

Draaiboek acceptatie en implementatie voor nieuwe informatiesystemen binnen Selekt Mail Nederland

Uitgever: Selekt Mail Nederland
Afdeling: Informatiesystemen
Auteur: Selekt Mail Nederland
Versie: 1.0
Datum: 11-08-2005

Aanmaakdatum: 01-07-2005
Laatste wijziging: 11-08-2005
Versie: 1.0

Algemene informatie

Hieronder staat algemene informatie met betrekking tot het accepteren en implementeren van een change.

Aanvrager	Wie is de aanvrager van de change	<< SMN-CR-000 >>
Afdeling	Op welke afdeling is aanvrager werkzaam	
Applicatie	Voor welke applicatie is de change	<< SMN-CR-000 >>
Eigenaar	Applicatie / tabeleigenaar	<< SMN-CR-000 >>
Change Request ID SMN	Unieke nummer van de change	<< SMN-CR-000 >>
Datum aanvraag	Datum van de aanvraag	<< SMN-CR-000 >>
Externe uitvoerder	Wie is de ontwikkelende partij	
Contactpersonen	Wie is de contactpersoon bij de ontwikkelende partij	
Naam programmeur	Wie is de programmeur van de change	
Change Request ID	Wat is het Change Request ID van de ontwikkelaar	
Datum oplevering	Wanneer is de Change opgeleverd in de testomgeving	
Geplande datum acceptatietest	Wanneer is de geplande datum voor de acceptatietest	
Geplande datum testcasus	Wanneer dienen de testcasus klaar te zijn	
Eind datum acceptatietest	Wanneer dient de acceptatietest voltooid te zijn	
Datum ingebruikname	Wanneer is de planning van implementatie in de organisatie	
Vrijgave informatiesvsteem	Wie is er bevoead om het informatiesysteemvrijte aeven	

Projectorganisatie

Per projectgroep dient er aangegeven te worden wat de rol, de taken, de verantwoordelijkheden en de bevoegdheden zijn.

Naam	Rol	Taken	Verantwoordelijkheden	Bevoegdheden

Versiehistorie

Hieronder staat het versienummer van dit document met bijbehorende datum en een omschrijving van wat er veranderd is ten opzicht van de vorige versie.

Versie	Datum	Omschrijving

Distributielijst

De onderstaande personen zullen van de wijzigingen in dit document op de hoogte worden gehouden.

Naam	Functie	Versie

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Acceptatie en Implementatieplan.....	4
Algemeen.....	4
Acceptatietest.....	6
Implementatie.....	7
Quickscan Acceptatietest.....	10
Testcase.....	11
Probleemformulier.....	12
Algemene beoordeling.....	13
Quickscan Implementatie.....	14
Acceptatieformulier.....	15
Bijlagen.....	16
De aanvraag	
Functioneelontwerp	
Acceptance Release Notes	
Testen vanuit de ontwikkelingsfasemet uitkomsten	
Na implementatiegeheel ondertekend document	
Overige documentendie relevant zijn	

Acceptatie en implementatieplan

Binnen het acceptatie en implementatieplandient de manager ICT een aantal aspecten te benadrukken zodat deze bekend zijn bij de verschillende belanghebbenden.

Algemeen		
Inleiding		
Hier dient in het kort een inleiding van het nieuwe informatiesysteem gegeven te worden.		
1.01	Wat was de aanleiding voor de change / het nieuwe informatiesysteem?	
1.02	Was de aanleiding van interne of externe aard?	
1.03	Wat is de verandering na de change?	

Gebruikersgroepen					
Welke gebruikersgroepen gaan gebruik maken van het nieuwe informatiesysteem?					
1.04	Gebruikersgroep	Opleiding	Handleiding	Verwachte weerstand	Communicatie
	Beheerders	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee
	Depothouders	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee
	Regiomanagers	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee
	Enz.	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee	Ja / Nee

Raakvlakken met andere systemen of werkprocessen		
Op welke systemen en werkprocessen heeft het nieuwe informatiesysteem betrekking en wat zijn hiervan de risico's?		
1.05	Op welke systemen en werkprocessen heeft de change betrekking?	
1.06	Welke veranderingen zijn er nodig in de huidige werkprocessen en de administratieve organisatie?	
1.07	Welke risico's zijn hieraan verbonden?	
1.08	Welke maatregelen dienen er genomen om deze risico's zo klein mogelijk te maken?	
1.09	Waar dient expliciet op getest te worden binnen deze raakvlakken?	
1.10	Zijn er nog andere projecten binnen SMN waar rekening mee gehouden dient te worden?	

