя соответствующего персонала, способного реализовать предлагаемое изменение;

2) определению наличия соответствующего финансирования для реализации предлагаемого изменения в ПС;

3) определению наличия соответствующих ресурсов и степени влияния модификации на реализуемые или уже реализованные проекты (целесообразности реализации ПМ или ОП);

4) определению подлежащих учету вопросов, связанных с эксплуатацией. Например, влияет ли нереализованность предполагаемых изменений на требования к системным интерфейсам, ожидаемый срок службы системы, приоритеты, безопасность и защиту при эксплуатации (целесообразности реализации ПМ или ОП);

5) определению влияния изменений на безопасность и защиту (целесообразности реализации ПМ или ОП);

6) определению единовременных и долгосрочных затрат (целесообразности реализации ПМ или ОП);

7) определению преимуществ (выгод), получаемых после проведения модификации (целесообразности реализации ПМ или ОП);

8) определению необходимых уровней тестирования и оценки системы после внесения изменения (целесообразности реализации ПМ или ОП);

г) к документальному оформлению и согласованию ОП или ПМ, результатов анализа и вариантов реализации изменений, результатов, получаемых в процессе решения данной задачи, при выполнении следующих этапов:

- 1) проверки актуальности всех проектных документов и документов, содержащих результаты

анализа, а также разработки требуемых документов при их отсутствии;

- 2) определения правильности предложенной политики и графика (программы) тестирования;
- 3) определения правильности оценок ресурсов;
- 4) обновления базы данных учета состояний используемых ресурсов;
- 5) выдачи официальных рекомендаций с указаниями о необходимости принятия (согласования) или отклонения ПМ или ОП;
- д) к проведению согласования результатов анализа с соответствующими группами по управлению конфигурацией;
- е) к выходным результатам проведенного анализа, в состав которых должны входить:
  - 1) результаты анализа влияния изменения(й);
  - 2) рекомендуемый вариант изменения;
  - 3) согласованное изменение;
  - 4) обновленные (исправленные) документы;
- ж) к отражению в результатах анализа влияния изменений, следующих вопросов:
  - 1) формулировки проблемы или нового требования;
  - 2) оценки проблемы или требования;
  - 3) классификации по типу требуемого сопровождения;
  - 4) начального приоритета рассматриваемого вопроса;
  - 5) даты проверки (для вносимых изменений);
  - 6) начальная оценка ресурсов, необходимых для модификации существующей системы;
- з) к отражению в обновленных (исправленных) документах, следующих вопросов:
  - 1) политики (стратегии) тестирования;
  - 2) обновленного плана и процедур тестирования, а также отчета о тестировании;
  - 3) обновленного комплекта документов разработки ПС;
  - 4) обновленных требований.

**7.3** В процессе оценки проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 7.2, перечисления а) – з).

**7.4** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 7, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## 8 Оценка выполнения требований к внесению изменений

**8.1** В рамках оценки выполнения требований к внесению изменений СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.3), проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения с одноименным названием, выполненного в виде отдельного документа или в виде раздела, входящего в состав документа, содержащего описание нескольких процедур сопровождения.

**8.2** Описание процедуры, устанавливающей порядок по внесению требуемых изменений в ПС, считается корректным, если оно содержит требования:

- а) к составу исходных данных для проведения работы по внесению изменений, к которым относятся:
  - 1) базовая (исходная) линия (версия) ПС;
  - 2) согласованное ПМ или ОП;
  - 3) согласованные документы на изменение;
- б) к составу базовой (исходной) линии (версии) ПС, которая должна включать в себя:
  - 1) описания системной архитектуры;
  - 2) документы конкретного предложения о модификации (изменении);
  - 3) исходные программы;
- в) к комплекту согласованных документов на изменение, который должен включать в себя:
  - 1) отчет об анализе влияния изменения(й);
  - 2) выходные результаты работы по анализу проблем и изменений;
- г) к порядку проведения и документальному оформлению результатов анализа и определения состава документов, программных модулей и их версий, требующих изменения;
- д) к использованию требований, установленных для процесса разработки, которые должны быть дополнены следующим образом:
  - 1) должны быть установлены и документально оформлены критерии проведения испытаний

