

Contractbijlage A: DAP

Inhoudsopgave

1	Algemeen	1
2	Processen	2
2.1	Meldingenbeheer	2
2.1.1	Definitie	2
2.1.2	Koppelvlakken	3
2.1.3	Afspraken	3
2.2	Wijzigingenbeheer	3
2.2.1	Definitie	3
2.2.2	Koppelvlakken	4
2.2.3	Afspraken	4
2.3	Configuratiebeheer	5
2.3.1	Definitie	5
2.3.2	Koppelvlakken	6
2.3.3	Afspraken	6
2.4	OTAP Beheer	6
2.4.1	Definitie	6
2.4.2	Koppelvlakken	7
2.4.3	Afspraken	8
3	Testafspraken	9
4	Kennismatrix	10

1 Algemeen

Het 'Applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling IRIS' is het onderwerp van deze DAP. Hier beschrijven we de scope, processen, verantwoordelijkheden en koppelvlakken tussen de verantwoordelijke partijen voor het applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling van de applicatie IRIS. De DAP is een verlengstuk van de SLA en RACI en geeft aan hoe we in de praktijk samenwerken om de dienstverlening zoals afgesproken in de SLA mogelijk te maken. De DAP is een levend document dat gedurende de doorlooptijd van de samenwerking continu door Reclassering Nederland en <Dienstverlener> up-to-date wordt gehouden, waarbij <Dienstverlener> als penvoerder optreedt.

In deze DAP zijn de volgende processen uitgewerkt;

- Meldingenbeheer.
- Wijzigingenbeheer.
- Configuratiebeheer.
- OTAP beheer.

Daarnaast gaan we in deze DAP ook in op de generieke testafspraken en de kennismatrix.

2 Processen

2.1 Meldingenbeheer

2.1.1 Definitie

Meldingenbeheer verzorgt de afhandeling van incidenten en vragen in het kader van correctief en preventief onderhoud, inclusief de communicatie tussen Reclassering Nederland en <Dienstverlener>, in het scrumteam. Meldingenbeheer omvat ook het onderzoek naar structurele oorzaken van incidenten.

Een aantal termen die we hier gebruiken zijn;

Patch: Een oplossing voor een individueel issue.

Release: Een verzameling patches en wijzigingsverzoeken die samen worden opgeleverd voor acceptatietest en inproductiename.

Hotfix: Een patch die buiten de geplande releases wordt opgeleverd voor acceptatietest en inproductiename.

Workaround: Een snel door te voeren tijdelijke oplossing die geen aanpassing aan de code behoeft.

2.1.2 Koppelvlakken

- Bureau IRIS maakt een melding aan Jira en geeft hierbij aan wat de melding is en welke prioriteit deze heeft (P1 t/m P3).

Bij een P1/P2:

- Bij een P1/P2 bepaalt de PO of de melding direct opgepakt moet worden als userstory binnen de huidige sprint of dat deze in een latere sprint wordt opgepakt bijvoorbeeld als er een workaround beschikbaar is.
- Als er geen workaround beschikbaar is en een volgende geplande release laat nog te lang op zich wachten, vraagt Bureau IRIS <Dienstverlener> om een hotfix.
- Als de hotfix gereed is door <Dienstverlener> en door Bureau IRIS is goedgekeurd, geeft zij aan I&A opdracht de hotfix in productie te installeren.

Bij een P3:

- P3 meldingen worden standaard opgepakt in een latere sprint.
- Bij een melding (alle P) die in een latere sprint worden opgepakt, wordt deze afgehandeld zoals een wijziging.
- Een melding die afgerond is, wordt door het Scrumteam in Jira gesloten.
- Alle informatie betreffende de melding wordt door <Dienstverlener> en Bureau IRIS in Jira bijgewerkt, inclusief indien van toepassing een Root cause analysis.

2.1.3 Afspraken

- Indien het onduidelijk is wie verantwoordelijk is, neemt <Dienstverlener> altijd het initiatief voor het oplossen van incidenten, teneinde een verstoring zo snel als mogelijk te verhelpen.
- <Dienstverlener> voert ad hoc op basis van voortschrijdend inzicht een analyse uit over de ingediende meldingen om preventief onderhoud te onderkennen. Op basis van de door haar uitgevoerde analyse, geeft <Dienstverlener> een advies in de vorm van één of meerdere wijzigingsvoorstellen aan Bureau IRIS.

