

Acceptatie Criteria KA en AB

Voor het in beheer name van applicaties, diensten en producten in de Kantoor Automatisering (KA) omgeving

Van ProRail ICT
Auteur Arthur Schenkhuisen

Kenmerk
Versie 2.4
Datum 4 april 2016
Bestand | [Acceptatie criteria KA en AB](#)~~Acceptatie-criteria_KA+AB.doc~~

Status Definitief

Inhoud

1	Introductie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Leeswijzer	3
1.3	Beheer document Acceptatiecriteria	3
1.4	Voor wie is het document bedoeld	43
1.5	Toelichting, beoordeling en consequentie	4
2	Acceptatiecriteria	5
2.1	Basis informatie project	5
2.2	Acceptatiecriteria per rol	5
2.3	Architect	65
2.4	Security Officer	6
2.5	Ketenbeheerder	6
2.6	Applicatiebeheerder	6
2.7	Functioneel beheerder	8
2.8	Applicatie eigenaar	8
2.9	Configuratie beheerder	9
2.10	Finance ICT Operations	9
2.11	Opdrachtgever	109
2.12	IT leverancier (techn. beheer)	10
2.13	Change Manager	11
2.14	Servicemanager ICT Operations	11
3	Bijlage	13
3.1	OTAP	13
3.2	Aansluitvoorwaarden / Technology roadmap	13
3.3	ProRail beveiligingsstandaard	13
3.4	Configuratie Management gegevens registreren	14
3.5	Beheerbudget	14
3.6	Resultaat functionele en technische acceptatie testen	14
3.7	Live gang // In-beheer-name	15
3.8	Benodigde CI's	1645
3.9	Nazorgfase	16
3.10	Overdracht documentatie	16
3.11	Opleidingen	18
3.12	Opschonen server omgevingen	18
3.13	Kwaliteitscontroles	18

1 Introductie

1.1 Inleiding

Dit document dient als middel voor het in beheer laten nemen door ICT Operations, Applicatiebeheer (AB) en Functioneel beheer (FB) van nieuwe/vernieuwde applicaties, diensten en producten in de Kantoor Automatisering (KA) omgeving. Voor een stabiele en goede dienstverlening moeten applicaties, diensten of producten die op deze omgeving geïmplementeerd zijn/worden, voldoen aan bepaalde criteria.

In dit document staan dan ook de daarvoor benodigde criteria beschreven. Van elk criterium wordt bepaald of het beoogde resultaat is opgeleverd; dit resultaat wordt vertaald naar een ingevulde datum van het gegeven akkoord. Aan de hand van een compleet ingevuld set aan acceptatiecriteria zal ICT Operations, applicatiebeheer en functioneel beheer aangeven of een applicatie, dienst of product wel of niet in beheer wordt genomen met een 'finaal akkoord' in de beheeromgeving (Acceptatie en Productie) van de KA. Bij een inbeheername is altijd de laatste versie van de acceptatiecriteria geldig. Om dit makkelijk te kunnen controleren, de laatste versie staat [hier](#).

1.2 Leeswijzer

De acceptatie criteria_KA+AB bestaat uit drie hoofdonderdelen.

In hoofdstuk 1 staat uitleg over de acceptatiecriteria, verantwoordelijkheden en hoe het proces van beoordelen in zijn werk gaat. Dit is geen beschrijving van de volledige samenwerking tussen een project en beheer, maar gaat uitsluitend over of het project wel of niet voldaan heeft aan de acceptatiecriteria van beheer.

In hoofdstuk 2 kan de project verantwoordelijke de basisinformatie van het project invullen. Vervolgens staat er bij 2.2 een tabel met alle rollen van acceptanten. De personen bij deze rollen kunnen per project verschillen en kunnen alleen door het project en beheer samen ingevuld worden, bijvoorbeeld tijdens de intake van het project in de initiatie fase. Vanaf 2.3 staat er per acceptant aan welke criteria voldaan moet worden en dus waarop getoetst wordt.

In hoofdstuk 3 staat uitleg over de eis en eventuele bijzonderheden over de betreffende criteria.

