

# ITIL voor softwarebeheer drijven

Ook voor softwareleveranciers is ITIL een goed raamwerk om de beheerorganisatie vorm te geven. Wel vergt dit een aantal aanpassingen. Klanten van softwarebedrijven kunnen ervan profiteren als ze hiervan op de hoogte zijn.

*Bart de Best*

**B**edrijven die software ontwikkelen en op de markt brengen, hanteren net als hun klanten beheerprocessen om hun dagelijks werk te organiseren. Hierbij blijkt ITIL toepasbaar te zijn, maar er zijn wel enkele aanpassingen vereist. Dit heeft een grote invloed op de SLA's die deze bedrijven aanbieden aan hun klanten. Beheerorganisaties die zich kunnen verplaatsen in de werkwijze van softwarebedrijven kunnen hier rekening mee houden bij het maken van SLA-afspraken. Op basis van een onderzoek bij softwareleverancier ANVA beschrijft dit artikel één voor één de verschillen tussen een beheerorganisatie van een softwarebedrijf en die van een reguliere ICT-beheerorganisatie. Vervolgens bespreekt het de oplossingen die ANVA voor deze knelpunten heeft bedacht. Het eindigt met een checklist van SLA-aandachtspunten voor klanten van softwareleveranciers.

ANVA levert software aan zo'n achthonderd verzekeringstussenpersonen. Om de klanten te ondersteunen bij het gebruik van de functionaliteit heeft ANVA een servicedesk ingericht. De werkzaamheden van deze servicedesk zijn georganiseerd conform de

ITIL Service Support-processen. De productie van nieuwe releases van ANVA-software vindt projectmatig plaats binnen een softwarefabriek. In de softwarefabriek zijn drie 'hallen' onderkend conform de architectuur van de software, te weten de frontoffice, de midoffice en de backoffice. Vorig jaar heeft ANVA een professionaliseringsproject opgestart dat beoogt de beheerprocessen conform het ITIL-concept vorm te geven. Binnen negen maanden zijn drie beheerprocessen op het CMM-volwassenheidsniveau 2 gebracht, te weten Incident Management, Problem Management en Change Management. Dit houdt in dat deze processen in opzet, bestaan en werking functioneren conform het opgeleverde procesontwerp.

## Verschillen

Tijdens deze professionalisering bij ANVA kwamen bij het toepassen van ITIL knelpunten naar voren. Bij nadere beschouwing bleken die niet alleen op ANVA, maar op alle softwarebedrijven van toepassing te zijn. Het gaat om de volgende knelpunten:

- De servicedesk van ANVA bedient alleen externe klanten. Deze klanten zetten de



De servicedesk van ANVA ondersteunt klanten conform de ITIL Service Support-processen.

ANVA-software op veel verschillende wijzen in. Zo vragen klanten met veel gebruikers vaak maatwerk. Ook gebruiken de klanten de softwarefunctionaliteiten op verschillende manieren.

- De meeste klanten van ANVA implementeren en beheren de software in hun eigen productieomgeving. Verstoringen zijn dus niet zichtbaar voor de servicedesk.
- De incidenten die aangemeld worden door één klant gelden vaak voor alle klanten, ook al hebben deze verschillende versies van de ANVA-software.

- De servicedesk ondersteunt alleen ANVA-incidenten. Daarom moet voor elk incident de bron ervan vastgesteld worden.
- Changes leiden alleen tot patches of nieuwe releases van software en betreffen dus niet hardware, besturingssystemen of communicatiemiddelen.
- Releases worden ter beschikking gesteld aan klanten door een publicatie op het ANVA-serviceportaal; het is aan de klant of hij daar wel of niet gebruik van maakt.
- Serviceafspraken betreffen alleen het geleverde softwareproduct en dus niet com-

plete ICT-services zoals 'Polisadministratie particulariseren'.

- De configuration management database (CMDB) omvat feitelijk alleen software-configuratie-items en bijbehorende versies die in gebruik zijn bij de klanten. Dit heeft een grote invloed op het bereik en het detailleringniveau van de CMDB.

## Aanpassingen ITIL

Op basis van de onderkende verschillen heeft ANVA de volgende aanpassingen in de beheerprocessen aangebracht.

