

Dossier Afspraken Procedures (DAP)

Versie 1.0

31-5-2021

Team Datastromen

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1.1 Doelstelling	4
1.2 Scope	4
1.3 Relatie tussen partijen	4
1.4 Gehanteerde begrippen	5
1.5 Projecten	5
1.6 Beheer en onderhoud DAP	5
2 Beheerorganisatie	5
2.1 Structuur van opdrachtverstrekking	5
2.1.1 Structuur ten aanzien van Meldingen en Wenswijzigingen	5
2.2 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	6
2.2.1 Waterschappen	6
2.2.2 Opdrachtnemer	7
2.2.3 Het Waterschapshuis	8
3 Overlegstructuren	10
3.1 Gezamenlijke overleggen	10
3.1.1 Beheeroverleg	10
3.1.2 Project-/ Releaseoverleg	11
3.1.3 Managementoverleg	12
3.2 Escalatie	13
4 Tooling	14
4.1 Meldingenregistratietool	14
4.2 Toegang	14
4.3 Rapportages	14
4.4 Meldingen overzicht	14
5 Beheer en Onderhoud Applicatie	15
5.1 Afhandeling Meldingen	15
5.1.1 Inleiding	15
5.1.2 Ondersteunde versies	15
5.1.3 Proces	15
5.1.4 Indienen Melding	16
5.1.5 Intake van de Melding	16
5.1.6 Afhandelen Melding	18
5.1.7 Monitoren en bewaken	19

Dossier Afspraken Procedures (DAP)



5.1.8	Gereed melden	19
5.1.9	Afsluiten	20
5.2	Fouttherstel: Fout-Wijzigingen	20
5.2.1	Inleiding	20
5.2.2	Proces	20
5.2.3	Registreren	20
5.2.4	Bepalen afhandelpad	20
5.2.5	Uitvoeren	21
5.2.6	Afsluiten	21
5.3	Impactanalyse en realisatie	21
5.3.1	Definitie Impactanalyse	21
5.3.2	Proces	22
5.3.3	Aanmelden en uitvoeren Fout- of Wenswijziging	23
5.3.4	Toetsen en goedkeuren Impactanalyse	23
5.3.5	Plannen en samenstellen release en hotfix	24
5.3.6	Uitvoeren en goedkeuren Detail Impact Analyse Release	25
5.3.7	Realisatie release - Project	25
5.3.8	Accepteren release (acceptatietest)	26
5.4	Vrijgave van Releases en Hotfixes	29
5.4.1	Communicatie	29
5.4.2	Uitlevering	29
5.4.3	Definitieve installatie	29
5.4.4	Evaluatie	29
6	Beheer en onderhoud omgevingen	29
6.1	Inleiding	29
6.1.1	Eisen aan de Zandbak, Test- en Acceptatieomgeving	29
6.1.2	Licenties	30
7	Aan- en uitleveringen	30
7.1	Inleiding	30
7.2	Transitie	30
7.3	Periodieke beoordeling softwarekwaliteit	31
Bijlage A: Ondertekening		32
Bijlage B: Namen en adresgegevens		33
Service Manager		33
Bijlage C: Begrippen en definities		34

Inleiding

1.1 Doelstelling

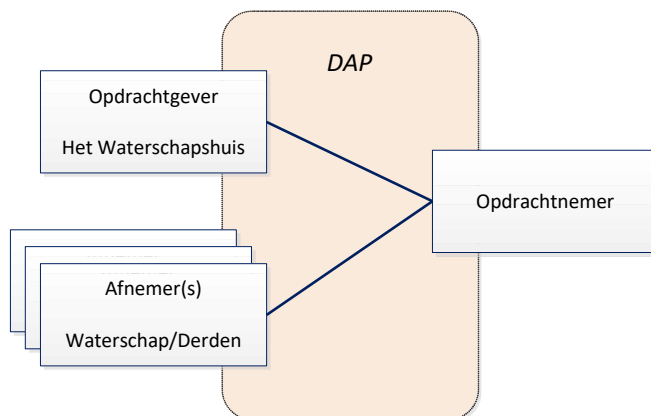
Het Dossier Afspraken Procedures (DAP) is een bijlage van de Overeenkomst Beheer en Onderhoud tussen Het Waterschapshuis en Opdrachtnemer. De looptijd van de DAP DAMO-Fysiek is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst DAMO-Fysiek.

Het DAP beschrijft de beheerorganisatie en beschrijft, dan wel verwijst naar alle relevante afspraken en procedures tussen Het Waterschapshuis en Opdrachtnemer.

Het DAP is een dynamisch document dat de actuele situatie weergeeft.

1.2 Scope

De scope van het DAP betreft de interfaces tussen enerzijds Het Waterschapshuis (hWh) en de Waterschappen en anderzijds de Opdrachtnemer. Het DAP dekt niet de interne communicatie en werkwijzen van de verschillende partijen af, tenzij deze direct van invloed zijn op de interfaces tussen partijen.

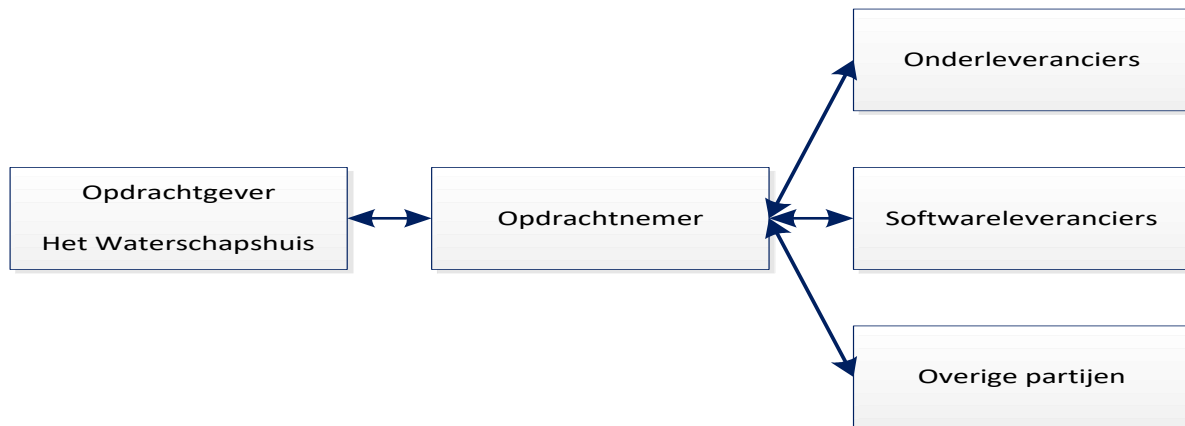


Figuur 1 - Scope DAP

1.3 Relatie tussen partijen

Figuur 2 geeft de relatie aan tussen hWh, de Opdrachtnemer en eventueel andere partijen en leveranciers, die mogelijk van belang zijn om de gewenste dienstverlening te verzorgen.

hWh heeft als aanspreekpunt de Opdrachtnemer, waarmee de gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de Overeenkomst, deze DAP en bijbehorende SLA. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de contacten met en de dienstverlening van onderaannemers en overige partijen, die benodigd zijn om de afspraken uit de DAP en SLA te kunnen naleven.



Figuur 2 - Relatie tussen partijen

1.4 Gehanteerde begrippen

In de Overeenkomst en in bijlage C van dit DAP is een aantal begrippen nader omschreven. De in deze DAP gehanteerde begrippen die met een hoofdletter worden aangeduid refereren naar de begrippenlijsten uit de Overeenkomst en bijlage C van dit DAP.

1.5 Projecten

Grotere wijzigingen en/of Releases kunnen worden uitgevoerd in de vorm van of onder de regie van een project.

Tenzij in het Project Initiatie Document (PID) of Plan van Aanpak (PvA) van dat project specifiek andere afspraken en/of procedures worden vastgelegd, geldt de tekst van dit DAP ook voor projecten.

1.6 Beheer en onderhoud DAP

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de afspraken en procedures tussen Het Waterschapshuis en Opdrachtnemer plaatsvinden.

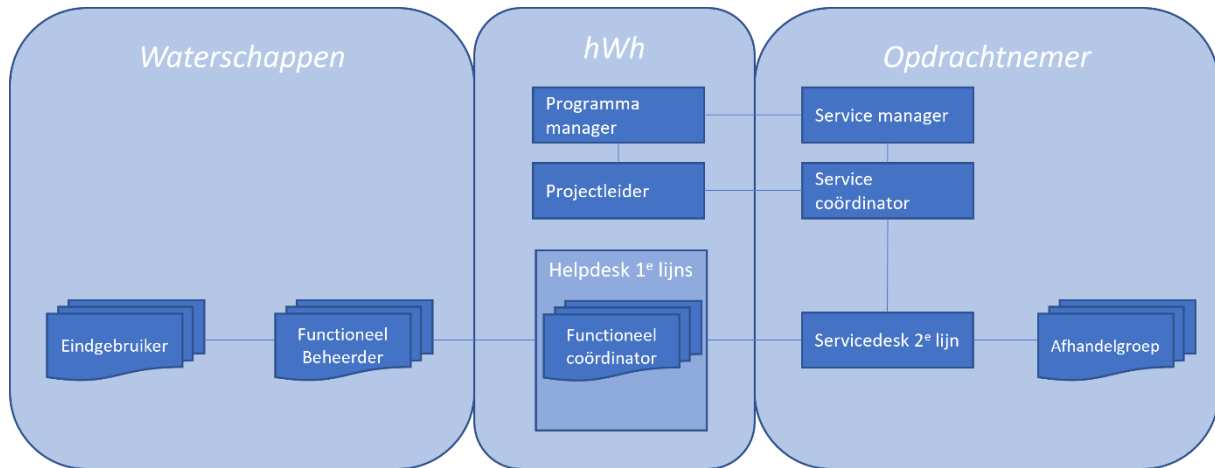
De beheerders van de DAP zijn de Contractmanager & Projectleider van hWh en de Service Coördinator van de Opdrachtnemer. Wijzigingsvoorstellen worden door de beheerders van de DAP ter goedkeuring voorgelegd aan de Programmamanager van hWh en aan de Servicemanager van de Opdrachtnemer.