1.3 Beheer document Acceptatiecriteria

Dit document wordt beheerd door de Service Level Manager (SLM) van ServiceDeliveryTeam InfraVoorzieningen (SDT IV). SDT IV is een onderdeel van ProRail ICT- ICT Operations. Wijzigingen op dit document kunnen worden voorgelegd aan Servicemanagement.ICT@ProRail.nl.

1.4 Voor wie is het document bedoeld

Het document is bedoeld voor project managers, transitimanagers, technisch beheerders, applicatiebeheerders, functioneel beheerders en acceptanten die een nieuwe of vernieuwde versie van een applicatie of een product willen implementeren of accepteren binnen de dienstverlening van de kantoorautomatisering.

1.5 Toelichting, beoordeling en consequentie

In de beoordeling zal de beheerorganisatie van ProRail ICT aan hand van dit document in kaart brengen in welke mate aan de criteria is voldaan en daar een conclusie aan verbinden.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd opleveren van de resultaten ligt bij (de projectleider van) het project. Hij/zij wil immers het project kunnen afronden.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd beoordelen van de resultaten ligt bij de acceptanten. Tenslotte wil deze partij de nieuwe applicatie, dienst of product efficiënt in beheer nemen. De transitimanager begeleidt het proces van de inbeheername en is aanspreekpunt voor zowel het project als voor de acceptanten.

Om een criterium goed te kunnen beoordelen en te accepteren, is er informatie nodig vanuit het project. Hiervoor staat bij ieder criterium de kolom input, deze is zo compleet mogelijk, maar niet in alle gevallen uitputtend. Afwijken van de minimale input informatie kan alleen in overleg met de acceptant. Bij verschillende criteria is aanvullende informatie opgenomen.

Een criterium is gehaald (datum) of niet gehaald (leeg). Een applicatie, product of dienst wordt in beheer genomen als alle criteria gehaald zijn (m.a.w. alles heeft een ingevulde datum en project kan mails overhandigen met akkoorden van acceptanten).

Eventueel met een (n.v.t.) achter de datum wanneer de acceptant mailt dat er niet voldaan hoeft te worden aan het betreffende criterium. Een n.v.t. wordt beschouwd als een akkoord.

Het project kan met kleuren (rood, oranje, groen) werken in de 'datum akkoord' kolom om aan te geven of ze op schema zijn of niet, maar dit heeft geen impact op de daadwerkelijke beoordeling.

Het uitgangspunt bij de beoordeling is dat de acceptanten dusdanig zijn meegenomen in de activiteiten van het project, dat het daadwerkelijk beoordelen en accorderen van deze set aan eisen in een minimale doorlooptijd (maximaal één dag) uitgevoerd kan worden.

De datum van het finaal akkoord kan ingevuld worden zodra de Servicemanager een finaal akkoord via de mail verstuurd heeft. Zonder finaal akkoord is een Go-Live (zie hfdst 3.7) niet toegestaan.

2 Acceptatiecriteria

2.1 Basis informatie project

Basis informatie	Naam
Project	
Marval projectnummer	
applicatie, dienst of product	
Projectmanager	
Transitiemanager	

2.2 Acceptatiecriteria per rol

Acceptatie rol	Naam	
Architect	Bert Havinga	
Security Officer	Rinze van den Bosch	
Keten beheerder		
Applicatie beheerder		
Functioneel beheerder		
Applicatie eigenaar		
Configuratie beheerder	René Lieverse	
Finance ICT Operations	Patrick Anzion	
Opdrachtgever		
IT leverancier (techn. Beheer)	Varuna van Vlissingen	
Change Manager	Eelco de Bruin	
Servicemanager ICT Operations ¹	René Lieverse of Arthur Schenkhuizen	Datum finaal akkoord

¹ Zodra de Servicemanager ICT Operations finaal akkoord geeft, zal de dienst aangemaakt worden in Marval en is de inbeheername afgerond. De Servicemanager behoudt het recht om in geval van problemen het inbeheername proces af te breken en de problemen voor te leggen aan MT ICTO.