Weerstand		
In iedere organisatie is er weerstand Bij de invoering van een nieuw informatiesysteem, Hier dient te worden beschreven waaruit de weerstand kan ontstaan en hoe deze weggenomen kan worden.		
1.11	Welke gebruikersgroepen zouden weerstand kunnen bieden?	
1.12	Waarom kan deze weerstand* ontstaan?	
1.13	Hoe kan deze weerstand weggenomen worden in de organisatie?	

Communicatie Wat is het doel en de strategie met betrekking tot de communicatie binnen de aangegeven gebruikersgroepen.		
1.14	Welke strategie wordt toegepast bij het communiceren binnen de organisatie?	<i>Gesloten-deur-strategie: zo weinig mogelijk nieuws naar buiten brengen</i> <i>Deur-op-een-kier-strategie: af en toe (ad hoc) stukjes informatie naar buiten brengen</i> <i>Open-deur-strategie: zoveel mogelijk in de openheid om verantwoording af te leggen aan de omgeving</i> <i>Beïnvloedingsstrategie: een open communicatiestrategie voeren met de omgeving, maar proberen de opinie zoveel mogelijk in de gewenste richting te sturen</i> <i>Anticipatiestrategie: behoeften en wensen in de omgeving signaleren en de communicatie daarop aanpassen</i>
1.15	Wat is het doel van de communicatie naar de gebruikersgroepen?	
1.16	Wat is de informatiebehoefte per gebruikersgroep?	

Acceptatietest

Doel van de acceptatietest

Het doel van de acceptatietest is meestal het vast stellen dat het informatiesysteem voldoet aan de eisen en wensen van de aanvrager en dat het informatiesysteem geschikt is voor bedrijfsmatige ingebruikname. Echter kan de acceptatietest ook een ander doel hebben.

2.01 Wat is het doel van de uit te voeren acceptatietest?

Strategie acceptatietest

In de teststrategie wordt de methode bepaald om zo snel mogelijk de belangrijkste fouten in het systeem te ontdekken.

2.02 Hoeveel juiste en onjuiste testcases dienen er gemaakt te worden door de testverantwoordelijke? (Regel is twee per functie, één juiste en één onjuiste).

2.03 Dient er ook een stresstest of performancetest uitgevoerd te worden?

2.04 Dienen alle systeemfuncties doorlopen te worden of alleen een aantal standaard functies?

Testomgeving

De testomgeving is een afgesloten omgeving die voor een groot gedeelte lijkt op de productieomgeving.

2.05 Waar staat de fysieke testomgeving? (Siemens, ontwikkelaar of bij SMN)

2.06 Hoe kan de testomgeving bereikt worden, bijvoorbeeld het IP?

2.07 Wat is het versienummer van de testomgeving en de testset?

2.08 Zijn er backup- en recovery procedures beschikbaar voor de testset?

2.09 Is het systeem beveiligd en wie hebben er toegang tot de testomgeving?

2.10 Welke organisatie heeft het beheer van de testomgeving in handen? (Siemens, ontwikkelaar, SMN)

2.11 Wie dient er geraadpleegd te worden als er problemen zijn met de testomgeving?

Implementatie

Algemeen

Hier dient algemene informatie met betrekking tot het implementeren gegeven te worden.

3.01	Wat is de planning voor de datum van ingebruikname?	
3.02	Wat is de verwachte doorlooptijd van de implementatie?	
3.03	Aan welke voorwaarden (technisch en organisatorisch) moet de gebruikersorganisatie voldoen voordat de implementatie kan plaatsvinden?	
3.04	Welke gegevens moeten door de gebruikersorganisatie worden voorbereid en ingevoerd?	
3.05	Hoeveel inspanning moet de gebruikersorganisatie reserveren voor het converteren, voorbereiden en invoeren van gegevens?	

Risico's en succesfactoren

Met welke risico's en succesfactoren krijgt Selekt Mail Nederland te maken bij het in gebruik nemen van het informatiesysteem.