2 Beheerorganisatie

2.1 Structuur van opdrachtverstrekking

2.1.1 Structuur ten aanzien van Meldingen en Wenswijzigingen

Figuur 3 beschrijft de communicatielijnen tussen Waterschappen, hWh en Opdrachtnemer op het gebied van Meldingen anders dan Wens-Wijzigingen.



Figuur 3 - Communicatielijnen Meldingen (inclusief Wens-Wijzigingen) De rollen van contractmanager en de testmanager hebben geen rol in de communicatielijnen meldingen zie ook paragraaf 2.2.3.2 en 2.2.3.4

2.2 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

In deze paragraaf wordt aangegeven welke rollen binnen welke organisatie welke taken uitvoeren. Verschillende rollen kunnen binnen een organisatie door dezelfde persoon worden vervuld.

2.2.1 Waterschappen

2.2.1.1 Eindgebruiker

Eindgebruikers bij de Waterschappen hebben doorgaans geen directe relatie met de Opdrachtnemer. Contacten verlopen via de Functioneel Beheerders, bij het waterschap en de Functioneel Coördinator van hWh. Indien de Servicedesk of een Afhandelgroep behoefte heeft aan direct contact met een Eindgebruiker, dan wordt dit contact tot stand gebracht via de Functioneel Coördinator.

2.2.1.2 Functioneel Beheerder

Binnen elk Waterschap zijn Functioneel Beheerders actief, ook wel aangeduid met de term superuser of supergebruiker. Functioneel Beheerders geven technische ondersteuning aan de Eindgebruikers. Indien een Functioneel Beheerder ondersteuning nodig heeft en hij/zij van mening is dat de Melding betrekking heeft op de Programmatuur, dan kan hij/zij een Melding indienen bij de Helpdesk. De Functioneel Coördinator geeft aan wie geautoriseerd zijn voor de rol Functioneel Beheerder. Het overzicht van geautoriseerde Functioneel Beheerders wordt up-to-date gehouden door de Helpdesk.

De communicatie over de afhandeling van een Melding loopt tussen de Functioneel Beheerder (de Aanmelder) en Helpdesk. De Functioneel Beheerder is verantwoordelijk voor de communicatie met de Eindgebruikers.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Uitvoeren van eerstelijns ondersteuning van Eindgebruikers binnen het Waterschap.

- Meldingen doen bij Helpdesk.
- Aanspreekpunt zijn voor de afhandelingsactiviteiten van Meldingen namens de Gebruikers.
- Specificeren Wijzigingsverzoeken.
- Opstellen Testgevallen en leveren andere input voor de Gebruiker Acceptatietesten.
- Uitvoeren Gebruiker Acceptatietesten.
- Bewaken van de afhankelijkheden tussen de functionaliteit van de informatievoorziening en de specifieke situatie bij de Waterschappen.
- Accepteren van functionaliteiten namens de Waterschappen ten behoeve van formele acceptatie door hWh richting de Opdrachtnemer.

2.2.2 Opdrachtnemer

2.2.2.1 Servicedesk (2^e lijn)

De Servicedesk binnen de Opdrachtnemersorganisatie is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren, prioriteren volgens richtlijnen, (laten) afhandelen, bewaken en afmelden van Meldingen. De Servicedesk is gedurende de openstelling het aanspreekpunt voor hWh en de Waterschappen. De Servicedesk zal Meldingen die ze niet direct kan afhandelen doorzetten naar de juiste Afhandelgroep.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Aannemen, registreren, monitoren en rapporteren over bevindingen m.b.t. Meldingen.
- Routeren van Meldingen naar de specialisten van de juiste afhandelgroep.
- Verantwoordelijk voor de bewaking van de afgesproken Servicelevels van de beheerprocessen.
- Coördinator voor Meldingen waarbij een derde is betrokken.

2.2.2.2 Afhandelgroep (3^e lijn) / specialisten

De Afhandelgroepen binnen de Opdrachtnemersorganisatie zijn teams van specialisten die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van Meldingen die niet direct door de Servicedesk afgehandeld kunnen worden.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Uitvoeren van specialistische beheer- en onderhoudsactiviteiten.
- Op peil houden van hun materie/applicatiekennis.
- Nemen van technische, operationele beslissingen binnen de kaders en richtlijnen van de opdracht en de aanwijzingen van de Service Coördinator.
- Verantwoordelijk voor het uitvoeren van beheer- en onderhoudsactiviteiten.

2.2.2.3 Service Coördinator

De Service Coördinator binnen de Opdrachtnemersorganisatie heeft de dagelijkse leiding over de Servicedesk en de Afhandelgroepen. Hij/zij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en voor het in overeenstemming brengen van de afgesproken dienstverlening, conform de SLA, met de geboden dienstverlening.

Daarnaast is de Service Coördinator verantwoordelijk voor de oplevering van de release.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Leveren van de afgesproken dienstverlening.
- Zorgen voor de afstemming en coördinatie met de Servicedesk en de afhandelgroepen.
- Rapporteren aan hWh over de voortgang, eventuele knelpunten signaleren en aandragen van oplossingen.
- Formuleren van verbetervoorstellen voor de dienstverlening.
- Verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de opdracht uitvoering.
- Verantwoordelijk voor de levering van de afgesproken dienstverlening.

2.2.2.4 Service Manager

- Aanspreekpunt in de business relatie.
- Bewaken financiële en juridische verplichtingen uit de Overeenkomst.
- Eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst namens de Opdrachtnemer.

2.2.3 Het Waterschapshuis

2.2.3.1 Projectleider

De evenknie van de Service Coördinator aan de zijde van hWh is de Projectleider. Hij/zij ziet, samen met de contractmanager, toe op de kwaliteit van de dienstverlening, de uitvoering van de Overeenkomst en het bewaken van de SLA. De Projectleider dient als eerste escalatieniveau voor de Opdrachtnemer en voor de Functioneel Coördinator.

Daarnaast is de projectleider verantwoordelijk voor de releasesamenstelling en oplevering. De projectleider dient de opdrachten voor de Detail Impactanalyse Release en voor het ontwerpen en realiseren van wijzigingen in bij de Opdrachtnemer. De Programmamanager verstrekt tenslotte de opdracht voor de Release.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Beoordelen en bijsturen van de geleverde dienstverlening in relatie tot afgesproken dienstverlening.
- Bewaken van de afhankelijkheden met andere projecten/systemen.
- Opstellen van releasebudget en bewaken van de uitputting van het releasebudget.
- Indienen van opdrachten voor de realisatie van Wens-Wijzigingen.
- Bepalen van de inhoud van Release.
- Indienen van opdracht voor de realisatie van een Release.
- Verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het onderhoud en de releasetrajecten namens hWh.
- Verantwoordelijk voor het nemen van Waterschap overstijgende beslissingen.
- Formeel accepteren van de Release richting de Opdrachtnemer.
- Voorzitten van het Releaseoverleg.

2.2.3.2 Contractmanager

De contractmanager ziet samen met de projectleider toe op de kwaliteit van de dienstverlening, de uitvoering van de Overeenkomst en het bewaken van de SLA. Bij afwezigheid van de Projectleider dient de Contractmanager als eerste escalatieniveau voor de Opdrachtnemer en de Functioneel Coördinator. Ook zorgt de contractmanager voor een goede harmonie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Bewaken, beoordelen en (in overleg) bijsturen van de geleverde dienstverlening in relatie tot afgesproken dienstverlening.
- Wijzigingsvoorstellen en eventueel het wijzigen van de SLA
- Inplannen van afspraken voor het Beheer- en Managementoverleg
- Opstellen en delen van de agenda ten behoeve van het Beheer- en managementoverleg
- Voorzitten van het Beheer- en Managementoverleg
- Opvragen en beoordelen nadere offertes

2.2.3.3 Functioneel Coördinator

De Functioneel Coördinator van hWh vertegenwoordigt het belang van de Waterschappen. De Functioneel Coördinator is de inhoudelijke beheerder van de wens. Wenswijzigingen worden door de Functioneel Coördinator van hWh ingediend. Per wenswijziging zal de Functioneel Coördinator aangeven wie er als inhoudelijk contactpersoon namens de Waterschappen optreedt.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Inventariseren wensen bij de Functioneel beheerders.
- Ondersteunen bij het verzamelen van business- en user requirements (vraagspecificatie), benodigd bij het opstellen van wijzigingsverzoek.
- Coördineren interne afstemming aan de zijde van hWh en de Waterschappen.
- Indienen van wijzigingsverzoeken bij de Servicedesk.
- Akkoord geven voor het opstellen van een Impactanalyse van individuele wijzigingsverzoeken.
- Ondersteunen van Indieners bij het prioriteren en aggregeren van wijzigingen.
- Goedkeuren van impactanalyses en planningen van de uitlevering van realisatie.
- Deelnemen aan Releaseoverleg.
- Het vertegenwoordigen van Gebruikers bij het proces wijzigingsbeheer.

2.2.3.4 Testmanager

De Testmanager is de schakel tussen de Projectleider en de functioneel beheerders richting de opdrachtnemer als het gaat om de kwaliteit van de op te leveren software. De Testmanager houdt zich samen met de functioneel beheerders en coördinator en de opdrachtnemer bezig met de teststrategie.

