x

Rebecca Broens

  Summa College | 4 september 2017

Onderhoudsprocedures

Beheer

# Voorwoord

Dit document deelt onderdeel aan van het voorbereiden op de toekomstige examen OHA. Dit document kan gebruikt worden als sjabloon wanneer er een onderhoud procedure geschreven moet worden. Het doel van het document is de klant te informeren over de onderhoud procedures van de nieuwe systemen. Dit document is geschreven door Rebecca Broens, van het Comp-U-Service team, op 4 september 2017.

Inhoud

[Voorwoord 1](#_Toc478373189)

[Inleiding 1](#_Toc478373190)

[Onderhoud- en beheerprocedures 2](#_Toc478373191)

[Contentbeheerprocedures 3](#_Toc478373192)

[Archiveringprocedures 4](#_Toc478373193)

[Nawoord 5](#_Toc478373194)

# Inleiding

### Doel van het document

# Incidentbeheer

## Doel

Het is van belang dat de klanten geholpen kunnen worden wanneer er een incident voordoet. We maken gebruik van enkele ITIL-procedures die in dit proces structuur weergeven. Het doel van incidentbeheer is om enige incidenten zorgvuldig en vlug af te kunnen handelen, hierdoor zal de kwaliteit van de werkzaamheden vooruitgaan.

## Reikwijdte

Het proces van een incident begint bij de klant, zij hebben enige vragen en/of opmerkingen over het product. Het eerste aanspreekpunt zal de helpdesk zijn, zij nemen telefoontjes aan en documenteren de stappen die zij verlopen hebben. Wanneer een incident geëscaleerd wordt, dan worden de desbetreffende systeem- en/of netwerkbeheerders erbij gehaald.

## Verantwoordelijkheden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klant | Helpdeskmedewerker | Ontwikkelaars |
| Contact opnemen met helpdesk wanneer er een incident is onstaan | Voldoende informatie uit de klant halen over het incident | Geëscaleerde incident opvangen en oplossen |
| Juiste informatie meegeven aan de helpdesk | Informatie registreren en archiveren | Oplossingen documenteren en opslaan in het archief |
| Medewerken met de helpdesk | Incident escaleren wanneer dit van toepassing is | Contact opnemen met helpdesk wanneer het incident is opgelost |
|  | De klant op de hoogte brengen van de status van het incident |  |

De helpdeskmedewerker is verantwoordelijk voor het opvangen en het correct archiveren van juiste informatie. Het is aan de helpdeskmedewerker om voldoende informatie te verzamelen over het incident voordat deze geëscaleerd zal worden. Verder is het belangrijk dat zij contact houden met de klant totdat het incident afgerond is. Wanneer het incident langer zal duren dan verwacht, dan is het aan de helpdeskmedewerker om dit door te communiceren met de klant.

Wanneer een incident geëscaleerd wordt, dan wordt het incident afgehandeld door een systeem- en/of netwerkbeheerder. Zij zijn verantwoordelijk voor het incident op te lossen, documenteren van de stappen en dit door communiceren met de helpdesk. Hierdoor zal de helpdesk contact op kunnen nemen met de klant om ervoor te zorgen dat zij op de hoogte zijn van de status.

We verwachten van de klant dat zij de helpdesk bellen wanneer er een incident is ontstaan, verder nemen wij aan dat de klant de helpdesk niet zal misbruiken. Ook is het fijn dat de klant medewerking toont wanneer de helpdesk hier tot vraagt.

## Incidentenformulier

Hieronder ziet u het incidentenmeldingsformulier die gebruikt zal worden wanneer de klant een incident wilt melden:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Incidentenformulier | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Datum melding | : |  |  |
|  | Melder (Voor- en achternaam) | : |  |  |
|  | Functie/afdeling/locatie | : |  |  |
|  | Personeelsnummer | : |  |  |
|  | Telefoon Nr. | : |  |  |
|  | E-mailadres | : |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Datum incident | : |  |  |
|  | Tijdstip incident | : |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Toelichting incident | : |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | Ernst | : |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Contentbeheerprocedure

## Functie flowchart

In bijlage 2 ziet u een flowchart die het proces omschrijft van het aannemen van de content, verder informatie over deze procedure staat onder beschreven.

