Kerntaak 4 Onderhoud

Inhoud

[Inleiding 2](#_Toc472609058)

[Taakoverzicht 2](#_Toc472609059)

[1. Beheer 3](#_Toc472609060)

[1.1 Procedureboek 3](#_Toc472609061)

[2. Onderhoud 4](#_Toc472609062)

[2.1 Uitbreiding kwaliteitshandboek 4](#_Toc472609063)

[2.2 Format 5](#_Toc472609064)

[3. Archivering 5](#_Toc472609065)

[3.1 Procedure archivering 6](#_Toc472609066)

[4. Het Service Level Agreement voor Kartcentrum MAX 7](#_Toc472609067)

[Bijlage 1: Wat is een Service Level Agreement 11](#_Toc472609068)

[Bijlage 2: Kwaliteitshandboek 12](#_Toc472609069)

[Bijlage 3: Ticket Onderhoud en beheer 14](#_Toc472609070)

[Bijlage 4: Procedureboek Kartcentrum MAX 21](#_Toc472609071)

[Bijlage 5: Formaten Kartcentrum MAX 24](#_Toc472609072)

[Bijlage 6: Archief Kartcentrum MAX 25](#_Toc472609073)

# Inleiding

Je werkt in opdracht van FastDevelopment, een detacheringsbedrijf in de automatisering. Je hebt de opdracht gekregen om het onderhoud en het beheer van een applicatie op je te nemen. Daarvoor heb je een aantal producten nodig, zoals het Service Level Agreement, het kwaliteitshandboek en een procedureboek.

Van je projectleider heb je het Service Level Agreement gekregen dat afgesloten is tussen de opdrachtgever en FastDevelopment, met de gemaakte afspraken over levering van service op het gebied van onderhoud en beheer.

Verder heb je het kwaliteitshandboek van je projectleider gekregen, zie bijlage 2. Daarin staat de totstandkoming van de software en de toegevoegde updates.

Het procedureboek maak je zelf, volgens de instructies die verderop in deze handleiding staan.

Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de archivering van de applicaties en de content en een beschrijving van de archivering die je uitvoert.

## Taakoverzicht

Het is jouw taak om het onderhoud, beheer en archivering uit te voeren.

Doe dat in de volgende stappen:

1. Stel je op de hoogte van de productieomgeving waarin de applicatie draait.
2. Bestudeer het SLA zoals beschreven in hoofdstuk 4: Service Level Agreement Kartcentrum MAX
3. Voer het beheer uit en noteer de procedures in het procedureboek (zie vormeisen en inhoudseisen bij 1.1: Procedureboek)
4. Voer het onderhoud uit en noteer de resultaten in het kwaliteitshandboek in de volgende stappen:
   1. Als je een onderhoudsticket van je projectleider krijgt, vul je het kwaliteitshandboek in en voeg je hem toe als bijlage aan het kwaliteitshandboek.
   2. Schrijf een voorstel over mogelijke oplossingen voor het onderhoudsticket. Overleg met de projectleider over de mogelijke oplossingen voor het onderhoudsticket. Een kopie van het voorstel lever je meteen in bij je projectleider.
   3. Breng in je ontwikkelomgeving de oplossing aan van het onderhoudsticket, test deze en als de test goed verlopen is, laat deze aan je projectleider zien.
   4. Vul de kolom "afgehandeld op" in het kwaliteitshandboek in als de oplossing is goedgekeurd. Als de bedrijfsleider de oplossing niet goed keurt, breng je op aanwijzing van de bedrijfsleider een nieuwe oplossing aan.
5. Voer de archivering uit en maak een beschrijving van de archivering en een eventuele terugzetten van het archief.

