



O- en T-omgeving On Demand (OToD)

Informatie, Gebruik en Verantwoordelijkheden



Datum
7 mei 2018

Auteur
Jochem Bermon
06 15854103
jochem.bermon@uwv.nl

Ons kenmerk
-

Pagina
2 van 16

Status
Definitief

Versie
1.5

Versiebeheer

| Versie | Datum | Wijzigingen | Auteur |
|--------|------------|--|---------------|
| 0.1 | 8-2-2013 | Initiële versie | Robert Koote |
| 0.2 | 14-3-2013 | Verwerken review commentaar | Robert Koote |
| 0.3 | 21-3-2013 | Verwerken review commentaar | Robert Koote |
| 0.4 | 17-4-2013 | Herziening documentstructuur | Robert Koote |
| 0.5 | 15-8-2013 | Aanvullingen, aanpassingen | Ferry Runkat |
| 0.6 | 16-8-2013 | Interne review | Jochem Bermon |
| 0.7 | 13-9-2013 | Na review Rob Pel | Jochem Bermon |
| 0.8 | 16-9-2013 | Revisie | Rob Pel |
| 0.9 | 16-9-2013 | Review Rob Pel | Jochem Bermon |
| 1.0 | 18-9-2013 | Definitief | Jochem Bermon |
| 1.1 | 10-12-2014 | Concept. Geen wijzigingen in proces, alleen verduidelijkingen aangebracht. | Jochem Bermon |
| 1.2 | 6-3-2015 | Review opmerkingen verwerkt. Geen wijzigingen in proces, alleen verduidelijkingen aangebracht. | Jochem Bermon |
| 1.3 | 24-4-2015 | Definitief | Jochem Bermon |
| 1.4 | 20-03-2017 | Software licentie | Roel Swierts |
| 1.5 | 7-5-2018 | Toevoegingen: DB-hotel, MQ-hotel, AVG, voorwaarden oplevering servers, doorlooptijden (uitgebreid met gemiddelde doorlooptijd) | Jochem Bermon |



Status
Definitief

Versie
1.5

Datum
7 mei 2018

Auteur
Jochem Bermon
06 15854103
jochem.bermon@uwv.nl

Ons kenmerk
-

Pagina
3 van 16

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| VERSIEBEHEER | 2 |
| 1. WAT IS OTOD? | 4 |
| 2. BEHEER OTOD..... | 5 |
| 2.1. AANVRAGEN NIEUWE OTOD SERVERS | 6 |
| 2.2. GEBRUIKEN OTOD SERVERS..... | 7 |
| 2.3. AANPASSEN OTOD SERVERS | 7 |
| 2.4. BEHEREN OTOD SERVERS..... | 8 |
| 2.4.1. Incidentenbeheer OTod | 8 |
| 2.4.2. Configuratiebeheer OTod servers | 9 |
| 2.4.3. Back-up beheer OTod servers..... | 10 |
| 2.5. BEËINDIGEN OTOD SERVERS | 10 |
| 2.6. DOORLOOPTIJDEN | 11 |
| 2.7. AANVULLENDE DIENSTVERLENING | 11 |
| 3. FINANCIËLE AFHANDELING GEBRUIK OTOD RESOURCES | 12 |
| 4. VERANTWOORDELIJKHEDEN OTOD BEHEER EN GEBRUIK..... | 13 |
| 5. BEHEER EN INRICHTING PRINCIPES | 15 |

1. Wat is OToD?

Sinds mei 2013 is de OToD omgeving operationeel voor gebruik door het UWV. De OToD omgeving is een private UWV Cloud voor ontwikkel- en testomgevingen. Het belangrijkste verschil met de 'reguliere' Ontwikkel en Test omgevingen, die worden beheerd door IBM-TAB, is dat UWV zelf verantwoordelijk is voor de inrichting en beheer van de servers binnen de OToD omgeving.

De OToD omgeving wordt door het OToD beheer team (TSC) beheerd. OToD beheer is de verantwoordelijke partij voor de verwerking van aanvragen, wijzigingen en beëindiging van OToD servers. Naast deze primaire zaken zorgt OToD-beheer ook voor toegang tot de OToD servers, de administratieve verwerking hiervan en verzorgt de installatie van noodzakelijke patches en upgrades op de besturingssystemen binnen de OToD omgeving.