## Doel

In dit hoofdstuk zullen wij verdere informatie bieden over het proces content management. Het doel van content management is om ervoor te zorgen dat we op een gestructureerde, planmatige en doelmatige wijze om te gaan met het ontvangen, beheren en verwerken van content. Onder content verstaan we alle ‘inhoud’ van een applicatie. Dat gaat verder dan alleen bijvoorbeeld records in een database maar ook broncode, lettertype bestanden enz.

## Wie ontvangt, beheert de content

De servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor de klant die een dienst wil afnemen van de ICT organisatie. Dat geldt voor aanvragen, storingen, gebruikersvragen maar dus ook voor het aanleveren van content. Er wordt verwacht dat de content doormiddel van veilige hulpmiddelen vervoerd of ontvangen zullen worden. U kunt hierbij denken aan beveiligde usb’s of harde schijven.

De content zal tijdens onze werkuren ontvangen worden, uiteraard kan er altijd een uitzondering zijn indien er een noodgeval is. Wanneer er content is ontvangen, wordt dit genoteerd door ons. We houden een lijst bij met wanneer de content ontvangen is, wie het heeft overgedragen, wat de content inhoud, hoe de content is vervoerd en waar de content nu te vinden is. Deze lijst zal in ons archief staan, meer informatie over hoelang deze bewaard worden is terug te vinden in de archiveringprocedure.

Verder is het noodzakelijk dat er een aannamebewijs wordt ondertekend wanneer een medewerker vertrouwelijke content ontvangt. De servicedesk medewerker dient dus van het proces content beheer op de hoogte te zijn en zorgt ervoor dat er een overdracht formulier wordt ondertekend. Vertrouwelijke content wordt ontvangen in een overdrachtsbijeenkomst waarbij de projectleider aanwezig is.

## Wat mogen, willen we ontvangen

Onze ICT-organisatie zal verantwoordelijk zijn voor de applicaties die wij aanleveren aan de klant, hierdoor ontvangen wij alleen content die te maken hebben met de applicaties die wij ondersteunen. Eventuele content die bestemd is voor zo’n ‘unsupported’ wordt dan ook niet door ons in behandeling genomen of door ons ontvangen.

## Waar ontvangen, bewaren we content

De ontvangen en huidige content wordt gearchiveerd in een Content Management System, CMS, applicatie. Ons uitgangspunt is dat de content altijd vindbaar moet zijn en dat er geen onbevoegde mensen bij de content kunnen komen.

Er wordt een back-up van de huidige content bijgehouden, deze wordt dagelijks bijgewerkt. Dit heeft als doel om het verliezen van content te voorkomen. Wanneer er wijzigingen aangebracht moeten worden aan de content, dan worden deze gedocumenteerd en gearchiveerd. Verder is het noodzakelijk dat na een wijziging de back-up wordt bijgewerkt. Voordat de aanpassingen online mag worden gezet, is het van belang dat deze eerst doorgrondig getest wordt.

## Wat doen we met content na gebruik

Nadat content is geïmplementeerd in een applicatie of systeem is het verstandig de content nog een geruime tijd te bewaren voor het geval er wijzigingen of fouten zijn of rapportage nodig is. In samenspraak met de klant kun je bepalen hoe lang die termijn moet zijn. Denk dan aan minstens een maand of 4. Gedurende deze periode is het dus mogelijk de originele aangeleverde content te restoren mocht dat nodig zijn.

## Wanneer ontvangen, beheren, vernietigen we content

Nadat content is geïmplementeerd en de bewaarperiode is verstreken zonder dat er nieuwe incidenten zijn gemeld kan de content worden verwijderd. Het wordt verwijderd uit bijvoorbeeld een CMS. Mocht er nog een opslagmedium in het bezit van de ICT-organisatie, dan wordt die teruggegeven aan de aanvrager (de klant).

# 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 wordt verder afgehandeld door de administratie.

# Nawoord

Hopelijk heeft dit document u voldoende kunnen informeren over de onderhoud procedures. Heeft u enige vragen en/of opmerkingen over de bovenstaande procedures, dan horen wij deze graag. U kunt ons contacteren op het onderstaande mailadres:

* [contact@comp-u-service.com](mailto:contact@comp-u-service.com)

# Bijlage 1: functie flowchart incidentbeheer

# 

# Bijlage 2: functie flowchart content beheer