(тестирования), оценки их результатов и измененных и неизмененных объектов (программных модулей, компонентов и элементов конфигурации) системы;

2) должны быть обеспечены полнота и правильность реализации новых и измененных требований;

3) должна быть обеспечена и подтверждена неизменность требований, которые не изменились;

4) должно быть обеспечено документальное оформление результатов испытаний;

е) к адаптации конкретных работ, проводимых в процессе разработки, применительно к потребностям, связанным с внесением изменений;

ж) к выходным результатам процесса внесения изменений, в состав которых должны входить:

1) обновленные планы и процедуры тестирования;

2) обновленные документы;

3) измененные исходные программы;

4) отчетность о тестировании;

5) показатели, характеризующие внесенное(ые) изменение(я);

з) к обновленным документам, которые должны включать в себя:

1) обновленные документы на изменение (модификацию);

2) подробный отчет о проведенном анализе;

3) обновленные требования;

4) обновленные планы, процедуры и отчеты о тестировании;

5) обновленные учебные материалы.

**8.3** В процессе оценки проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 8.2, перечисления а) – з).

**8.4** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 8, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## **9 Оценка выполнения требований к проверке и приемке**

**9.1** В рамках оценки выполнения требований к проверке и приемке СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.4), проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения с одноименным названием, выполненного в виде отдельного документа или в виде раздела, входящего в состав документа, содержащего описание нескольких процедур сопровождения.

**9.2** Описание процедуры, устанавливающей порядок по проверке и приемке внесенных изменений в ПС, считается корректным, если оно содержит требования:

а) к подтверждению правильности изменений, внесенных в ПС, в соответствии с принятыми ТНПА и по установленной методологии;

б) к составу исходных данных для проведения работы по проверке и приемке внесенных изменений в ПС, к которым относятся:

1) измененное программное средство;

2) результаты тестирования внесенного изменения(й);

в) к гарантированию правильности изменений и их согласованности, включая полноту выполнения установленных требований;

г) к выполнению в процессе решения данной задачи следующих этапов по:

1) отслеживанию реализованности ПМ или ОП от требований к объекту до проекта и программных кодов;

2) проверке тестируемости текста (кодов) программы;

3) проверке соблюдения стандартов на программирование;

4) проверке того, что изменены только нужные компоненты ПС;

5) проверке правильности сборки новых компонентов ПС;

6) контролю обновления документов;

7) проведению тестирования;

8) выпуску отчета о тестировании;

д) к выходным результатам процесса проверки и приемки, в состав которых должны входить:

1) новая базовая линия (версия) ПС, включающая в себя принятые изменения;

2) отклоненные изменения;

3) отчет о приемке;

4) отчеты об обзорах (проверках) и аудитах;

5) отчет о квалификационном тестировании ПС.

**9.3** В процессе оценки проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 9.2, перечисления а) – д).

**9.4** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 9, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## 10 Оценка выполнения требований к переносу

**10.1** В рамках оценки выполнения требований к переносу ПС в новую среду СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.5), проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения с одноименным названием, выполненного в виде отдельного документа или в виде раздела, входящего в состав документа, содержащего описание нескольких процедур сопровождения.

