

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

SVB V&O Applicatielandschap

Uitgebracht door: Sociale Verzekeringsbank,
Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ Amstelveen
Contactpersoon: [naam contactpersoon SVB]

Uitgebracht aan: [naam ASP]
Contactpersoon: [naam contactpersoon ASP]

Versie: 1.0
Datum: december 2021vember 2021

Documentbeheer

Context van dit document

In de SLA is vastgelegd het serviceniveau van de dienstverlening van [ASP] aan de SVB voor het V&O applicatiebeheer en het beheer van de exploitatie, de vastlegging van de verantwoordelijkheden van beide partijen met betrekking tot deze dienstverlening en de wijze van verantwoording middels rapportage door [ASP]. Het doel van het applicatiebeheer en het beheer van de exploitatie door [ASP] is de ondersteuning van de bedrijfsprocessen van de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) van de SVB.

In dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden nadere operationele afspraken gemaakt. Alle financiële afspraken, waaronder de tarieven, zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Dit DAP is deel van de documentenset verder bestaand uit een SLA en een DFA als uitwerking van contracten en afspraken van [ASP] met SVB over het applicatiebeheer en het exploitatiebeheer van het V&O applicatielandschap.

Geldigheid

Dit document is geldig tot [in te vullen datum]

Wijzigingsprocedure voor dit document

De inhoud van dit DAP staat onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van de SVB en [ASP]. Aanspreekpunten hiervoor zijn de contractmanagers van de SVB en [nader in te vullen door ASP]. Wijzigingen worden bijgehouden in de Versiebeheer-tabel van het te wijzigen document.

De SVB is de beheerder van dit document en is daarmee verantwoordelijk voor het onderhoud ervan. Als origineel wordt beschouwd: het door beide partijen ondertekende en van datum voorziene papieren exemplaar van dit DAP, waarvan elk blad van de meest recente versie is voorzien van een paraaf van beide partijen. Beide partijen ontvangen een origineel exemplaar. Tevens beschikken beide partijen over een elektronische versie van dit DAP. De elektronische versie heeft geen rechtswaarde en wordt alleen gebruikt voor interne verspreiding, voor informatieve doeleinden en eventueel ter voorbereiding van nieuwe versies van de SLA en de DAP.

Voor wijzigen van dit DAP geldt de volgende procedure.

1. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op zijn impact en haalbaarheid.
3. Op grond van deze beoordelingen wordt een beslissing over het voorstel genomen;
4. De SVB voert de afgesproken wijziging in SLA en/of DAP door;
5. Betreffende documenten worden door beide partijen ondertekend;
6. Wijzigingen op de bijlagen leiden alleen tot een nieuwe versie van de desbetreffende bijlage.

Documentenhiërarchie

Documentenset

Documentnaam	Inhoud	Versie	Datum
SLA Applicatiebeheer en Exploitatie SVB V&O applicatielandschap	Service level afspraken		
DAP Applicatiebeheer en Exploitatie SVB V&O applicatielandschap	Dossier afspraken en procedures		
DFA Applicatiebeheer en Exploitatie SVB V&O applicatielandschap	Dossier financiële afspraken		

Onderliggend document

Documentnaam	Inhoud	Versie	Datum
Procedures V&O	procedures welke van belang zijn voor de continuïteit van de ICT dienstverlening aan V&O	Nog te bepalen en eventueel op te stellen in overleg met [ASP]	

Op dit DAP zijn de voorwaarden van toepassing zoals vastgesteld in de documenten die in hiërarchie boven dit DAP prevaleren.

Accordering

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend
te [plaats ASP] te Amstelveen
op op

[naam ASP]
[ondertekenaar namens ASP]

Sociale Verzekeringsbank
Francis Wissink

Inhoudsopgave

Context van dit document	2
Geldigheid	2
Wijzigingsprocedure voor dit document	2
Documentenhierarchie	3
Inleiding	6
1 Contactgegevens	7
1.1 Opdrachtgever	7
1.2 Opdrachtnemer	7
1.3 Rollen	7
1.4 Contactpersonen SVB	8
1.5 Contactpersonen [ASP]	8
2 Overleg	9
3 Afspraken Standaard (applicatie)beheer	10
3.1 Nadere afspraken over de Servicedesk	10
3.2 Nadere afspraken over het oplossen van incidenten	10
3.3 Nadere afspraken over Wijzigingenbeheer	10
3.3.1 De te onderscheiden typen van wijzigingen (changes)	12
3.4 Nadere afspraken over Configuratiebeheer	12
3.6 Nadere afspraken over Exploitatiebeheer	12
3.6.1 Uitvoeren batchverwerking ASP	12
3.6.2 Uitvoeren batchverwerking SVB	12
3.6.3 Changes op de geplande batchverwerking	13
4 Onderhoud & Vernieuwing	14
4.1 Offertes	14
4.3 Wijzigingenbeheer (Releasemanagement)	14
4.4 Impactanalyse	14
4.5 Ontwerp	14
4.6 Programmabeheer en –distributie	14
4.7 Implementatie	15
5. Afspraken over Databasebeheer	16
5.1 Beknopte beschrijving van de dienstverlening	16
5.2 Registratie van incidenten	16
5.3 Onderhoudswerkzaamheden buiten het regulier Database Management	16
5.3.1 Computer configuratie	17
5.3.1.1 Schematische weergave van de huidige infrastructuur	17
5.3.2 Beveiligingsaspecten	18
5.3.2.1 Database	18
5.3.2.2 Oracle versie(s)	19
5.3.3 Backup en Restore	19
5.3.3.1 Database backup FMWIDM/FMWIAM	19
5.3.3.2 Database backup PURx (P en A omgeving)	19
5.3.3.3 OS backup	19
5.3.3.4 Oracle restore	19
5.4 Oracle details	19
5.5 Applicatie servers	19
5.5.1.2 Overzicht Servers	19
5.6 Servers t.b.v. loonheffingsprogrammatuur	19
6 Afspraken over Hosting	21
6.1 Laag 1 Housing	21
6.2 Laag 2 Hosting	21
6.3 Laag 3 Technisch Applicatiebeheer	22
6.4 Nadere afspraken over Incidentbeheer	22
6.5 Nadere afspraken over de Probleem beheer	23
6.6 Nadere afspraken over de Wijzigingsbeheer	23
6.7 Nadere afspraken over de Configuratiebeheer	25
7 Escalatie procedure	27

7.1 Escalatie procedure voor incidenten die niet binnen de service levels kunnen worden opgelost	27
Bijlage Exploitatiewerkzaamheden ASP	28
Bijlage Exploitatiewerkzaamheden SVB	30
Bijlage Afspraken over SCRUM werkwijze	31
Rollen	31
Backlog en sprintinhoud	32
Overlegmomenten	33
Defenition of Done	33
Rapportages	34
Planning sprints	34

Inleiding

Dit DAP bevat nadere operationele afspraken en procedures tussen SVB en [ASP] voor het applicatiebeheer, technisch- en exploitatiebeheer van het SVB V&O applicatielandschap. Beide partijen zijn gehouden zich aan de afspraken, zoals vastgelegd in dit DAP, te houden en de taken naar behoren uit te voeren. In gevallen waarin dit DAP niet voorziet, zal naar goed inzicht en vakmanschap worden gehandeld en zal onderlinge afstemming plaatsvinden met de betreffende verantwoordelijken om de dienstverlening te waarborgen.

De 'nadere operationele afspraken' in dit document bestaan nadrukkelijk niet uit beschrijvingen van hoe elk van beide partijen de werkzaamheden verricht waarvoor ze verantwoordelijk is. Die beschrijvingen zijn exclusief van een der betrokken partijen. Ook is dit DAP geen herhaling van de verdeling van verantwoordelijkheden, zoals al in de SLA is opgenomen. Wél is in dit document opgenomen hoe de samenwerking daadwerkelijk zou moeten verlopen op de overdrachtsmomenten.

