

«Διαχείριση Συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) . Ένας ασφαλής τρόπος για μία αποδοτική και αποτελεσματική Διακυβέρνηση»

Ioannis Chalaris¹, Panayiotis P. Lemos², and Michail Chalaris.³

¹ TEI of Athens, Dept. of Informatik, ixalaris@teiath.gr

² Hellenic Naval Training Command, Skaramangas, Greece, lemospan@ieee.org

³ Integrated Information Systems, Athens, mikehlr80@yahoo.gr

Περίληψη

Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας οφείλουν να εμπεριέχουν τις Απαιτούμενες δραστηριότητες, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των εμπλεκομένων, τους αναγκαίους πόρους, τις μετρήσεις και τα αντίστοιχα εργαλεία μέτρησης για όλα τα συμφωνηθέντα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπό ανάπτυξη έργων. Ένα κύριο μέλημα για το ΣΔΠ που επιλέγουμε θα πρέπει να είναι η συγκεκριμένη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για τη μέτρηση, ανάλυση και διερμηνεία των αποτελεσμάτων. Αυτή η μεθοδολογία θα πρέπει να συνδυάζει και να συσχετίζει όλους τους παράγοντες/δείκτες που αφορούν στην τελική ποιότητα του συστήματος ΤΠΕ, ενώ θα πρέπει να γίνεται προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες του εκάστοτε πεδίου εφαρμογής. Αν μάλιστα αυτή η προσπάθεια υποστηρίζεται από εξειδικευμένα εργαλεία λογισμικού αναμένει κανείς επιτυχή εξαγωγή της απαιτούμενης τεκμηρίωσης και υποβοήθηση όλων των διαδικασιών ελεγκτικής και πιστοποίησης. Έχουν προταθεί διάφορες προσεγγίσεις για μία ολιστική διαχείριση των σχετικών διαδικασιών, όπως τα προϊόντα Cobit, ITSM & ITIL, PRINCE 2 κλπ, ενώ από την άλλη πλευρά έχουν εμφανιστεί και διαδικασιοστρεφή εργαλεία λογισμικού για την υποστήριξη τους. Στην παρούσα εργασία αναλύονται τα παραπάνω θέματα, παρουσιάζονται σύγχρονες τεχνολογίες ολιστικής διαχείρισης συστημάτων ΤΠΕ και τέλος παρατίθενται οι λειτουργικές προδιαγραφές του πρωτοτύπου ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας για εταιρείες παραγωγής λογισμικού που έχει αναπτυχθεί στο εργαστήριο Quali_Learn του ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ.

Λέξεις κλειδιά: Quality Management Systems, QA Standards, IT-Governance, Cobit, ITIL, ADOit