2.2 Wijzigingenbeheer

2.2.1 Definitie

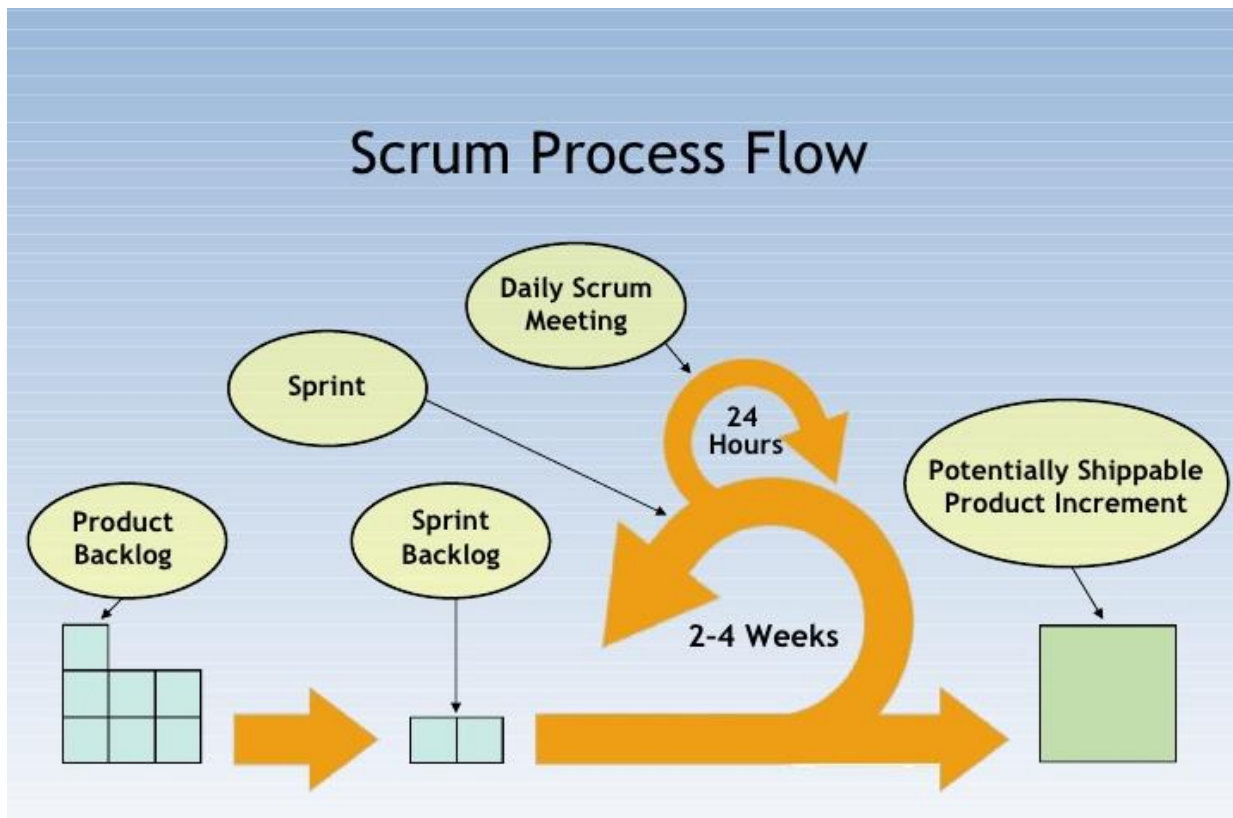
Wijzigingenbeheer betreft het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen op IRIS. Dit gebeurt releasematig. Een release is een verzameling van programmatuur, datadefinities en tabelvulling die als geheel wordt geaccepteerd. Wijzigingenbeheer betreft het gecontroleerd samenstellen en doorvoeren van deze releases. Bureau IRIS en het beheerteam van <Dienstverlener> stellen gezamenlijk een releaseplanning op, dit doen zij door middel van het indelen van alle wijzigingen in sprints en backlog. Releases kunnen betrekking hebben op correctief, preventief, adaptief, additief en perfectief onderhoud.