**Configuration Management** De basis voor de CMDB vormen de verkochte softwareproducten. Elke verkoop leidt tot een nieuw configuratie-item (CI). Om de juistheid en volledigheid te borgen is er een maatwerkinterface gebouwd tussen het verkoopsysteem en de CMDB. Omdat het aan de klant is om te bepalen wanneer een bepaalde release, versie of patch wordt gedownload en in gebruik wordt genomen, is er een softwareroutine in de software ingebouwd die aan ANVA doorgeeft welke versie van ANVA in gebruik is. Deze twee interfaces

De meeste klanten implementeren en beheren de software in hun eigen productieomgeving

# Blijf gefocust...

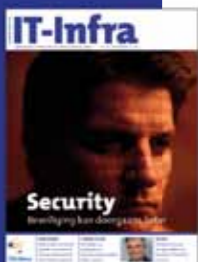
- ▶ Onmisbare vakinformatie
- ▶ Nuchtere en kritische analyses
- ▶ Trends en achtergronden
- ▶ Integrale benadering van organisatie en techniek
- ▶ Unieke samenwerking met NGN

Thema's en cases zijn o.a.:

- ▶ Cloud computing
- ▶ Insourcing
- ▶ Tooling, Storage, Security
- ▶ Frameworks
- ▶ Applicaties

Professionaliseer uw vakgebied  
Neem nu een abonnement  
en ontvang 10x per jaar IT-Infra  
voor maar € 169,-

Ga naar [www.it-infra.nl/actie](http://www.it-infra.nl/actie)



Nu 15%  
korting en gratis  
het boek  
Google: kantoor  
in de cloud  
t.w.v. € 24,95\*

\* deze actie is geldig tot 31 juli 2012

**IT-Infra**

Het platform voor netwerk- en serviceprofessionals

Het is belangrijk dat klanten op de hoogte zijn van wijzigingen in de database, zodat ze de juiste maatregelen kunnen treffen

met de CMDB borgen de ondersteuning van de andere beheerprocessen.

De servicedesk voert overigens wel een verificatie uit op de CMDB bij het aanmelden van incidenten en serviceaanvragen. Een jaarlijkse audit vindt plaats op basis van een bezoek van de accountmanager aan de klanten. Het bereik en het detailleringniveau van de CMDB zijn dus zeer beperkt; het bereik is beperkt tot software; de detaillering is beperkt tot attributen per verkocht product. Enige informatie over de context waarin ANVA draait bij een klant, zoals het besturingssysteem, wordt wel bijgehouden, om incidenten zo sneller te kunnen verhelpen.

**Incident Management** De registratie van een incident bij de servicedesk geschiedt op basis van een geregistreerde verkoop van een ANVA-product. Voor de lokalisatie van de bron van het incident wordt aan de gebruiker gevraagd het ANVA-pad te vermelden. Dit is het navigatiepad door de schermen dat de gebruiker heeft doorlopen. Incidenten die een aanpassing vergen in de software kunnen niet open blijven staan tot er een oplossing bij een klant is geïmplementeerd. Dit komt doordat de oplossing van een incident zich uit in een publicatie van een patch of release van ANVA op het ANVA-serviceportaal. Incidenten worden daarom afgesloten op het moment dat bekend is in welke patch of release de oplossing beschikbaar wordt gesteld.

**Problem Management** De incidenten waarvoor geen *workaround* voorhanden is, of die zich blijven herhalen, worden als probleem aangemerkt. Voor incidenten waarbij tijdens de analyse de oorzaak al wordt gevonden, wordt direct een request for change (RFC) ingediend; dit betreft het overgrote gedeelte van de incidenten. De problemen worden geboekt op naam van de servicedesk. Aan een probleem worden de betrokken incidenten gekoppeld. Indien een leverancier een probleem of een *known error* bij ANVA aanmeldt, dan wordt deze door ANVA meegenomen in het Problem Management-proces. Problemen worden altijd opgelost via Change Management en Release Management in de vorm van een patch of release.

**Change Management** De changes die geadmineerd worden op basis van incidenten of problemen worden geboekt op naam van de servicedesk. Alleen maatwerk voor slechts één bepaalde klant wordt op een klantnaam geboekt.