2.3 Architect

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
1	Voldoet de (wijziging aan de) applicatie, dienst die je wilt implementeren aan de aansluitvoorwaarden en sluit het aan op de technology roadmap?	Mailakkoord op criterium nr. 32 (technisch beheerpartij psa)	Bijlage 3.2 (H3)	

2.4 Security Officer

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
2	Voldoet de applicatie of dienst aan alle eisen zoals gedefinieerd in de ProRail beveiligingsstandaard?	BIV Codering Technisch Ontwerp Informatie stromen	Bijlage 3.3	

2.5 Ketenbeheerder

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
3	Voldoet de applicatie, dienst of product aan de vastgestelde keten eisen en kan daarmee formeel worden vastgesteld als keten of onderdeel van een keten?	Gerelateerde keten(s) Resultaten van vooraf gemaakte afspraken	Nvt	

2.6 Applicatiebeheerder

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
4	Is de applicatie voorzien van een BIV-codering, geclassificeerd als PSA, POA of PPA en opgenomen in ApplicatiePlaza.	BIV-codering PSA/POA/PPA Link ApplicatiePlaza	Applicatie-plaza site aanvragen PSA/POA/PPA procedure	

ProRail

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
5	Is de performance van de dienst gemeten en voldoet deze performance volgens de gebruikers en klant?	Resultaten 0-meting performance GAT testresultaten	(Resultaten overdragen aan beheer)	
6	Passen de door de business gevraagde service wensen binnen de geboden service niveaus (opgenomen in een Service Level Agreement)?	ProRail SLA getekend door AB, FB en TB OLA, SLA DAP met interne en externe partijen	Servicemanagement standaarden en beleid	
7	Akkoord met het voorgestelde beheerbudget voor kosten die bij applicatiebeheer komen te liggen met daarin: Wat zijn de beheerkosten (geld)? Wat is de beheerlast voor (uren)?	Overdracht van o.a.: Beheerbudget Licenties Contracten Offertes Document Financiële afspraken (DFA)	Bijlage 3.6 (H3)	
8	Zijn de (technische en functionele) acceptatie testen uitgevoerd en geaccepteerd ?	Positief advies test-services Positief advies Capaciteits-manager platform	Bijlage 3.6 (H3)	
9	Heeft applicatie beheer alle kwaliteitscontroles succesvol afgerond?	Resultaten op de applicatie specifieke criteria.	Bijlage 3.13 (H3)	
10	Is het back-out plan getest? Beschrijf zowel het rollback als het fallback scenario.	Backout plan Fallback Scenario Test resultaten	Nvt	
11	Zijn de uit de testen naar boven gekomen bevindingen gedocumenteerd en geaccepteerd?	Bevindingen, issue, known errors	Nvt	
12	Is de nazorgfase met de opdrachtgever en met de beheerorganisatie afgesproken?	Beschrijving van de afspraken over de nazorgfase	Bijlage 3.9 (H3)	
13	Is applicatiebeheer opgeleid en heeft daarmee de vereiste kennis van de nieuwe /vernieuwde applicatie, dienst of product?	Opleidingsplan Data opleiding Opleidingsdocumentatie	Bijlage 3.11 (H3)	

ProRail

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
14	Is de onder bijlage 3.11 genoemde documentatie overgedragen naar beheer?	Link applicatieplaza waar documentatie te vinden is	Bijlage 3.10 (H3)	
15	Zijn er afspraken gemaakt over het opschonen van de server omgevingen (ontwikkel en test) en zijn deze uitgevoerd?	Document of mail met afspraken	Bijlage 3.12 (H3)	
16	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Datum livegang Datum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

2.7 Functioneel beheerder

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
17	Zijn de uit de testen naar boven gekomen bevindingen gedocumenteerd en geaccepteerd?	Bevindingen, issue, known errors	Nvt	
18	Is Functioneel beheer opgeleid en heeft daarmee de vereiste kennis van de nieuwe /vernieuwde applicatie, dienst of product?	Opleidingsplan Data opleiding Opleidingsdocumentatie	Bijlage 3.11 (H3)	
19	Is de onder bijlage 3.11 genoemde documentatie overgedragen naar beheer?	Link applicatieplaza waar documentatie te vinden is	Bijlage 3.10 (H3)	
20	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Datum livegang Datum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