Taken en verantwoordelijkheden:

- De Testmanager is verantwoordelijk voor de FAT, GAT en regressietest en de organisatie daarvan.
- Coördinatie van de testwerkzaamheden richting de functioneel beheerders.
- Coördinatie van de testwerkzaamheden bij de Opdrachtnemer.
- Administratieve werkzaamheden behorend bij professioneel testmanagement.

2.2.3.5 Programmamanager

De evenknie van de Service Manager aan de zijde van hWh is de Programmamanager

Taken en verantwoordelijkheden:

- Gedelegeerd opdrachtgever voor de uitvoering van het programma.
- Aanspreekpunt in de business-relatie.
- Bewaken financiële en juridische verplichtingen uit de Overeenkomst.
- Eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst namens hWh.

3 Overlegstructuren

3.1 Gezamenlijke overleggen

3.1.1 Beheeroverleg

3.1.1.1 Doelstelling

Monitoren en bewaken van de operationele dienstverlening en het afspreken en bewaken van acties.

3.1.1.2 Frequentie

Eenmaal per maand of op ad-hoc basis. Eventueel in combinatie met release overleg.

3.1.1.3 Locatie

Ten kantore van Het Waterschapshuis of digitaal.

3.1.1.4 Deelnemers

- Projectleider
- Contractmanager
- Service Coördinator
- Indien de te bespreken onderwerpen daar aanleiding toe geven kunnen ook specialisten van Opdrachtnemer, Waterschappen of hWh deelnemen

3.1.1.5 Onderwerpen

- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Voortgang afhandeling Meldingen en Hotfixes.
- Knelpunten, nieuwe en openstaande verbetervoorstellen.

3.1.1.6 Input

- Service Level Rapporten
- Overzicht meldingen en Hotfixes
- Verslag vorig overleg

3.1.1.7 Verslaglegging

Door Service Coördinator.

Het verslag bevat minimaal:

- afspraken/besluiten;
- actielijst, openstaande punten;

Het verslag wordt gedistribueerd aan de deelnemers

3.1.2 Project-/ Releaseoverleg

3.1.2.1 Doelstelling

Samenstellen, monitoren en bewaken van de voortgang van een release en het afspreken en bewaken van acties. Eventueel te combineren met het beheeroverleg.

3.1.2.2 Frequentie

In lijn met de releasefrequentie. Eventueel in combinatie met het beheeroverleg.

3.1.2.3 Locatie

Ten kantore van Het Waterschapshuis of digitaal.

3.1.2.4 Deelnemers

- Projectleider.
- Service Coördinator.
- Testmanager.
- Functioneel Coördinator. De deelname van de functioneel coördinator is afhankelijk van de aard en omvang van de programmaonderdelen in de Release.
- Eventueel beheerders van aangrenzende systemen of infrastructuur en/of specialisten van Opdrachtnemer, van ketenpartners van hWh of hWh zelf.

3.1.2.5 Onderwerpen

- Status en voortgang van impactanalyses en geplande en onder handen zijnde wijzigingen.
- Aggregeren en prioriteren van Fout- en Wens-Wijzigingen.
- Opstellen van inhoud Release.
- Goedkeuren releaseplan.
- Goedkeuren van eventuele Wijzigingen op het releaseplan.

3.1.2.6 Input

- Verslag vorig overleg.

- Wijzigingenadministratie.
- Voortgangverslagen.
- Overzicht Onderhanden Werk (met status per onder handen zijnde opdracht).
- Releaseplanning.

3.1.2.7 Verslaglegging

Door Service Coördinator.

3.1.3 Managementoverleg

3.1.3.1 Doelstelling

Evalueren van de uitvoering van de Overeenkomst en het afspreken en bewaken van kwaliteit verhogende acties ten aanzien van de dienstverlening.

3.1.3.2 Frequentie

Eenmaal per zes maanden of op ad-hoc basis.

3.1.3.3 Locatie

Ten kantore van Het Waterschapshuis of digitaal.

3.1.3.4 Deelnemers

- Programmamanager.
- Projectleider.
- Contractmanager.
- Service Manager.
- Service Coördinator.
- Eventueel Accountmanager Opdrachtnemer of specialisten van Opdrachtnemer en/of hWh.

3.1.3.5 Onderwerpen

- Evalueren van de uitvoering van de Overeenkomst
- Bespreken van tactisch/strategische ontwikkelingen
- Bespreken van de samenwerking, het partnerschap en de klanttevredenheid
- Financiën
- Inhoudelijke aanpassingen en vaststellen van DAP/SLA
- Afspreken en bewaken van verbeteracties op bovenstaande onderwerpen.

3.1.3.6 Input

- Service Level Rapporten
- Releaseplanningen
- Overzicht afgehandelde en openstaande escalaties
- Projectevaluaties
- Gebruikerstevredenheidsevaluaties
- Verslag vorig overleg.

3.1.3.7 Verslaglegging

De Projectleider maakt een verslag dat wordt gedistribueerd aan de deelnemers.

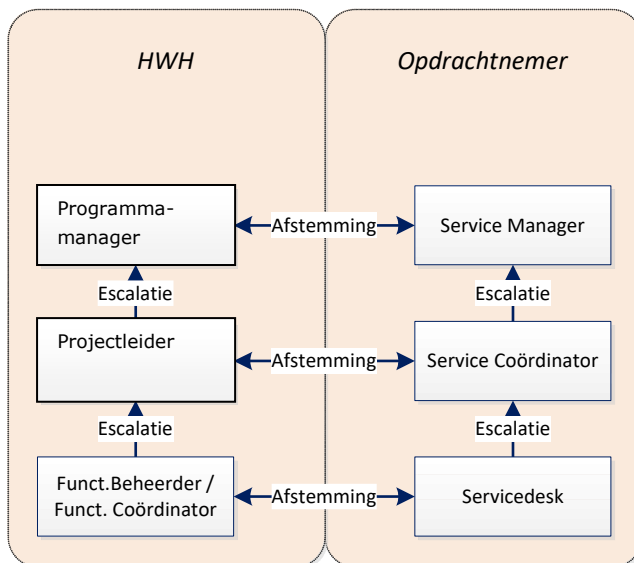
3.2 Escalatie

Escalatie treedt in werking naar aanleiding van:

- Ernstige verstoringen in de dienstverlening,
- (dreigende) overschrijding van Afhandeltijden van Meldingen, met name bij Meldingen met Prioriteit 1,
- (Dreigende) uitloop van een Release,
- Disputen over de kwaliteit van de dienstverlening.

Escalatie wordt opgestart door de Service Coördinator en/of Projectleider. Afhankelijk van de aanleiding van de escalatie worden de relevante functionarissen betrokken. Frequentie van escalatie-overleg kan variëren.

Escalatie vindt altijd plaats volgens de gedefinieerde niveaus in de figuur hieronder.



Figuur 4 – Escalativeniveaus

Voor de **escalatie-procedure** worden de volgende stappen doorlopen:

1. Bepalen welke partijen en disciplines betrokken zijn
2. Escalatie-overleg plannen & uitvoeren
3. Resultaat: afspraken incl. planning

Indien nodig escalatie-overleg herhalen, totdat issue is opgelost.

4 Tooling

4.1 Meldingenregistratietool

In deze paragraaf worden een aantal eisen gesteld aan de meldingenregistratietool, waarmee de processen zoals beschreven in het volgende hoofdstuk worden ondersteund.

- De tool is Nederlandstalig;
- De tool is via het internet te benaderen door hWh en Waterschappen;
- Via het internet moeten meldingen aangemaakt worden;
- De Aanmelder krijgt een email nadat de status van de melding is aangepast;
- Via internet kan de Aanmelder de melding updaten met nieuwe informatie nadat Opdrachtnemer de melding heeft aangepast.
- Er kan geselecteerd worden op Waterschap;
- hWh en Waterschappen hebben de mogelijkheid alle Meldingen in te zien;
- Er worden relaties gelegd tussen meldingen, Wens- en Foutwijzigingen en Releases;
- De tool geeft inzicht in het verloop van het proces van de melding;
- De tool bevat door de Opdrachtnemer opgestelde rapportages zoals beschreven in de SLA. Desgewenst kan de Opdrachtgever ook zelf rapportages definiëren waarmee de SLA normen getoetst kunnen worden. Deze rapportages zijn eveneens te printen en te exporteren naar MS Excel;
- De tool biedt de mogelijkheid om prioriteit en urgentie in te kunnen vullen door de aanmelder;
- De tool dient als wijzigingenadministratie, dat wil zeggen:
 - De tool geeft input en basis voor het verdere traject na indienen van een wijzigingsverzoek: Impactanalyse, releasesamenstelling en realisatieopdracht;
 - De tool geeft de administratie van de status: zowel de Functioneel Coördinator als de Opdrachtnemer kunnen van elk wijzigingsverzoek de statusveranderingen registreren;
 - De tool werkt als een archief: wat is er binnengekomen, wat is in behandeling genomen (en wat niet) en wat is afgerond (en wat niet). Het kan zijn dat wijzigingsverzoeken niet verder komen dan de eerste registratie, maar dat ze daarna "stranden" wegens lage prioriteit, te hoge kosten of andere redenen.

4.2 Toegang

Per Waterschap zal op aangeven van de Functioneel Coördinator een of meerdere useraccounts voor het raadplegen van Meldingen in het meldingenregistratietool door de Servicedesk worden aangemaakt. Deze gebruikers ontvangen per email daartoe een gebruikersnaam en wachtwoord.

4.3 Rapportages

De tool bevat rapportages zoals in de SLA aangegeven.

4.4 Meldingen overzicht

De Functioneel Beheerders, Functioneel Coördinator en Projectleider krijgen via internet toegang tot het meldingenregistratietool van de Opdrachtnemer. Hierdoor kan hij op elk gewenst moment

de status en afhandeling van alle Meldingen volgen en bepaalde standaard rapporten opvragen of zelf rapporten definiëren.