1 Contactgegevens

1.1 Opdrachtgever

Bedrijf	Sociale Verzekeringsbank
Naam	Francis Wissink
Bezoekadres	Van Heuven Goedhartlaan 1; 1181 KJ Amstelveen
Postadres	Postbus 1100; 1180 BH Amstelveen
Telefoonnummer	020 – 656 5719

1.2 Opdrachtnemer

Bedrijf	[ASP]
Naam	[naam vanuit ASP]
Bezoekadres	[adres ASP]
Postadres	[postadres ASP]
Telefoonnummer	[telefoonnr ASP]

1.3 Rollen

Rol	Bedrijf	Omschrijving
Systeembeheer Leiden	SVB	1 ^e lijns support
ICT Servicedesk	SVB	1 ^e lijns support
Helpdesk	ASP	2 ^e lijns support
Gebruiksbeheer V&O	SVB	Verantwoordelijk voor: - de inhoudelijke afhandeling van de exploitatie aan de kant van de opdrachtgever - Gebruikersondersteuning en onderhoud van handmatige procedures - Gebruikersvragen kanaliseren
Functioneel beheer	SVB	Verantwoordelijk voor: - Functioneel onderhoud van een informatiesysteem - Beheer van de (inhoud) bedrijfsgegevens en definities (gegevensbeheerder)
Analyse en ontwerp	SVB	Verantwoordelijk voor informatieanalyse en functioneel ontwerp; tevens 2 ^e lijnsondersteuning voor functionele wijzigingen
Contractmanager	SVB	Verantwoordelijk voor het beheer van het contract en gerelateerde documenten bij de opdrachtgever
Contractmanager	ASP	Verantwoordelijk voor het beheer van het contract en gerelateerde documenten bij de opdrachtnemer
Servicemanager	ASP	Verantwoordelijk voor onderhoud van contacten en communicatie met beheerteams van applicaties
ICT Servicemanager	SVB	Coördineert alle activiteiten m.b.t. releases
Coördinator DBA beheer	ASP	Verantwoordelijk voor onderhoud van en communicatie over Databasebeheer

Rol	Bedrijf	Omschrijving
Sectiemanager	SVB	Verantwoordelijk voor het 1 ^e escalatieniveau
Manager [ASP]	ASP	Verantwoordelijk voor het 1 ^e escalatieniveau
Afdelingsmanager	SVB	Verantwoordelijk voor het 2 ^e escalatieniveau
Directie [ASP]	ASP	Verantwoordelijk voor het 2 ^e escalatieniveau
ProductOwner	SVB	Product verantwoordelijk

1.4 Contactpersonen SVB

Rol	Contactpersoon	Telefoon	E-mail	Functie
Systeembeheer SVB-kantoor Leiden				Systeembeheerder
ICT Servicedesk SVB				ICT Servicemedewerker
Gebruiksbeheer				V&O manager
PO				Product Owner
Applicatie Regisseur V&O				ApplicatieRegisseur AM Zorg
Contractmanager				Contract- en leveran- ciersmanagement (CLM)
Servicemanager				Service management AM Zorg
Afdelingsmanager				Afdelingsmanager AM Zorg

1.5 Contactpersonen [ASP]

Rol	Contactpersoon	Telefoon	E-mail	Functie
Helpdesk / servicedesk				Helpdesk ASP
Service manager				Service manager voor de dienst vanuit ASP
DBA beheer manager				Manager over de DBA specialist
Contractmanager				Contract manager voor de dienst vanuit ASP
Account manager				Accountmanager voor de dienst vanuit ASP
Manager ASP				Management ASP
Directie ASP				Directie ASP

2 Overleg

[SVB stelt voor]

Niveau	Overleg	Frequentie	Deelnemers	Agenda
Strategisch	Contract-overleg	Jaarlijks	- Contractmanager SVB - Contracteigenaar SVB - Contractmanager ASP - Manager ASP	- De service-inhoudelijke en financiële evaluatie van de gang van zaken onder het betreffende contract - Audit en Informatiebeveiliging - klanttevredenheid - confrontatie en bijsturing.
Strategisch	Roadmap overleg	Jaarlijks	- Service manager ASP - Service manager SVB - ApplicatieRegisseur SVB - PO SVB	- Toekomst applicatielandschap - Technologische ontwikkelingen - Prioritering van strategische activiteiten
Tactisch	Service-overleg	Kwartaal	- Contractmanager ASP - Contractmanager ASP - Servicemanager ASP - PO SVB - ApplicatieRegisseur SVB	- het aantal uren inzet van de afgelopen periode en de eventueel te verwachten extra inzet voor de komende periode - meerwerk binnen de financiële afspraken niveau van dienstverlening - maandrapportages - financiële status en –risico's - prijs/prestatie - confrontatie en bijsturing.
Operationeel	Release-overleg	Maandelijks	- Servicemanager - Contractmanager SVB - Servicemanager ASP - PO SVB	- Planning van werkzaamheden (risicoafweging en prioritering) - Releaseplanning - Samenstelling van releases - Inhoudelijke bespreking over ontwerp en bouw
Operationeel	Applicatie- en technisch –en Exploitatie Beheer - overleg	Maandelijks	- Incidentmanager SVB - Servicemanager ASP - Analyse en Ontwerp - Coördinator databasebeheer	- afhandeling verstoringen - status van issues en escalaties, wensen en klachten - incidentrapportage

3 Afspraken Standaard (applicatie)beheer

3.1 Nadere afspraken over de Servicedesk

De Helpdesk [ASP] werkt samen met de ICT Servicedesk van SVB. Na intake, registratie, routing en voortgangbewaking door de ICT Servicedesk is de Helpdesk/servicedesk ASP het contact voor uitvoering door de oplosgroep ASP (2^e lijns ondersteuning).

3.2 Nadere afspraken over het oplossen van incidenten

Voor nadere afspraken over het oplossen van incidenten wordt hier verwezen naar het verder nog uit te schrijven document 'Procedurebeschrijvingen V&O'.

3.3 Nadere afspraken over Wijzigingenbeheer

Het doel van het proces Wijzigingenbeheer is het met een weloverwogen risico en op een gestructureerde wijze (laten) doorvoeren van wijzigingen in het beheerde V&O applicatielandschap, ter bevordering van een stabiele en betrouwbare dienstverlening.

Het releasematig doorvoeren van wijzigingen in het V&O applicatielandschap wordt per voorkeur uitgevoerd via de Scrum methodiek, een Agile werkwijze. Voor nadere operationele afspraken en procedures tussen SVB en [ASP] betreffende de gehanteerde Scrum methodiek wordt verwezen naar bijlage

. [Dit zal verder in overleg tussen SVB en ASP moeten worden vastgesteld]

SVB stelt de prioriteit van gevraagde wijzigingen vast. Op basis hiervan worden de gevraagde wijzigingen ingedeeld in releases/sprints. De sprintplanning valt samen met het Releaseoverleg (operationeel); zie hoofdstuk 2.

In het Standaard beheer worden alleen wijzigingen doorgevoerd van het type zoals gedefinieerd in 3.4.1 hieronder. Overige wijzigingen worden releasematig verwerkt; zie hoofdstuk 4. Alle voorstellen worden geregistreerd, geprioriteerd, geaccordeerd/ afgewezen.

3.3.1 De te onderscheiden typen van wijzigingen (changes).

Standaard change:

- Heeft een laag risico,
- Een minimale impact heeft op niet bedrijfskritische applicaties/onderdelen (bedrijfsimago),
- Een aantal keer per jaar wordt uitgevoerd,
- Een van tevoren bepaalde gebruikersgroep raakt (kleiner dan 50 personen),
- Een standaardprocedure volgt of geautomatiseerd verloopt.
- Geen of beperkte onderbreking van de werking en beschikbaarheid van de dienst veroorzaakt, bijvoorbeeld een minor update van een applicatie met beperkt aantal gebruikers of een herstart van een redundant systeem.