3.06	Welke risico's moet de gebruikersorganisatie onderkennen bij de implementatie?	
3.07	Wat is de kans van optreden en de impact van de risico's?	
3.08	Welke tegenmaatregelen kan de gebruikersorganisatie nemen om de risico's te verkleinen?	
3.09	Wanneer kan er gezegd worden dat de implementatie met succes is doorlopen?	

Techniek

Met techniek wordt bedoeld alles wat met de infrastructuur van het nieuwe informatiesysteem te maken heeft.

3.10	Draait het nieuwe systeem op de standaard infrastructuur van de gebruikersorganisatie of zijn speciale aanpassingen nodig?	
3.11	Welke koppelingen zijn er met andere systemen en welke versies van deze systemen zijn vereist?	
3.12	Is de huidige hardware configuratie van de gebruikersgroepen toereikend genoeg om het nieuwe informatiesysteem te kunnen gebruiken?	
3.13	Is er hardware of software migratie noodzakelijk?	

3.14	Wat betekent het voor de bandbreedte van het netwerk van de gebruikersorganisatie?	
3.15	Waar draait de productieomgeving? (SMN / Siemens)	
3.16	Hoeveel eindgebruikers kunnen gelijktijdig gebruik maken van het systeem?	
3.17	Hoeveel licenties zijn er voor het informatiesysteem?	

Ingebruikname strategie

Welke van de onderstaande ingebruikname strategieën worden er toegepast op het nieuwe informatiesysteem?

3.18	Van welke ingebruikname strategie wordt er gebruik gemaakt?	<i>Big Bang: totale overschakeling op één moment van oud naar nieuw</i> <i>Gefaseerd; geleidelijke overschakeling van oud naar nieuw</i> <i>Parallel: gedurende een bepaalde periode oud en nieuw naast elkaar gebruiken om vervolgens over te gaan naar nieuw</i> <i>Combinatie van deze drie</i>
3.19	Is er een fallback periode op een vorige release of informatiesysteem? Zo ja, hoelang?	
3.20	Wordt er een ander informatiesysteem vervangen of deels niet meer gebruikt?	
3.21	Hoelang blijven de gegevens van het "oude informatiesysteem" nog beschikbaar?	

Beheer

Wie verzorgt het beheer van de hardware en de software van het nieuwe informatiesysteem?

3.22	Zijn er afspraken gemaakt over het beheer van de hard- en software tijdens de implementatie?	
3.23	Wie is de verantwoordelijke van het informatiesysteem tijdens de implementatie?	
3.24	Bij wie dient men te zijn als er problemen zijn met het informatiesysteem tijdens de implementatie?	
3.25	Zijn er afspraken gemaakt over het beheer van de hard- en software in de productieomgeving?	
3.26	Wie is de eigenaar van het informatiesysteem in de productieomgeving?	
3.27	Bij wie dient men te zijn als er problemen zijn met het informatiesysteem in de productieomgeving?	

Opleidingen		
Is het nodig dat de verschillende gebruikersgroepen worden opgeleid / een training krijgen om gebruik te kunnen maken van het nieuwe informatiesysteem.		
3.28	Welke gebruikersgroepen dienen een opleiding / training te krijgen?	
3.29	Welke kennis is aanwezig per gebruikersgroep?	
3.30	Welke opleidingen / trainingen zijn er nodig per gebruikersgroepen?	
3.31	Hoe ziet de opzet van de verschillende opleidingen / trainingen eruit?	
3.32	Wie maakt de opleidingen / trainingen en wie past het materiaal aan als blijkt dat de opleiding / training niet voldoende is?	
3.33	Wie verzorgt de verschillende opleidingen / trainingen?	
3.34	Wanneer dienen alle gebruikersgroepen opgeleid te zijn?	

Handleiding		
Voor welke gebruikersgroepen dienen er handleidingen te zijn voor het nieuwe informatiesysteem?		
3.35	Voor welke gebruikersgroepen dient er een handleiding te zijn?	
3.36	Wanneer dient de handleiding er te zijn?	
3.37	Wie maakt de handleiding?	
3.38	Wie past de handleiding aan?	
3.39	Hoe wordt de handleiding weergegeven? (HTML / traditionele handleiding / cd-rom / FAQ)	

Quicksan Acceptatietest

Voordat er begonnen kan worden met de acceptatietest, dienen de volgende aspecten te zijn gecontroleerd door de manager ICT.