2.8 Applicatie eigenaar

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
21	Zijn de uit de testen naar boven gekomen bevindingen gedocumenteerd en geaccepteerd?	Issue lijst Known error lijst	Nvt	

ProRail

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
22	Zijn de applicatie eigenaar en de gebruiker op de hoogte van de (nieuwe) functionaliteiten op basis van gebruikers documentatie.	Gebruikers-documentatie Beschrijving nieuwe functionaliteiten	Nvt	
23	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Datum livegang Datum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

2.9 Configuratie beheerder

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
24	Zijn de benodigde CI's en relaties opgenomen in de CMDB? Denk hierbij aan zowel hardware als software.	Alle betrokken CI's zoals: Servernamen Databasenames Applicatie CI's Keten CI's FHD	Bijlage 3.8 (H3)	

2.10 Finance ICT Operations

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
25	Akkoord met het voorgestelde beheerbudget dat bij Operations terecht komt met daarin: Wat zijn de beheerkosten (geld) Wat is de beheerlast (uren)?	Overdracht van o.a.: Beheerbudget Licenties Naam Lic.beheerder Contracten Offertes Document Financiële afspraken (DFA) Infrastructuur (/cmdb) Aantallen externe gebruikers	Bijlage 3.5 (H3)	

2.11 Opdrachtgever

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
26	Zijn de openstaande wensen gedocumenteerd en zijn er afspraken over gemaakt?	Akkoord opdrachtgever	N.V.T.	
27	Is de nazorgfase met de opdrachtgever en met de beheerorganisatie afgesproken?	Beschrijving van de afspraken over de nazorgfase	Bijlage 3.9 (H3)	
28	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Datum livegang Datum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

2.12 IT leverancier (techn. beheer)

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
29	Is de nazorgfase met de opdrachtgever en met de beheerorganisatie afgesproken?	Beschrijving van de afspraken over de nazorgfase	Bijlage 3.9 (H3)	
30	Is Technisch beheer (incl servicedesk) opgeleid en hebben zij daarmee de vereiste kennis van de nieuwe /vernieuwde applicatie, dienst of product?	Opleidingsplan	Bijlage 3.11 (H3)	
31	Is de onder bijlage 3.10 genoemde documentatie overgedragen naar beheer?	Link applicatieplaza waar documentatie te vinden is	Bijlage 3.10 (H3)	
32	Is de Service Desk en Applicatie beheerder geïnformeerd en voorzien van uitvraagscripts en routeringsgegevens en geaccepteerd volgens de Functie herstel procedure?	Afmeld mail FHD procedure Functieherstel-document	FHD Template Ingevulde template indienen als change	
33	Is de applicatie geïmplementeerd conform PSA en technisch ontwerp?	PSA Technisch ontwerp Exceptions	Indien akkoord, mail met akkoord naar projectleider en Architect	

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
34	Heeft technisch beheer alle kwaliteitscontroles succesvol afgerond?	Akkoorden van; Servicedesk; Serverbeheer; Werkplek beheer; Procesmanagement; Local Support.	Bijlage 3.13 (H3)	
35	Wat is de verwachte call load (incidenten, service requests en changes) van Acceptatie naar Productie?	Schatting aantallen met onderbouwing	Nvt	
36	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Datum livegang Darum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

2.13 Change Manager

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
37	In geval van een nieuwe of aangepaste dienst, is deze ook ondergebracht bij change management? (bijv. aanpassing in de Self Service Portal)	Standaard changes RFC nummer(s) Changeplan Migratieplan	NVT	

2.14 Servicemanager ICT Operations

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
38	Is er een OTAP omgeving met afgesproken richtlijnen over de deployment methode?	Servernamen Beschreven deployment methode	Bijlage 3.1 (H3)	
39	Is de nazorgfase met de opdrachtgever en met de beheerorganisatie afgesproken?	Beschrijving van de afspraken over de nazorgfase	Bijlage 3.9 (H3)	
40	In geval van een client applicatie, is de applicatie getest en geaccepteerd op zowel een desktop, een laptop, via Citrix en via direct acces?	Akkoord applicatiebeheer. Test resultaten	Bijlage 3.6	

