

Bijlage 15

Implementatie van software en koppelingen.

Betreft: Aanpak implementatie van software (updates) op, en koppelingen met, het ICT bedrijfsnetwerk van de gemeenten Middelburg en Vlissingen en de GR Orionis Walcheren.

De omgeving.

De ICT-omgeving waar uw systeem in geïnstalleerd of op aangesloten wordt is een complexe en noodzakelijkerwijs zwaar beveiligde omgeving. Meer dan 250 verschillende applicaties – vaak bedrijfskritisch en/of voorzien van privacygevoelige gegevens – , van ca. 200 verschillende leveranciers, delen met elkaar infrastructuur- en software componenten zoals servers, netwerk, Office en DBMS. Dat delen gaat zo ver dat verschillende applicaties, van verschillende leveranciers, gebruik maken van de resources van dezelfde applicatieservers, databaseservers, presentatieservers, firewalls, proxy servers etc.

U kunt zich voorstellen dat deze situatie gevolgen heeft voor de manier waarop met installatie, updates en storingen van, en koppelingen met, applicaties wordt omgegaan.

De enige manier om de continuïteit en de beveiliging van onze informatievoorziening op het juiste niveau te houden is door zorgvuldig met wijzingen zoals installaties, updates en koppelingen e.d. om te gaan. Daarbij speelt u als leverancier een belangrijke rol en deze rol brengt een bepaalde verantwoordelijkheid met zich mee. Wij begrijpen dat uw mensen hun werk moeten kunnen doen om uw product te kunnen opleveren. U zult begrijpen dat zij dat samen met onze ICT-specialisten (en vaak ook derde partijen) moeten doen, op een manier die past bij onze verantwoordelijkheid voor de ICT-omgeving. Uit de praktijk is gebleken dat een planmatig, voorspelbaar en transparant opgezet traject het meest efficiënt en succesvol is. Daarom vragen wij van u – voor zover dit al niet uw standaard werkwijze is – u te conformeren aan de volgende werkwijze:

Voorbereiding.

In deze fase stelt u samen met ons de volgende producten samen:

- Een beschrijving van de technische architectuur, per te realiseren omgeving.
- Een duidelijke, stapsgewijze planning van de realisatie van alle componenten in deze architectuur met per stap het gewenste resultaat, de daartoe benodigde voorbereiding en werkzaamheden, wie deze zal uitvoeren, en wie (welk deel van) de coördinatie en bewaking voor zijn rekening neemt.
- Waar medewerkers van verschillende partijen gelijktijdig aan een stap moeten werken of stand-by moeten zijn worden gezamenlijke sessies in de planning opgenomen.
- Bij sessies voor risicovolle stappen zijn extra uitwijkdagen in de planning opgenomen om tegenvallers op te kunnen vangen.
- Een beschrijving van het moment en de manier waarop (acceptatieprocedure) waarop (een deel van) de applicatie/koppeling in productie gaat, gerelateerd aan bovenstaande planning.

Uitvoering.

Hierbij gaat het om de daadwerkelijke uitvoering van de geplande stappen volgens het in de voorbereidingsfase vastgelegde ontwerp. Daarbij geldt dat:

- De stappen en sessies worden uitgevoerd op de daartoe gepland datums en afgesloten met een korte samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden en het behaalde resultaat.

- Na elke sessie wordt er gezamenlijk gekeken of er gebruik moet worden gemaakt van de geplande uitwijkdatum(s).
- Er geen sprake is van een productiefase voordat de overeengekomen acceptatieprocedure met een acceptatie is afgerond.

Remote toegang.

Als principe geldt dat alle werkzaamheden op servers bij ons op locatie worden uitgevoerd. Als uitzondering hier op is in de volgende situaties remote toegang (via een begeleide Teamviewer sessie) mogelijk:

- Het oplossen van een incident tijdens de productiefase van een applicatie. In dat geval zullen wij u zo snel als mogelijk, afhankelijk van de impact van de storing, toegang verlenen zodra u aangeeft op welke server u het probleem wil onderzoeken.
- Het werken aan volledig gescheiden testomgevingen, met uitzondering van het werken aan databaseservers. We vragen u deze toegang minimaal 5 dagen vooraf aan te vragen via de applicatiebeheerder onder vermelding van welke stap u wilt uitvoeren, en welke van onze ICT-specialisten nodig kan zijn.

Daarnaast kunt u van ons een Citrix-account krijgen waarmee u (via token en password) remote kunt inloggen op de Citrix gebruikersomgeving. Welke werkzaamheden u langs deze weg kan uitvoeren is afhankelijk van de aan u in deze omgeving beschikbaar gestelde applicaties en de autorisaties binnen deze applicaties. Deze toegang is voor u beschikbaar via onze helpdesk die het bij uw account behorende token beheert.

Vlissingen, augustus 2020.