**10.2** Описание процедуры, устанавливающей порядок по переносу ПС в новую среду, считается корректным, если оно предусматривает выполнение соответствующих действий, разработку и документальное оформление этапов реализации переноса и содержит требования:

- а) к разработке плана переноса с включением в его содержание работ по:
  - 1) анализу и установлению требований к переносу;
  - 2) разработке инструментальных средств для выполнения переноса;
  - 3) настройке ПС и данных к новым условиям эксплуатации;
  - 4) выполнению переноса;
  - 5) верификации переноса;
  - 6) последующей поддержке прежней среды;
- б) к извещению пользователей с направлением уведомления о планах и работах по переносу объекта, в содержание которого должно быть включено:
  - 1) объяснение того, почему прежнюю среду нельзя больше поддерживать;
  - 2) описание новой среды с указанием даты, с которой она доступна для пользователей;
  - 3) описание других доступных вариантов поддержки в случае прекращения поддержки прежней среды;
- в) к представлению пользователям плана, процедур и графика (программы) переноса с выполнением следующих этапов решения этой задачи:
  - 1) определения всех объектов, затрагиваемых переносом;
  - 2) отработки обратной связи с абонентами;
  - 3) определения специфики абонента;
  - 4) опубликования графика (программы) переноса;
- г) к проведению обучения персонала;
- д) к выдаче предупреждения о завершении переноса;
- е) к оценке влияния новой среды;
- ж) к архивированию соответствующих данных;
- з) к выполнению итогового анализа по влиянию перехода на различные аспекты эксплуатации объекта, перенесенного в новую среду;
- и) к рассылке результатов итогового анализа соответствующим заинтересованным сторонам для информации, руководства и использования в работе;
- к) к доступности данных, использованных или связанных с прежней средой, для защиты и аудиторской проверки в соответствии с условиями договора;
- л) к выходным результатам процесса переноса, в состав которых должны входить:
  - 1) план переноса;
  - 2) инструментальные средства для переноса;
  - 3) извещение о намерениях;
  - 4) перенесенное ПС;
  - 5) уведомление о завершении переноса;
  - 6) архивные данные.

**10.3** В процессе оценки проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 10.2, перечисления а) – л).

**10.4** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или



корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 10, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## **11 Оценка выполнения требований к снятию ПС с эксплуатации**

**11.1** В рамках оценки выполнения требований к снятию ПС с эксплуатации СТБ ИСО/МЭК 14764 (подраздел 8.6), проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения с одноименным названием, выполненного в виде отдельного документа или в виде раздела, входящего в состав документа, содержащего описание нескольких процедур сопровождения.

**11.2** Описание процедуры, устанавливающей порядок по снятию ПС с эксплуатации, считается корректным, если оно предусматривает выполнение соответствующих действий, разработку и документальное оформление этапов снятия ПС с эксплуатации и содержит требования:

- а) к разработке плана снятия ПС с эксплуатации, включающего:
  - 1) сроки прекращения полной или частичной поддержки процесса сопровождения ПС;
  - 2) требования по архивации ПС и соответствующих документов;
  - 3) обязательства по любым оставшимся вопросам поддержки процесса сопровождения ПС;
  - 4) сроки перехода, при необходимости, к новому ПС;
  - 5) требования по доступу к архивным копиям данных;
- б) к уведомлению пользователей ПС о планах и работах по снятию ПС с эксплуатации, включая:
  - 1) описание заменяющего или модифицированного объекта с указанием даты его доступности для пользователей;
  - 2) объяснение того, почему для прежнего ПС нельзя больше поддерживать процесс сопровождения;
  - 3) описание других доступных вариантов поддержки процесса сопровождения ПС в случае прекращения поддержки процесса сопровождения прежнего объекта;
- в) к проведению параллельной эксплуатации прежнего и нового ПС и соответствующего обучения в течение этого периода персонала в соответствии с условиями договора;
- г) к извещению всех заинтересованных субъектов о снятии ПС с эксплуатации;
- д) к уведомлению всех заинтересованных субъектов о завершении снятия ПС с эксплуатации;
- е) к архивированию соответствующих данных, включая:
  - 1) документы разработки;
  - 2) журналы регистрации;
  - 3) программы;
- ж) к доступности для защиты и аудиторской проверки в соответствии с условиями договора данных, использованных или связанных с ПС, снимаемым с эксплуатации;
- з) к выходным результатам процесса снятия с эксплуатации, в состав которых должны входить:
  - 1) план снятия с эксплуатации;
  - 2) уведомление о намерениях по снятию с эксплуатации;
  - 3) результаты, полученные при выполнении снятия ПС с эксплуатации;
  - 4) обученный персонал;
  - 5) снятое с эксплуатации ПС;
  - 6) уведомление о завершении снятия с эксплуатации;
  - 7) архивированная базовая линия (версия).