Samengevat voert OToD beheer de volgende zaken uit:

- beschikbaar stellen servers
- configuratie OS
- installatie van standaard middleware volgens de UWV standaard software stack. De middleware wordt niet geconfigureerd opgeleverd.
- user beheer op OS niveau
- patching van het OS
- afhandelen van incidenten en service requests binnen de OToD omgeving (t/m OS niveau)
- Beheer database-hotel (niet applicatie specifiek)
- Beheer MQ-hotel (niet applicatie specifiek)

De vragende UWV afdeling is zelf verantwoordelijk voor het installeren, configureren en patching van de UWV-applicatie en de daarbij behorende middleware. Ook dient het beheer hierop vooraf ingeregeld te zijn. Zonder ingericht beheer zal de OToD-omgeving niet opgeleverd worden. De keuzen zijn om deze zelf, door de software leverancier en/of door IBM-TAB uit te (laten) voeren.

Naar aanleiding van de invoering van de AVG is het niet toegestaan om binnen de UWV Ontwikkel- en Testomgevingen productie-data te hosten. Bij constatering dat er toch productie-data aanwezig is op de OToD-omgeving, zal er een datalek gemeld worden en zal de omgeving stil gelegd worden.

Dit document is opgesteld om duidelijkheid te geven op vragen als:

- Wat is OToD?
- Wat wordt door OToD beheer gedaan en wat niet?
- Wie is waarvoor verantwoordelijk binnen de OToD Cloud?

In de volgende hoofdstukken wordt dit in detail behandeld.

2. Beheer OToD

Het beheer van de servers in de OToD omgeving wijkt af van het beheer van servers in de reguliere Ontwikkel- en Testomgeving.

Het OToD beheerteam van het TSC is verantwoordelijk voor het verzorgen van servers in de OToD cloud en de toegankelijkheid tot de OToD cloud.

Belangrijk: de aanvrager van servers in de OToD cloud is verantwoordelijk voor de installatie, configuratie en optimalisatie van de UWV applicaties op de toegewezen servers, alsmede het beheren van lokale applicatie rechten en rollen op die servers. Alsmede voor het beheer van de AVG proof testdata.

Het beheer op de OToD omgeving is daarmee anders dan server beheer door de afdeling IBM Technisch Applicatie Beheer (IBM-TAB). OToD-beheer en de afdelingen/teams die gebruik maken van de OToD faciliteiten delen de beheertaken, zoals beschreven in Tabel 1: Overzicht Beheer verantwoordelijkheden hoofdstuk 4 'Verantwoordelijkheden OToD beheer en gebruik'. Voor het opleveren van de OToD servers aan de aanvrager dient aangetoond te zijn dat het volledige beheer is belegd op de aangevraagde servers. Hiervoor is het document op het OToD portaal te gebruiken.

In de volgende paragrafen zullen de facetten van het beheren van OToD worden beschreven (zie figuur 1). Tevens zullen de doorlooptijden behandeld worden.



Figuur 1: Facetten OToD gebruik

2.1. Aanvragen nieuwe OToD servers

Alle OToD servers, met de gewenste besturingssystemen, standaard middleware, toegang, etc. worden aangevraagd via het OToD-portaal.

Het portaal is te benaderen via de volgende link: <https://otod.ba.uwv.nl>.

Voor aanvragen dient het aanvraagformulier ingevuld te worden. In het formulier dient minimaal de volgende informatie verstrekt te worden:

- Gewenste naam van de OToD ontwikkel- of test-omgeving.
- Gewenste startdatum en de termijn waarin de OToD servers gebruikt zullen worden. Aanvragen dienen 4 weken van te voren aangemeld te worden. In overleg kan hiervan afgeweken worden.
- Opgave van contactperso(o)n(en) en beheerder(s) van de aangevraagde servers.
- Opgave van de gewenste groepen (usergroups) die moeten worden aangemaakt in het DEV en/of TEST domein.
- Welke gebruikers toegang moeten krijgen tot het DEV en/of TEST domein. Binnen OToD wordt er gebruik gemaakt van de PUIK naamgeving conventie. Ook moet worden aangegeven in welke DEV en/of TEST groepen (usergroups) de gebruikers moeten worden geplaatst.
- Schematisch overzicht van de applicatie/ontwikkel omgeving met benodigde resources.
- Opgave van vereiste OS en middleware inclusief versie. NB: Open VMS wordt niet ondersteund binnen de OToD cloud.
- Kostenplaats t.b.v. de doorbelasting.
- Akkoord van de kostenplaatshouder voor deze aanvraag.
- Akkoord van ICT licenties voor het installeren van software- en/of middleware producten.
- Bevestiging dat het beheer van de middleware en UWV applicatie volledig is belegd onder vermelding van de uitvoerende partij.
- Bevestiging dat het beheer van AVG proof testdata is ingericht (geen productie-data in de OToD omgeving).