Nr	Omschrijving Acceptatie Criteria	Input	Aanvullende informatie	Datum akkoord
41	Passen de door de business gevraagde service wensen binnen de geboden service niveaus (opgenomen in een Service Level Agreement en Product Diensten Catalogus)?	ProRail SLA getekend door AB, FB en TB OLA, SLA DAP met interne en externe partijen	(Documenten overdragen aan beheer)	
42	Zijn alle (technische en functionele) acceptatie testen uitgevoerd en geaccepteerd?	Positief advies test services, Capaciteitsmanager platform, technisch beheer, applicatiebeheer en functioneel beheer	Bijlage 3.6 (H3)	
43	Zijn de applicatie eigenaar, de applicatie beheerder, functioneel beheerder en de keten beheerder vastgelegd in Aris en Marval?	Screenshot Aris en Marval	Nvt	
44	Is de communicatie & presentatie van de applicatie of dienst ingericht?	Communicatie naar eindgebruiker Self Service Portal aanpassingen Werkinstructies op ICT Wegwijzer Bericht op Focus	nvt	
45	Ben jij akkoord met live gang en inbeheername van deze dienst?	Akkoord op voorgaande criteria, inclusief de criteria van de andere acceptanten Geaccordeerde restpunten inclusief borging Datum live gang Datum inbeheername	Bijlage 3.7 (H3)	

3 Bijlage

3.1 OTAP

OTAP staat voor Ontwikkel-, Test, Acceptatie-, en Productie Omgeving. Vier omgevingen waarop applicaties kunnen worden ontwikkeld en uitgerold tijdens het wijzigingstraject. De ontwikkel- en testomgeving vallen onder de verantwoordelijkheid van het project tijdens de projectfase. Na inbeheername vallen de Ontwikkel en Test omgeving onder de verantwoordelijkheid van applicatiebeheer. De acceptatie-, en productieomgeving vallen onder verantwoordelijkheid van de technisch beheerder van het platform.

3.2 Aansluitvoorwaarden / Technology roadmap

De documenten “aansluitvoorwaarden” en “Technology roadmap” zijn te vinden via:

[InformatiepuntKA \ Beleid](#)

NB: Controleer je applicatie, product op de aansluitvoorwaarden en de technology roadmap voordat je start met het bouwen van de applicatie of aanschaf van het product.

3.3 ProRail beveiligingsstandaard

Het ProRail beveiligingsstandaard (IBB 12) is terug te vinden op de themasite van [informatiebeveiliging](#).

NB: Controleer je applicatie, product op de beveiligings-standaarden en beleid voordat je start met het bouwen van de applicatie of aanschaf van het product.

NB2: In geval van een cloud dienst moet deze voldoen en getoetst worden op het [cloud beleid](#).

Kaders, Beleid en Handboeken

-  [IBB-1 Informatiebeveiligingsbeleid ProRail v2.0](#)
-  [IBB-12 Handboek voor Informatiebeveiliging ProRail v1.0](#)
-  [IBB-23 Risicobeheersing en classificatie bij Informatievoorziening ProRail v2.0](#)
-  [IBB-24 Logische Toegangsarchitectuur en Wachtwoordbeleid 2.0](#)
-  [IBB-25 Externe connectie standaarden v2.5](#)
-  [IBB-26 Interne connectie standaarden v2.0](#)
-  [IBB-27 Firewall Policy 2.0](#)
-  [IBB-28 OTAP Beleid v1.0 \(Ontwikkelstraatbeleid\)](#)

3.4 Configuratie Management gegevens registreren

In Aris zorgt de functioneel beheerder voor de registratie van de basis informatie. In Marval registreert de applicatie beheerder de informatie die nodig is voor beheer volgens [de 'werk instructie vullen CMDB'](#).

3.5 Beheerbudget

De beheerkosten in het 1^e jaar worden gefinancierd door het project. Vanaf het 2^e jaar worden de beheerkosten opgenomen in de begroting van de beheerorganisatie. De beheerkosten moeten echter wel vanuit het project begroot worden zodat beheer deze kosten kan budgetteren. Denk hierbij onder andere aan servers, werkplekken, licenties, contracten, accounts (interne en externe accounts), uren ketenbeheer en calls externe gebruikers.