# Beheer

## Procedureboek

#### Vormeisen

Het resultaat moet aan de volgende eisen voldoen:

* Het procedureboek heeft een voorblad. Het voorblad bevat de volgende elementen:
  1. de naam van het project
  2. de naam van het product: Procedureboek
  3. de datum, waarop het product is ingeleverd.
  4. de naam of namen van degenen die aan het product hebben meegewerkt.
  5. het versienummer
  6. eventueel een logo
* de documentatie bevat een inhoudsopgave.
* Het taalgebruik is zakelijk
* Er wordt vaktaal gebruikt

#### Inhoudseisen

Het procedureboek bevat de volgende onderdelen:

* Beschrijving installatie en opstarten applicatie
* Beschrijving installatie en opstarten database
* Beschrijving back-up applicatie (snapshot deel 1)
* Beschrijving restore applicatie
* Beschrijving vervanging door nieuwere versie applicatie
* Beschrijving back-up database (snapshot deel 2)
* Beschrijving restore database

Beschrijf bij elk onderdeel wie verantwoordelijk is, wanneer een handeling moet plaats vinden en welke stappen er genomen moeten worden. Beschrijf de stappen in de volgorde waarin ze uitgevoerd moeten worden.

## 

# 2. Onderhoud

De applicatie moet onderhouden worden.

Onderhoud bestaat uit content (inhoud) en code (programmeerregels). Het onderhoud wordt bijgehouden in het kwaliteitshandboek. Daarnaast moet content aan een bepaalde eisen voldoen, wat betreft het aanleveren van de content. Die eisen staan in het Format.

## 2.1 Uitbreiding kwaliteitshandboek

Breid het kwaliteitshandboek uit met de volgende tabel, waarin de wijzigingen voor onderhoud worden bijgehouden:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wijzigingen onderhoud** | | | | |
| **Naam bestand** | **programmeur** | **afgehandeld op** | **wijziging** | **ticketnummer** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

De onderhoudstickets worden als bijlage aan het kwaliteitshandboek toegevoegd.

Doorloop bij onderhoud de volgende stappen

1. Beschrijf welke soorten bestanden voor content aangeleverd moeten worden.
2. Als je een onderhoudsticket van je projectleider krijgt, vul je het kwaliteitshandboek in en voeg je hem toe als bijlage aan het kwaliteitshandboek.
3. Controleer of de gegevens in het juiste formaat en volledig zijn aangeleverd. Als dat niet zo is, dan zorg je ervoor dat de gegevens alsnog in het juiste formaat en volledig worden gemaakt. Dit doe je eventueel in overleg met de opdrachtgever of je projectleider.
4. Overleg met de projectleider over mogelijke oplossingen voor het onderhoudsticket
5. Breng in je ontwikkelomgeving de oplossing aan van het onderhoudsticket, test deze en als deze goed verlopen is, laat deze aan je projectleider zien
6. Vul de kolom "afgehandeld op" in het kwaliteitshandboek in als de oplossing is goedgekeurd. Als de bedrijfsleider de oplossing niet goedkeurt, breng je op aanwijzing van je leidinggevende een nieuwe oplossing aan.

## 2.2 Format

#### Vormeisen

Het resultaat moet aan de volgende eisen voldoen:

* Het document Format heeft een voorblad. Het voorblad bevat de volgende elementen:
  1. de naam van het project
  2. de naam van het product: Format bestanden
  3. de datum, waarop het product is ingeleverd.
  4. de naam of namen van degenen die aan het product hebben meegewerkt.
  5. het versienummer
  6. eventueel een logo
* de documentatie bevat een inhoudsopgave.
* Het taalgebruik is zakelijk
* Er wordt vaktaal gebruikt

#### Inhoudseisen

De documentatie bevat alle formaten waarin de verschillende soorten inhoud moeten worden aangeleverd, bijvoorbeeld alleen afbeeldingen van het type .jpg en .png.

De formaten zijn algemeen gangbaar.

# 3. Archivering

*Volgens het Service Level agreement moet er jaarlijks een snapshot (back-up van de applicatie en back-up van de database) gemaakt worden.*

Doorloop de volgende stappen:

1. Beschrijf de procedure voor het maken van een back-up (snapshot) en het terugzetten ervan.
2. Maak een snapshot.
3. Overhandig de procedure en de snapshot aan de opdrachtgever.