5 Beheer en Onderhoud Applicatie

5.1 Afhandeling Meldingen

5.1.1 Inleiding

Er kan sprake zijn van verschillende typen Meldingen die de Indiener kan indienen:

- Wijzigingsverzoek/ Wens;
- Verstoring;
- Vraag;
- Klacht;
- Serviceverzoek.

De Aanmelder draagt zorg voor het indienen van een melding via de (online) registratietool voor de 2e lijns ondersteuning.

5.1.2 Ondersteunde versies

De laatst en de voorlaatste uitgeleverde major Release (inclusief de reeds uitgeleverde Hotfixes en Minor Releases op die Release) worden actief ondersteund.

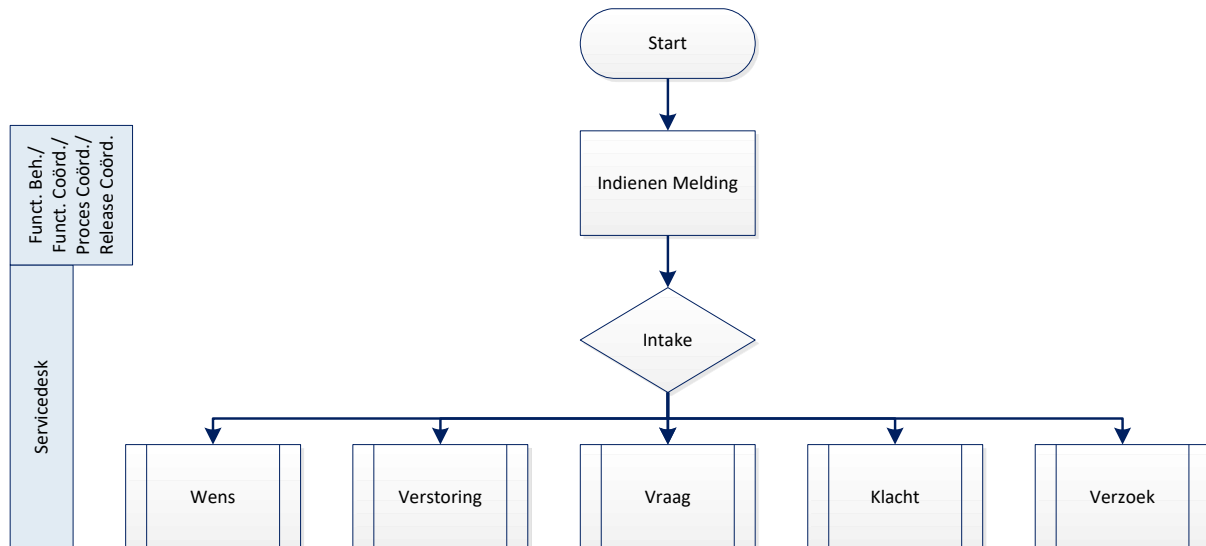
Meldingen worden in behandeling genomen als ze betrekking hebben op de ondersteunde versies. Meldingen die betrekking hebben op andere versies worden pas in behandeling genomen na specifieke opdracht van de Projectleider.

5.1.3 Proces

In grote lijnen ziet het proces er als volgt uit:

- 1) Indienen Melding via het meldingenregistratietool
- 2) Intake van de Melding:
 - a) Bepalen Prioriteit
 - b) Bepalen afhandelpad
- 3) Afhandelen wijzigingsverzoek, verstoring of overige melding
- 4) Monitoren/bewaken.

In een schematische weergave ziet dit er als volgt uit:



Figuur 5 - Hoofdproces Melding

5.1.4 Indienen Melding

De Aanmelder dient Meldingen bij voorkeur in via een call in de meldingenregistratietool van de Opdrachtnemer. De Servicedesk verifieert bij de Projectleider of een Melding van prioriteit 1 inderdaad de prioriteit 1 heeft.

5.1.5 Intake van de Melding

Bij de intake wordt het afhandelpad en de prioriteit bepaald.

Bepalen afhandelpad

Het afhandelpad is afhankelijk van type melding. Er zijn drie afhandelpaden, namelijk voor:

- Wijzigingsverzoek (wens).
- Verstoring:
 - Verstoring te wijten aan een programmafout.
 - Verstoring te wijten aan een andere oorzaak.
 - Verstoring in Test- of Acceptatieomgeving.
- Overige meldingen als vragen, klachten en serviceverzoeken.

Bepalen prioriteit

De Prioriteit van een Melding wordt bepaald aan de hand van de Impact en de Urgentie.

De Aanmelder bepaalt volgens onderstaande tabel de Impact. De Servicedesk kan hierbij ondersteunen.

Dossier Afspraken Procedures (DAP)

Omschrijving	Impact
Betreft > 80% direct betrokken Eindgebruikers van één Waterschap of afnemers van een bepaalde dataset.	Hoog
Betreft tussen de 40% en 80% direct betrokken Eindgebruikers van één Waterschap of afnemers van een bepaalde dataset.	Middel
Betreft < 40% direct betrokken Eindgebruikers van één Waterschap of afnemers van een bepaalde dataset.	Laag

Tabel 1 - Bepalen Impact

Tevens bepaalt de Aanmelder volgens onderstaande tabel de Urgentie.

Omschrijving	Urgentie
Vitaal: • business standstill; • ernstige problemen waardoor en geplande implementatie van een nieuwe release geen doorgang kan vinden; • acute bedreiging (economisch, imago, politiek, veiligheid,...); • zeer hoog bedrijfsbelang.	Hoog
Het proces is gehinderd of het belang van het Waterschap of de afnemer van de data, of hWh is groot.	Middel
Niet kritisch.	Laag

Tabel 2 - Bepalen Urgentie

De Servicedesk bepaalt de Prioriteit van de Melding door het matchen van de Impact en de Urgentie volgens onderstaande tabel.

Urgentie Impact	Hoog	Middel	Laag
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Middel	Prioriteit 2	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 3	Prioriteit 3

Tabel 3 - Bepalen Prioriteit

Indien discussie over de Prioriteit optreedt, neemt de Service Coördinator contact op met de Projectleider. De Projectleider bepaalt in dat geval de Prioriteit.

Op basis van de Prioriteit en de bijbehorende afhandeltijd (zie SLA) wordt een voorstel gedaan voor wijze van opleveren en de daaraan gekoppelde opleverdatum. In geval van een Fout-Wijzigingen kan dit bijvoorbeeld leiden tot een directe levering door middel van een Hotfix of een latere levering in een reguliere Release.

5.1.6 Afhandelen Melding

5.1.6.1 Afhandelen Wijzigingsverzoek (Wens)

Wanneer een Melding van het type Wijzigingsverzoek wordt ingediend, wordt door de Afhandelgroep bepaald om welke type wijziging het gaat. Dit wordt teruggekoppeld met de indiener.

Een wijzigingsverzoek (wens) is:

- Een wijziging aan de softwarecomponenten.
- Adaptief onderhoud (Aanpassen aan de gewijzigde omgeving, bijvoorbeeld een wetswijziging, hardware- en/of systeemwijzigingen).

Voor wensen wordt door de opdrachtnemer een offerte opgesteld voor het uitvoeren van een Impactanalyse. Na goedkeuring door de Projectleider kan de Impactanalyse worden opgesteld.

Het resultaat wordt door de Servicedesk opgenomen in de Wijzigingenadministratie. De Wijzigingenadministratie vormt de input voor de Projectleider bij het samenstellen van een release.

5.1.6.2 Afhandelen Verstoring

De oorzaak van de Verstoring kan divers zijn: programmafout, verkeerde instellingen, verkeerd gebruik, verkeerde installatie, etc.

Tijdens de intake is bepaald welke categorie verstoring het betreft en daarmee het afhandelpad:

- Verstoring te wijten aan programmafout: Opdrachtnemer pakt het op.
 - Reproduceerbaar:
 - Prio 1: Hotfix voor spoedeisende Fout-Wijzigingen. Functioneel Coördinator en Projectleider worden geïnformeerd
 - Prio 2 en 3: Opnemen als Fout-Wijziging in de Wijzigingenadministratie
 - Niet reproduceerbaar: Functioneel Coördinator wordt geïnformeerd
- Verstoring in de Test- of Acceptatieomgeving: Opdrachtnemer pakt het op.
- Verstoring te wijten aan andere oorzaak, bijvoorbeeld door lokale instellingen bij de Aanmelder: Projectleider wordt geïnformeerd.

Reproduceerbaarheid

Een gemelde verstoring die te wijten is aan een programmafout dient reproduceerbaar te zijn door de Opdrachtnemer en niet te zijn veroorzaakt door de betreffende specifieke *Implementatie* van de Programmatuur. Dit betekent dat de gemelde verstoring reproduceerbaar moet zijn in een omgeving van de Opdrachtnemer. Deze omgeving bevat generieke testdata, behorende bij een generieke configuratie en de ondersteunde versies. Het reproduceren op de omgeving wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Als de Opdrachtnemer de gemelde verstoring niet kan reproduceren, dan koppelt de opdrachtgever dit terug aan de Aanmelder en de Functioneel Coördinator. Aanmelder en Functioneel Coördinator beoordelen gezamenlijk welke vervolgstappen genomen worden.

Programmafouten

Bij de afhandeling van een Melding kan de Opdrachtnemer (eventueel in overleg met de Aanmelder) tot de conclusie komen dat er sprake is van foutieve werking van de Programmatuur. In het geval dat deze fout reproduceerbaar is dient deze fout gecorrigeerd te worden. Dit noemen we Fouterstel. Fouterstel kan leiden tot een Hotfix of een Release. Indien er sprake is van een Hotfix dan blijft de Melding open staan tot de Hotfix is uitgeleverd. De Aanmelder wordt op de hoogte gehouden over de afhandeling. Bij een Fout-Wijziging van lagere prioriteit wordt een Impactanalyse uitgevoerd en wordt de Melding overgezet naar de Wijzigingenadministratie en wordt de status op 'Fout-Wijziging geregistreerd' gezet in afwachting van de definitieve oplossing. Pas wanneer de fout is opgelost of indien er een door de Aanmelder acceptabele work-around is, mag de melding gesloten worden.