**11.3** В процессе оценки проверяется наличие и корректность документально оформленного описания процедуры сопровождения, проводится анализ на придание данному описанию официального статуса и проверяется наличие в нем информации, указанной в 11.2, перечисления а) – з).

**11.4** В случае наличия несоответствий (отклонений), связанных с отсутствием, статусом или корректностью изложения в графе таблицы, форма которой приведена в приложении Б, соответствующей 11, устанавливается значение «несоответствие», а в раздел протокола «Результаты оценки» производится запись с указанием сведений об обнаруженных несоответствиях (отклонениях).

## **12 Обработка и оформление результатов оценки сопровождения**

**12.1** Обработка и оформление результатов оценки сопровождения, должны проводиться на основании анализа протоколов оценки, оформленных по результатам:

- 1) оценки подготовки к сопровождению ПС;
- 2) оценки анализа возникающих в процессе сопровождения ПС проблем и изменений;

- 3) оценки внесения изменений в ПС;
- 4) оценки проверки и приемки ПС;
- 5) оценки переноса ПС в новую среду функционирования;
- 6) оценки снятия ПС с эксплуатации.

**12.2** В процессе анализа каждого протокола вначале определяется наличие в нем результатов записей о несоответствиях, обнаруженных в процессе проведения оценок, выполняемых в соответствии с данным протоколом.

**12.3** При наличии таких записей в отчете о результатах оценки соответствия в соответствующих протоколу графах таблицы, форма которой приведена в приложении Б, устанавливается значение «несоответствие» и делается ссылка на соответствующие протокольные записи.

**12.4** Далее выполняется анализ протокола на наличие в нем записей об обнаруженных несоответствиях (отклонениях), которые явились следствием несоответствий требованиям, оценка выполнения которых осуществлялась в соответствии с другими протоколами.

**12.5** При наличии таких несоответствий (отклонений) в соответствующих графах отчетной формы, отражающих соответствие процесса сопровождения ПС этим требованиям, устанавливается, если это не было сделано ранее, значение «несоответствие» и делается ссылка на соответствующую протокольную запись.

**12.6** После обработки всех протокольных записей с обнаруженными несоответствиями (отклонениями) во всех незаполненных графах отчетной формы, отражающих соответствие процесса сопровождения ПС проверяемым требованиям, устанавливается значение «соответствие».

### **13 Принятие решения о соответствии**

**13.1** Соответствие сопровождения ПС приведенным в техническом кодексе требованиям СТБ ИСО/МЭК 14764 определяется на основании анализа отчета о результатах оценки соответствия, оформленного в соответствии с требованиями технического кодекса и содержащего результаты оценки соответствия, полученные в ходе проведения оценок:

- подготовки к сопровождению ПС;
- анализа возникающих в процессе сопровождения ПС проблем и изменений;
- внесению изменений в ПС;
- проверке и приемке ПС;
- переносу ПС в новую среду функционирования;
- снятию ПС с эксплуатации.

**13.2** Сопровождение ПС может считаться соответствующим приведенным в техническом кодексе требованиям, если по всем проводимым оценкам было установлено значение «соответствие».

**13.3** Сопровождение ПС считается не соответствующим требованиям настоящего технического кодекса, если хотя бы по одному из пунктов технического кодекса, по которым проводилась оценка соответствия, получена оценка «несоответствие».

**Приложение А**  
(обязательное)  
**Требования к оформлению протокола**

**А.1** В протоколе оценки фиксируются все выполнявшиеся в процессе проведения оценки действия, обнаруженные в результате выполнения этих действий несоответствия (отклонения) и причины обнаруженных несоответствий (отклонений).