Normal change:

- Iedere wijziging die impact kan hebben of heeft op de dienstverlening van de IT afdeling, voor de impactbepaling Hoog, Middel of Laag (zie SLA).

Emergency Change:

- Een Emergency is een change naar aanleiding van een verstoring of een dreigende verstoring die niet middels een Normal Change uitgevoerd kan worden, bijvoorbeeld doordat er geen workaround beschikbaar is en de urgentie voor de oplossing van de (dreigende) verstoring zeer hoog is.

3.4 Nadere afspraken over Configuratiebeheer

- De software en scripts die bij het uitvoeren van de exploitatie-werkzaamheden worden gebruikt zijn in onderhoud bij [ASP]. [ASP] heeft deze programmatuur onder hun versiebeheer gebracht.
- Een klein deel van de exploitatie wordt uitgevoerd op het Windows platform binnen SVB, dat onder verantwoordelijkheid blijft van SVB (infrabeheer).

3.6 Nadere afspraken over Exploitatiebeheer

De batchverwerking wordt beheerd en uitgevoerd door [ASP]. Hierover zijn afspraken gemaakt in de SLA. In dit DAP zijn de batchverwerkingen opgenomen in de bijlage Exploitatiewerkzaamheden [ASP].

3.6.1 Uitvoeren batchverwerking ASP

De technische uitvoering van de exploitatie is nauwkeurig beschreven in een aantal documenten. Het uitvoeren van de batchverwerkingen gebeurt aan de hand van procedurebeschrijvingen.

3.6.2 Uitvoeren batchverwerking SVB

SVB beheert haar eigen batchscripts (zogenaamde control M scripts) en voert haar eigen configuratiemanagement daarover. Wijzigingen op de SVB batchscripts volgen het proces Changemanagement (wijzigingenbeheer). SVB stuurt daarom ook haar eigen batchscripts naar [ASP]. Het belang hiervan is dat [ASP] daarmee het actuele en juiste inzicht heeft en houdt in deze scripts, zodat zij het effect op het SVB deel van de batch mee kan nemen in haar impactanalyses. Hoe de uitwisseling van de batches er in de praktijk uit moet zien zal zo spoedig mogelijk nader worden afgesproken. De uitvoering van de SVB batch is opgenomen in de Bijlage Exploitatiewerkzaamheden SVB.

3.6.3 Changes op de geplande batchverwerking

Het gaat hierbij om exploitatieopdrachten anders dan de afgesproken geplande acties. Voorbeelden zijn een verzoek om collectieve mutaties uit te voeren of om een rapport opnieuw te laten aanmaken. Deze wijzigingen op het afgesproken schema volgen de routing van changemanagement voor het bepalen van de impact. Soms moet er ook wat gebeuren op de Windowsomgeving. Indien van toepassing wordt de exploitatie-opdracht aangemeld bij [ASP].

Afspraken over aanmelden van **extra** exploitatieopdrachten bij [ASP]:

- Er moet aangegeven worden wanneer het moet gebeuren; o.a. in werktijd of buiten werktijd. Altijd geldt: hoe eerder hoe liever. Verder is de hoeveelheid werk van belang.
- Emergency changes kunnen hier worden ingezet om afwijkend van de planning batchverwerkingen te doen.

4 Onderhoud & Vernieuwing

4.1 Offertes

De SVB specificeert de wijzigingen en requirements aan [ASP]. ASP offreert per release op basis van een globale schatting van de uren. Offertes worden behandeld door de SVB Contract-manager. Pas ná akkoord op de offerte en de feitelijke opdrachtverstrekking door de SVB Contract-manager aan [ASP] kan de Servicemanager de release doorzetten ter uitvoering. [ASP] offreert de beste oplossingsrichting per wijziging en doet een gespecificeerde schatting van de benodigde inspanning in uren op basis van impactanalyses. De deelloffertes moeten worden geaccordeerd door de Servicemanager voordat de release kan worden geaccordeerd. De contractmanager wordt betrokken in de besluitvorming bij afwijkingen van de eerder overeengekomen planning en of kosten.

4.2 Releasekalender

SVB/V&O stelt in overleg met [ASP] jaarlijks een releasekalender op. Zie 2.2 Releaseoverleg. Hierin worden de data vastgesteld waarop de releases zullen worden opgeleverd naar de verschillende omgevingen.

4.3 Wijzigingenbeheer (Release management)

In 'Onderhoud en Vernieuwing' worden alleen wijzigingen verwerkt die releasematig in gang worden gezet. In overleg met de servicemanager van ASP kan er besloten worden om gedurende het kalenderjaar extra releases in te plannen tot een maximum van een [nog nader te bepalen] aantal releases per kalenderjaar. Dit geplande onderhoud wordt door de Release coördinator SVB via een releasekalender vooraf aangemeld bij de PO van SVB. De bevindingen daaruit mogen tot een week voor de geplande in productie name worden verwerkt. De releasekalender wordt besproken in het Releaseoverleg. Doorgevoerde wijzigingen worden opgeleverd aan Configuratiebeheer. [ASP] beheert de CI's.

4.4 Impactanalyse

[ASP] spreekt een advies uit over de beste oplossingsrichting, doet een gespecificeerde schatting van de benodigde inspanning in uren voor de impactanalyse, geeft in overleg met de PO en ApplicatieRegisseur van de SVB de opleverdatum aan en geeft de impact aan op capaciteit en performance. Indien gewenst stelt [ASP] per wijziging een deellofferte op.

4.5 Ontwerp

SVB is verantwoordelijk voor de oplevering van een functioneel ontwerp (FO). [ASP] maakt, indien nodig, op basis daarvan en in overleg met SVB een technisch ontwerp (TO). Voor de wijzigingen die [ASP] als pro-actief onderhoud indient zal SVB geen specificaties opleveren.

4.6 Programmabeheer en -distributie

[ASP] zorgt voor de distributie van de opgeleverde releases en patches naar de verschillende OTA omgevingen en de Productieomgeving. Bij de overdracht naar de Acceptatieomgeving dienen de testware, programmatuur en het technisch ontwerp volledig te zijn opgeleverd, voorzien van installatieprocedures, -scripts en -handleiding.

Alle documentatie moet aanwezig zijn en voorzien van de juiste versie. Tevens dient een testverslag opgeleverd te worden waarmee inzichtelijk wordt wat er getest is binnen de kaders van de systeemtest. Gebruiksbeheer autoriseert voor oplevering in productie.

4.7 Implementatie

De implementatie omvat alle activiteiten noodzakelijk voor de ter beschikkingstelling van de (aangepaste) bedrijfsapplicatie(s) aan de gebruikers. Deze activiteiten omvatten een eventuele conversie van oude gegevens, installatie op de productieomgeving, instructie en migratie. De SVB kan [ASP] bovendien verzoeken gezamenlijk de ondersteuning bij implementatie uit te voeren.

In de A omgeving:

ASP installeert de releases en patches in de acceptatieomgeving. Dit gebeurt in overleg met Gebruiksbeheer bij SVB. Hierdoor wordt de acceptatieomgeving naar een volgende release overgezet zodat de opgeleverde wijzigingen door Gebruiksbeheer getest kunnen worden. De acceptatietesten worden door de SVB uitgevoerd en vallen derhalve ook onder de verantwoordelijkheid van de SVB.

In de P omgeving:

Nadat een release of patch is vrijgegeven door de [PO / ApplicatieRegisseur] geeft SVB opdracht aan ASP om in productie te nemen.