## 3.1 Procedure archivering

#### Vormeisen

Het resultaat moet aan de volgende eisen voldoen:

* De documentatie van de snapshot heeft een voorblad. Het voorblad bevat de volgende elementen:
  1. de naam van het project
  2. de naam van het product: Procedure archivering
  3. de datum, waarop het product is ingeleverd.
  4. de naam of namen van degenen die aan het product hebben meegewerkt.
  5. het versienummer
  6. eventueel een logo
* de documentatie bevat een inhoudsopgave.
* Het taalgebruik is zakelijk
* Er wordt vaktaal gebruikt

#### Inhoudseisen

Het resultaat moet aan de volgende punten voldoen.

* De documentatie bevat een volledige beschrijving in stappen van de procedure om een snapshot (= back-up van de applicatie en back-up van de database) te kunnen maken.
* De documentatie bevat een volledige beschrijving in stappen van de procedure om de snapshot te kunnen terugzetten zodat gegevens geraadpleegd kunnen worden.
* Een snapshot die geleverd wordt aan de opdrachtgever en die gemaakt is volgens de procedure zoals beschreven in de documentatie en die terug gezet kan worden volgens de procedure zoals beschreven in de procedure

# 4. Het Service Level Agreement voor Kartcentrum MAX

1.0

Doel van dit Service Level Agreement is de afspraken over onderhoud en beheer van de webapplicatie Kartcentrum MAX, hierna te noemen applicatie, en de daarbij behorende vastlegging van gegevens formeel vast te leggen tussen de volgende twee partijen.

* Kartcentrum Max, vertegenwoordigd door de heer P. Brenninkmeijer, hierna te noemen opdrachtgever
* FastDevelopment, vertegenwoordigd door de heer T. Halvers, hierna te noemen opdrachtnemer

2.0

Opdrachtgever beoogt door de relatie met opdrachtnemer het volgende te realiseren.

* Continuïteit van de bedrijfsprocessen
* Borging van kennis van de applicatie
* Een stabiele beheersituatie waarin toekomstige veranderingen en uitbreidingen ingepast kunnen worden
* Een applicatie die mee gaat met de laatste stand van de ontwikkelingen door updates en upgrades te verstrekken
* Een blijvend beschikbare applicatie binnen het ICT-landschap

3.0

De applicatie is door opdrachtgever geaccepteerd.

4.0

Na ondertekening van deze overeenkomst zal het ontwikkelteam zestig dagen beschikbaar zijn voor ondersteuning aan de applicatie, wat betreft beheer, onderhoud en archivering.

5.0

Opdrachtnemer zal een procedureboek opstellen voor het onderhoud en beheer van de applicatie en de daarbij behorende gegevens. In dit procedureboek zullen de volgende onderdelen van onderhoud en beheer worden beschreven.

* Beschrijving van de installatie en het opstarten applicatie
* Beschrijving van de installatie en het opstarten database
* Beschrijving van de back-upprocedure van de applicatie
* Beschrijving van de restoreprocedure van de applicatie
* Beschrijving vervanging door nieuwere versie applicatie
* Beschrijving van de back-upprocedure van de database
* Beschrijving van de restoreprocedure van de database

5.1

In de procedurebeschrijving wordt opgenomen welke stappen moeten worden gedaan om tot een goed resultaat te komen, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de procedure en met welke regelmaat de procedure uitgevoerd moet worden.

5.2

Het procedureboek wordt vijf werkdagen na ondertekening van deze overeenkomst door opdrachtnemer aan opdrachtgever geleverd.

6.0

Applicatieonderhoud omvat correctief en wijzigingsonderhoud. Het gaat daarbij om service level 3. Service level 1 wordt geleverd door de helpdesk van opdrachtgever en service level 2 wordt geleverd door het systeembeheer van opdrachtgever.

