Beheer en Onderhoud Plan

*ROBO Techniek*

Leereenheid: ROBO Techniek

Versienummer: 1.1

Auteur(s): Bob Goossen & Tijs Gietman

Inhoud

[Versiebeheer 3](#_Toc444510304)

[Inleiding 4](#_Toc444510305)

[Procedure aanmelden incidenten 5](#_Toc444510306)

[Procedure afhandelen incidenten 5](#_Toc444510307)

[Procedure aanmelden nieuwe functionaliteiten 6](#_Toc444510308)

[Procedure afhandelen nieuwe functionaliteiten 6](#_Toc444510309)

[Service Level Agreements 7](#_Toc444510310)

[Ondertekening 7](#_Toc444510311)

# Versiebeheer

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Versie | Wijziging | Wie |
| 29-2-2016 | 1.1 | Tekst en formulier | Bob Goossen |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Inleiding

Dit project is gerealiseerd op het Rijn IJssel College te Arnhem locatie Zijpendaalseweg. Het project is gerealiseerd op deze opleiding. De komende tijd komen er opdrachten van de opdrachtgever die doorgevoerd moeten worden op de applicatie.

In dit document wordt het beheer en onderhoud besproken van het project ROBO Techniek. In dit document wordt aangegeven hoe nieuwe incidenten kunnen worden aangemeld en hoe die worden afgehandeld. Ditzelfde geld voor functionaliteiten. Verder wordt het service level agreement vastgelegd over de algemene voorwaarden van dit project.

# Procedure aanmelden incidenten

Nieuwe incidenten worden aangemeld vind een incidenten formulier. Dit formulier moet zoveel mogelijk worden ingevuld door de opdrachtgever. De opdrachtnemer geeft zelf een prioriteit aan het incident. Het aanmelden van een nieuw incident moet meteen in behandeling worden genomen door de opdrachtnemer. Als een nieuwe functionaliteit is aangemeld krijgt de opdrachtgever een mail dat zijn aanmelding in behandeling is. Als een nieuw incident is aangemeld krijgt de opdrachtgever een mail dat zijn aanmelding in behandeling is. De looptijd voor het aanmelden van nieuwe incidenten is zolang dit project loopt.

De prioriteiten worden zo opgedeeld en toegekend door de opdrachtnemer:

|  |  |
| --- | --- |
| Prioriteit | Omschrijving prioriteit |
| 1 | Urgente prioriteit, een werkdag de tijd om een incident op te lossen. |
| 2 | Hoge prioriteit, drie werkdagen de tijd om een incident op te lossen. |
| 3 | Normale prioriteit, een werkweek de tijd om het incident op te lossen. |
| 4 | Lage prioriteit, twee werkweken de tijd om het incident op te lossen. |

Voor het format van het aanmelden van een incident is er een aanmeld formulier. Dit aanmeld formulier is te vinden in een Google docs formulier.

# Procedure afhandelen incidenten

De meldingen die een prioriteit level 4 hebben kunnen worden opgelost door een junior ontwikkelaar. Er is voor deze ontwikkelaar niet veel druk en heeft die de tijd om het op te kunnen lossen.

De medior ontwikkelaar moet prioriteit level 3 kunnen afhandelen. Medior ontwikkelaar pakt ook waar kan prioriteiten op van level 2.

De senior ontwikkelaar heeft zijn pijlen voornamelijk staan op prioriteit 1. Deze prioriteit is het belangrijkste dat het wordt gehaald. Verder handelt de senior ontwikkelaar ook prioriteiten van level 2 af en krijgt daar hulp bij van een medior ontwikkelaar.

De opdrachtnemer bepaalt de prioriteiten. Die prioriteiten worden door hem toegekend en de incidenten worden opgepikt door degene die het probleem moet gaan verhelpen. De incidenten met een level 1 en 2 prioriteit moeten zo snel mogelijk worden afgehandeld. Prioriteiten level 3 en 4 hebben niet net zo'n hoge prioriteit als de level 1 en 2.