2.2.2 Koppelvlakken

- De stakeholders van Bureau IRIS bepalen welke wijzigingen gewenst zijn en wat daarvan de prioriteit is. Bureau IRIS in de vorm van de Product Owner registreert de wijzigingsverzoeken in JIRA en legt ze voor aan het Scrum-team van Bureau IRIS/<Dienstverlener>.
- Op basis van de refinement van de wijziging geeft het Scrum-team, de omvang en complexiteit van de wijziging weer middels storypoints. Via de refinement wordt duidelijk wat de wijziging exact inhoud.
- Afhankelijk van de ingeschatte omvang van een wijziging besluit Bureau IRIS om voor nadere besluitvorming over deze wijziging al dan niet terug te gaan naar de stakeholders.
- Bureau IRIS besluit of zij de wijziging wenst door te voeren.
- Bij een positief besluit wordt, op basis van de prioriteitsvolgorde en de omvang van de wijziging, wordt door het Scrum-team bepaald in welke sprint de wijziging wordt gerealiseerd.
- Het Scrum-team stelt het functioneel ontwerp op. Daarna realiseert het scrumteam de wijziging en onderwerpt deze aan unittesten. Daarna wordt de wijziging aan Bureau IRIS opgeleverd door middel van de Bestanden Postbus van Reclassering Nederland. Wanneer de laatste sprint van een release is opgeleverd, levert het Scrum-team de bij de release behorende release notes en eventuele wijzigingen ten aanzien van de standaard installatieprocedure op.
- Bij elke oplevering van een release door <Dienstverlener> levert <Dienstverlener> aan de afdeling I&A een installatie pakket, voor de installatie van de nieuwe/aangepaste code op de acceptatieomgeving van Reclassering Nederland.
- Het Scrumteam geeft opdracht aan I&A om de wijziging te installeren in de acceptatieomgeving en test de door <Dienstverlener> geboden oplossing.
- De door het Scrum-team vastgestelde bevindingen tijdens de acceptatietest van een release worden door Bureau IRIS in JIRA geregistreerd, waarna <Dienstverlener> deze set aan bevindingen in een aangepaste wijziging oplevert.
- Na de functionele en gebruikersacceptatietest vindt er een Go-NoGo beslissing op basis van het vrijgave-advies dat wordt opgesteld door het Scrum-team.
- Het scrumteam sluit de wijziging in JIRA
- Wanneer de wijziging door Bureau IRIS is geaccepteerd, meldt bureau IRIS dit aan <Dienstverlener> en geeft zij aan I&A opdracht om de wijziging in de productieomgeving te installeren.

2.2.3 Afspraken

- Het oplossen van bevindingen na het in productie nemen van een wijziging verloopt via het proces Meldingenbeheer.
- Wijzigingen worden releasematig doorgevoerd in de software, tenzij expliciet anders wordt afgesproken.
- De releasekalender wordt beheerd door Bureau IRIS en is leidend voor de door het scrumteam op te leveren wijzigingen.
- Bureau IRIS en <Dienstverlener> bepalen gezamenlijk in de scrumteams de samenstelling en prioritering van de issues binnen de sprints van de release.
- Gezamenlijk zijn zij ook verantwoordelijk voor het behalen van het sprintdoel.
- Opleveringen van (delen van) een release aan I&A voor plaatsing op de acceptatieomgeving gebeurt door middel van de Bestanden Postbus van Reclassering Nederland.
- Werkwijze is gebaseerd op de Scrum methode (zie graphic).



2.3 Configuratiebeheer

2.3.1 Definitie

Configuratiebeheer bestaat de processen rondom het registreren, bijhouden en verstrekken van informatie over het gebruik van configuratieonderdelen; bij IRIS betreft dat de verschillende (versies van) softwarecomponenten en de gerelateerde documenten. Daarnaast wordt binnen configuratiebeheer geborgd dat tijdens de volledige levensduur van de applicatie IRIS de benodigde programmaversies op de juiste plaats beschikbaar zijn voor vernieuwingsactiviteiten (ontwikkeling en onderhoud) en exploitatieactiviteiten van IRIS.

Doelen van dit proces Configuratiebeheer zijn:

- Het onder controle brengen van de softwarecomponenten.
- Het verstrekken van informatie over de (historie van) softwarecomponenten en gerelateerde documentatie aan belanghebbenden.
- Het bieden van de faciliteiten benodigd voor het gecontroleerd kunnen ontwikkelen en beheren van de softwarecomponenten, ook in meerdere parallelle trajecten.