6.1

Bij correctief onderhoud gaat het om een fout of onregelmatigheid die geconstateerd wordt door de helpdesk of het systeembeheer van opdrachtgever in de applicatie zoals deze in de productieomgeving draait. Probleembeheer omvat de registratie en afhandeling van problemen.

6.2

De maximale reactietijd is afhankelijk van de ernst van het supportverzoek. De volgende vier niveaus worden onderscheiden.

* Urgent

Het incident zorgt voor een serieuze negatieve uitstraling.

* Een foutmelding in het websiteonderdeel of in de applicatie of de applicatie werkt in het geheel niet.
* Reactietijd is binnen een uur.
* Hersteltijd is binnen een halve werkdag.
* Hoog

Het incident zorgt voor een matige negatieve uitstraling.

* Een foutmelding in de applicatie of de applicatie werkt niet. Door het incident kan de gebruiker sommige taken niet uitvoeren maar het merendeel wel.
* Door het incident kan een klein gedeelte van de betrokken gebruikers niet werken.
* Reactietijd is binnen een halve werkdag.
* Hersteltijd is binnen een dag.
* Gemiddeld

Het incident zorgt voor enige negatieve uitstraling.

* Er verschijnt een foutmelding. Gebruikers kunnen wel gebruikmaken van de pagina of
* Websiteonderdeel.
* Reactietijd is binnen een werkdag.
* Hersteltijd is binnen vier dagen.
* Laag

Het incident zorgt voor een minimale negatieve uitstraling.

* De pagina of het paginaonderdeel wordt niet zoals bedoeld weergegeven, maar alle pagina’s zijn bereikbaar en/of de applicaties werken normaal.
* Reactietijd is binnen een werkdag.
* Hersteltijd is binnen veertien dagen.

6.3

De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en urgentie. Opdrachtgever stelt de prioriteit vast. Opdrachtnemer kan hierin ongevraagd advies geven. De impact geeft aan hoeveel gebruikers getroffen worden door het incident, hoeveel hinder ze ondervinden, of het een primair proces of een ondersteunend proces betreft en in welke mate het proces wordt geraakt.

7.0

Bij wijzigingsonderhoud gaat het om wijziging in de broncode van de applicatie zoals deze in de productieomgeving draait en die door opdrachtgever per e-mail aangevraagd wordt. Opdrachtnemer zal binnen vijf werkdagen een advies uitbrengen en een voorcalculatie geven over de te realiseren wijzigingsverzoeken.

7.1

Het daadwerkelijk realiseren van de wijzigingsverzoeken vindt in onderling overleg plaats.

Oplevering van wijzigingen vindt plaats op een nader overeengekomen tijdstip.

7.2

Na de oplevering van een gewijzigde versie van de applicatie zal het ontwikkelteam dertig dagen beschikbaar zijn voor ondersteuning aan het systeembeheer van opdrachtgever.

8.0

Ten behoeve van archiveringsdoeleinden wordt eenmaal per jaar door opdrachtnemer een back-up van de website(s) op cd-rom vastgelegd en kosteloos beschikbaar gesteld aan opdrachtgever.

9.0

Een back-up van de applicatie met laatste aanpassingen is beschikbaar voor opdrachtgever. Nadere invulling in overleg met opdrachtnemer.

10.0

Het verschuldigde bedrag voor het onderhoudscontract bedraagt € ........ per jaar, exclusief btw.

Het uurtarief voor werkzaamheden bedraagt € ...... Dit is exclusief btw en inclusief reiskosten.

11.0

Opdrachtnemer zal nimmer accounts (gebruikersnamen en wachtwoorden) voor het verkrijgen van toegang tot systemen of applicaties van opdrachtgever delen met derden. Opdrachtnemer zal nimmer gegevens of informatie vastgelegd op de informatiesystemen van opdrachtgever delen met derden.

12.0

Deze overeenkomst heeft een duur van twee jaar en wordt daarna voor een jaar stilzwijgend verlengd.

