

Karriereportal

Vedrørende diskusjon om ny egenutviklet portal for karriereutvikling. Dette notatet beskriver verken for eller i mot **egenutvikling** vs **anskaffelse av sky- eller hostede tjenester**. Notatet beskriver overordnet hvilke tema som må vurderes og adresseres før en ny tjeneste lanseres. Det meste er mulig å få såfremt man har tilstrekkelige budsjetter.

Profesjonalitet

HSN må og skal oppfattes profesjonelt, både for eksterne og interne aktører. Når vi lanserer nye tjenester er det forventninger om en profesjonell forvaltning av tjenesten. Tjenesten skal oppleves profesjonell, dvs den skal ha et godt designet brukergrensesnitt (etter kjente normer for godt UX-design) og den skal være stabil og integrert. God og tilstrekkelig sikkerhet er en forutsetning. Når hendelser med tjenesten oppstår må HSN ha et apparat i beredskap som kan håndtere hendelsene.

UX = "user experience"

Sikkerhet

Webtjenester må både være sikre og oppleves sikre. Dersom HSN har svakheter i sikkerheten i våre tjenester vil det ha konsekvenser for HSN's rykte og renommé. Programmering av sikre webtjenester er utfordrende og krever kompetanse. Profesjonelle utviklingsmiljøer har som regel dedikert kompetanse på sikkerhet som i samarbeid med utviklere bistår med å utvikle sikre tjenester.

Det skal også gjennomføres ROS analyse før ny tjeneste settes i produksjon. Dette er uavhengig om tjenesten er utviklet selv eller anskaffet.

Brukere og passord

Forvaltning av brukere og passord i tjenesten er viktig. HSN tjenester skal integreres mot Feide for å redusere risiko for passord på avveie. Dette gjelder for personer som har en IT-brukerkonto i UH-sektoren. For andre brukere må tjenesten tilby konto og passordtjeneste som er forsvarlig. Sosiale tjenester som f.eks Google og Facebook tilbyr autentisering mot deres tjenester. Det er pga sikkerheten, ikke ønskelig at en ny HSN tjeneste skal registrere nye brukere og passord i tjenesten. Autentisering mot Feide, Facebook og Google er å foretrekke for en slik tjeneste.

Dokumentasjon

Tjenesten må være dokumentert. Det er flere typer dokumenter.

- brukerdokumentasjon, dokumentasjon av funksjonalitet

- dokumentasjon av koden, hvordan tjenesten er kodet
- dokumentasjon av deployment, hvordan tjenesten produseres
- driftsdokumentasjon
 - hvordan er tjenesten skrudd sammen i driftsmiljøet, komponenter og hvordan komponenter snakker sammen (protokoller osv)
 - sikkerhet (intern sikkerhet, systempassord osv)

Forvaltning og nye versjoner

Når tjenesten er i produksjon skal den forvaltes. Forvaltning består av:

- feilretting og patching av versjonen som er i produksjon
- planlegging og koding av nye releaser
- håndtering av brukermiljøer, dvs koordinering og prioritering av ny funksjonalitet

Deployment av nye versjoner

Både versjon 1.0 og senere versjoner må kunne deploies av driftspersonell. Det betyr at en driftsressurs må kunne sette tjenesten i produksjon uten at utviklere bistår. Sammensatte webtjenester er komplekse å sette i produksjon. F.eks skal en ny database initieres med tabeller og relasjoner.

Test og utvikling

Deployment av nye versjoner skal gjennom et testmiljø før den settes i produksjon. Produksjonssetting av nye versjoner er en risiko, og utviklere må følge etablerte prosedyrer for å redusere risikoen for feil når ny kode settes i produksjon.

Backup av data

Når tjenesten er i produksjon skal det tas backup av data regelmessig. Det er også nødvendig å etablere en plan og dokumentasjon av recovery av tjenesten dersom det blir nødvendig.

Kompetanse og ressurser

Tjenesten er kodet i PHP og med MySQL som database. Det er benyttet et PHP rammeverk Laravel. IT-avdelingen er det få ressurser med utviklerkompetanse og spesielt PHP kompetanse. Medarbeidere som har slik kompetanse er allerede allokert inn i andre prioritert oppgaver. Egenutvikling av tjenester er heller ikke et prioritert område for IT-avdelingen. IT-avdelingens styrke er blant annet integrasjon av tjenester.

SLA

Tjenester av en viss størrelse og betydning bør ha egen Service Level Agreement (SLA). En SLA dokumenterer og avtaler/regulerer en tjeneste og servicegrad. Det betyr selvfølgelig at de som skal levere tjenestene må være i stand til å levere tjenestene. Hvis portalen går ned i løpet av en arbeidsdag, når skal arbeidet med feilretting starte? I helgen? Hva sier SLA om

nye versjoner og varsling om nye versjoner? Hvem skal sette nye versjoner i produksjon? Krav til driftsmiljø og leveranse av driftsmiljø? Forutsetninger for å levere tjenesten osv.

Kostnader

Begrepet TCO (Total Cost of Ownership) benyttes ofte i beregning av kostnader for en tjeneste. Jeg skal ikke beregne kostnaden for denne tjenesten, men hvis vi tar til vurdering alle elementer over vil som regel en skybasert tjeneste være rimeligere (under visse forutsetninger). IT-avdelingen ved HSN har ikke et tilstrekkelig miljø for egenutvikling og det vil være for kostbart å bygge opp. Det må også vurderes om tjenesten er så vesentlig og viktig for HSN, samt om den er så spesiell at den ikke kan anskaffes som skytjeneste om man vurderer å etablere egenutvikling av den.