Algemeen	Ja	Nee	Nvt
Is (zijn) de change(s) ook daadwerkelijk aangevraagd (nakijken in CAC-database)			
Is (zijn) de aangevraagde change(s) ook goedgekeurd door het CAC (nakijken in CAC-database)			
Zijn alle gemaakte testcasus aanwezig?			
Is er het juiste aantal testcasus gemaakt?			
Is er een duidelijke datum voor het begin van de acceptatietest?			
Is er een duidelijke datum voor het einde van de acceptatietest?			
Is er een duidelijke datum van de implementatie?			
Documentatie	Ja	Nee	Nvt
Is de aanvraag aanwezig?			
Is het functioneel ontwerp aanwezig?			
Is er ontwikkeldocumentatie beschikbaar? (Technisch Ontwerp)			
Is er vanuit het ontwikkelproces getest, en zijn hiervan de uitkomsten aanwezig?			
Is de release notes van de ontwikkelaar aanwezig?			
Is er een handleiding voor de testomgeving aanwezig?			
Is er een handleiding aanwezig van het informatiesysteem?			
Zijn er nog overige documenten die van toepassing zijn voor het testen zoals e-mails en zijn deze toegevoegd in de bijlagen?			
Informatiesysteem	Ja	Nee	Nvt
Zijn de diverse scherm- en printlayouts beschreven?			
Is de samenhang tussen de diverse functies beschreven?			
Is de samenhang tussen diverse programma's beschreven?			
Zijn alle functies en subfuncties gedetailleerd en eenduidig beschreven?			
Is er een procedure in geval van storing van het informatiesysteem?			
Is er een beschrijving aanwezig van de noodzakelijke autorisaties?			
Is er een procedure aanwezig voor het onderhouden van de autoisaties?			
Is de interactie tussen het systeem en andere systemen voldoende beschreven?			
Testomgeving	Ja	Nee	Nvt
Is de inrichting van de testomgeving vergelijkbaar met de productieomgeving?			
Is de testomgeving te bereiken?			
Kan er ingelogd worden met de verschillende autorisaties?			
Zijn er backup-/ en recovery procedures beschikbaar voor de testset?			
Is de testset groot genoeg?			
Opmerkingen			

Testcasus

Voor de acceptatietesten worden de testcases door Setekt Mail Nederland zelf geschreven en dienen te worden gemaakt aan de hand van het hieronderstaande standaard testcasus. Met het schrijven van de testcasus kan al begonnen worden op het moment dat het functioneel ontwerp is opgeleverd.

Test Case Nr.	Unieke testcase nummer	
Auteur	Testcase auteur	
Tester	Naam tester	
Applicatiedelen	Omschrijf de applicatiedelen	
IT-infrastructuur	Testomgeving of productieomgeving	
Titel	Omschrijving van de test	
Doel	Doel van de test	
Versie	Welke versie is het geteste systeem	
Testset	Welke testset (data) is gebruikt voor het testen	
Vorbereiding	Welke voorbereidingen zijn er nodig om de testcase uit te voeren?	
Actie(s)	Hier dienen de uit te voeren stappen te worden genoteerd.	
Uitvoervoorspelling	Wat is het verwachte resultaat van de actie(s)?	
Resultaat	Het daadwerkelijke resultaat van de uitgevoerde actie(s).	
Voorgestelde vervolgacties (indien van toepassing)	Wat dient er te veranderen zodat het verwachte resultaat van de testcase wordt bereikt?	
Opmerkingen	Zijn er nog overige opmerkingen met betrekking tot de testcase?	
Status	Goedgekeurd ?	Afgekeurd ?

Probleemformulier

Wanneer er bij de uitkomst van een testcase niet de verwachte resultaat wordt bereikt, dient er een probleemformulier aangemaakt te worden voor de ontwikkelaar die door de manager ICT naar de ontwikkelaar wordt gestuurd.

Test Case Nr.	Unieke testcase nummer
Titel	Omschrijving van de test
Actie(s)	Bij welke actie binnen de testcase ging het is?
Wat ging er precies mis?	Wat ging er precies mis tijdens de actie? Welke foutmelding of scherm kwam er naar voren?
Wat was het resultaat?	Wat was het verschil tussen de gewenste situatie en de uiteindelijke situatie?
Voorgestelde vervolgacties	Wat zal er aangepast moeten worden?

