

Rebecca Broens, Beau Taapken, Michael van den Heuvel, Giel Merkelbach

  Comp-U-Service | 27 maart 2017

Onderhoudsprocedures

Beheer

# Voorwoord

Dit document is onderdeel van het Middenpolder project. Wij, van Comp-U-Service, hebben dit document opgesteld om verdere informatie te bieden aan het Middenpolder ziekenhuis over de onderhoud procedures van de nieuwe systemen. Dit document is geschreven door Giel Merkelbach, Michael van den Heuvel, Beau Taapken en Rebecca Broens, va het Comp-U-Service team, op 27 maart 2017.

Inhoud

[Voorwoord 1](#_Toc479067627)

[Inleiding 1](#_Toc479067628)

[Onderhoud- en beheerprocedure 3](#_Toc479067629)

[Installatieprocedures 3](#_Toc479067630)

[Incidentafhandeling 3](#_Toc479067631)

[Wijzigingsprocedures 3](#_Toc479067632)

[Contentbeheerprocedure 4](#_Toc479067633)

[Welke gegevens horen tot de content 4](#_Toc479067634)

[Hoe gaan we om met de gegevens 4](#_Toc479067635)

[Hoe worden de veranderingen gearchiveerd 4](#_Toc479067636)

[Content beheerder 4](#_Toc479067637)

[Archiveringprocedure 5](#_Toc479067638)

[Archivering wijze 5](#_Toc479067639)

[Back-Up 5](#_Toc479067640)

[Restore 5](#_Toc479067641)

[Nawoord 6](#_Toc479067642)

# Inleiding

Het doel van dit document is om verdere informatie te bieden over het onderhoud van de toekomstige systemen. Dit document is bedoeld voor de toekomstige beheerders van de systemen. In het eerste hoofdstuk valt er informatie te vinden over de procedures van het onderhoud en beheer. Onder andere installatieprocedures, wijzigingsprocedures, rollen en security. De procedures voor het content beheer staan beschreven in het tweede hoofdstuk van dit document. Daarnaast staat in het derde hoofdstuk de procedures voor archivering. En tot slot komt het nawoord met onze contactgegevens.

# Onderhoud- en beheerprocedure

### Installatieprocedures

Voor meer informatie over de installatieprocedures leest u de installatiehandleiding.

### Incidentafhandeling

De wijze waarop een afwijking van het normaal functioneren van de applicaties moet worden geregistreerd en welke acties er daarna moeten worden ondernomen zijn dat als de applicatie op een of meerdere computers niet werkt zoals de applicatie hoort te werken wordt dit aangegeven aan een extern helpdeskbedrijf via een incidentmeldingsformulier wat in een word-bestand kan worden ingevuld en via daarna via een mail wordt verstuurd. Dit bedrijf zal u dan verder helpen met het proberen op te lossen van een probleem. Als het hun niet lukt zullen ze ons zo snel mogelijk contacteren.

Voor het incidentmeldingsformulier opent u het bestand incidentmeldingsformulier.docx wat u daarna kunt gaan invullen.

### Wijzigingsprocedures

De formaliteiten die er zijn om een wijziging door te voeren van aanvraag, voorstel, goedkeuring, uitvoering tot ingebruikname, zijn dat het wijzigingsaanvraagformulier moet worden ingevuld en die moet worden doorgestuurd naar de baas die het daarna doorleest en een handtekening neerzet als de wijziging goedgekeurd word door hem, zodat het altijd door de baas goedgekeurd is. Wanneer de baas dit formulier heeft ondertekent wordt de aanvraag doorgestuurd naar ons bedrijf waar wij de benodigde aanpassingen maken zodat de aanvraag in de applicatie wordt verwerkt.

Voor het wijzigingsaanvraagformulier opent u het bestand wijzigingsaanvraagformulier.docx wat u daarna kunt gaan invullen.