Verstoringen te wijten aan andere oorzaak

Wanneer het niet gaat om een Programmafout of verstoring in Test- en Acceptatieomgeving wordt de Melding verder afgehandeld volgens de procedure voor Vragen, Klachten of Serviceverzoeken.

5.1.6.3 Afhandelen Vraag, Klacht & Serviceverzoek

Meldingen van het type Vraag, Klacht of Serviceverzoek verlopen via eenzelfde afhandel pad.

De Servicedesk probeert eerst om de Melding direct zelf af te handelen, kunnen ze dit niet dan zetten ze de melding door naar een Afhandelgroep die dat wel kan.

5.1.7 Monitoren en bewaken

De medewerker van de Servicedesk bewaakt de voortgang van de afhandeling van de Melding, rekening houdend met het bijbehorende Servicelevel en stemt hierover af met de Afhandelgroep. Bij dreigende overschrijding informeert hij/zij de Aanmelder.

5.1.8 Gereed melden

De Melding is gereed als de afhandeling van de Melding is afgerond en de Aanmelder de uitkomst van de afhandeling heeft geaccepteerd. De Servicedesk dient de Aanmelder op de volgende manieren de acceptatie van de Aanmelder te vragen:

- door de uitkomst van de afhandeling per e-mail aan de Aanmelder mede te delen en goedkeuring te vragen om de melding te sluiten;
- door vermelding in de meldingenregistratie.

Na het melden van de afhandeling aan de Aanmelder, dient de Aanmelder binnen 10 Werkdagen dagen aan de Servicedesk of in de meldingenregistratie te melden of de oplossing werkt. Deze reactie wordt vastgelegd in de meldingenregistratie.

Als de aangeboden oplossing niet werkt of niet aan de verwachting voldoet en de Aanmelder dit tijdig heeft aangegeven, dan blijft de Melding open staan in de registratietool en blijft de Servicedesk verantwoordelijk voor de afhandeling.

5.1.9 Afsluiten

Bij acceptatie van de afhandeling door de Aanmelder wordt de Melding afgesloten in de meldingenregistratie. Ook indien de Aanmelder niet binnen 10 Werkdagen terugkoppeling heeft gegeven of de oplossing werkt. De Aanmelder wordt hierover per e-mail geïnformeerd.

Mocht op enig moment alsnog blijken dat de Servicedesk de melding onterecht heeft afgesloten, wordt de Melding heropend.

5.2 Fouterstel: Fout-Wijzigingen

5.2.1 Inleiding

Bij de afhandeling van een Melding kan de Opdrachtnemer (eventueel in overleg met de Aanmelder) tot de conclusie komen dat er sprake is van foutieve werking van de Programmatuur. In dat geval dient deze Fout doorgaans gecorrigeerd te worden door middel van een Fout-Wijziging. Dit noemen we Fouterstel.

5.2.2 Proces

Het proces bestaat uit de volgende stappen:

- 1) Registreren Fout-Wijziging.
- 2) Bepalen afhandelpad.
- 3) Uitvoeren:
 - a) Impactanalyse;
 - b) Indien prioriteit 1: opleveren Hotfix.
- 4) Afsluiten.

5.2.3 Registreren

Als uit de analyse is gebleken dat de oorzaak te verhelpen is met een aanpassing in een softwarecomponent zal de Servicedesk de fout als 'Bekende Fout' registreren.

5.2.4 Bepalen afhandelpad

Prio 1:

Bij fouten met een toegekende prioriteit 1 zal de Service Coördinator direct contact opnemen met de Projectleider om af te stemmen of het inderdaad een Fout van prioriteit 1 betreft. Een dergelijke Fout-Wijziging wordt opgeleverd in de vorm van een Hotfix. Een uitzondering hierop is als er een door de Aanmelder geaccepteerde work-around voorhanden is. In dat geval, krijgt de melding een lagere prioriteit en betekent dat de Foutwijziging niet meer middels een Hotfix wordt aangepast en uitgerold, maar via een release.

Prio 2 en 3: Bij lagere prioriteiten zal de Opdrachtnemer eerst een Impactanalyse uitvoeren. De Fout-Wijziging wordt dan opgenomen in de wijzigingenadministratie.

5.2.5 Uitvoeren

Voor elke Fout-Wijziging zal de Opdrachtnemer een Impactanalyse uitvoeren en deze opleveren aan de Functioneel Coördinator. Hiervoor is geen formele opdracht nodig. Op basis van deze Impactanalyse kan de Projectleider eventueel het besluit nemen om de prioriteit aan te passen, wat met name van toepassing is op prio 1 meldingen. Daarnaast is deze Impactanalyse belangrijk voor de planning van de inhoud van releases.

De verdere uitvoering bestaat uit het aanpassen van de programmatuur. Voor een hotfix geschiedt pas na goedkeuring van de impactanalyse door de Projectleider. De Uitvoering wordt dan direct ter hand genomen. Fout-Wijzigingen met lagere prioriteit worden meegenomen in de Releaseplanning.

5.2.6 Afsluiten

Bij acceptatie van de afhandeling (middels vrijgave van een Release of Hotfix) wordt de meldingen registratie bijgewerkt. Bij Hotfixes wordt er, na het herstel van de fout in de omgeving van de Waterschappen, een proces opgestart om een oplossing voor de fout op te nemen in een Release: de Foutwijziging wordt alsnog opgenomen in de releaseplanning. Voor een Foutwijziging die via een Release wordt afgehandeld betekent dat na vrijgave van de Release de Fout-Wijziging wordt afgesloten.

5.3 Impactanalyse en realisatie

5.3.1 Definitie Impactanalyse

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten impactanalyse:

1. Impactanalyse Fout- en Wenswijzigingen.
2. Detail Impactanalyse Release.

Impactanalyse Fout- en Wenswijzigingen

Het doel van de Impactanalyse is om een beeld te krijgen van de technische haalbaarheid, de benodigde inspanning en de eventuele risico's en de eventuele alternatieven. Op basis van deze Impactanalyse kan hWh besluiten of zij de wijziging wil laten realiseren in een release.

Inhoudelijke aspecten:

- Risico's en mogelijke maatregelen.
- Benodigde inspanning en doorlooptijd.
- Functionele oplossing en (niet geautomatiseerde) alternatieven:
- Technische oplossing en alternatieven:
- Welke technische constructies zijn nodig of moeten aangepast worden.
- Inspanning voor detailontwerp en realisatie. Te verrekenen volgens vastgestelde uurtarief.
- Advies.

De Impactanalyse is bindend binnen de marges zoals genoemd in de SLA voor de Opdrachtnemer.

Dossier Afspraken Procedures (DAP)

Voor de Impactanalyse Wenswijziging is de randvoorwaarde dat aangeleverde specificatie duidelijk genoeg is om op grond daarvan een Impactanalyse te kunnen uitvoeren. Verwacht mag worden de Opdrachtnemer een intake doet op de specificatie van de vraag. Mocht de specificatie niet duidelijk genoeg zijn, dan neemt de Opdrachtnemer het initiatief om alsnog samen met de opdrachtgever de specificatie helder te krijgen.

Detail Impact Analyse Release

Een Detail Impactanalyse Release levert geaggregeerde detailinformatie op over de consequenties, risico's, planning en kosten van het ontwerpen, realiseren en testen van elk fout- en wenswijziging die onderdeel uit maakt van de release. Voor wenswijzigingen de wenswijzigingen zijn de impact en kosten al eerder bepaald in een impact analyse

De Detail Impactanalyse Release kijkt ook naar het geheel: de onderlinge afhankelijkheden van de wijzigingen wordt bepaald en het (technisch) samenstellen van de gehele release wordt erin begroot.

Het releaseplan is een onderdeel uit de Detail Impact Analyse Release. In dit plan zijn tenminste de volgende punten opgenomen:

- Te realiseren Fout- en/of Wenswijzigingen;
- Benodigde Testactiviteiten van hWh (testplan en testverslagen);
- Releasespecifieke implementatieactiviteiten bijv. trainingen en dataconversies;
- Op te leveren componenten:
 - ontwerpdocumentatie;
 - architectuurdocumentatie;
 - applicatiecomponenten;
 - releasedocumentatie:
 - Installatieplan;
 - Releasenotes;
 - Backoutplan;
- Planning.

Het resultaat van een Detail Impactanalyse Release heeft de status van een offerte en is voor de Opdrachtnemer niet vrijblijvend!

5.3.2 Proces



Het proces bestaat uit acht stappen:

- 1) Fout- of Wenswijziging aanmelden (opdrachtgever)
- 2) Impact Analyse uitvoeren (opdrachtnemer)
- 3) Impact Analyse toetsen (opdrachtgever)
- 4) Release samenstellen (opdrachtgever en -nemer)
- 5) Detail Impact Analyse voor de Release uitvoeren (opdrachtnemer)
- 6) Detail Impact Analyse toetsen en goedkeuren (opdrachtgever)
- 7) Release realiseren (opdrachtnemer)
- 8) Release accepteren (opdrachtgever)

5.3.3 Aanmelden en uitvoeren Fout- of Wenswijziging

Foutwijziging

Nadat geconstateerd is dat de verstoring een gevolg is van een programmafout, wordt de verstoring opgelost door middel van een Fout-wijziging. Voor elke Fout-Wijzigingen wordt altijd een Impactanalyse uitgevoerd. Hiervoor heeft de Opdrachtnemer geen aparte formele opdracht nodig. Voor de realisatie van de oplossing is echter wel goedkeuring nodig. Daarna kan op basis van deze analyse herstel plaatsvinden (Hotfix) of kan de Projectleider het besluit nemen dat de Fout-Wijziging hersteld en uitgerold wordt in een Release. Uitgangspunt hierbij is dat zoveel mogelijk Fout-wijzigingen in de eerstvolgende release worden meegenomen (zie ook SLA).