Algemene beoordeling

Hierbij gaat het om de gebruiksvriendelijkheid, duidelijkheid en performance van het nieuwe informatiesysteem wat te beoordelen is door de tester(s).

Performance	Ja	Nee	Nvt
Is de snelheid van het opstarten van het informatiesysteem goed?			
Is de snelheid van het laden van de menu's goed?			
Is de snelheid van het informatiesysteem in het gebruik goed?			
Is de snelheid van het genereren van data goed?			
Opbouw	Ja	Nee	Nvt
Is het algemene oordeel ten aanzien van de opbouw (layout) van de schermen goed?			
Is de schermindeling overzichtelijk?			
Zijn er schermen die in negatieve zin opvallen qua opbouw?			
Is de menustructuur goed gekozen?			
Is de naamgeving van de verschillende menu's duidelijk?			
Zijn alle knoppen op een logische plaats in het venster te vinden?			
Missen er misschien knoppen in de vensters?			
Zijn de functies die gezocht worden ook snel gevonden?			
Is de naamgeving van de functies duidelijk?			
Is het taalgebruik goed gekozen in de verschillende schermen?			
Zijn de kleuren duidelijk en goed gekozen?			
Overig	Ja	Nee	Nvt
Zijn de foutboodschappen duidelijk?			
Zijn de helpschermen duidelijk?			
Is de gebruikersdocumentatie naar behoren, als er gekeken wordt naar de functies van het informatiesysteem?			
Zijn de printfaciliteiten naar behoren?			
Is het informatiesysteem te bestuderen met knoppen als alternatief voor de muis?			
Beoordeling	+	+/-	-
Algemene beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid			
Algemene beoordeling van de duidelijkheid van het systeem			
Algemene beoordeling van de performance van het systeem			
Opmerkingen			

Quickscan Implementatie

Welke zaken moeten er gedaan ■ aanwezig zijn voordat het informatiesysteem daadwerkelijk "live" gaat in de organisatie?

Algemeen	Ja	Nee	Nvt
Is de acceptatietest afgesloten op de vooraf gestelde datum?			
Wordt de datum van ingebruikname zoals eerder aangegeven nog gehaald?			
Zijn alle probleemformulieren behandeld door de ontwikkelaar, en opnieuw getest?			
Zijn de risico's met betrekking tot andere systemen, werkprocessen of andere projecten verholpen?			
Als er weerstand was vanuit de organisatie, is deze geheel of voor het grootste gedeelte weggenomen binnen de organisatie?			
Zijn de risico's van de implementatie onderkend en verholpen?			
Zijn alle gebruikersgroepen die een opleiding / training nodig hadden ook daadwerkelijk opgeleid / getraind?			
Is de gebruikershandleiding ook daadwerkelijk klaar voor de ingebruikname van het nieuwe informatiesysteem?			
Is er naast de handleiding ook nog overige documentatie beschikbaar voor de gebruikersgroepen?			
Communicatie / Informatie	Ja	Nee	Nvt
Is iedereen in de organisatie geïnformeerd over het nieuwe systeem?			
Zijn de gebruikersgroepen die moeten werken met het systeem geïnformeerd over de mogelijkheden?			
Is iedereen geïnformeerd over de datum van ingebruikname?			
Technisch beheer	Ja	Nee	Nvt
Is er aan de technische voorwaarden voldaan voordat de implementatie kan plaats vinden?			
Moest de hardware van de gebruikersgroepen aangepast worden en is dit al gebeurd?			
Is de productieomgeving beschikbaar?			
Zijn de licenties voor het nieuwe informatiesysteem geregeld?			
Functioneel beheer	Ja	Nee	Nvt
Is er duidelijk omschreven wie de eigenaar / verantwoordelijke is van het systeem en is deze daarover ingelicht?			
Is het duidelijk binnen de gebruikersgroepen bij wie men moet zijn als er problemen zijn met het informatiesysteem?			
Opmerkingen			

Acceptatieformulier

Aanvrager
ICT Manager : Henk van Raalte

Applicatie
Applicatieversie
Change request ID

Implementatiedatum

Ondergetekenden verklaren dat op onderstaande datum
de geïmplementeerde change is geaccepteerd door de aanvrager.

Opgemaakt en getekend te Utrecht, << DATUM >>

Naam: << AANVRAGER >>
Functie:

Naam: Henk van Raalte
Functie: Manager ICT

Handtekening:

Handtekening:

Bijlagen