Bij elke aanvraag neemt een OToD beheerder contact met u op om de aanvraag door te nemen en om de mogelijke OToD dienstverlening te bespreken. Hier wordt vanaf geweken indien de aanvrager reeds eerder een aanvraag heeft gedaan. Op verzoek kan er een offerte afgegeven worden.

Wanneer de aangevraagde OToD omgeving is ingericht volgens de opgegeven specificaties, zal OToD-beheer de aanvrager verzoeken de ingerichte OToD ontwikkel of test omgeving te controleren en, indien het voldoet, te accepteren. Tot aan de acceptatie van de ingerichte omgeving binnen de OToD Cloud, is OToD-beheer verantwoordelijk voor de configuratie en het

beheer van de server, het OS en de niet-afgeconfigureerde middleware volgens de standaard software stack.

Zodra de ingerichte omgeving binnen de OToD Cloud is geaccepteerd door de aanvrager en deze in gebruik kan worden genomen door de gebruikers, zijn de gebruikers zelf verantwoordelijk voor de configuratie van UWV applicaties, middleware, besturingssystemen en lokale rechten en rollen binnen de UWV applicatie.

Zie hoofdstuk '2.6 Doorlooptijden' voor de doorlooptijden van een aanvraag (oplevering OS en standaard middleware).

Communicatie omtrent de aanvraag:

- Vragen m.b.t. de aanvraag kunnen per mail, telefonisch of in persoon gesteld worden aan OToD beheer (ICT.TSctotem@uwv.nl)
- Statusveranderingen van de aanvraag worden middels e-mail doorgegeven aan de aanvrager en/of opgegeven contactpersonen

Binnen de OToD Cloud zijn alleen de UWV Standaard Technische Software Stacks (STSS) beschikbaar. Indien nodig, met akkoord van CTO, wordt hiervan (mits onderbouwd) afgeweken.

2.2. Gebruiken OToD servers

Bij de aanvraag van OToD servers dient aangegeven te worden wie de beheertaken van de UWV applicatie op de toegewezen OToD servers gaat uitvoeren. OToD beheer maakt hiervoor accounts aan.

Specifieke configuratie van besturingssystemen en middleware of installatie van additionele applicaties buiten de UWV standaard software stack om wordt niet door OToD beheer uitgevoerd. Dit kan uitgevoerd worden door de vragende partij, applicatie leverancier en/of IBM-TAB (d.m.v. projectondersteuning).

Een overzicht van de taakverdeling en verantwoordelijkheden is te vinden in hoofdstuk '4 Verantwoordelijkheden OToD beheer en gebruik'.

2.3. Aanpassen OToD servers

Wijzingen van een bestaande aanvraag dienen via de [OToD-portaal](#) doorgegeven worden. Op dit formulier wordt alleen de aanpassing t.o.v. de bestaande OToD aanvraag ingevuld. Indien er wijzigingen op hardware resources plaats moeten vinden, dient er via mail (ict.tsctotem@uwv.nl) goedkeuring gegeven te worden door de kostenplaatshouder.

Wijzigingen kunnen bestaan uit:

- Toevoegen en/of verwijderen groepen en gebruikers
- Aanpassen plaatsing van gebruikers in groepen
- Toevoegen en/of verwijderen resource capaciteit (aantal CPUs, opslag en geheugen). Indien de extra capaciteit niet beschikbaar is, wordt door OToD beheer een inschatting afgegeven wanneer de capaciteit opgeschaald kan worden.
- Aanpassen gebruikstermijn van de OToD servers

2.4. Beheren OToD servers

De OToD cloud is in beheer bij OToD-beheer binnen het TSC. Bij beheer vragen kan er contact opgenomen worden via het volgende mailadres: <ICT.TSCtotem@uwv.nl>.