### Rollen

Er zijn verschillende personen geautoriseerd tot het verlenen van goedkeuringen, aanbrengen van wijzigingen in het systeem, aanbrengen van wijzigingen in de content, aanbrengen van wijzigingen in de rechten, kwaliteitscontrole, etc. zijn deze personen ondergebracht in rollen. Deze rollen krijgen mensen aangewezen en doen wat de rol als functie heeft.

Binnen het bedrijf zijn meerdere rollen belangrijk in de onderhoudsprocedure zoals de content management. Deze rol doet bijvoorbeeld wijzigingen binnen de applicatie maken als deze veranderingen nodig heeft. Als de rol zijn functie niet doet dan worden er gesprekken gehouden met de persoon binnen deze rol vanwege dat de functie niet word uitgevoerd.

Een ander voorbeeld is de Logistiek binnen het ziekenhuis. Deze rol plant en organiseert binnen het bedrijf en houdt de uitgave van het bedrijf bij. Als deze rol zijn functie niet doet dan worden er gesprekken gehouden met de persoon binnen deze rol vanwege dat de functie niet word uitgevoerd.

### Security

Er zijn ook verschillende personen geautoriseerd tot de security voor het ziekenhuis. Deze mensen hebben toegang tot de server, de database, de content en op welke wijze deze wordt beschermt. Deze security heeft het ziekenhuis nodig zodat het niet makkelijk gehackt kan worden.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Configuratie  managment | Content  management | Eigenaar | Staffunctionaris | Logistiek | Applicatieontwikkelaars |
| RFC goedkeuren | Ja | Nee | Nee | Nee | Nee | Nee |
| Incident beheren | Nee | Nee | Nee | Nee | Ja | Nee |
| RFC accepteren | Ja | Nee | Nee | Nee | Nee | Nee |
| Incident accepteren | Nee | Nee | Nee | Nee | Ja | Nee |
| Wijzigingen in het systeem maken | Ja | Nee | Nee | Nee | Nee | Ja |
| Wijzigingen in de applicatie maken | Nee | Ja | Nee | Nee | Nee | Ja |
| Kwaliteitscontrole | Ja | Ja | Ja | Ja | Nee | Ja |
| Wijzigingen maken in rechten | Ja |  | Nee | Nee | Nee | Nee |
| Toezicht houden op staff | Nee | Nee | Nee | Ja | Nee | Nee |
| up to date houden security van content | Nee | Ja | Nee | Nee | Nee | Nee |
| up to date houden security van Systeem | Ja | Nee | Nee | Nee | Nee | Nee |
| Het plannen en organiseren | Nee | Nee | Ja | Nee | Ja | Nee |

Als het ziekenhuis gehackt zou worden, dan moet er maatregelen zijn tegen deze hackers zo deze niet alle informatie van het systeem kan krijgen. Ook moeten er goede en up to date antivirussen zijn op alle computer binnen het bedrijf zodat er weinig kans is dat de computer een virus gaat krijgen. Verder komt er ook een beveiligd netwerk die moeilijk gehackt kan worden vanwege deze beveiliging.

### Procedures

De procedures van de onderhoud en het beheer zijn gerelateerd aan het SLA

# Contentbeheerprocedure

## Wat behoort tot content

Alles rondom de applicatie en in de applicatie behoort tot content. Deze inhoud kan informatie bieden aan zowel de klant als het bedrijf. De content heeft relaties met verschillende vakgebieden, daarom is content een vrij breed begrip.

## Contentbeheerders

De content zal beheerd worden door een aangewezen groep. De content is van groot belang, hierdoor is het noodzakelijk om procedures op te stellen. Er wordt zorgvuldig om gegaan met de content, hiervoor zijn beheerders nodig. De applicatieontwikkelaars op de ICT-afdeling zullen verantwoordelijk zijn voor het ontvangen en beheren van de content.

