Nadere specificatie onderhoud verkeersinformatiesysteem VIS

De diensten die worden vastgelegd in de Service Level Agreement SLA hebben betrekking op de beheermodule van het Verkeers Informatie Systeem (VIS). Tevens kan specifieke ondersteuning, indien van toepassing, zich richten op de specifieke implementatie gegeven de IT omgeving bij de Provincie Overijssel.

De volgende diensten zijn inbegrepen in de SLA.

Correctief onderhoud
Met correctief onderhoud worden fouten en blokkerende fouten verholpen. Voorbeelden van correctief onderhoud:
Blokkerende fouten:
• een meting kan niet worden ingelezen of geaccordeerd,
• een module kan niet worden opgestart,
• een module loopt vast en is daardoor niet bruikbaar.
Fouten:
• er worden foute getallen berekend in een specifiek geval in een analysescherm,
• een opmerkingenveld kan niet worden ingevuld,
• een lijst geeft bij het opgeven van een bepaalde periode verkeerde resultaten.

Herstel van fouten in door de onderhoudspartij gebruikte basisprogrammatuur van ander fabricaat, zoals bijvoorbeeld operating-systeem en compilers, wordt niet door de onderhoudspartij gegarandeerd.

Preventief onderhoud
Het preventief onderhoud richt zich op het minimaliseren van correctief onderhoud. Het gaat hierbij om het bewaken van de stabiliteit en de performance van het systeem. Bij het preventief onderhoud is een proactieve rol voor de onderhoudspartij weggelegd. Het richt zich op het 1 keer per halfjaar monitoren van de performance van het systeem.
Voorbeelden preventief onderhoud:
• controleren / wijzigen instance parameters van de VIS database Hierbij wordt het geheugeninstellingen (b.v. indexering ruimte) gedaan die de performance beïnvloeden,
• controleren werking diverse views/triggers/packages snelheid aanmaken diverse materialised views,
• uitvoeren 'stress' tests waarbij systeembelasting wordt gemonitord,
• voorstellen doen op basis van bevindingen indien een te verwachten probleem wordt gesignaleerd.

Adaptief onderhoud
Het Beheermodule VIS is geïmplementeerd in de IT omgeving zoals die beschikbaar is bij de Provincie Overijssel op een bepaald moment. Deze omgeving is aan verandering onderhevig. Het Beheermodule VIS zal adaptie moeten vertonen ten opzichte van deze veranderende omgeving. Het adaptief onderhoud in deze overeenkomst omvat de niet substantiële wijzigingen die aan het Beheermodule VIS verricht moeten worden zodat het systeem naar behoren zal functioneren binnen de IT omgeving van de Provincie Overijssel. Het structureel overleg kan gebruikt worden om mede inzicht te verkrijgen in de aanpassingen die men verwacht bij de Provincie Overijssel betreffende de IT omgeving.

Voorbeelden van adaptief onderhoud:
• kleine aanpassingen bijvoorbeeld door patches in Oracle software waardoor aanpassing aan de applicatie / database implementatie nodig zijn,
• kleine aanpassingen in het cliënt operating systeem door bijvoorbeeld patches waardoor aanpassingen in de applicatie nodig zijn,
• aanpassingen in de distributie van de software naar de cliënt machine (uitrol),
• andere plaatsing van applicatiespecifieke bestanden door gewijzigd beleid op dit punt bij de provincie.

Functioneel onderhoud
Het functioneel onderhoud richt zich op het toevoegen/aanpassen van functionaliteiten van het Beheermodule VIS. Voorbeelden van functioneel onderhoud:

- het aanpassen van Telout aan nieuwe filetypes. Het kan zijn dat er met andere apparaten wordt gemeten of met andere instellingen (bijv. speed*length ook voor de provincie),
- het aanpassen van een lijst of een nieuwe lijst,
- het vastleggen van opmerkingen,
- nieuwe functionaliteiten gebaseerd op gebruikerswensen.

Het structureel overleg kan gebruikt worden om mede inzicht te verkrijgen in de eventuele aanpassingen in functionaliteiten die men wenst bij de Provincie Overijssel.