2.4.1. Incidentenbeheer OToD

Ten aanzien van de OToD Cloud bestaan er drie hoofdgroepen van incidenten met elk een eigen oplos- en administratiemethode.

2.4.1.1. Incidenten m.b.t. het functioneren van de OToD Cloud

Dit type incidenten wordt meestal door alle gebruikers van de OToD Cloud ervaren. Een plotseling verlies van functionaliteit, toegankelijkheid en/of performance zal ook zichtbaar zijn op het monitor-dashboard van OToD beheer. OToD-beheer zal, na het controleren of de oorzaak inderdaad binnen de OToD Cloud ligt, via de ServiceDesk IV (servicedesk.iv@uwv.nl) een incident aanmaken voor IBM.

IBM zal als beheerder van de systemen waarop de OToD Cloud is geplaatst, de oorzaak van het incident achterhalen en oplossen. OToD-beheer zal de melder van het incident op de hoogte houden van de status van het incident tot en met de afronding.

2.4.1.2. Incidenten met servers binnen de OToD Cloud

Wanneer gebruikers en/of beheerders van servers in de OToD Cloud problemen ondervinden met servers, OS en/of toegang binnen de OToD Cloud, dan dient dit gemeld te worden bij de ServiceDesk IV ([BIS-portaal](#) of servicedesk.iv@uwv.nl). Deze incidenten omvatten geen incidenten die UWV applicatie specifiek zijn. Ook problemen met Active Directory of DNS gerelateerde incidenten binnen de OToD Cloud en problemen met connecties van en naar de OToD Cloud dienen op deze manier gemeld te worden.

In de omschrijving van het incident dient minimaal het volgende te staan:

- IP adres van de machine
- Dat het om een machine in de OToD cloud gaat
- Omschrijving van het incident

De Servicedesk IV zal de call via Omnitacker routeren naar OToD beheer. OToD volgt hiermee het binnen UWV gestandaardiseerde incident proces.

2.4.1.3. Incidenten met UWV applicaties binnen de OToD cloud

OToD beheer heeft geen kennis van de configuratie, installatie en/of beschikbaarheid van de UWV applicaties binnen de OToD cloud. Hiervoor is de aanvrager zelf, de ontwikkelaar en/of IBM-TAB verantwoordelijk. Ook is OToD beheer niet verantwoordelijk voor de patching van middleware producten binnen de OToD omgeving. De aanvrager dient dit zelf in te regelen binnen de organisatie.

2.4.2. Configuratiebeheer OToD servers

Configuratiebeheer doorloopt verschillende stadia inzake OToD servers, namelijk:

Servers worden middels de OToD aanvraag portal aangevraagd bij OToD-beheer. De volgende stadia worden doorlopen:

- Een Organizational Unit (OU) wordt aangemaakt.
- Gespecificeerde Domein Groepen worden aangemaakt binnen het OU.
- Gespecificeerde gebruikers worden geplaatst in de opgegeven Domein Groepen.
- Gespecificeerde OToD servers worden volgens opgave aangemaakt en voorzien van de gevraagde besturingssystemen en middleware (mits beschikbaar en volgens de standaard software stack).
- Voor beheerwerkzaamheden worden standaard de volgende onderdelen geïnstalleerd: Webmin (AIX en Linux), Puppet agent, Pandora agent, cygwin (Windows) en Symantec virusscanner (Windows). Deze onderdelen mogen niet verwijderd worden van de server.

2.4.2.1 Software installatie

- Als beheerder van een virtuele server binnen OToD bent u verantwoordelijk voor de legitieme inzet van software en voor de licentie kosten (zowel de aanschaf als jaarlijks terugkerende onderhoudskosten).
- Als beheerder bent u zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van middleware patching binnen de OToD omgeving.
- Om de legitieme inzet te toetsen, dient U vooraf toestemming te vragen aan de Licentiedesk van UWV indien;
 - u een virtuele server aanvraagt, voor de software die u in het OToD-portaal wilt kiezen.
 - u software wilt installeren op de virtuele server.
 - u het aantal virtuele CPU's wilt laten vergroten.
- Toestemming wordt onder de volgende voorwaarden gegeven:
 - Software valt binnen de UWV-architectuur en voldoet aan de beveiligingseisen **en**
 - UWV beschikt over de gewenste software of software wordt rechtmatig aangeschaft **en**
 - Software-licenties liggen op de plank of er is een goedgekeurde offerte voor de bestelling van deze software.
- Op verzoek van de Licentiedesk moet u per Virtuele server een rapportage op kunnen leveren met de volgende inhoud:
 - Naam van Virtuele server
 - CI-naam van Bedrijfsapplicatie.
 - Gebruikers met toegang tot het systeem

- UWV-account of voor externen de naam van de gebruiker en de bedrijfsnaam.
- Indien het OS op de Virtuele server Windows betreft het type MSDN-abonnement .