Afspraken over aanmelden van release implementaties bij ASP:

[verder aan te geven door ASP]

[SVB voorkeur]

Bij de implementatie in de P omgeving geldt het volgende fallback scenario:

- Op de database wordt vooraf een punt gezet waar naar terug gegaan kan worden (een zogenaamd "savepoint").
- Op de applicatieserver worden de oude sources veilig gesteld zodat ook daar naar terug gegaan kan worden.
- [door ASP nog aan te vullen]

5. Afspraken over Databasebeheer

5.1 Beknopte beschrijving van de dienstverlening

SVB heeft voor het beheer van de infrastructuur voor de V&O applicaties een overeenkomst afgesloten met ASP.

Met deze overeenkomst is de SVB verzekerd van ondersteuning gedurende 7*24 uur voor incidenten en monitoring voor de Productieomgeving V&O. Regulier beheer en rapportage voor de productieomgeving vinden plaats in Standaard service window (zie SLA) en het volledige databasebeheer voor de Acceptatie/test omgevingen vindt plaats in Standaard servicewindow.

Werkzaamheden DBA: [nog door ASP mee te bepalen]

- Installeren patches en bugfixes van de applicaties in beheer
- Beheer van de database server (controleren van performance, hangende sessies, schijfruimte, logfiles, audit en overige DBA zaken)
- Beheer van de applicatie server (controleren van performance, logfiles, hangende sessies, etc.)
- Documenteren (als technisch onderdeel van alle werkzaamheden)
- Installatie van nieuwe software (denk aan Oracle upgrades/bugfixes, nieuwe Java versies)
- Onvoorziene zaken / zoekwerk
- Verversen van de acceptatieomgeving ten behoeve van het testen door V&O.

5.2 Registratie van incidenten

Scenario 1 - incidenten geïnitieerd door SVB:

Registratie van incidenten volgt de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 3.2

Scenario 2 - Incidentmelding vanuit de monitoring van ASP:

De ASP neemt telefonisch/per e-mail contact op met de SVB Servicedesk en meldt het incident aan in de eigen Servicedesk voor de werkzaamheden die betrekking hebben op het in behandeling nemen en verwerken van meldingen van klanten. [ASP] zal op basis van de DAP (SVB SLA) aangeven om welke prioriteit het gaat.

De SVB Servicedesk neemt deze prioriteit over en zal het incident registreren en t.b.v. de kruisverwijzing wisselen beide helpdesks hun ticketnummer uit.

ASP zal zolang een prio 1 incident bij hen in behandeling is de SVB servicedesk telefonisch/per e-mail van een update voorzien zodra daartoe aanleiding is.

Na het oplossen van het incident wordt het incident afgemeld bij de SVB servicedesk met een volledige omschrijving van de oplossing.

5.3 Onderhoudswerkzaamheden buiten het regulier Database Management

In gezamenlijk overleg wordt een project/wijzigingsverzoek voorbereid. Hierbij worden de volgende producten opgeleverd aan de Servicemanager van de SVB:

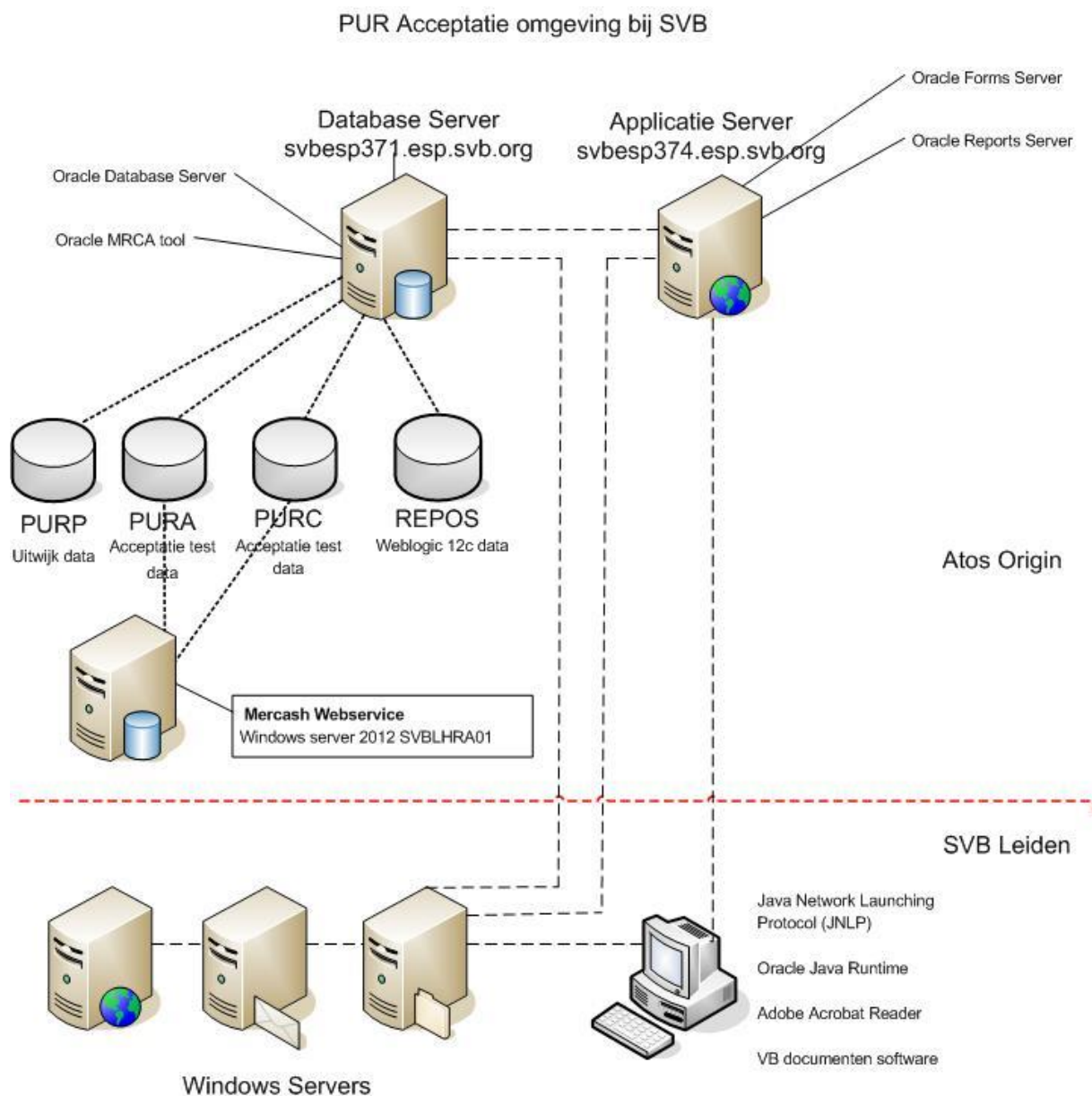
- Stappenplan
- Rollback scenario
- Impactanalyse
- Ureninschatting
- Planning