3.6 Resultaat functionele en technische acceptatie testen

De genoemde testen behoren uitgevoerd te zijn op basis van testplannen (hoe) en testscripts (methode). De inhoud en kwaliteit van de testplannen wordt afgestemd met de volgende partijen; applicatiebeheer, functioneel beheer, applicatieleveranciers en technisch beheer.

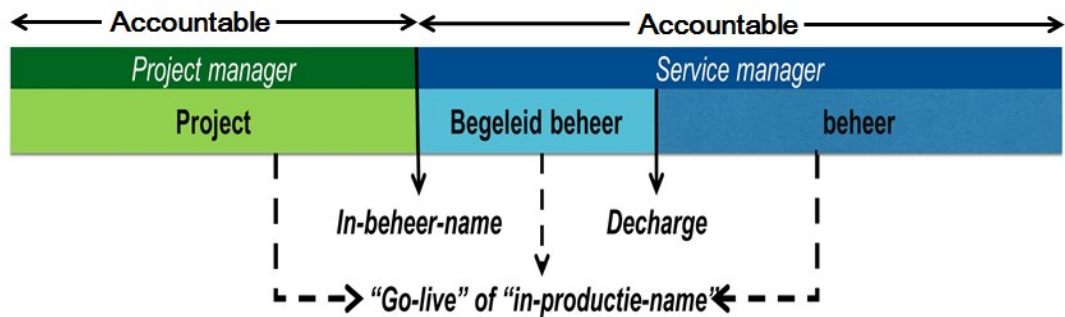
De volgende testen zijn minimaal uitgevoerd en geaccepteerd.

- Technische testen (unit en systeem testen), functioneert de applicatie, het product technisch gezien.
 - o Geaccepteerd door: IT of applicatie leverancier
- Functionele acceptatie test (FAT), functioneert de applicatie, het product zoals afgestemd met de opdrachtgever, functioneel beheerder.²
 - o Geaccepteerd door: Testers
- Stresstest, is "de sizing" van de omgeving voldoende bepaald ahv de resultaten uit de stresstest?
 - o Geaccepteerd door: capaciteitsmanager SDT Infravoorzieningen
- Performance test, voldoet de performance aan de performance afspraken, verwachtingen?³
 - o Geaccepteerd door: applicatiebeheerder en functioneel beheerder
- Gebruikers acceptatie test (GAT), functioneert de applicatie zoals afgesproken
 - o Geaccepteerd door: opdrachtgever
- Beheertesten
 - o Geaccepteerd door: applicatiebeheerder, technisch beheerder

² de testen uitvoeren op zowel desktop, laptop, Citrix en Direct acces indien van toepassing.

³ de testen uitvoeren op zowel desktop, laptop, Citrix en Direct acces indien van toepassing.

3.7 Live gang // In-beheer-name



In-beheer-name

Het moment waarop de aansprakelijkheid voor de levering van een nieuwe of gewijzigde dienst volgens eisen en wensen van de klant (ServicelevelAgreement, Document, Afspraken en Procedures en Document Financiële Afspraken) wordt overgenomen door de beheerorganisatie van de projectorganisatie.

Go-live of in-productie-name

Het moment waarop de nieuwe of gewijzigde dienst (backend, frontend, applicatie, werkplek, proces etc..) rand voorwaardelijk wordt voor het functioneren van een bedrijfsproces en/of medewerker van de opdrachtgever.

Begeleid beheer

Dit is de periode waarin beheer de verantwoordelijkheid van het beheer van de applicatie, dienst of product heeft overgenomen, maar het project nog verantwoordelijk is voor de eind rapportage naar de stuurgroep inclusief;

- Behaalde resultaten
- Geplande en werkelijke cijfers
- Projectissues en gebeurtenissen
- Beoordeling geldigheid businesscase
- Uitkomsten kwaliteitscontroles

Decharge

Dit is het moment waarop het project geen verantwoordelijkheid meer heeft.