**А.2** Протокол оценки должен иметь номер и содержать информацию, достаточную для повторного проведения оценки в полном либо сокращенном объеме. Данная информация должна включать общие сведения об оценке, охватывающие следующие вопросы:

- обозначение и идентификационные характеристики сопровождаемого ПС;
- даты начала и окончания проведения оценки;
- цель проведения оценки;
- оцениваемые процессы (процедуры);
- место проведения оценки;
- состав членов экспертной комиссии, проводивших оценку.

**А.3** По каждой оценке протокол должен содержать:

- уникальный номер (идентификатор) оценки;
- описание (идентификацию) контролируемой (проверяемой) ситуации;
- описание относящихся к оценке документов (исходных данных);
- результаты оценки, оформленные в виде раздела протокола, в котором делается запись «несоответствий не выявлено» или в пронумерованных пунктах дается подробное описание полученных результатов при выявлении несоответствий;
- приложения, предусмотренные программой оценки сопровождения и содержащие информацию, отражающую результаты оценки сопровождения.

**А.4** Каждый протокол оценки подписывается членами экспертной комиссии, проводившими данную оценку, заверяется подписью руководителя организации и печатью.

**А.5** Количество оформляемых протоколов, устанавливается программой оценки сопровождения, разрабатываемой и утверждаемой в соответствии с 5.7 – 5.9.

**Приложение Б**  
(обязательное)

**Требования к оформлению отчета о результатах оценки сопровождения**

**Б.1** Отчету о результатах оценки сопровождения должно быть присвоено уникальное обозначение по установленным у исполнителя правилам.

**Б.2** Отчет о результатах оценки сопровождения должен содержать:

- Обозначение и идентификационные характеристики сопровождаемого ПС;
- Даты начала и окончания проведения работ по оценке сопровождения;
- Место проведения оценки сопровождения;
- Состав экспертной комиссии, проводившей оценку сопровождения;
- Используемые документы и их обозначения, включая протоколы оценки;
- Обобщенные результаты оценки сопровождения.
- Перечень несоответствий.

**Б.3** В «Обобщенные результаты оценки сопровождения» должны быть включены сведения о результатах оценки сопровождения, которые рекомендуется представлять в виде таблицы Б.1.

**Таблица Б.1 – Сведения о результатах оценки сопровождения**

Элемент технического кодекса, в соответствии с которым осуществляется оценка	Оценка (соответствие или несоответствие)	Номер протокола и пункта, содержащего причину (характер) несоответствия	ФИО, подпись эксперта
1	2	3	4
<b>6 Оценка подготовки процесса сопровождения</b> <b>6.4 Оценка выполнения требований к исходным данным процесса сопровождения</b> <b>6.5 Оценка выполнения требований к плану(ам) и процедурам процесса сопровождения</b> <b>6.5.3 Оценка выполнения требований к плану(ам) процесса сопровождения</b> <b>6.5.4 Оценка выполнения требований к процедурам процесса сопровождения</b> <b>6.5.5 Оценка выполнения требований к процессу управления конфигурацией</b> <b>6.6 Оценка выполнения требований к выходным результатам подготовки процесса сопровождения</b> <b>7 Оценка выполнения требований к анализу проблем и изменений</b> <b>8 Оценка выполнения требований к внесению изменений</b> <b>9 Оценка выполнения требований к проверке и приемке</b> <b>10 Оценка выполнения требований к переносу</b> <b>11 Оценка выполнения требований к снятию ПС с эксплуатации</b>			

### Библиография

- [1] ISO/IEC 2382-1:1993, Information technology – Vocabulary – Part 1: Fundamental terms
- [2] MIL-HDBK-347 Программное обеспечение вычислительных ресурсов оборонительных
- [3] ISO/IEC Guide 2:2004. Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь