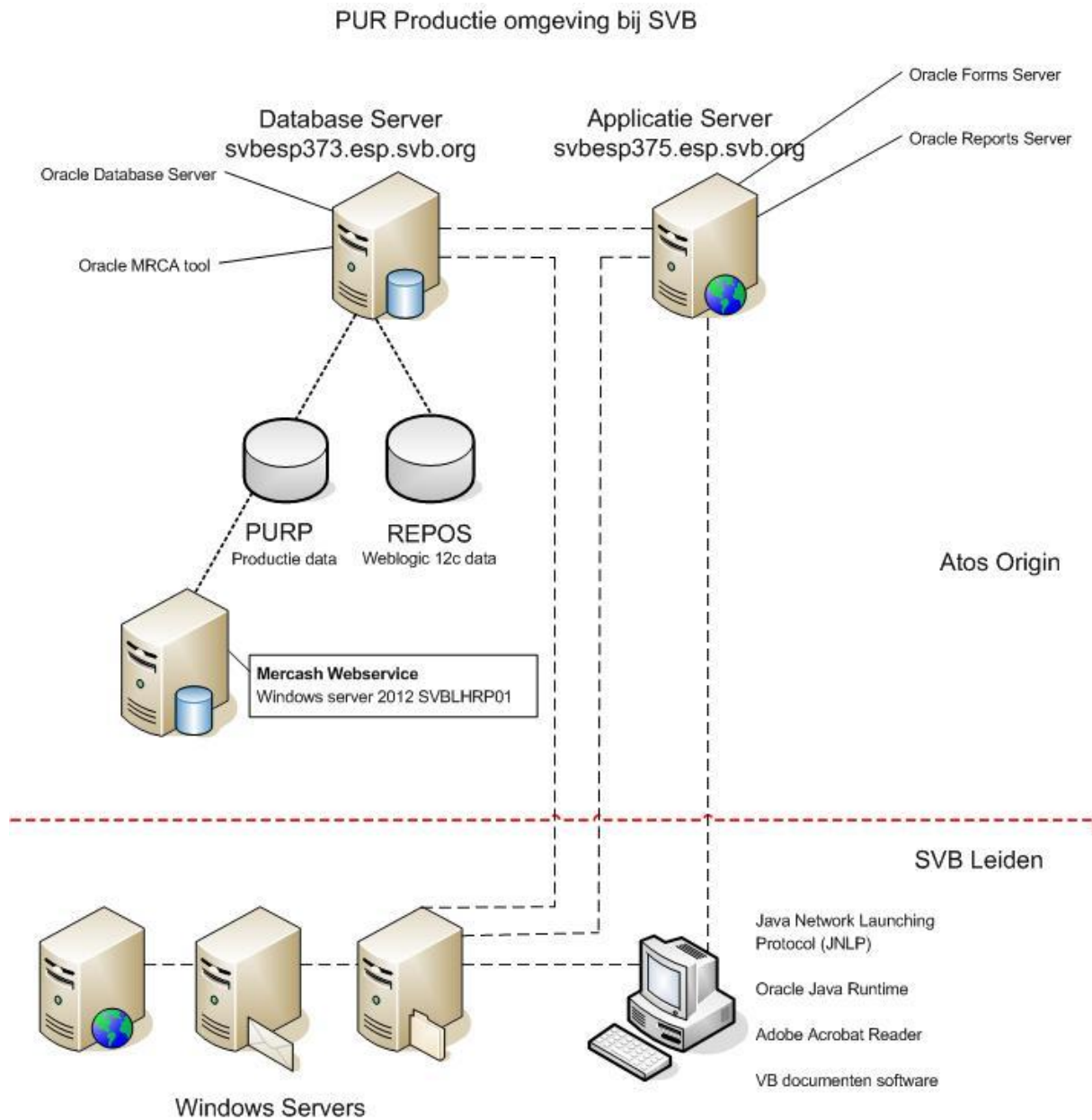
Na goedkeuring door de Servicemanager van SVB kan het project/wijzigingsverzoek worden uitgevoerd door [ASP].

.

5.3.1 Computer configuratie

5.3.1.1 Schematische weergave van de huidige infrastructuur





5.3.2 Beveiligingsaspecten

ASP zet nimmer informatie over wachtwoorden in beheerdocumenten of in andere, ook voor niet-bevoegden toegankelijke, informatiedragers, maar gebruikt daarvoor aparte kleine databases (zoals bijv. een tool als Keepass).

5.3.2.1 Database

Zie het document "SVB beheer" voor een overzicht van de database servers en de details met betrekking tot de inrichting van deze servers.

5.3.2.2 Oracle versie(s)

Zie het document “SVB beheer” voor een overzicht van de servers en de details met betrekking tot de Oracle inrichting op deze servers

5.3.3 Backup en Restore

Ter voorkoming van dataverlies bij gebeurtenissen als hardware-uitval, menselijk falen, brand, aanslag of overige vernietiging en om in die gevallen de omgeving(en) te kunnen herstellen worden er dagelijks en wekelijks back-ups gemaakt van de daartoe benodigde onderdelen.

5.3.3.1 Database backup FMWIDM / FMWIAM

Elke zaterdag om 17.00 uur voert [ASP] een RMAN hot backup uit voor FMWIDM / FMWIAM. Zie verder het document “SVB beheer” voor meer informatie m.b.t. deze backup.

5.3.3.2 Database backup PURx (P en A omgeving)

(actuele situatie) Elke zaterdag om 14.00 uur voert [ASP] een RMAN hot backup uit voor de PURx omgevingen. Zie verder het document “SVB beheer” voor meer informatie m.b.t. deze backup.

5.3.3.3 OS backup

Dagelijks wordt door [ASP] een filesystem backup voor de servers gemaakt, uitgezonderd de Oracle datafiles. Na de transitie zal [ASP] de nu nog ontbrekende informatie over deze backup aan het bestaande document “SVB beheer” gaan toevoegen.

5.3.3.4 Oracle restore

Ad hoc, na overleg met beheerders van SVB, afhankelijk van het probleem.

5.4 Oracle details

Zie het document “VenO hardware OTAP overzicht” voor een gedetailleerd overzicht van de servers met betrekking tot de Oracle inrichting op de servers. En zie voor overige details het document “SVB beheer”.

5.5 Applicatie servers

5.5.1.2 Overzicht Servers

Zie het document “SVB beheer” voor een overzicht van de applicatie servers met de details met betrekking tot de inrichting van deze servers.

5.6 Servers t.b.v. loonheffingsprogrammatuur

Voor de berekening van het bruto-netto traject van V&O-uitkeringen wordt thans specifieke loonheffingssoftware gebruikt van leverancier Mercash die op twee Windows servers (acceptatie en

productie) is geïnstalleerd.

Na de transitie naar [ASP (na de aanbesteding)] wordt deze paragraaf hier op geactualiseerd.

6 Afspraken over Hosting

Het door [ASP] beschikbaar stellen van de benodigde infrastructuur voor het online ontsluiten van de gehoste omgeving

6.1 Laag 1 Housing

Om de beschikbaarheid van de hardware te garanderen wordt de fysieke housing uitgevoerd bij [ASP]. Daar staat de hardware in geconditioneerde en ISO 27001 gecertificeerde serverruimtes, voorzien van o.a. noodstroomvoorziening, branddetectie en brandblusinstallatie. Indien de [ASP] ervoor kiest de omgeving zelf of bij een derde partij te hosten vervalt de beschikbaarheidsgarantie zoals beschreven in paragraaf 5.1.

De locatie voor hosting:

- Huisvesting
- ...
- Fysieke beveiliging
- ...

6.2 Laag 2 Hosting

Opslag en Backup
Besturingssysteem
Reken capaciteit

Opslag en back-up:

- Storage management
- ...
- Back-up management
Zie voor details de beschrijving bij par. 5.3.3 Backup en Restore
- Off-site opslag
- ...
- Uitwijk voorziening en procedures
[ASP] zorgt voor een periodieke (jaarlijkse) uitwijktest, waarbij ervoor wordt gezorgd dat deze test niet leidt tot een uitval van de dienstverlening aan SVB.

Besturingssysteem beheer:

- Systeembeheer
Het geheel aan activiteiten rondom het beheren en onderhouden van het platform waarop de gehoste omgeving draait. Dit betreft onder andere het beheer van het netwerk, de firewall, switches, database cluster, virtueel platform, file cluster, etc.
- Rechten beheren
[ASP] zorgt ervoor dat geautoriseerde V&O medewerkers op een beveiligde wijze toegang hebben tot het V&O applicatielandschap op de door [ASP] gehoste servers.

De wijze waarop deze toegang wordt verkregen en wordt beveiligd volgt de huidige SVB structuur, met gebruikmaking van de bestaande persoonlijke SVB user-id's en wachtwoorden en met inherente naamgevingsconventies en vereisten die aan wachtwoorden door SVB worden gesteld.