# Procedure aanmelden nieuwe functionaliteiten

Nieuwe functionaliteiten worden aangemeld via een formulier. Dit formulier kan de opdrachtgever gebruiken om nieuwe functionaliteiten toe te laten voegen door de opdrachtnemer. Er zitten hier prioriteiten aan verbonden die worden toegekend door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal uiteindelijk beslissen hoe snel een nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd. Als een nieuwe functionaliteit is aangemeld krijgt de opdrachtgever een mail dat zijn aanmelding in behandeling is. De looptijd van nieuwe functionaliteiten is zolang het project loopt.

De prioriteiten worden zo opgedeeld en door de opdrachtnemer toegekend:

|  |  |
| --- | --- |
| Prioriteit | Omschrijving prioriteiten |
| 1 | Urgente prioriteit, de functionaliteit wordt in 3 werkdagen geïmplementeerd. |
| 2 | Hoge prioriteit, de functionaliteit wordt in 1 werkweek geïmplementeerd. |
| 3 | Normale prioriteit, de functionaliteit wordt in 2 werkweken geïmplementeerd. |
| 4 | Lage prioriteit, de functionaliteit wordt in 3 werkweken geïmplementeerd. |

Het format voor het aanmelden van nieuwe incidenten worden neergezet in een aanmeld formulier. Dit aanmeld formulier is te vinden in een Google docs formulier.

# Procedure afhandelen nieuwe functionaliteiten

De prioriteiten die een prioriteit level 4 krijgen kunnen worden afgehandeld door de junior ontwikkelaar. Hij heeft genoeg tijd om het probleem te kunnen oplossen.

De medior ontwikkelaar neemt voornamelijk prioriteiten level 3 aan en een aantal prioriteiten van level 2. Hij moet genoeg kennis hebben om de nieuwe functionaliteiten te kunnen implementeren in de applicatie.

De senior ontwikkelaar kijkt voornamelijk naar prioriteit level 1 en 2. De prioriteiten level 1 hebben de hoogste urgentie dus die moeten ook door de senior als eerste worden afgehandeld voor die verder kijkt naar prioriteit 2. Hij heeft hulp van de medior ontwikkelaar om prioriteiten van level 2 op tijd af te kunnen werken.

De prioriteiten worden door de opdrachtnemer vastgesteld en toegekend aan de nieuwe functionaliteit. De nieuwe functionaliteiten worden verder opgepikt door degene die de prioriteit hebben toegewezen gekregen.

# Service Level Agreements

Er komt ieder jaar een update over alle tabellen van de database. Dit zal een paar uur duren waardoor de website niet goed functioneert of een down is. Dit is jaarlijks en zal dus niet maandelijks voorkomen maar er moet wel rekening mee worden gehouden dat het een paar uur eruit ligt. De opdrachtgever zal van te voren op de hoogte worden gebracht wanneer dit plaats vindt.

Als er nieuwe updates komen voor de website dan wordt dit eerst gecommuniceerd met de opdrachtgever. Als die de update op zijn website goedkeurt dan wordt de update eerst lokaal gemaakt en getest voordat het online wordt geïmplementeerd. Dit om te voorkomen dat de website lang niet goed werkt of dat de website lang down is.

Op dit moment zijn er twee opdrachtnemers die de infrastructuur, de content en de applicatie onderhoud. Hierover moet er steeds met de opdrachtgever worden gecommuniceerd als er veranderingen moeten worden geïmplementeerd of als de opdrachtgever nieuwe functies wil hebben. Als de opdrachtgever een update wil van de content moet hij dat aangeven met een formulier en de content die hij erin wil hebben staan meesturen. De opdrachtnemers werken aan deze applicatie zolang het project loopt.

Versie beheer van de applicatie gaat als volgt. De versie die er nu is wordt gezien als versie 1.0. Als er een nieuwe functie bij moet komen en er wordt gewerkt aan de applicatie dan wordt deze versie veranderd naar versie 1.1. Als de functie klaar is voor gebruik dan wordt de versie veranderd naar versie 2.0. Zo wordt de versie van de applicatie per functie steeds opgehoogd, dit geld niet voor incidenten.

# Ondertekening