12.1

Opzegging van deze overeenkomst door een van de partijen vindt tenminste twee maanden voor het verstrijken van een termijn voor verlenging schriftelijk plaats.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Almere op datum ..-…-…..

Opdrachtgever Opdrachtnemer

De heer P. Brenninkmeijer De heer T. Halvers

# Bijlage 1: Wat is een Service Level Agreement

#### Wat is een Service Level Agreement?

In een SLA (ook wel Diensten Niveau Overeenkomst of Service Niveau Overeenkomst genoemd) wordt de kwaliteit beschreven van de diensten die worden geleverd. De overeenkomst kan zowel een contract tussen externe als interne partijen zijn. Dankzij een SLA is een afnemer op de hoogte van de invulling en kosten van de diensten die hij inkoopt en kan de leverancier erop worden afgerekend als hij niet de afgesproken kwaliteit levert.

#### Waarom een Service Level Agreement?

Indien de geleverde diensten niet aan een bepaalde kwaliteitsvoorwaarde voldoen, moeten deze worden verbeterd. Omdat de kwaliteitseisen van de diensten van tevoren worden vastgesteld, is met een SLA eenvoudig te controleren of hieraan wordt voldaan. Op basis van een SLA kan ook een kostenplaatje worden gemaakt zodat van tevoren vaststaat hoeveel geld de dienstverlening gaat kosten. De hoogte van de kosten is afhankelijk van het soort diensten en de invulling ervan. Ook is een SLA geschikt om het kostenplaatje van bestaande diensten in kaart te brengen en eventueel kostenbesparingen door te voeren.

#### Voor welke diensten is een Service Level Agreement geschikt?

Er is geen vaste lijst van diensten waarvoor je een SLA moeten afsluiten. In principe zijn ze dan ook voor alle soorten op te stellen. Er zijn zoveel SLA’s als diensten. Het is dus zaak om een SLA specifiek op jouw bedrijf of dienst af te stemmen.

#### Wat staat er in een Service Level Agreement?

In een SLA staan onder andere het volgende omschreven:

* Omschrijving van de dienst
* Duur en beëindiging van de overeenkomst
* Contactpersonen
* Responsie- en/of levertijd
* Berekening van tarieven en kosten
* Wijze van betaling
* Wijze waarop dienst wordt gemeten
* Hoe vaak en naar wie toe wordt gerapporteerd
* Sancties bij niet nakomen van afspraken
* Hoe om te gaan met eventuele wijzigingen in de dienst
* Of en onder welke voorwaarden er onder de SLA uit te komen is
* Eventuele bijzonderheden

#### Waar is een Service Level Agreement niet voor bedoeld?

Er zijn een aantal zaken waarop je moet letten als je een SLA gebruikt. Zo moet een SLA niet een doel op zich worden dat moet worden gehaald. Het zijn meer voorwaarden waar je op kunt terugvallen. Je kunt je afvragen of je als dienstverlener wel goed bezig bent als je het verlenen van wat extra service nalaat omdat het niet in het contract is opgenomen.

Ook moet je als inkoper van de dienst de SLA niet gebruiken om als een politieagent te controleren of alle voorwaarden worden nageleefd. Er kunnen ook gemiddeldes van kosten of responsietijden worden opgenomen dus moet je niet raar opkijken als het soms wat langer duurt dan afgesproken. Bovendien brengt het controleren van de dienst zoveel tijd en kosten met zich mee dat het überhaupt geen zin heeft om uit te besteden.