- Virus- en patchmanagement
[ASP] zorgt voor kwartaal en mandatory software-updates (operating system, Oracle, security etc.) die in volgorde van de OTAP-straat worden uitgerold door [ASP], en waarbij er voldoende dagen tussen de uitrol in de opvolgende omgeving liggen om onverwachte neveneffecten van een software-update vroegtijdig te kunnen signaleren en te herstellen. De uitrol in de A- en P-omgeving geschiedt hierbij altijd in overleg met SVB. [ASP] adviseert tijdig de servicemanager SVB om critical updates te laten installeren.
- Hardening, met een verwijzing naar programma van eisen

6.3 Laag 3 Technisch Applicatiebeheer

Databasebeheer

Capaciteitsbeheer
Uitbrengen van Capaciteit Forecast rapportage

Middlewarebeheer

Monitoring en performance management

- [ASP] monitort de performance van de voor SVB gehoste servers en rapporteert hierover maandelijks aan SVB.
- [ASP] signaleert en rapporteert daarbij over afwijkingen en tendensen m.b.t. de performance van de gehoste servers voor het V&O applicatielandschap.
- [ASP] overlegt, indien nodig en op verzoek van SVB, met de security en monitoring afdelingen van de SVB en verzorgt op verzoek rapportages op dit gebied.

6.4 Nadere afspraken over Incidentbeheer

Het doel van incidentbeheer is ervoor te zorgen dat de gebruiker kan doorwerken. Er is een incident als een gebruiker hinder ervaart en dit meldt. Een incident moet zo snel mogelijk verholpen worden zodat een gebruiker weer verder kan werken, via:

- Een herstelactie, zoals een reset
- Een workaround, een tijdelijke andere manier om de werkzaamheden uit te voeren totdat de storing verholpen is
- Een definitieve oplossing van het incident waardoor deze niet meer optreedt. Als een oplossing niet direct voor handen is kan deze aan probleembeheer voorgelegd worden om het incident nader te onderzoeken (zie 6.5 Probleem Beheer)

SVB Servicedesk werkt met een eigen Prioriteit tabel, die wordt gebruikt bij classificatie (urgentie en impact weging) op moment van registratie en intake van het incident.

In sommige gevallen is er sprake van een hoog impact incident voor de SVB bedrijfsvoering, dan wordt er gesproken over Major Incident. SVB heeft ingeregeld een Major incident procedure en procesmatige afhandeling. De [ASP] zal hierop aansluiten.

SERVICEDESK

De Helpdesk [ASP] werkt samen met de ICT Servicedesk van SVB. Na intake, registratie, routing en voortgangsbewaking door de ICT Servicedesk is de Helpdesk/servicedesk [ASP] het contact voor uitvoering door de oplosgroep ASP (2^e lijns ondersteuning).

Voor nadere afspraken over het oplossen van incidenten wordt hier verwezen naar het document verder uit te schrijven 'Procedurebeschrijvingen V&O'.

6.5 Nadere afspraken over de Probleem beheer

Het doel van probleembeheer is het zo veel mogelijk voorkomen van incidenten door het analyseren van problems, en zo mogelijk wegnemen van de oorzaak achter incidenten (veelal bekende fouten in de infrastructuur).

Een problem wordt onderkend door SVB en/of [ASP] als:

- Een incident herhaaldelijk optreedt en de oorzaak nog niet is gevonden (terugkerende storing)
- Er een vermoeden is dat een incident met onbekende oorzaak wéér kan optreden (proactieve actie)
- Een incident grote impact had en de oorzaak onbekend is (root cause analyse), daarom worden nazorgacties vanuit een Prio 1 incident, altijd via een problem verder opgepakt.
- Tijdens beheer een constatering gedaan wordt waarvan vermoed wordt dat deze incidenten zou kunnen veroorzaken (proactief handelen)

Dit kan tijdens het behandelen van een incident zijn, of naderhand bij analyse van de incidenten.

De problem wordt geanalyseerd, met als mogelijke uitkomsten:

- Er is een configuratiefout (→ wijzigingsverzoek)
- Er is een bug, hardware of softwarefout (→ failure /bug)
- Er is een patch of upgrade van een 3rd party component nodig (→ wijzigingsverzoek bij leverancier, of geduld)

Voor nadere afspraken over het oplossen van problems wordt hier verwezen naar het document verder uit te schrijven 'Procedurebeschrijvingen V&O'.

6.6 Nadere afspraken over de Wijzigingsbeheer

Het doel van het proces Wijzigingenbeheer (voor Hosting) is het met een weloverwogen risico en op een gestructureerde wijze (laten) doorvoeren van wijzigingen in de gehoste infrastructuur gerelateerd aan het V&O applicatielandschap, ter bevordering van een stabiele en betrouwbare dienstverlening.

Het releasematig doorvoeren van wijzigingen in de gehoste infrastructuur voor het V&O applicatielandschap wordt bij voorkeur uitgevoerd via de Scrum methodiek, een Agile werkwijze. Voor nadere operationele afspraken en procedures tussen SVB en [ASP] betreffende de gehanteerde Scrum methodiek wordt verwezen naar bijlage

. [Dit zal bij verder in overleg tussen SVB en ASP moeten worden vastgesteld]

SVB stelt de prioriteit van gevraagde wijzigingen vast. Op basis hiervan worden de gevraagde wijzigingen ingedeeld in releases/sprints. De (sprint)-planning valt samen met het Releaseoverleg (operationeel); zie hoofdstuk 2.

In het Standaard beheer worden alleen wijzigingen doorgevoerd van het type zoals gedefinieerd in 3.4.1 hieronder. Overige wijzigingen worden releasematig verwerkt; zie hoofdstuk 4. Alle voorstellen worden geregistreerd, geprioriteerd, geaccordeerd/ afgewezen.

6.7 Nadere afspraken over de Configuratiebeheer

- De infrastructurele items die bij het uitvoeren van hosting-werkzaamheden worden gebruikt zijn in onderhoud bij ASP. ASP heeft deze Configuratie Items onder hun (versie)beheer gebracht.
 - De ASP voert een eigen CMDB administratie, in afstemming met SVB kan er een koppeling zijn met de CMDB administratie die SVB zelf voert. Dit dient nog verder ingeregeld te worden.
-

7 Escalatie procedure

7.1 Escalatie procedure voor incidenten die niet binnen de service levels kunnen worden opgelost

Er is sprake van een escalatie wanneer [ASP] niet in staat is een onder hun verantwoording vallend incident binnen de SLA met SVB op een voor SVB acceptabele wijze op te lossen, of indien een gemaakte klantafpraak niet nagekomen kan worden en een (andere) afspraak niet gemaakt kan worden. Het doel van de escalatieprocedure is het forceren van een doorbraak bij ongewenste situaties.

Zowel de [ASP] als SVB kan een escalatie in gang zetten. De Servicedesk van [ASP] zal in overleg met de SVB treden en een escalatie naar een hoger niveau opstarten. De management escalatie zal primair vanuit de Servicedesk van [ASP] geïnitieerd worden.

Indien een incident binnen de SVB wordt geescaleerd naar de afdeling Incident Management van de SVB, dan zal deze contact onderhouden met [ASP].

Incident Management SVB en Incident Management [ASP] dragen zorg voor de verdere informatie verspreiding binnen beide organisaties.

Indien de aard van het incident¹ er aanleiding toe geeft kan de escalatie in noodzakelijke gevallen leiden tot het starten van de Major Incident procedure bij [ASP]:

- Een Prio1 incident is 1 uur open en er is geen heldere oplossing of workaround beschikbaar (geldig is het moment van registratie bij ASP).
- Er is een helder vooruitzicht dat een severity 1 incident niet binnen 2 uur zal worden opgelost.
- Major Incident management [ASP] werkt intern en is voor de SVB in principe onzichtbaar. Alle communicatie verloopt via de Service Delivery Manager [ASP]. Gedurende een Major Incident zal de Service Delivery Manager [ASP] de service Manager SVB op de hoogte (laten) houden van de voortgang.