Zowel de IA Foutwijziging als de realisatie van de Foutwijziging vormen onderdeel van de vaste beheerkosten.

Wenswijziging

Nadat de goedkeuringsprocedure intern hWh is doorlopen, dient de Functioneel Coördinator een wijzigingsverzoek in bij de Servicedesk. Voor Wens-Wijziging wordt afhankelijk van het type wens een Impactanalyse geoffreerd en uitgevoerd (zie 5.3). Deze Impactanalyse is de basis voor de verdere besluitvorming en de eventuele opdracht verlening in het kader van de realisatie.

Ten aanzien van Wens-wijzigingen bestaan twee andere opties:

- 1) Een Aanmelder heeft een melding gedaan bij de Servicedesk. Gedurende de afhandeling van een Melding wordt duidelijk dat het een Wijzigingsverzoek betreft. In dat geval wordt aan de Aanmelder teruggekoppeld dat het naar de mening van de Servicedesk een Wijzigingsverzoek betreft en dat de Aanmelder deze via de reguliere weg (via de Functioneel Coördinator) moet indienen. De melding mag worden gesloten.
- 2) Gedurende de afhandeling van de Melding wordt duidelijk dat dit een Fout-Wijziging betreft. De Servicedesk volgt de werkwijze voor Fout-wijzigingen.

5.3.4 Toetsen en goedkeuren Impactanalyse

De Functioneel Coördinator beoordeelt de Impactanalyse inhoudelijk. De Projectleider, eventueel samen met de contractmanager, beoordeelt of de impactanalyse aan de contractafspraken voldoet. De resultaten van een impactanalyse kunnen leiden tot een herbeoordeling en nieuwe prioritering van de wijziging binnen het releaseoverleg.

Op basis van de Impactanalyse wordt door de opdrachtgever een besluit genomen over het al of niet doorzetten van de wijziging.

5.3.5 Plannen en samenstellen release en hotfix

5.3.5.1 Release

Wens-Wijzigingen worden afgehandeld in de vorm van een Release. Een Major Release omvat één of meer Wijzigingen (Wens- en/of Fout-Wijzigingen) en mogelijk upgrades van onderliggende programmatuur. Een Minor release bevat alleen fout-wijzigingen.

Wijziging	Type vrijgave
Fout-Wijziging prio1	Hotfix
Fout-Wijziging prio 2 en 3	Minor of Major Release
Wens-Wijziging	Major Release

5.3.5.2 Hotfix

Een Hotfix is een uitlevering om een acuut probleem te verhelpen bij één of meerdere Waterschappen.

Fout-Wijzigingen met prioriteit 1, waarbij geen acceptabele Work-around mogelijk is, worden afgehandeld in de vorm van een Hotfix. In die gevallen moet zoveel mogelijk worden gedaan om zo snel mogelijk weer een werkbare situatie voor de Eindgebruikers te creëren. De Melding wordt direct geanalyseerd en er wordt zo spoedig mogelijk een Globale Impactanalyse opgeleverd en na akkoord wordt een structurele oplossing (Hotfix) opgeleverd.

Afspraken:

- De voorlaatste Release wordt ook ondersteund. Dit houdt in dat er Hotfixes op deze Release kunnen worden uitgebracht.
- Een Hotfix bestaat in principe slechts uit het herstel van één Fout-Wijziging.

5.3.5.3 Release

De Projectleider is verantwoordelijk voor het inplannen van de Releases (de Releaseplanning). De inhoud van een Release wordt bepaald in het Releaseoverleg. De inhoud wordt mede bepaald op basis van de uitgevoerde impact analyses.

Op basis van de resultaten van het releaseoverleg wordt door de opdrachtnemer een Detail Impact Analyse Release uitgevoerd.

5.3.5.4 Hotfix:

Voor het inplannen van een Hotfix neemt de Service Coördinator het initiatief voor directe afstemming met de Projectleider. In principe luidt het parool: de realisatie en uitlevering z.s.m. uitvoeren zonder overlast te veroorzaken bij de gebruikers.

5.3.6 Uitvoeren en goedkeuren Detail Impact Analyse Release

De Functioneel Coördinator beoordeelt de impactanalyse inhoudelijk. De Projectleider beoordeelt de kosten en of de impactanalyse aan de contractafspraken voldoet.

De Projectleider geeft de opdracht voor realisatie. Elke opdracht wordt per e-mail verstrekt.

5.3.7 Realisatie release - Project

5.3.7.1 Ontwerp

De Opdrachtnemer wijzigt het Ontwerp of stelt een Ontwerp op.

5.3.7.2 Bouw

De Opdrachtnemer realiseert de wijziging conform het Ontwerp. Er wordt gestuurd op het bewaken van de afgesproken standaarden en normen.

Bij de bouw wordt voldaan aan de overeengekomen standaarden.

Naast het aanpassen van de programmatuur wordt in deze fase ook de gebruikersdocumentatie aangepast.

5.3.7.3 Testen

De Opdrachtnemer stelt testplannen op en sluit hierin aan op de terminologie van hWh. Voor de Functionele- & Gebruikers Acceptatie Test stelt hWh zelf het testplan op. De Opdrachtnemer stelt voor haar testen ook testverslagen op, op basis van de tussen hWh en Opdrachtnemer overeengekomen templates en deze worden ook aan hWh opgeleverd, gelijktijdig met de oplevering ter acceptatie van de aangepaste versie van de Programmatuur.

5.3.7.4 Systeemtest (technisch en functioneel)

De Afhandelgroepen beoordelen of:

- de wijzigingen correct zijn aangebracht;
- de Programmatuur als geheel nog correct werkt (middels een regressietest);
- de technische- en functionele documentatie juist en actueel is.

De bevindingen van de testen worden vastgelegd en afgehandeld. Uit het testverslag moet blijken of de versie van de Programmatuur van voldoende kwaliteit wordt bevonden voor de Gebruiker.

Eventuele bevindingen die afstemming nodig hebben met hWh worden signaleerd naar de Service Coördinator. Hij organiseert de afstemming van de bevindingen met de Projectleider (en die met de achterban).

Het verslag van de testen van de Opdrachtnemer wordt goedgekeurd door de Service Coördinator. Deze biedt het verslag aan de Projectleider en Testmanager aan ter goedkeuring.

5.3.7.5 Releasenotes

Bij elke Release worden door de Opdrachtnemer releasenotes opgeleverd, op basis waarvan elk Waterschap (Gebruikers, Functioneel Beheerder, Exploitatiebegeleider) zich een goed beeld kan vormen van de veranderingen van en de impact op de huidige Release.

Eisen:

- een goed leesbaar formaat, geen txt, maar bijvoorbeeld Word, pdf of HTML;
- een duidelijke omschrijving van alle Wijzigingen (Wens- en/of Fout-);
- vermelding van de bron van de Wijziging (wijzigingenregistratie);
- vermelding van de technische en functionele impact van de Wijzigingen op de Programmatuur. Aangeven welke elementen geraakt worden door de Release en eventueel subonderdelen);
- de eventuele impact voor functioneel beheer en/of eindgebruikers bij het waterschap;
- overzicht van bijgewerkte gebruikers-, architectuur- en systeemdokumentatie.

5.3.8 Accepteren release (acceptatietest)

De Testmanager is verantwoordelijk voor het organiseren en coördineren van de acceptatietesten.

Aan de zijde van hWh kunnen een aantal testen worden uitgevoerd, die hieronder beschreven worden.

- **Functionele Acceptatie Test (FAT)**
Deze test heeft als doel aan te tonen dat de opgeleverde software voldoet aan de specificaties. De test wordt uitgevoerd met vooraf opgestelde testgevallen op basis van de ontwerpdocumenten. De FAT wordt uitgevoerd voor alle Wens-Wijzigingen en voor Fout-wijzigingen met een hoog afbreukrisico (o.b.v. bedrijfs- en /of systeemrisico). De FAT wordt uitgevoerd door de Functioneel Coördinator i.s.m. de Testmanager.
- **Gebruikers Acceptatie Test (GAT)**
Deze test heeft als doel aan te tonen dat de opgeleverde functionaliteit voldoet aan de verwachtingen van de eindgebruikers. De GAT wordt bij voorkeur uitgevoerd door de eindgebruiker, de Functioneel Beheerder(s) bij de waterschappen, die de functionaliteit heeft aangevraagd. In de GAT wordt ook getoetst of gebruikersdocumentatie aansluit op het geautomatiseerde systeem en of hij van voldoende kwaliteit is.
- **Regressietest**
Deze test wordt uitgevoerd om aan te tonen dat de bestaande, niet gewijzigde functionaliteit van de applicatie nog werkt. Alleen de meest essentiële functionaliteit met een hoog bedrijfsrisico, wordt met behulp van de regressietest gecontroleerd. Eventueel worden ook nog onderdelen met een verhoogd systeemrisico tijdens de regressietest meegenomen.

5.3.8.1 Voorbereiding

De Opdrachtnemer stelt alle benodigde systeemdokumentatie beschikbaar aan de Testmanager, inclusief testverslagen en testbevindingen van de door de Opdrachtnemer uitgevoerde testen. Er is

een lege testbevindingenregistratie beschikbaar voor het vastleggen en verwerken van de bevindingen.

De testmanager stelt een testplan op voor de Acceptatietest.