Bij twijfel raden wij u aan om contact op te nemen met ICT-Licenties (ICT.Licenties@uwv.nl).

LET OP!

- Wanneer een software leverancier tijdens een audit incompliance detecteert, zullen de kosten (hogere aanschafprijs plus boete) doorbelast worden op de kostenplaats van de aanvrager.

2.4.3. Back-up beheer OToD servers

Voor Windows en Linux servers binnen de OToD omgeving wordt standaard elke avond een incremental back-up gemaakt van de server. Indien het terugzetten van een image gewenst is, wordt door OToD beheer een servicecall naar IBM ingediend. IBM zal binnen 2 uur beginnen met het terugzetten van de back-up. De doorlooptijd bedraagt 4-48 uur afhankelijk van de server grootte.

OToD-beheer kan, op verzoek van de aanvrager, een back-up maken van de AIX servers, waarvan de applicaties geconfigureerd en klaar zijn voor gebruik. Bij eventuele calamiteiten met deze server, kan deze worden teruggezet naar de oorspronkelijke inrichting. Het zetten van back-ups wordt alleen gedaan op aanvraag van de opdrachtgever. Bij het bewaren van back-ups moet rekening gehouden worden met meerkosten.

OToD-beheer heeft twee verschillende back-up-niveaus beschikbaar voor gebruikers van de OToD Cloud. Reguliere en incidentele data back-ups worden opgeslagen op de beheerserver binnen de OToD cloud. Indien de gebruikte data voor ontwikkeling en/of test cruciaal en moeilijk te verkrijgen is, kan OToD-beheer op verzoek van de aanvrager de data buiten de OToD Cloud laten back-up-en.

Indien er problemen ontstaan met de gehele cloud, dan kan IBM een back-up van de gehele cloud terugzetten. Hierbij worden alle applicaties in de cloud teruggezet naar een bepaalde datum.

OToD-beheer streeft ernaar om binnen 1 werkdag het terugzetten van een back-up te starten.

2.5. Beëindigen OToD servers

Wanneer de OToD ontwikkel of test omgeving zijn oorspronkelijke einddatum nadert (zoals op het aanvraag formulier opgegeven), verifieert OToD-beheer één week voor de opgegeven datum bij de aanvrager(s) of de einddatum van de ontwikkel of test omgeving nog steeds geldt.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de server op elk willekeurig moment te beëindigen. De doorlooptijd voor het beëindigen van een server bedraagt één werkdag. Wel moet er rekening gehouden worden dat de server per hele kalendermaand betaald moet worden.

2.6. Doorlooptijden

OToD-beheer streeft ernaar om ontwikkelaars, softwareleveranciers, testers en andere belanghebbenden hun werkzaamheden zonder belemmeringen en lange wachttijden te laten uitvoeren.

De volgende doorlooptijden worden gehanteerd:

| Actie | Gemiddelde doorlooptijd | Doorlooptijd |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| Aanmaken servers en installeren van middleware in OToD | 3 werkdagen | maximaal 5 werkdagen |
| Problemen met OToD waar IBM voor nodig is | 2-3 werkdagen | maximaal 5 werkdagen ¹ |
| Problemen met OToD die OToD-beheer zelf kan oplossen | 1 werkdag | maximaal 3 werkdagen ² |
| Wachtwoord reset binnen OToD | 2 uur | maximaal 4 uur |
| Aanvragen back-up | 3 werkdagen | maximaal 5 werkdagen |
| Beëindigen OToD servers | 1 werkdag | maximaal 1 werkdag |

2.7. Aanvullende dienstverlening

Naast de reguliere dienstverlening levert OToD-beheer de volgende aanvullende diensten:

- Beheer database hotel (niet applicatie specifiek)
- Beheer MQ-hotel (niet applicatie specifiek)
- Beheer Subversion (versie beheer tooling)
- Beheer GIT (versie beheer tooling)
- 'TAB-lite' werkzaamheden (alleen in overleg en mits technisch beheer handleiding aanwezig)

Mocht er interesse zijn in de aanvullende dienstverlening, dan kan er contact opgenomen via ICT.TSCTotem@uwv.nl.