Het SVB crisis team / [ASP] Major Incidenten team bestaat uit:

- Operations Manager van SVB en Service Delivery Manager [ASP] (voorzitters).
- Contract Management van SVB en [ASP].
- Incident Coördinatoren van SVB en [ASP] (notulisten).
- Betrokken Applicatie eigenaren binnen SVB.
- Betrokken Technisch Applicatie Eigenaren [ASP] en SVB Counterparts.

¹ B.v. bij calamiteiten zoals brand, overstromingen, langdurige stroomstoringen en explosies.

Bijlage Exploitatiewerkzaamheden ASP

Exploitatiewerkzaamheden

Dagelijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Uitvoeren WMS gebeurtenissen	DB => V&O DB => kluis
2	Verwerken SVB-exportbestand in ABC bankentabel	SVB => DB DB => V&O
3	Schonen oude exportbestanden van de bankentabel	
4	Ophalen gescande post-doumenten bij lcreative	kluis => DB
5	Uploaden gescande documenten in WMS database Stuurt dagelijks mail met log-informatie en mail bij storingen	DB => mail
6	Maken en ftp-en ADV (Attestatie de Vitae) output	DB => V&O
7	Maken en ftp-en HHH (huishoudelijke hulp) output	DB => V&O
8	Aanmaken MSI-overzichten (management sturings info)	AS => V&O
9	Check of foute casussen	DB => mail
10	Refresh 'MSI feiten' op DB server	
11	Check op fouten CRONTAB van DB-server	DB => mail
12	Check op fouten CRONTAB van AS-server	AS => mail
13	Maken en afleveren GBA Bestellingen-bestand Stuurt mail bij storingen	DB => kluis DB => V&O DB => mail
14	Verwerken aangeleverd GBA Leveringen-bestand Stuurt mail bij storingen	kluis => DB DB => V&O DB => mail
15	Importeren/verwerken ontvangen NRC-betalingen	
16	Dagelijkse rapportage NRC-mutaties	AS => V&O
17	Check op fouten m.b.t. BBS-cliënten	DB => mail
18	Check op fouten met NRC-batches	DB => mail
19	Maken en exporteren Suwinet-bestand	DB => kluis
20	Dagelijkse incremental backup DB	
21	Checken op batch-errors en mailen checkresultaten	DB => mail AS => mail
Wekelijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Draaien van de BVZ weekbatch en ftp-en uitvoer (pdf's van betaalbeschikkingen voor cliënten, uitvoer incl. financiële verantwoording en betaalbestanden voor huisbanken, via kluizen met Atos Worldlink). Upload pdf's van BVZ betaalbeschikkingen in WMS. Stuurt mail bij storingen	AS => V&O AS => SVB AS => kluizen AS => DB AS => mail
2	Maken en ftp-en bestanden voor kwartaalmagazine Aanspraak	AS => V&O
3	Maken en ftp-en ABC-mutaties bestand met WBP-cliënten voor Stichting '40-'45	AS => kluis
4	Aanmaken en ftp-en van overzicht 'Niet in BBS verwerkte, ontvangen terugbetalingen'	AS => V&O
5	Wekelijkse full backup DB	
Maandelijks exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	BBS maandverwerking blok1 t/m 3: het berekenen en betaalbaarstellen van de uitkeringen en pensioenen.	AS => V&O

	Produceren en ftp-en van uitvoer (o.a. pdf's van (betalings-) beschikkingen voor cliënten, bestanden en overzichten voor V&O en ketenpartners, financiële en fiscale verantwoording etc.)	AS => kluizen
2	BBS Maandverwerking blok 4: het maken en ftp-en betaalbestanden en aanvullende financiële overzichten	AS => V&O AS => kluizen
3	Maken en ftp-en MSI maandstatistiek	AS => V&O
4	Verwerken aangeleverd bestand postcode-tabel mutaties	kluizen => DB
5	Maken bestand t.b.v. SVB ADV-informatieuitwisseling SVB kluizen haalt daarna zelf het bestand op van AS. V&O zelf krijgt een kopie van het bestand	AS <= kluizen AS => V&O
6	Verwerken retourbestand SVB ADV-informatieuitwisseling	kluizen => DB
7	Maken BBS gegevensuitwisseling bestand t.b.v. SVB, om daar in klanten-database vast te leggen dat iemand V&O-cliënt is SVB kluizen haalt daarna het bestand op van AS	AS <= kluizen
8	Maken en ftp-en BVZ maandstatistiek en steekproef	AS => V&O
Kwartaal exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Voorraadberekening en prognoses in- en uitstroom	
Jaarlijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Maken en ftp-en jaaropgaven (pdf's van jaaropgave voor cliënten)	AS => V&O

Legenda Koppelvlakken:

- => – Richting van de uitwisseling tussen koppelvlakken (van => naar); bij de uitwisseling worden sftp-users en wachtwoorden gebruikt
- AS – De applicatie server
- DB – De database server
- kluizen – Koppeling met een ketenpartner via een (beveiligde) digitale SVB-kluizen. De ketenpartner aan de andere zijde van de kluizen kan ook een andere SVB-afdeling of -applicatie zijn
- mail – Het versturen van een mail met meldingen naar belanghebbende(n)
- SVB – Overige SVB-afdelingen (AOW, DSV, F&C etc.)
- V&O – De V&O afdelingsschijf, de locatie waar afdeling V&O haar werkgerelateerde uitvoerbestanden heeft staan; dit is op een SVB Windows-server die gehost wordt bij Atos

Bijlage Exploitatiewerkzaamheden SVB

De onderstaande activiteiten van de SVB exploitatie t.b.v. V&O zijn onder Control-M gebracht:

Dagelijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Ophalen bij externe leverancier (T&T) en afleveren op het SVB LAN van de rapportage over de GBA berichtenuitwisseling v.w.b. V&O	kluis => SVB
Maandelijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Na BBS maandverwerking blok 4 samenvoegen en ftp-en van pdf met (betalings-) beschikkingen voor cliënten, t.b.v. de externe mailverzender van de SVB	V&O => kluis
2	Na BBS maandverwerking blok 4 ftp-en van bestanden i.v.m. (financiële) controles SVB-afdeling F&C	V&O => kluis
3	Afleveren maandelijks bestand in kluis voor de postcodemutatie tabel t.b.v. V&O (o.b.v. centraal SVB abonnement)	SVB => kluis
Jaarlijkse exploitatie (doel)		Koppelvlakken
1	Samenvoegen en ftp-en jaaropgaven (pdf's van jaaropgave voor cliënten) t.b.v. de externe mailverzender van de SVB	V&O => kluis

Maandelijks: BBS post-batch activiteiten ²	Onder die BBS post-batch activiteiten vallen: - aanmaken verplaats-script klant mailingen - uitvoeren verplaats-script klant mailingen (mailing die wel bij drukker worden gedrukt, maar naar V&O moeten voor verder behandelingen). Al deze activiteiten zijn bij SVB onder control-M gebracht
---	--

² ASP verzorgt de exploitatie van BBS waarbij maandelijks pensioenen en uitkeringen worden berekend.

Bijlage Afspraken over SCRUM werkwijze

Scrum is geen project aanpak maar een manier van denken en omgaan met veranderingen binnen een project.

De belangrijkste uitgangspunten zijn (bron: www.agilemanifesto.org):

Mensen en hun onderlinge interactie boven processen en tools

Werkende software boven allesomvattende documentatie

Samenwerking met de klant boven contractonderhandelingen

Inspelen op verandering boven het volgen van een plan

De essentie van de Scrum werkwijze zijn het hanteren van korte iteraties (maximaal 4 weken) waarbij elke iteratie één of meer werkbare producten oplevert.

Het team is zelfsturend en er is transparantie over de mee- en tegenvallers

Rollen

Het Scrum team bestaat uit maximaal 10 personen en is multidisciplinair (d.w.z. zowel programmeurs, testers als ontwerpers).