De Opdrachtnemer stelt in opdracht van de Projectleider een Acceptatieomgeving ter beschikking aan de Waterschappen voor het uitvoeren van de acceptatietesten.

Afspraken:

- voor een omschrijving van de Acceptatieomgeving zie paragraaf 6.2;
- onderdeel van het testplan is een teststrategie. Bij iedere Release wordt een teststrategie vastgesteld, waarin onder meer op basis van een impactanalyse de testaanpak aangegeven wordt;
- de Opdrachtnemer levert een intern geteste release op (de Systeemtesten zijn succesvol afgerond). De Testmanager bepaalt aan de hand van de beschikbare documentatie of de kwaliteit van de Release voldoende is om de acceptatiefase in te gaan. Zo ja, dan voert hWh (met inzet van de Waterschappen) de acceptatietesten uit. Wijzigingen worden functioneel zoveel mogelijk getest door de Aanmelders van Wens- of Fout-Wijziging;
- de Testmanager zorgt dat een goede afvaardiging van de Waterschappen actief betrokken is bij de acceptatietesten.

5.3.8.2 Uitvoering

Rol Testmanager:

- coördinatie en aansturing van de testwerkzaamheden;
- beoordelen testplannen en –verslagen Opdrachtnemer;
- opstellen van testplan voor de Release;
- claimen en organiseren bemensing vanuit Waterschappen voor de uitvoering van de acceptatietesten;
- vrijgeven Acceptatieomgeving voor testen;
- zorgdragen voor test user id's en aanwezig gebruikersdocumentatie;
- zorgdragen voor het vastleggen van de testresultaten;
- afstemmen testbevindingen en afhandeling met de Opdrachtnemer;
- opstellen testverslag;
- acceptatieakkoord verkrijgen vanuit de Waterschappen.

Aan het einde van elke testdag stelt de Testmanager een testrapport samen die door de testers voor akkoord wordt getekend en toetst de testrapportage aan de criteria.

De Testmanager is verantwoordelijk voor de prioritering van de testresultaten op basis van de acceptatiecriteria uit het testplan. De Projectleider is verantwoordelijk voor de uiteindelijke decharge richting de Opdrachtnemer.

5.3.8.3 Bevindingen

Voor het classificeren van de testbevindingen worden de volgende definities gebruikt.

Classificatie	Omschrijving
OK	Testresultaat leverde geen Fout.
Blokkerend: tests niet kunnen continueren	Er kan niet verder worden getest. Fouten welke het gebruik van de Programmatuur op een onacceptabele wijze verhinderen. Bijvoorbeeld systeem crash, "hangend systeem", significante vermindering van performance, niet correcte output van essentiële informatie. Een ernstig gebrek met een grote invloed op de werkzaamheden van een cliënt.
Ernstig: productie blokkerend	Fout moet verholpen zijn vóór vrijgave van de nieuwe release. Belangrijke operationele problemen die het functioneren van de Programmatuur beperken of de systeempowerance vertragen.
Storend: gemis van functionaliteit	Fout moet verholpen worden in de eerstkomende Release. Er is een work-around voorhanden.
Cosmetisch	Elke andere afwijking van de specificaties. Een esthetische onvolkomenheid die geen belangrijke invloed heeft op het werk van de cliënt. Er is een work-around voorhanden.
Nieuwe Wens of bekende Fout	Wens of Fout die geen relatie heeft met de huidige oplevering. Bevinding leidt tot een nieuw in te dienen Wens-Wijziging of te melden Fout-wijziging.

5.3.8.4 Exit-criteria testresultaten

- Alle hoog- en middel-risico processen zijn getest, alle test gevallen zijn uitgevoerd, alsmede 50% van de laag risico processen.
- Per Release wordt een testplan opgesteld op basis van risico's.
- De classificering van testbevindingen moet afgestemd zijn met de Testmanager.
- Alle testresultaten moeten de teststatus OK, Storend, Cosmetisch of Nieuwe wensen dan wel bekende Fout hebben.
- Bij oplevering is er een lijst met 'known errors' met bijbehorende Work-arounds.

5.3.8.5 Goedkeuring

Na het met goed gevolg doorlopen van de acceptatietest, accepteert de Projectleider de Release door schriftelijk goedkeuring te verlenen, met het tekenen van de opdracht voor vrijgave van de nieuwe Release.

Na acceptatie levert de Service Coördinator aan de Projectleider de geaccepteerde software op plus een bevindingenrapport. In het bevindingenrapport staan alle door hWh aangemelde bevindingen, wat ermee gedaan is door de Afhandelgroepen of welke afspraken zijn gemaakt (bijvoorbeeld: meenemen in volgende versie, op later tijdstip nader onderzoeken).

5.4 Vrijgave van Releases en Hotfixes

5.4.1 Communicatie

hWh is verantwoordelijk voor de communicatie naar Waterschappen omtrent de uitrol.

5.4.2 Uitlevering

De Opdrachtnemer distribueert de producten:

- aan hWh één bestand (.zip of anders gecomprimeerd) met alle programmatuur welke in beheer is;
- de uitlevering bestaat naast de programmatuur uit alle daar bij behorende Configuratie items. Te weten gebruikershandleidingen, Help bestanden, release notes, systeemeisen, onderliggende versies van softwarecomponenten enz.

5.4.3 Definitieve installatie

De Waterschappen zijn zelf verantwoordelijk voor de installatie van de nodige componenten voor het aanleveren van data aan het CDL en het binnen de organisatie verspreiden van de documentatie die behoren tot de release.

5.4.4 Evaluatie

De Projectleider stelt samen met de Contractmanager en de Service Coördinator na elke Release een evaluatie op.

6 Beheer en onderhoud omgevingen

6.1 Inleiding

hWh gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer voor het beheer zelf een adequate (ontwikkel) omgeving inricht. Hieronder vallen dus de omgevingen ten behoeve van helpdesk-activiteiten, reproductie van fouten, analyse, ontwikkelen en systeemtesten. hWh heeft ten behoeve van de Waterschappen de behoefte aan een Test- en een Acceptatieomgeving. Deze omgevingen worden geleverd en onderhouden door de Opdrachtnemer.

6.1.1 Eisen aan de Zandbak, Test- en Acceptatieomgeving

hWh krijgt de beschikking over een Test- en Acceptatieomgeving die via remote toegang is te gebruiken. Deze omgevingen worden onder meer ingezet voor het uitvoeren van functionele en acceptatietesten en het geven van demonstraties.

Deze omgevingen voldoen aan de volgende voorwaarden:

- via internet benaderbaar;

Dossier Afspraken Procedures (DAP)

- de omgevingen zijn tijdens acceptatietesten exclusief beschikbaar voor het testteam en bevat de te testen producten;
- de omgeving bevat actuele bron-data die benodigd is om testen/demonstraties uit te kunnen voeren;
- buiten acceptatietest periodes zijn de ondersteunde versies DAMO en bijbehorende brondata in de omgeving beschikbaar;
- Voor het uitvoeren van de verschillende testvormen zijn er grote en kleine testsets beschikbaar met een complete DAMO vulling deze worden beschikbaar gesteld in de ondersteunde versies van DAMO. Daarnaast is er voor specifieke testsituaties een "baggerset" beschikbaar.
- tijdens het testen/demonstraties zijn het systeem en de bijbehorende infrastructuur stabiel;
- de zandbak, test- en acceptatieomgeving wordt niet gebruikt ten behoeve van ontwikkelactiviteiten door de Opdrachtnemer.
- De omgevingen voldoen ten minste aan de minimale eisen van die software component die de zwaarste eisen stelt aan de omgeving. Met als uitgangspunt dat één client omgeving ten minste 500Gb biedt ten behoeven van opslag.

6.1.2 Licenties

Voor het beheren en onderhouden van de omgevingen is tooling nodig. Deze licenties vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en zullen niet door hWh ter beschikking worden gesteld, m.u.v. de licenties die in de uitnodiging voor inschrijving zijn genoemd.

7 Aan- en uitleveringen

7.1 Inleiding

Periodiek en ad hoc kan er sprake zijn van aanleveringen van onderhoudsobjecten van de Opdrachtnemer aan hWh en vice versa.

7.2 Transitie

In de loop van de contractperiode kan het mogelijk zijn dat er onderdelen van de software aan derden ter beschikking moeten worden gesteld. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- overdracht naar een onafhankelijke derde die audits zal uitvoeren op de beheerobjecten (zie paragraaf 7.3.);
- overdracht naar de nieuwe beheer- en onderhoudspartij aan het einde van de contractperiode.

Binnen de bovengenoemde overdrachtsmomenten zullen mogelijk niet telkens alle beheerobjecten worden overgedragen. Zo zullen de programmasources wel naar overige leveranciers gaan, maar de openstaande wijzigingsverzoeken wellicht niet. Om te komen tot een ordentelijke overdracht voor bovengenoemde momenten draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat de onder haar hoede

geplaatste en/of vervaardigde CI's en registraties ordelijk worden opgeslagen en gedistribueerd, voorzien van versienummer, indexen etc.

hWh zal daartoe per keer een verzoek indienen aan de Opdrachtnemer om alle of bepaalde sources van de programmatuur en eventueel bijbehorende CI's als documentatie beschikbaar te stellen, maar mogelijk ook registraties van meldingen, wijzigingsverzoeken etc.

7.3 Periodieke beoordeling softwarekwaliteit

hWh is voornemens om periodiek (eenmaal per 12 tot 24 maanden) een audit te laten uitvoeren op de kwaliteit van de software door een onafhankelijke derde. hWh zal daartoe per keer een verzoek indienen aan de Opdrachtnemer om alle of bepaalde sources van de programmatuur en eventueel bijbehorende CI's als documentatie beschikbaar te stellen. De resultaten van deze audit vormen input voor het Managementoverleg.