Softwarecomponenten

De software componenten worden door <Dienstverlener> geregistreerd en beheerd in een eigen versiebeheertool. Deze versiebeheertool ondersteunt de parallelle ontwikkeling van meerdere releases en hotfixes. Deze parallelle stromen noemen we branches. In theorie is er geen grens aan het aantal branches, echter hoe meer parallelle branches, hoe complexer het wordt

Bij IRIS is er sprake van dakpansgewijs uitrollen van releases waardoor 2 branches noodzakelijk zijn. Daarnaast houden we altijd een derde branche paraat voor hotfixes. Onze hele ontwikkel- en testomgeving is ingericht uitgaande van het werken met 3 parallelle branches. Op verzoek van Bureau IRIS kan de ontwikkelomgeving en test omgeving worden uitgebreid, zodat met meer branches gewerkt kan worden.

De versiebeheertool dwingt af dat het wordt gesignaleerd als verschillende branches aanpassingen maken op dezelfde code. Als dat gebeurt wordt snel duidelijk dat het gebeurt en waar het gebeurt. De engineers verantwoordelijk voor de verschillende branches kunnen dan samenkomen en er voor zorgen dat gesignaleerde conflicten adequaat worden opgelost.

In geval van een release wordt een ontwikkelbranche samengevoegd met de productiebranche maar ook met de andere ontwikkelbranches.

Gerelateerde documentatie

De gerelateerde documentatie aangaande het werken met branches wordt door <Dienstverlener> opgenomen in een eigen WIKI. Deze is voor <Dienstverlener> en geautoriseerde medewerkers van Reclassering Nederland raadpleegbaar.

2.3.2 Koppelvlakken

- Na elke oplevering op productie vanuit wijzigingenbeheer wordt binnen configuratiebeheer de registratie van CI's aangepast in de versiebeheertool (software componenten) en in de WIKI (gerelateerde documentatie). De benodigde aanpassingen staan beschreven in de release notes.
- <Dienstverlener> kan op verzoek aan de afdeling I&A en Bureau IRIS informatie over (de status van) configuratie items opleveren.

2.3.3 Afspraken

- Configuratiebeheer zoals uitgevoerd door <Dienstverlener> in het kader van IRIS beperkt zich tot de softwarecomponenten van IRIS zoals die worden beheerd door <Dienstverlener> en de daaraan gerelateerde documentatie.
- Functionele Ontwerpen worden beheerd door Bureau Iris.
- Alle aanpassingen in de acceptatie- en productieversie van de softwarecomponenten van IRIS en de daaraan gerelateerde documentatie worden door <Dienstverlener> in de release notes benoemd.
- <Dienstverlener> heeft haar ontwikkel- en testomgevingen en versiebeheertool zodanig ingericht dat zij meerdere versies van de software naast elkaar kan ontwikkelen en tevens tussentijds incidenten kan oplossen (drie parallelle sporen).

2.4 OTAP Beheer

2.4.1 Definitie

Voor IRIS is een volledige OTAP omgeving gewenst. De ontwikkelomgeving en (O) en testomgeving (T) zijn daarbij de verantwoordelijkheid voor <Dienstverlener> en de acceptatieomgeving (A) en productieomgeving (P) zijn daarbij de verantwoordelijkheid van de afdeling I&A.

Op de ontwikkelomgeving ontwikkelen de beheerders en ontwikkelaars van <Dienstverlener> aan IRIS. <Dienstverlener> heeft geen toegang tot de productieomgeving/data.

Op de testomgeving test <Dienstverlener> de door haar gebouwde patches, releases en hotfixes op initiële fouten. De testomgeving moet dus zoveel mogelijk lijken op de productieomgeving. Alle wijzigingen op de testomgeving zullen daarna via de versiebeheertooling van <Dienstverlener> worden uitgerold. Deze omgeving maakt gebruik van een geanonimiseerde versie van de productiedatabase. De acceptatietest zal worden uitgevoerd door het Scrum-team op de acceptatie omgeving bij Reclassering.