Naast de teamleden zijn er nog twee rollen in een Scrum team:

Product Owner: bepaalt wat er gemaakt gaat worden, accepteert het uiteindelijke resultaat en prioriteert de wijzigingen a.d.h.v. business waarde (backlog). Dit kan elke iteratie aangepast worden.

Scrum Master: verantwoordelijk voor toepassen van Scrum- waarden en –normen en het zorgen voor samenwerking tussen de verschillende disciplines en rollen. Ook moet de Scrum Master het team afschermen van verstoringen van buiten het team, zodat de optimale productiviteit gehaald kan worden.

De rollen in het Scrum team voor het V&O Applicatielandschap zijn als volgt:

Naam	Rol	Opmerkingen
	Hoofd Product Owner (gedeelde rol)	Eindverantwoordelijk voor backlog

Backlog en sprintinhoud

De backlog is een lijst van al het gewenste werk. De lijst is volledig geprioriteerd, er kunnen geen twee onderdelen met dezelfde prioriteit zijn. Her prioriteren kan, maar wel vóór het begin van elke sprint. Naarmate de wijziging hoger op de lijst staat, en dus dichterbij de uitvoering, is de wijziging met meer detail gespecificeerd. Elke wijziging dient in ieder geval in de Servicedesk van [ASP] en in Assyst geregistreerd te zijn. Bij meer complexe/omvangrijke wijzigingen kan ook een (concept) FO of Use case nodig zijn; dit bepaalt het team.

V&O is de eigenaar van de backlog, stelt deze samen en vraagt [ASP] om een grove inschatting van de wijzigingen. Gedurende een sprint wordt de backlog voor de volgende sprint uitgezocht en ter inschatting aan [ASP] aangeboden. V&O probeert dit zo gelijkmatig mogelijk te verdelen in de tijd waardoor [ASP] voldoende tijd heeft om de inschattingen te maken. V&O tracht ook de FO's t.b.v. de wijzigingen vooraf in ruwe vorm aan te passen; tijdens de sprint wordt het FO definitief afgerond. [ASP] geeft aan welke wijzigingen duidelijk genoeg gespecificeerd zijn en schat deze in, inclusief het bijwerken van de documentatie. Ook wordt aangegeven welke wijzigingen van de backlog nog nadere uitwerking behoeven en van welke wijzigingen geen documentatie bestaat. De SVB kan dan bepalen dat het maken van de ontbrekende documentatie ook één van de onderdelen van de sprint wordt. Elke sprint bestaat uit een vast aantal uren, momenteel is dit vastgesteld op 300, inclusief overhead. Dit aantal uren mag niet overschreden worden. V&O stelt de inhoud vast van de komende sprint; dit zijn de meest belangrijke wijzigingen, in volgorde van prioriteit, waarvan we verwachten dat we ze binnen 300 uur uit kunnen voeren.

Voor elke sprint wordt ook 15% extra aan wijzigingen gedefinieerd; deze worden in een sprint meegenomen als er nog ruimte binnen de sprint overblijft. Dit mag echter niet leiden tot het overschrijden van het aantal sprint-uren.

De inhoud van een sprint moet 5 werkdagen voor de start van de volgende sprint gedefinieerd zijn. Vóór elke sprint moet de goedkeuring van de inhoud van de sprint bij de Productowner vandaan komen. De goedkeuring vindt plaats door afstemming tussen de Productowner en de scrummaster. De voortgang van de sprint mag niet belemmerd worden door afwezigheid van de Product Owner daarom zijn er twee vervangers gedefinieerd

Fysiek bestaat de backlog uit een spreadsheet die verwijst naar wijzigingen in Assyst en de Servicedesk, met een korte omschrijving, een prioriteit, een inschatting in uren en een verwijzing naar documentatie die bijgewerkt of gemaakt moet worden.

Overlegmomenten

Er zijn drie soorten overlegmomenten. Omdat we op 3 locaties werkzaam zijn is om praktische redenen gekozen om sommige overlegmomenten per mail af te handelen.

- 1 Daily Scrum: [voorstel SVB] twee keer per week een overleg: dinsdag en donderdag om 9:30 uur. Iedereen beantwoordt kort drie vragen:
 - Wat heb je afgelopen dagen gedaan?
 - Wat ga je de komende dagen doen?
 - Zijn er belemmeringen om je taak uit te kunnen voeren?
- 2 Sprint planning: om meer duidelijkheid over de beoogde functionaliteit te krijgen, is besloten de sprintplanning te houden. Aan het begin van elke sprint op dinsdagmiddag in Amstelveen, waarbij zo veel mogelijk teamleden aanwezig zijn.
 - De Productowner V&O stelt de backlog samen.
 - Na inschatting van de wijzigingen en het bepalen van welke wijzigingen duidelijk genoeg gespecificeerd zijn, stelt V&O de definitieve inhoud vast van de komende sprint.
- 3 Sprint evaluatie: voorafgaand aan de sprintplanning op de eerste dinsdagmiddag van de nieuwe sprint, wordt de afgelopen sprint geëvalueerd. Het doel is het verbeteren van het proces. De volgende vragen worden hierbij gesteld:
 - Wat ging goed: hoe houden we dat zo?
 - Wat ging minder: hoe verbeteren we dat?
 - Voldoet de huidige Definition of Done?

Minimaal één actiepoint uit deze evaluatie wordt meteen opgepakt.

Definition of Done

De Definition of Done beschrijft wanneer een wijziging gereed is. Deze definitie wordt na elke sprint opnieuw door alle partijen beoordeeld en indien nodig aangepast.

De Definition of Done (DoD) is als volgt vastgesteld:

- *De wijziging is uitgevoerd zoals is afgesproken in de sprint (dit kan deels vooraf beschreven zijn in documentatie, deels tijdens de sprint zijn afgestemd binnen het team).*
- *De wijziging is met succes getest in de testomgeving en is bestempeld als voldoende testbaar in de SVB acceptatie omgeving.*
- *De wijziging is in de documentatie (indien van toepassing) bijgewerkt aan het einde van de sprint en is gevalideerd (d.w.z. dat alle reviewrondes zijn afgerond) aan het einde van de volgende sprint.*

Tijdens de sprint wordt gelijktijdig met de bouw ook de documentatie bijgewerkt en opgeleverd ter review, om te voorkomen dat aan het einde van de sprint alle documentatie in één keer opgeleverd wordt.

Aan het eind van een sprint dient de Productowner de scrum-backlog te hebben bijgewerkt om met een actuele backlog de inhoud van de volgende sprint te kunnen bepalen.

Het gehele team moet een akkoord geven op de DoD voor alle wijzigingen.

Uiteindelijk zal de Product Owner het resultaat van de sprint accepteren aan de hand van de DoD. Deze acceptatie zal uiterlijk 3 weken na oplevering van de sprint plaatsvinden door middel van het geven van een vrijgave advies voor implementatie in de productie omgeving.

R a p p o r t a g e s

Tijdens de sprint wordt de voortgang bijgehouden in de Servicedesk van de ASP. Ook wordt de voortgang gerapporteerd door middel van een burndownsheets. Hierin worden alle wijzigingen bijgehouden, met de oorspronkelijke geschatte uren en de uren nog te gaan op die dag. Door dit grafisch weer te geven is duidelijk of de bouw en test van de wijzigingen op schema ligt.

In de reguliere maandrapportage wordt gerapporteerd:

- Hoeveel uur er die maand besteed zijn aan de Scrum sprint [ASP].
- Opgeleverde wijzigingen in de sprint.
- Velocity per sprint
- Lessons learned

P l a n n i n g s p r i n t s

De duur van een sprint is vastgesteld op vier weken.

De planning van de sprints in [lopend kalender jaar] is als volgt:

Sprint	Datum inhoud definitief	Sprintplanning, start sprint	Oplevering einde sprint	Oplevering