## Het omgaan met content

Zoals eerder vermeld, wordt er zorgvuldig omgegaan met de content binnen het bedrijf. De beheerders zijn hiervoor aansprakelijk. Verder verwachten we van de medewerkers dat zij hun beentje bijdragen in het veilig stellen van de content.

Wanneer er een verandering plaatsvindt zal dit zorgvuldig gedocumenteerd worden. Ook de documentatie van de content zal op een veilige en structurele manier bewaard worden.

## Ontvangen van content

Er wordt verwacht dat de content via veilige hulpmiddelen worden vervoerd of ontvangen. De content wordt ontvangen wanneer een nieuwe versie klaar staat van de content. Bij ieder nieuwe versie wordt er gedocumenteerd wat er is ontvangen, wanneer het is ontvangen en wie deze content ontvangen heeft. Verder is het noodzakelijk dat er een aannamebewijs wordt ondertekend wanneer een medewerker content ontvangt.

## Bewaren van content

De content van het programma zal bewaard worden op de veilige locatie binnen het bedrijf. Verder worden er back-ups bijgehouden van de huidige content. Dit heeft als doel om het verliezen van content te voorkomen. De content wordt ontvangen op het bedrijf in een betrouwbare ruimte.

Wanneer er wijzigingen aangebracht moeten worden aan de content, dan worden deze genoteerd en gedocumenteerd. De beheerders van de content zijn hier verantwoordelijk voor. Verder is het noodzakelijk dat er een back-up bijgehouden wordt van huidige content. Voordat de aanpassingen online mag worden gezet, is het van belang dat deze eerst doorgrondig getest wordt.

# Archiveringprocedure

Het is belangrijk dat alle wijzigingen worden gearchiveerd om zo het gemakkelijk te houden wie, wat en wanneer iets is gebeurd of is gedaan. Het is belangrijk dat dit dan ook voor meerdere mensen op dezelfde manier zal gaan.

### Archivering wijze

De gebruikelijke wijze om iets te archiveren is om dit in de standaard template te zetten die te vinden valt in de sjablonen map. Hier vult u de nodige gegevens in. De gegevens opgesomd zijn: wie, waar, wanneer (datum en tijd), voorval en desnoods opmerkingen. Dit bestand dient daarna opgestuurd te worden naar de administratie waarna zij dit bestand in de gebruikelijke map zetten.

### Back-Up

Zodra er een Back-Up is uitgevoerd of uitgevoerd moet worden dan wordt dit op de gebruikelijke wijze gedaan. Wel is het belangrijk dat het op de wijze gedaan wordt zoals bij de archivering wijze. De enige stap die er nog bij komt is het invoeren van de versie. Het is dus van groot belang dat er wordt gearchiveerd naar welke versie de database en het systeem is teruggezet. Ook dit wordt weer opgestuurd naar de administratie en zij handelen de Back-Up archiveringsprocedure af.

### Restore

Bij de restore geld eigenlijk hetzelfde als bij de Back-Up. De gebruikelijke stappen worden gevolgd en er word nog een opmerking bij gezet naar welke versie je hebt gerestored met de reden daarbij geschreven. Ook dit word verder afgehandeld door de admnistratie.

# Nawoord

We hopen dat dit document u voldoende geïnformeerd heeft over de onderhoudsprocedures van de nieuwe applicaties. Heeft u opmerkingen en/of vragen? Dan horen wij deze graag. U kunt ons contacteren op een van deze onderstaande mailadressen:

|  |
| --- |
| * [michael.van.den.heuvel@fronter.summacollege.nl](mailto:michael.van.den.heuvel@fronter.summacollege.nl) |
| * [beau.taapken@fronter.summacollege.nl](mailto:beau.taapken@fronter.summacollege.nl) |
| * [giel.merkelbach@fronter.summacollege.nl](mailto:giel.merkelbach@fronter.summacollege.nl) |
| * [rebecca.broens@fronter.summacollege.nl](mailto:rebecca.broens@fronter.summacollege.nl) |