Installaties op acceptatie en productie omgeving

Opbouw en inrichting in de acceptatie en productieomgeving voor nieuwe dienstverlening mag plaatsvinden via het changeproces, vóórdat voldaan is aan alle eisen. De applicatie, dienst of product valt dan nog onder de verantwoordelijkheid van het project.

Wijzigingen en installaties op reeds inbeheer genomen diensten mogen alleen uitgevoerd worden, nadat het finaal akkoord gegeven is door te voldaan is aan alle acceptatiecriteria.

3.8 Benodigde CI's

Een CI staat voor configuration item. Deze wordt opgeslagen in de Configuratie Database. Wat tenminste opgenomen moet worden, is:

- Naam applicatie, dienst of product
- Versie applicatie, dienst of product
- Beschrijving applicatie, dienst of product (wat is de scope en het doel)
- Projectdocumentatie (ten minste FAT akkoord in geval van applicatie)
- Gebruikersdocumentatie
- Functioneel en Technisch ontwerp met daarin tenminste beschreven in geval van applicatie:
 - Wat doet de applicatie/software in de keten van de dienst?
 - Infrastructureel plaatje
 - Welke gegevens worden uitgewisseld tussen welke applicaties?
 - Op welke servers zijn de applicaties/databases geïnstalleerd?
- De relaties tussen de CI's onderling
- Relatie met keten CI's (indien van toepassing)
- Onder standaard afwijkingen vallen werkplekken zonder screensaver, werkplekken met vast ip adres, VIP's
- Contact (applicatiebeheerder)
- Onderhoud (Oplosgroep)

3.9 Nazorgfase

Beschrijf wat de nazorgfase inhoudt en is er een concrete datum afgesproken wanneer beheer het volledig overneemt.

3.10 Overdracht documentatie

In het gehele document wordt een aantal keer gerefereerd naar documentatie. Al deze documentatie moet worden overgedragen naar beheer, inclusief een overzicht van versiebeheer op de genoemde documenten.

De acceptanten mogen aangeven welke documentatie niet van toepassing is voor de betreffende dienst of applicatie. Na overdracht zal beheer de documentatie op een beheerlocatie zetten en kan het project deze niet meer wijzigen.

De lijst ziet er als volgt uit (in willekeurige volgorde):

- Project documentatie (project brief, business case, PID, planning, etc)
- Requirements overzicht opdrachtgever, business case
- Functioneel Ontwerp
- Functionele beschrijving van de applicatie, dienst of product
- Technisch Ontwerp

ProRail

- Software standaarden
- Datamodel
- Database/tabellen overzicht
- Applicatie Intake Formulier
- Implementatie handleiding en scripts (inclusief Server implementatie formulieren)
- Alle testresultaten
- Lijst known errors/bugs inclusief gemaakte afspraken hierover met de opdrachtgever/functioneel beheerder
- Lijst openstaande wensen inclusief gemaakte afspraken hierover met de opdrachtgever/functioneel beheerder
- Beschrijving van de foutafhandeling, van bekende logische/functionele fouten in de applicatie en in de koppelingen met andere applicaties.
- Back-out plan (rollback, fallback)
- Afsproken procedures indien van toepassing
- Draaiboek voor live gang
- Gebruikersdocumentatie
- Beheerdocumentatie waarin ondermeer de inhoudscontrole beschreven staat. Denk daarbij aan:
 - Wat moet er vooraf gecontroleerd worden
 - Wat moet er gebeuren met foutieve data
 - Zijn er aanleveringen en zo ja, wie is daar verantwoordelijk voor, wie zijn de contactpersonen?
 - Herstart procedures
 - Beschrijving van de periodieke (functionele) beheerwerkzaamheden, met bijbehorende werkinstructies.
- Functieherstel document ([Template](#), [Formulier op Self Service Portal](#))
- Broncode van de software (indien van toepassing)
- Evaluatie (lessons learned)
- SLA, DAP, OLA, onderpinning contracts
- Autorisatiemodel applicatie; de autorisatie van alle gebruikers dient zo afgestemd te zijn, dat er zich geen problemen kunnen voordoen waarbij achteraf de verantwoordelijkheid niet meer te traceren is. Autorisatie is een onderdeel van het project en dient dan ook als zodanig compleet overgedragen te worden.
- Interfaces; Tijdens de overdracht naar beheer dient er een getekende lijst gecompliceerd met een grafische afbeelding van alle aanwezige interfaces overgedragen te worden. Normaal gesproken wordt dit in het technisch ontwerp vastgelegd. Hierin staat onder andere:
 1. Bron –en doelsystemen
 2. Soort data dat overgezonden wordt
 3. Welke regelmaat en beschikbaarheid (schedule)
 4. Back-up scenario's