# Bijlage 2: Kwaliteitshandboek

Kwaliteitshandboek Kartcentrum MAX

Versie: 1.0

Planning van de realisatie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam pagina** | **Programmeur** | **Van** | **Tot** |
| Hoofdpagina (bezoeker) | Joke | 10-06-2016 | 10-06-2016 |
| Inloggen medewerker (bezoeker) | Ad | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
| Inloggen cursist (bezoeker) | Ad | 12-06-2016 | 13-06-2016 |
| Registreren (bezoeker) | Joke | 12-06-2016 | 13-06-2016 |
| Informatie over soort kart activiteiten (bezoeker) | Ben | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
|  |  |  |  |
| Inschrijven op een activiteit(deelnemer) | Ad | 13-06-2016 | 13-06-2016 |
| Uitschrijven van een activiteit (deelnemer) | Ad | 13-06-2016 | 13-06-2016 |
| Overzicht deelnames met kosten (deelnemer) | Ben | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
|  |  |  |  |
| Overzicht van alle activiteiten (medewerker) | Ben | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
| Overzicht deelnemers per activiteit | Joke | 14-06-2016 | 14-06-2016 |
| Activiteit toevoegen (medewerker) | Ben | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
| Activiteit verwijderen (medewerker) | Ad | 12-06-2016 | 12-06-2016 |
|  |  |  |  |
| Uitloggen (deelnemer/medewerker) | Ben | 13-06-2016 | 13-06-2016 |

Realisatie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naam pagina** | **Programmeur** | **Klaar** |
| Hoofdpagina (bezoeker) | Joke | 10-06-2016 |
| Inloggen medewerker (bezoeker) | Ad | 12-06-2016 |
| Inloggen cursist (bezoeker) | Ad | 13-06-2016 |
| Registreren (bezoeker) | Joke | 13-06-2016 |
| Informatie over soort kart activiteiten (bezoeker) | Ben | 12-06-2016 |
|  |  |  |
| Inschrijven op een activiteit(deelnemer) | Ad | 13-06-2016 |
| Uitschrijven van een activiteit (deelnemer) | Ad | 13-06-2016 |
| Overzicht deelnames met kosten (deelnemer) | Ben | 12-06-2016 |
|  |  |  |
| Overzicht van alle activiteiten (medewerker) | Ben | 12-06-2016 |
| Overzicht deelnemers per activiteit | Joke | 14-06-2016 |
| Activiteit toevoegen (medewerker) | Ben | 12-06-2016 |
| Activiteit verwijderen (medewerker) | Ad | 12-06-2016 |
|  |  |  |
| Uitloggen (deelnemer/medewerker) | Ben | 13-06-2016 |

Wijzigingen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Pagina | Programmeur | Van | Tot | Wijziging |
| Activiteit datum en soort wijzigen (medewerker) | Ben | 18-06-2016 | 18-06-2016 | Verwijzing in overzichtspagina activiteiten gemaakt. |