¹ OToD heeft een brons IBM contract.

² Indien het probleem zeer omvangrijk is dan zal contact opgenomen worden met de aanvrager/melder.

3. Financiële afhandeling gebruik OToD resources

Per maand wordt het piekgebruik van OToD resources per OToD ontwikkel- en/of test omgeving (binnen OToD 'project' genaamd) vastgesteld door OToD-beheer.

Per OToD ontwikkel- of test-omgeving worden de volgende zaken maandelijks geadministreerd:

- Aantal gebruikte servers.
- Aantal gebruikte EVC's. EVC's zijn herleidingen van gebruikte fysieke cores. 0,9 EVC is gelijk aan 1 virtuele Windows core en 0,06 EVC staat gelijk aan één virtuele AIX core.
- De hoeveelheid gebruikt intern geheugen.
- De hoeveelheid gebruikte opslagruimte. Hierbij hoort ook de gebruikte opslagruimte voor server- en databack-up's binnen en buiten de OToD Cloud.

De bijbehorende kosten per eenheid zijn op aanvraag beschikbaar. Daarnaast kan via het [OToD-portaal](#) een berekening gemaakt worden hoeveel een OToD server kost. Maandelijks zullen de kosten van de OToD ontwikkel of test omgevingen worden doorbelast aan de aanvrager van de omgeving. Dit zal gebeuren via de controller van het TSC en zal twee maanden later doorbelast worden. Dit in verband met het oplever moment van de caprap vanuit IBM.

Voor het gebruik van het OToD database- en/of MQ-hotel zullen de server kosten gelijkmatig verdeeld worden over alle afnemers van de service.

4. Verantwoordelijkheden OToD beheer en gebruik

Aangaande de OToD Cloud zijn drie partijen verantwoordelijk voor het eindresultaat, namelijk:

- **IBM**
IBM kan het beste worden omschreven als de 'hosting' partij. IBM levert UWV het platform, d.w.z. hardware, netwerk, virtualisatie software (VMWare) en standaard software stacks zoals gebruikt door het UWV.
- **OToD-beheer**
OToD-beheer zorgt dat op aangeven van de klant, een virtuele omgeving wordt ingericht met standaard besturingssystemen en indien gevraagd niet geconfigureerde middleware volgens de UWV standaard software stack. OToD-beheer doet beheer tot en met het OS niveau.
- **Gebruikers van OToD servers**
Softwareleveranciers en ontwikkelaars zijn binnen de OToD omgeving zelf verantwoordelijk voor de installatie, configuratie, patching en beheer van de additionele middleware en de UWV applicatie(s) binnen hun OToD omgeving.

Naast de inrichting van de OToD Cloud, het beschikbaar maken van gereedschappen en applicaties om de ontwikkel en test omgevingen te kunnen realiseren, is het belangrijk om te weten voor welke werkzaamheden of gebieden de verantwoordelijkheid bij het OToD-beheer team ressorteert. Hieronder in vogelvlucht de verschillende beheertaken:

| Taken | Ontwikkel omgeving | Test omgeving |
|--|--|---|
| Fysieke Server tot aan VMWare/LPAR laag | IBM beheert de onderliggende fysieke servers van de OToD Cloud | |
| Installatie Operating Systeem | OToD-beheer installeert het beoogde besturingssysteem op de virtuele servers binnen de OToD Cloud | |
| Configuratie Operating Systeem | Het ontwikkelteam verzorgt zelf, indien noodzakelijk, de specifieke configuratie van het besturingssysteem tbv het ontwikkeltraject | De implementatie van extra configuratie details valt onder de verantwoordelijkheid van de ontwikkelaars en/of leveranciers (eventueel met ondersteuning van IBM-TAB). |
| Updates en Patches OS | OToD beheer voert in het eerste weekend van de maand de door CM goedgekeurde patches en updates door op het OS van de OToD servers. In zowel het ontwikkel- als test-domein zorgt OToD beheer hiervoor. Dit gebeurt automatisch om maandag 3 uur 's ochtends na het opvolgend aan het onderhoudsweekend. | |
| Installatie Standaard UWV Middleware | OToD-beheer installeert de door de vragende partij beoogde Middleware onderdelen op de virtuele servers binnen de OToD Cloud. Deze wordt niet geconfigureerd aangeleverd. | |
| Beheer Standaard UWV Middleware | Het ontwikkelteam/leverancier verzorgt zelf het functioneren en patching van de te gebruiken standaard UWV Middleware. | |
| Configuratie Standaard UWV Middleware | Het ontwikkelteam verzorgt zelf de specifieke configuratie van de Middleware onderdelen | Het ontwikkelteam/leverancier verzorgt standaard zelf de specifieke configuratie van de |