ProRail

5. Versie,
6. Issues

NB: Geef tevens per interface aan wie de eigenaar is en leg indien mogelijk een beschrijving van de interfaces vast in Aris.

- Document met daarin beschreven de dataconversie methode

3.11 Opleidingen

Alle betrokken partijen (applicatiebeheerder, functioneel beheerder en IT leverancier(TB)) horen kennis te hebben van de vernieuwde/nieuwe applicatie, product of dienst door middel van opleiding(bijvoorbeeld presentatie servicedesk). Denk daarbij aan de volgende onderwerpen:

- Relatie businessproces en applicatie
- Interfaces met andere systemen
- Beschikbaarheids- en performance eisen
- Specifieke beheertools
- Hoe wordt het gebruikt/wat is het belang
- Wie weet wat (wie zijn er betrokken geweest bij het project/ aan wie is de kennis overgedragen)
- Etc.

3.12 Opschonen server omgevingen

Alle server omgevingen horen opgeschoond te worden. Bijvoorbeeld bij ieder project zijn er wel objecten die niet naar productie zijn gegaan, zogenaamde niet transporteerbare objecten. Zoals testprogramma's, inrichtingstrajecten die niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, etc. Deze objecten behoren opgeruimd te worden om onnodige verwarring te voorkomen en om toekomstige projecten en beheer niet in de weg te zitten.

3.13 Kwaliteitscontroles

Iedere beheerafdeling heeft een aantal controles die zij zelf moeten doen om zeker te weten dan de inrichting volledig is en volgens het gewenste kwaliteitsniveau. Tijdens het project is hier door alle partijen aan gewerkt en dit is een finale controle of er niks vergeten is.

Denk hierbij aan o.a. aan:

- Definitief maken van documentatie op een beheerlocatie
- Controleren van juiste inrichting van back up, virus scanning, monitoring, servers, databases etc
- Controleren op applicatie specifieke eisen en samenhang (checklist verschilt per applicatie, vraag bij de start van het project de checklist op bij applicatiebeheer).
- Beheer afspraken tussen verschillende afdelingen
- Rapportages
- Steekproeven
- Test incident afhandeling

ProRail

Wijzigingen document

Versie	Datum	Omschrijving
1.0	24 jul 2009	Initiële versie
1.1	10 sept 2009	Aanpassen onjuiste verwijzingen
1.2	4 nov 2009	Toevoegen eisen Applicatie beheer
1.4	6 nov 2009	Aanpassen template en uitwerking input AB/QQuality
1.5	17 mrt 2010	Aanpassingen Sandra, Thor en Gertjan verwerkt, namen tabel aangepast en volgorde aangepast
2.0	29 mrt 2010	Definitief gemaakt
2.1	31 dec 2015	Volledige update van alle eisen en template aangepast conform huidige werkwijze projecten en beheer.
2.2	4 jan 2016	Review commentaar Patrick Anzion verwerkt
2.3	5 jan 2016	Review commentaar René Lieverse & Remco Geurts verwerkt
2.4	4 april 2016	Verbeteringen en suggesties ontvangen en verwerkt van diverse personen binnen ICT die gebruik maken van de acceptatiecriteria.

ProRail

Colofon

Titel	Acceptatie Criteria
Documentnummer	
Versie/Datum	
Status	
Van	ProRail ICT – ICT Operations- SDT Infravoorzieningen
Auteur	Arthur Schenkuizen
Projectleider	
Distributie	
Document	Acceptatie criteria_KA en AB Acceptatie criteria_KA+AB_v2.4.doc