Op de acceptatieomgeving test Bureau IRIS de door <Dienstverlener> opgeleverde patches en releases. De acceptatieomgeving moet dus ook zoveel mogelijk lijken op de productieomgeving. Om dit te borgen zal deze initieel worden ingericht met de productiecode zoals die door Reclassering

Nederland is aangeleverd. Alle wijzigingen op de acceptatieomgeving zullen daarna via de versiebeheertools van <Dienstverlener> worden uitgerold.

De productieomgeving is de omgeving die door de gebruikersorganisatie wordt gebruikt voor het uitvoeren van hun taken.

2.4.2 Koppelvlakken

- De afdeling I&A informeert Bureau IRIS tijdig over alle aanpassingen aan de A en P omgeving op de door I&A beheerde componenten.
- Bureau IRIS brengt deze aanpassingen in het wijzigingenbeheerproces.

2.4.3 Afspraken

- <Dienstverlener> beheert de O en T omgeving.
- Reclassering Nederland beheert de A en P omgeving.
- Versiebeheer vindt plaats door gebruik te maken van de versiebeheertooling welke beschikbaar gesteld wordt door <Dienstverlener>. <Dienstverlener> distribueert deze naar de O en T omgeving en stelt deze voor A en P omgeving beschikbaar aan Bureau IRIS.
- De afdeling I&A is verantwoordelijk voor het beheer van de volgende componenten welke worden gebruikt ten behoeve van de A en P omgevingen van IRIS;
 - Active MQ
 - JBoss EAP
 - Axway Activator
 - Aspose Word Library
 - Oracle RDBMS
 - Load Balancer
 - Windows of andere Operating Systems (als HP UX, Linux)
- Bureau IRIS informeert <Dienstverlener> van tevoren als er aanpassingen worden doorgevoerd op de door I&A beheerde acceptatie- en productieomgeving van IRIS, zodat <Dienstverlener> de door haar beheerde ontwikkel- en testomgevingen zo veel als mogelijk gelijk kan houden aan de acceptatie- en productieomgeving. Alle wijzigingen aan de A en P omgeving worden behandeld in het in deze DAP besproken wijzigingenbeheerproces.
- Bureau IRIS verzorgt een geanonimiseerde versie van de inhoud van de database voor de ontwikkel- en testomgeving van <Dienstverlener>. <Dienstverlener> leest deze regelmatig opnieuw in. Op zijn minst na elke release.
- Bureau IRIS informeert <Dienstverlener> over wijzigingen in de inrichting van IRIS op deze wijzigingen. Daaraan toegevoegd een advies of dit kan wachten tot wijziging met de geanonimiseerde database of directe uitvoering op de O en T omgeving

3 Testafspraken

De ontwikkelaars van <Dienstverlener> voeren unit tests uit de ontwikkelde programmatuur op de testomgeving(en) van <Dienstverlener>. De functionele acceptatie test wordt uitgevoerd door het Scrum-team (met daarin medewerkers van Reclassering Nederland én <Dienstverlener>) op de testomgeving(en) bij Reclassering Nederland. De gebruikers acceptatie test wordt door het Scrum-team gefaciliteerd.

4 Kennismatrix

<Dienstverlener> houdt voor IRIS en het daarbij betrokken team een kennismatrix bij. Deze bevat een overzicht van de voor IRIS benodigde kennisgebieden en de gewenste kennisniveaus daarbij op een schaal van 1 tot 5. Op deze kenniskaart wordt ook bijgehouden per medewerker wat zijn/haar kennisniveau op deze kennisgebieden is zodat toetsing van het beschikbare niveau tegen de norm op elk moment mogelijk is. Met het invullen van deze kaarten per persoon wordt automatisch zichtbaar of <Dienstverlener> voldoende kennis en ervaring heeft. Het toevoegen of verwijderen van een medewerker wordt automatisch verwerkt in dit beeld en de veranderde delta is onmiddellijk zichtbaar en beschikbaar voor toetsing voor- en achteraf.

Deze kennismatrix wordt gedurende de volledige beheerfase bijgehouden. Regelmatig, minimaal één keer per half jaar, zullen de medewerkers hun geregistreerde kennisniveaus bijstellen en verwijderde of toegevoegde medewerkers worden direct verwerkt in de sheets.

Deze kennismatrix zelf is een apart document welke buiten de scope van de DAP valt.