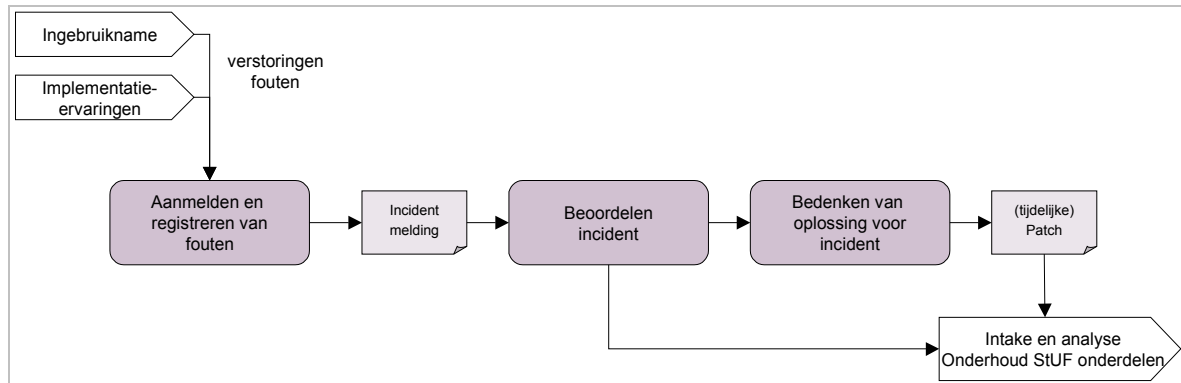


MEMO : **errata procedure (procesafspraken voor incidentmanagement)**
VAN : StUF beheerder Auteur: J. van der Elst/R. Melskens
AAN : StUF expertgroep (en regiegroep) Betrokkenen: StUF community
DATUM : Woensdag 21 februari 2010
BETREFT : Aanvulling op StUF beheermodel en releasebeleid StUF standaarden, versie 1.0

3.8 Proces: Incidentbeheer



Indien een StUF onderdeel de status “In Gebruik” heeft, worden problemen en fouten die geconstateerd worden bij de implementatie in software of tijdens het gebruik in de praktijk aangemeld, geregistreerd en afgehandeld in het incident management proces. Dit geldt uitsluitend indien deze veroorzaakt worden door fouten in de StUF standaard zelf. Problemen veroorzaakt door afwijkingen op en/of onjuist gebruik van de StUF standaard worden niet in behandeling genomen. Een integratiedeskundige met StUF expertise kan verstoringen of fouten aanmelden. Afhankelijk van de urgentie en de noodzaak wordt ofwel de fout opgelost in het reguliere onderhoudsproces van StUF dan wel in een versnelde procedure. In het laatste geval wordt in overleg tussen degene die het incident heeft aangemeld en een StUF deskundige van de StUF beheerder een ‘patch’ gemaakt. Het probleem of de fout samen met de patch of ‘work around’ worden gepubliceerd op het StUF forum. Naderhand worden de verschillende problemen en fouten meegenomen in een nieuwe versie van StUF voor een structurele oplossing. De structurele afhandeling vindt plaats binnen de reguliere hoofdprocessen Onderhoud en vernieuwing.

Procesafspraken:

Verborgen gebreken die bij implementatie en gebruik van de StUF standaard tevoorschijn komen worden opgelost in het proces incidentbeheer (zie figuur onder 3.8). Een erratum of ‘bugfix (foutoplossing)’ is de oplossing van een fout in de beoogde/bestaande functionaliteit. Een ‘Patch’ is een verzameling van errata. Voor de procedure om fouten en onvolkomenheden te repareren met behulp van errata gelden de volgende afspraken:

- *Aanmelden en registreren van fouten*: Errata (fouten met correctie-voorstellen) dienen op het forum van de StUF community ingediend en uitgediscussieerd te worden.
- *Beoordelen incident*: Voor de beoordeling (analyse/verdere uitwerking) van errata, door de StUF beheerder, is geen toestemming nodig van de Expertgroep
- *Bedenken van oplossing voor incident*: In afwachting op de discussie op het forum zal de StUF beheerder het erratum opnemen in een lijst met onderhoudsverzoeken (zowel RFC’s en Errata).
- Als de voorgestelde oplossing geen problemen geeft met de ‘backwards compatibility’ zal de StUF beheerder de verandering doorvoeren. Als de voorgestelde oplossing wel impact heeft, zal deze na bespreking in de StUF Expertgroep al dan niet als erratum of RFC in behandeling worden genomen.
- Om invloed uit te kunnen oefenen op de voorgestelde oplossing dient tijdig gereageerd te worden op een erratum. Tijdig betekent in dit verband tot 1 dag voor de StUF Expertgroep voorafgaande aan de publicatiedatum van een patch.
- In de errata wordt een korte/minimale beschrijving opgenomen van het probleem en de oplossing.
- Errata worden door de beheerder verzameld en éénmaal per kwartaal (1^e woensdag van maart, juni, september en december) gepubliceerd in de vorm van een Patch (verzameling van errata).
- Indien noodzakelijk kunnen ernstige of kritieke fouten altijd eerder gecorrigeerd worden.
- Bij een patch moet de Namespace van het schema hetzelfde blijven, waarbij de historie van patches te allen tijden inzichtelijk moet zijn.
- In één openbaar toegankelijke spreadsheet genaamd ‘onderhoudsverzoeken’ zullen voor de verschillende in gebruik (bij de StUF beheerder in beheer) zijnde, standaarden en sectormodellen alle in behandeling genomen wijzigingsverzoeken (RFC’s) en errata (ERR) worden opgenomen. In de bijbehorende tabel wordt per erratum de status aangegeven. Als een erratum wordt doorgevoerd in de standaard of het sectormodel zal worden aangegeven vanaf welke subversie het erratum verwerkt is. Hiermee is het ook duidelijk welke aanpassingen per subversie doorgevoerd zijn.
- Errata krijgen een uniek nummer (ERR0001, ERR0002, etc), vergelijkbaar met de RFC's. De doorlopende nummering is relatief ten opzichte van het moment van *intake en analyse*.