| | | |
|---|--|--|
| | t.b.v. het ontwikkeltraject | Middleware onderdelen t.b.v. het testtraject of levert documentatie aan waarmee OToD-beheer de configuratie kan uitvoeren |
| Aanmaken en Beheren Domein Groepen en Gebruikers | OToD-beheer maakt en beheert de groepen en gebruikers die nodig zijn in het O- en Test Vlan. De ontwikkelteams geven tijdig aan welke groepen en gebruikers aangemaakt moeten worden, dan wel toegang moeten hebben. | |
| Aanmaken en Beheren Lokale Groepen en Gebruikers | Het ontwikkelteam kan zelf de rechten en rollen toekennen aan lokale groepen en gebruikers op de server(s) van de eigen ontwikkel omgeving. | Standaard worden geen lokale rechten en rollen toegewezen aan groepen en gebruikers. Uitzonderingen worden door OToD-beheer aangemaakt en beheerd. |
| Installatie Extra Software | Het ontwikkelteam en/of leverancier verzorgen zelf de installatie van extra software binnen de OToD ontwikkel- of test-omgevingen. | |
| Configuratie Extra Software | Het ontwikkelteam verzorgt zelf de specifieke configuratie van de extra software tbv het ontwikkeltraject | |
| Beheer Extra Software | Het ontwikkelteam verzorgt zelf het functioneren en patching van de te gebruiken extra software. | |
| Installatie UWV applicatie | Het ontwikkelteam/leverancier verzorgt de installatie van de UWV applicatie. | |
| Configuratie Standaard UWV applicatie | Het ontwikkelteam verzorgt zelf de specifieke configuratie van de standaard UWV software t.b.v. het ontwikkeltraject | Het ontwikkelteam/leverancier verzorgt standaard zelf de specifieke configuratie van de standaard UWV software t.b.v. het testtraject. |
| Beheer Standaard UWV applicatie Licenties | Het ontwikkelteam verzorgt zelf het functioneren van de te gebruiken standaard UWV Software. De aanvrager draagt zelf zorg dat de licenties voor de gebruikte software producten worden aangevraagd via ICT Licentes. | |
| Testdata | De aanvrager draagt zorg dat er geen productie-date aanwezig is op de Ontwikkel- en Test-omgevingen. | |

Tabel 1: Overzicht Beheer verantwoordelijkheden

Ondanks dat OToD-beheer zelf niet alle hierboven genoemde taken uitvoert, blijft OToD-beheer aanspreekbaar voor het optimaal functioneren van de OToD Cloud (OS en standaard niet afgeconfigureerde middleware).

5. Beheer en inrichting principes

Voor de inrichting, gebruik en beheer van de OToD dienst, zijn de onderstaande inrichting en beheer principes leidend:

| Nr. | Onderwerp | Beschrijving |
|-----|---|--|
| 1 | Domeinnamen | De OToD Cloud is ingericht met twee domeinen. Het ontwikkeldomein (Ontwikkel Vlan) is dev.local Het testdomein (Test Vlan) is test.local Deze domeinen binnen de OToD zijn strikt gescheiden. |
| 2 | Organizational Units | Per domein worden de omgevingen ondergebracht in Organizational Units (OU). Alle resources (groepen, servers, etc) worden aangemaakt binnen de OU. Ook specifieke policies (GPO) worden belegd in de OU. Groepen, gebruikers en ontwikkel of test omgeving beheerders hebben alleen rechten binnen de OU. |
| 3 | Inlog ID's | OToD-beheer maakt per domein, DEV en TEST, alle gewenste groepen en gebruikers aan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van ID's identiek aan de standaard UWV Puik-ID's. Anonieme inlog-id's worden niet gebruikt, tenzij er een akkoord is van UWV security. Dev.local – Puik-ID Test.local – Puik-ID |
| 4 | Algemeen Beheer Gebruikers en Groepen | Alle gebruikers en groepen, in zowel Dev als Test, worden op aanvraag aangemaakt, gemuteerd en verwijderd door OToD-beheer. |
| 5 | Beheer Gebruikers en Groepen binnen een OToD ontwikkel omgeving | Lokale rechten en rollen op de server(s) in het DEV domein, worden aangemaakt en beheert door de ontwikkelteams. 1 á 2 personen per ontwikkelteam worden Local Admin op de server(s) van een ontwikkel omgeving in het Dev.local domein. Hiermee kunnen zij lokale rechten en rollen toewijzen aan specifieke gebruikers en/of groepen. |
| 6 | Beheer Gebruikers en Groepen binnen een OToD test omgeving | In het TEST domein beheert OToD-beheer de noodzakelijke groepen en gebruikers. Standaard worden geen lokale rechten en rollen op de servers aangemaakt. |
| 7 | Inrichting Beheer 1 | Een cloud beheertool (TSAM) is geïnstalleerd op een Beheer server buiten de UWV Cloud. De OToD Beheerders van OToD-beheer kunnen gebruik maken van TSAM op deze server. Pandora (monitoring) en Puppet (configuratie tool) zijn geïnstalleerd op een Beheer server binnen de OToD cloud. |
| 8 | Inrichting Beheer 2 | Op de domein-specifieke Beheer server worden de volgende applicaties op geïnstalleerd: MS SQL Server 2016 Management Studio MS SWL Monitoring SQL Developer Notepad++ - Windows/Unix Text Editor VSphere – VMWare Virtualization Cloud Zenmap / Nmap – Network monitoring |
| 9 | Monitoring | De tool Pandora wordt gebruikt voor Real-time monitoring van het O- & Test Vlan. TSAM wordt gebruikt om binnen het ontwikkel & test Vlan virtuele servers te kunnen aanmaken, beheren en verwijderen. Tablespace worden |

| | | |
|-----------|-----------------------------|---|
| | | standaard niet gemonitord |
| 10 | Inrichting servers | OToD-beheer installeert standaard besturingssystemen en indien gewenst standaard middleware, conform de standaard technische software stack. Op de sharepoint pagina van LM staat de huidige versie van de standaard software stacklijst (https://samenwerken.sharepoint.uwv.nl/sites/tlm/default.aspx). |
| 11 | Updates en patches OS | OToD-beheer is verantwoordelijk voor de correcte implementatie van patches, updates en upgrades van de gebruikte besturingssystemen op servers binnen de OToD Cloud. |
| 12 | Technisch applicatie beheer | OToD-beheer voert geen (technisch) applicatie beheer uit, hiervoor zijn in de eerste plaats de applicatie leveranciers zelf verantwoordelijk. Eventueel kan er ondersteuning worden gevraagd aan het IBM-TAB team middels een verzoek voor projectondersteuning. |
| 13 | Configuratie servers | Specifieke configuratie van de besturingssystemen en applicaties in het DEV en TEST domein valt onder de verantwoordelijkheid van de interne of externe leveranciers. Eventueel kan er uitgeweken worden naar het IBM-TAB team. |
| 14 | Migraties naar OToD | De aanvrager is zelf verantwoordelijk voor de migratie naar de OToD cloud. |
| 15 | Service window | Elke werkdag tussen 8:30 en 17.00 is er minimaal één OToD-beheerder aanwezig voor de OToD cloud. |
| 16 | Servernamen | De benaming van de servers in de OToD Cloud is een samengestelde naam van 8 posities en is als volgt opgebouwd: 1e drie posities – soort server Vmt=OToD testomgeving Vmd=OToD ontwikkelomgeving Positie 4 t/m 15 – IP adres Voorbeeld: Vmd010140178001 – Virtuele server in het Test VLAN met IP-adres 10.140.178.1 |
| 17 | Incidentenbeheer | Incidenten in de OToD cloud loopt via de Servicedesk IV en/of BIS. |