Bijlage A: Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Het DAP is geldig van 1-3-2021 tot en met 1-3-2024

Handtekening:

Handtekening:

Naam: G. Smits

Naam:

Functie: Directeur hWh

Functie:

Datum:

Datum

Namens Het Waterschapshuis

Namens de Opdrachtnemer

Bijlage B: Namen en adresgegevens

Naam	Gerard Smits
Functie	Directeur Het Waterschapshuis
Bezoekadres	Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort
Postadres	Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort
Factuuradres	Administratiekantoor Het Waterschapshuis, Postbus 2180, 3800 CD, Amersfoort

Service Manager

Naam opdrachtnemer	
Bezoekadres	
Postadres	
Service Coördinator	
Projectleider	
Functioneel Coördinator	Guus Huls
TestManager	nmb

Bijlage C: Begrippen en definities

Ten opzichte van de begrippenlijst in de Overeenkomst, worden de volgende aanvullende begrippen gehanteerd:

Begrip	Omschrijving/definitie
Aanmelder	Persoon die geautoriseerd is om een Melding bij de Servicedesk in te dienen.
Afnemer	Een partij welke gegevens ontvangt
Acceptatietester	Gemandateerde eindgebruiker vanuit een Waterschap die acceptatietest activiteiten uitvoert.
Acceptatieomgeving	Ingerichte gebruikersomgeving waarin nieuwe releases kunnen worden getest.
Afhandeltijd	Tijd, gemeten in Kantoortijden, tussen het tijdstip van indienen van een Melding en het tijdstip dat de afhandeling is aangeboden aan de Aanmelder.
Eindgebruiker	Medewerker bij Waterschap welke daadwerkelijk gebruik maakt van de applicatie.
Configuratie Item	Is een te beheren onderdeel en kan zijn documentatie, software of hardware onderdelen.
Exploitatie Acceptatietest	Acceptatietest vanuit het perspectief van technisch beheer en exploitatie (infrastructuurmanagement), waarbij wordt gekeken naar technische performance (gebruik van resources, stress), gedrag bij technische verstoringen, eisen van back-up en recovery, exploitatieerbaarheid, installeerbaarheid, juistheid en volledigheid technische handleidingen etc. In het DAP wordt in paragraaf 5.7.2, pagina 40, gesproken over een proefinstallatie. Deze proefinstallatie is de Exploitatie Acceptatietest.
Fout-Wijziging	Wijziging van de Programmatuur op basis van een aangetroffen Fout (tekortkoming).
Gebruiker Acceptatietest	Deze test heeft als doel aan te tonen dat de opgeleverde functionaliteit voldoet aan de verwachtingen van de Eindgebruikers.
Helpdesk	Het eerste loket binnen de hWh waar een geautoriseerde Functioneel Beheerder een Melding kan indienen.
Hotfix	Een Release voor één enkele Fout-Wijziging.
Impact	De uitwerking en/of gevolgen van een verstoring dan wel een ingediend verzoek, mede rekening houdend met aard en aantal van de betrokken gebruikers en kritische componenten.

Begrip	Omschrijving/definitie
Impactanalyse	Analyse van de effecten op en kosten en risico's van een wijziging ten aanzien van: • Onderhouds- en implementatieactiviteiten • Exploitatieomgeving en -activiteiten • Beheeractiviteiten
Installatietest	Een test waarbij in opdracht van hWh bij een Waterschap de software wordt geïnstalleerd met als doel de installeerbaarheid te testen.
Kantoortijden	Van 9:00 uur tot 17:00 CET op Werkdagen waarin de Opdrachtnemer diensten verleent.
Melding	Vraag, verzoek, Wens of storingsmelding
Klacht	Een uiting van een Waterschap of Opdrachtgever waaruit blijkt dat zij ontevreden zijn over de dienstverlening.
Nieuwe versie	Nieuwe of gewijzigde uitgave van de Programmatuur, met aangepaste of nieuwe functionaliteit en waarin eventuele Onvolkomenheden zijn opgelost. Een nieuwe versie van de Programmatuur is een Hotfix of Release.
On-site support	Het op locatie van een Waterschap uitvoeren van werkzaamheden.
Ontwerp	Logisch (functioneel) en technisch ontwerp van de applicaties, inclusief logisch en technisch datamodel.
Opdrachtgever	hWh
Opdrachtnemer	
Openingstijden	Tijden waarop de Servicedesk bereikbaar is voor het indienen van Meldingen.
Overeenkomst	Het getekende contract tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het beheer en onderhoud van de Programmatuur.
Overwerk	Werkzaamheden die buiten Kantoortijden in opdracht van hWh plaatsvinden.
Prioriteit	Code waarmee de Prioriteit van Melding wordt aangegeven. Prioriteit is de afweging (het product) van Impact en Urgentie.
Probleem	Een ongewenst situatie in de Programmatuur, dienstverlening of organisatie met een achterliggende structurele oorzaak.
Productiegang	Wijze van oplevering van Programmatuur (Hotfix of Release). Zie ook Nieuwe Versie.

Begrip	Omschrijving/definitie
Productieomgeving	De computerapparatuur inclusief de randapparatuur, systeemsoftware en overige software, waarop de Programmatuur is geïnstalleerd en geconfigureerd bij een Waterschap.
Productieversie	Programmatuur geïnstalleerd en geconfigureerd op een (productie-) omgeving bij een Waterschap.
Programmatuur	Alle applicatieobjecten die bij de aanvang van de Overeenkomst aan de Opdrachtnemer in beheer en onderhoud zijn gegeven, dan wel door de Opdrachtnemer tijdens de contractperiode zijn vervaardigd als onderdeel van de opdracht.
Programmawijziging	Wijziging in de Programmatuur ten gevolge van een Fout-Wijziging of een Wens-Wijziging.
Reactietijd	De periode binnen Kantoortijden gemeten vanaf het moment dat een Waterschap een Incident heeft doorgegeven aan Opdrachtnemer tot het moment dat Opdrachtnemer aanvangt met het verhelpen van het Incident.
Referentieomgeving Opdrachtnemer	Een omgeving waarin de laatst geaccepteerde versie is geïnstalleerd die door de Opdrachtnemer wordt gebruikt voor het reproduceren van Incidenten. Deze omgeving is ingericht conform de Specificaties en randvoorwaarden aan de hardware/configuratie.
Release	Het voor levering aan Waterschappen vrijgeven van een één of een aantal samenhangende of gezamenlijk gerealiseerde, en door hWh samen met Waterschappen als totaal geteste en geaccepteerde, Wijzigingen die het gevolg zijn van één of meer van de overeengekomen vormen van onderhoud.
Servicedesk	Loket bij de Opdrachtnemer voor het indienen van Meldingen door geautoriseerde Gebruikers (Functioneel Beheerders Functioneel Coördinatoren).
Servicelevel	In de SLA staan afspraken over het servicelevel, de normtijd.
Specificatie	Functionele beschrijving van de vereisten waaraan een nieuwe versie van de Programmatuur moet voldoen.
Testbevinding	Bevinding welke wordt gedaan naar aanleiding van het testen van een Release of Hotfix.
Testgeval	Testscript waarin de stappen staan beschreven die uitgevoerd moeten worden om de uitvoering van de wijziging te kunnen testen.

Begrip	Omschrijving/definitie
Urgentie	De mate waarin de afhandeling van een verstoring geen uitstel kan verdragen. Hierbij wordt rekening gehouden met de eventueel beschikbare Work-around.
Verstoring	De eindgebruiker ondervindt een verstoring bij het gebruik van de Programmatuur. Binnen Verstoringen kennen we twee typen: 1. Een verstoring als gevolg van een programmafout in de software. 2. Een verstoring als gevolg van disfunctioneren technisch beheer (hosting).
Verzoek	Vraag van een Waterschap om de Opdrachtgever een bepaalde handeling te laten verrichten (geen wijziging tot gevolg van de Programmatuur).
Vraag	Vraag van een Waterschap aan de Opdrachtgever ten aanzien van de werking van de programmatuur, handleiding etc.
Vrijgaveversie	De versie waarin één of meer CI's zijn vrijgegeven (nummer van de Hotfix of Release)
Waterschap	Waterschappen of derden die de Programmatuur hebben geïmplementeerd.
Wens	Wens tot wijziging, synoniem voor wijzigingsverzoek.
Wens-Wijziging	Wijziging van de Programmatuur op basis van een verzoek om nieuwe of aangepaste functionaliteit.
Werkdag	Alle dagen van de week, met uitzondering van: • zaterdag en zondag; • nationale feestdagen: 2^e paasdag, 2^e pinksterdag, hemelvaart, 1^e en 2^e kerstdag, Koninginnedag, 5 mei (eens per 5 jaar) en nieuwjaarsdag
Wijziging	Wijziging van de Programmatuur. We onderscheiden twee typen Wijziging: een Wens-Wijziging en een Fout-Wijziging.
Wijzigingenadministratie	De administratie van wijzigingen (eventueel in de meldingenregistratie) waarin onderscheid gemaakt wordt tussen de typen wijzigingen en de status (bijv. impact analyse gestart, impact analyse aangeboden aan Aanmelder etc.) en waarin de bijbehorende wijzigingsverzoeken, impactanalyses, goedkeuringen worden bijgehouden en overige communicatie en documentatie in wordt bijgehouden.

Begrip	Omschrijving/definitie
Wijzigingsverzoek	Een wijzigingsverzoek kan worden ingediend door een lid van het gebruikersoverleg. Een wijzigingsverzoek leidt per definitie tot een Wens-Wijziging.
Work-around	Een tijdelijke oplossing om de effecten van een verstoring in de productieomgeving te verhelpen. Indien van toepassing kan een Work-around ook een advies bevatten om verergering van de situatie te voorkomen.

Figuur 6 - Begrippen en definities