# Bijlage 3: Ticket Onderhoud en beheer

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A1 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Toevoegen activiteiten door medewerker |
| Huidige situatie | Alleen de activiteiten van deze maand zijn vermeld. |
| Nieuwe situatie | Ook de activiteiten voor de nieuwe maand moeten toegevoegd worden. |
| Reden wijziging | Nieuw activiteiten |
| Bijbehorend bestand(en) | cursussen.csv |
| Opmerking |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A2 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Tonen van kart activiteiten aan bezoeker |
| Huidige situatie | De bezoeker ziet nu enkel de naam van de soort activiteiten. |
| Nieuwe situatie | De bezoeker ziet alle informatie van de soort activiteiten.   * naam * prijs * tijdsduur * minimum leeftijd |
| Reden wijziging | Gebruikersgemak |
| Bijbehorend bestand(en) |  |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A3 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Toevoegen nieuwe soorten van activiteit door de medewerker |
| Huidige situatie | Momenteel zijn er maar vier soorten van activiteit waaruit de medewerker kan kiezen. |
| Nieuwe situatie | De medewerker beheert soorten van activiteit. Dit betekent aanpassen, toevoegen en verwijderen van soorten van activiteit. |
| Reden wijziging | Uitbreiding applicatie |
| Bijbehorend bestand(en) | Lijst van nieuwe soorten van activiteit.docx |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A4 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Tonen activiteiten |
| Huidige situatie | Je kan je als deelnemer inschrijven voor alle activiteiten. Onbekend is of de activiteit vol is. |
| Nieuwe situatie | Breid de database uit met een kolom maximaal aantal deelnemers bij de activiteit.  Toon het aantal beschikbare plaatsen per activiteit. Als de activiteit vol is wordt deze wel getoond (rood) maar de deelnemer kan zich niet meer inschrijven. |
| Reden wijziging | Uitbreiding applicatie |
| Bijbehorend bestand(en) |  |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A5 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Activiteiten tonen waarop je kan inschrijven als deelnemer |
| Huidige situatie | Deelnemers zien nu alle activiteiten ook activiteiten die al geweest zijn. Ze kunnen zich nu ook inschrijven voor activiteiten die al geweest zijn. |
| Nieuwe situatie | Deelnemers kunnen zich alleen voor toekomstige activiteiten inschrijven |
| Reden wijziging | corrigeren applicatie |
| Bijbehorend bestand(en) |  |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A6 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Deelnemer-beheer |
| Huidige situatie | Medewerkers hebben nu geen overzicht van alle deelnemers. |
| Nieuwe situatie | Medewerkers kunnen de deelnemers bekijken, verwijderen en wachtwoord resetten. |
| Reden wijziging | Aanpassing applicatie |
| Bijbehorend bestand(en) |  |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticket Onderhoud en beheer** | |
| **Gegevens aanvrager** | |
| Organisatie | Kartcentrum MAX |
| Contactpersoon | De heer Brenninkmeijer |
| E-mailadres | [jBrenninkmeijer@Max.nl](mailto:jBrenninkmeijer@Max.nl) |
| Telefoon | (036) 123 45 67 |
| **Aanvraaggegevens** | |
| Ticketnummer | A7 |
| Datum | 10-02-2017 |
| Naam applicatie | Kartcentrum MAX |
| Prioriteit | Hoog |
| **Wijziging** | |
| Onderwerp | Profiel en wachtwoord |
| Huidige situatie | Deelnemers kunnen na registratie geen gegevens meer inzien of aanpassen |
| Nieuwe situatie | Deelnemers beheren hun eigen gegevens! |
| Reden wijziging | Gebruikers gemak |
| Bijbehorend bestand(en) |  |
| Opmerkingen |  |
| **Afhandeling projectleider** | |
| Naam projectleider | T. Halvers |
| Wijziging goedgekeurd |  |
| Naam uitvoerende applicatieontwikkelaar | Kandidaat |
| Datum afhandeling |  |
| Opmerkingen |  |

# Bijlage 4: Procedureboek Kartcentrum MAX

Template Procedureboek Kartcentrum MAX

Versie: 1.0

Installatie en opstarten applicatie

Installatie en opstarten database

Backup applicatie

Restore applicatie

Vervanging applicatie

Backup database

Restore database

**Installatie en opstarten applicatie**

Uitgangspunt is dat het besturingssysteem en de webserver zijn geïnstalleerd. De applicatie wordt in een map aangeleverd. Hou er rekening mee dat de applicatie (b.v. oude versie) al geïnstalleerd is.

Doe de volgende stappen op uw webserver.

* <noteer de stappen met screenshots>
* …

De applicatie is nu beschikbaar en kan gebruikt worden als de database ook beschikbaar is.

Deze procedure wordt uitgevoerd als de server opnieuw geïnstalleerd wordt of als er een nieuwe versie van de applicatie wordt geleverd. Uitvoerders zijn de applicatiebeheerders van Kartcentrum MAX.

**Installatie en opstarten database**

Uitgangspunt is dat het besturingssysteem en de databaseserver zijn geïnstalleerd. De database wordt aangeleverd als tekstbestand: ‘kartcentrum.sql’.

Voer de volgende stappen op uw databaseserver.

* <noteer de stappen met screenshots>
* …

De database is nu beschikbaar en kan gebruikt worden.

Deze procedure wordt bij de eerste installatie uitgevoerd. Uitvoerders zijn de applicatiebeheerders van Kartcentrum MAX.

**Back-up applicatie**

Maak een kopie van de map ‘C:\wamp64\www\kartcentrum’ en bewaar dit bestand bij uw back-uppen.

Deze procedure wordt uitgevoerd na de eerste installatie van de applicatie en na de installatie van een nieuwe versie van de applicatie. Uitvoerders zijn de systeembeheerders van Kartcentrum MAX.

**Restore applicatie**

Zie onder *Installatie en opstarten applicatie*. Alleen gebruikt u nu niet het aangeleverde bestand maar de laatste versie van uw back-up ‘kartcentrum’.

Deze procedure wordt uitgevoerd als de applicatie niet meer goed functioneert. Uitvoerders zijn de systeembeheerders van Kartcentrum MAX.

**Vervanging applicatie**

Zie onder *Installatie en opstarten applicatie*.

Deze procedure wordt uitgevoerd als er een nieuwe versie van de applicatie wordt aangeleverd. Uitvoerders zijn de systeembeheerders van Kartcentrum MAX.

**Back-up database**

Uitgangspunt is dat de databaseserver is geïnstalleerd en draait.

Voer de volgende stappen op uw databaseserver.

* <noteer de stappen met screenshots>
* …

In de aangegeven directory staat nu het bestand: ‘backup21-01-2016.sql’. Dat is uw full back-up.

**Restore database**

Zorg ervoor dat de databaseserver geïnstalleerd is en draait.

Voer de volgende stappen op uw databaseserver.

* <noteer de stappen met screenshots>
* …

# Bijlage 5: Formaten Kartcentrum MAX

Template Formaten Kartcentrum MAX

Versie: 1.0

**Teksten**

Teksten kunnen op de volgende twee manieren aangeleverd worden.

* Als platte tekst (txt-formaat). In de platte tekst kan de lay-out aangegeven worden tussen []:

[titel ]… [einde titel]

[ondertitel] … [einde ondertitel]

[schuin] … [einde schuin]

[vet] … [einde vet]

* Als Worddocument (docx-formaat). De tekst is dan opgemaakt in Word.

In beide gevallen wordt voor zover mogelijk de tekst naar html omgezet.

**Afbeeldingen**

Afbeeldingen (dus ook foto’s) worden in het formaat

* png (Portable Network Graphics)
* gif (**G**raphics **I**nterchange **F**ormat)
* <invullen>

Maximale grootte van de afbeeldingen is: <invullen> pixels.

Grootte logo: <invullen>

Aspect ratio: <invullen>

**Tabulaire gegevens**

Tabulaire gegevens worden in csv-formaat (Comma Separated Values)aangeleverd. Dit formaat is te maken met Excel.

# Bijlage 6: Archief Kartcentrum MAX

Template Archief Kartcentrum MAX

Versie: 1.0

**Archiveren**

Uitgangspunt bij het archiveren is, dat er een besturingssysteem aanwezig is of een virtual machine ingericht kan worden, waarop de programma’s in het archief kunnen draaien.

Voer de opdrachten uit het procedureboek uit:

* Back-up database (snapshot deel 1)
* Back-up applicatie (snapshot deel 2)

Bewaar tevens de huidige web- en databaseserver. Nieuwe versies kunnen nieuwe problemen veroorzaken. De back-up bestand/map vormen het archief en dienen opgeslagen te worden voor later gebruik.

**Archief gebruiken**

Uitgangspunt bij het archief gebruiken is, dat er een besturingssysteem aanwezig is of een virtual machine ingericht kan worden, waarop de programma’s in het archief kunnen draaien.

Om het archief te kunnen gebruiken moet ook de web- en databaseserver geïnstalleerd worden

* <noteer de stappen met screenshots>
* …

De applicatie en de database staan nu in de stand van het moment van archivering en kunnen gebruikt worden.