Aan een change worden de betrokken incidenten of problemen gerelateerd, zodat de klanten een terugkoppeling kunnen krijgen. De impact en het risico van een change worden alleen bepaald op basis van de aanpassingen in de software. De CMDB is hierbij geen bruikbaar instrument, omdat daarin alleen de verkochte software als CI is opgenomen. Het bepalen van de impact en het risico van de installatie van een softwarewij-

ziging in de productieomgeving is dus aan de klant. Wel wordt aan de klanten aangegeven welke aanpassingen verricht zijn of verricht worden bij de installatie van een nieuwe release of patch. Zo is soms een databaseconversie vereist voor een uitrol. De klanten moeten hiervan op de hoogte zijn, zodat ze de juiste maatregelen kunnen treffen (back-up en controle van de database-inhoud).

Van een change wordt bepaald in welke release of patch deze kan worden meegenomen. Alleen in geval van een ernstige verstoring worden losse patches ontwikkeld. Deze patches worden meegenomen in de softwareontwikkeling. Er is dus geen sprake van een RFC-kalender, omdat deze geïntegreerd is in de projectkalender.

**Release Management** De programmatuurbibliotheek van ANVA bestaat louter en alleen uit ANVA-software. De gebruikersacceptatietesten en functionele acceptatietesten worden voornamelijk door ANVA uitgevoerd; de productieacceptatietesten door de klanten. Voor maatwerk wordt wel een gebruikersacceptatietest door de betrokken klant uitgevoerd. Voor nieuwe releases wordt een aantal klanten gevraagd eerst de nieuwe functionaliteit uit te proberen. De uitrol van de software gebeurt niet door ANVA maar door de klanten zelf. Release Management stelt dan ook geen implementatieplan op. Er is ook geen sprake van een onderhouds-window.

Proces	Afwijking
Incident Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidenten worden aan verkochte producten gekoppeld.</li> <li>• Werkplekken worden niet 'overgenomen'; de gebruiker moet een navigatiepad aangeven.</li> <li>• Incidenten worden zonder confirmatie van de gebruiker afgesloten.</li> </ul>
Problem Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De meerderheid van de incidenten leidt tot een request for comment (RFC).</li> </ul>
Change Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De impact-risicoanalyse van een change vindt niet plaats op basis van de configuration management database.</li> <li>• De klant moet zelf de impact en de risico's bepalen van het installeren van aangepaste software.</li> <li>• De meeste changes worden alleen meegenomen in een nieuwe release.</li> <li>• Er wordt niet gebruikgemaakt van een RFC-kalender.</li> </ul>
Release Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De functionele acceptatietesten en gebruikersacceptatietesten worden door de leverancier uitgevoerd.</li> <li>• Release Management stelt geen implementatieplan op; dat doet de klant.</li> <li>• De klant installeert de releases en patches.</li> </ul>
Service Level Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De SLA-afspraken hebben voornamelijk betrekking op reactietijden, oplostijden en onsite technische ondersteuning.</li> </ul>
Availability Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De beschikbaarheid van de software kan alleen in beperkte mate worden gegarandeerd.</li> </ul>
Capacity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De capaciteitsbepaling van de software is beperkt tot de omvang van de sourcecode en eventuele toename van ruimtebeslag door de gerelateerde database op basis van gegevensconversies.</li> </ul>
IT Service Continuity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitwijkomgeving is aan de klant.</li> </ul>

Tabel 1 ITIL-afwijkingen bij softwareleveranciers

**Service Level Management** De afspraken die ANVA maakt met klanten zijn allemaal gerelateerd aan dezelfde software. Daar valt niet veel aan te differentiëren. De snelheid van incidentafhandeling kan nog wel worden gevarieerd. ANVA heeft echter slechts in beperkte mate invloed op de totale beschikbaarheid van businessservices.

**Availability Management** De beschikbaarheid van de software is enerzijds afhankelijk van stabiliteit van de software en anderzijds van de infrastructuur waarop deze draait. De stabiliteit van de software is bepalend voor het aantal incidenten die

de bedrijfsprocessen verstoren. Een snelle oplossing van de incidenten kan de schade beperken maar niet voorkomen. Daarom maken klanten afspraken over zowel de beschikbaarheid van de software als de oplostijden van incidenten.

**Capacity Management** De capaciteit die de software nodig heeft, wordt bepaald door de programmatuur enerzijds en de omvang van de data anderzijds. De omvang van de software is vrij statisch; die van de data is afhankelijk van het volume van de transacties die verwerkt moeten worden en de keuzen van ANVA voor een bepaalde opslagstruc-

tuur. Het is daardoor voornamelijk aan de klant om de capaciteitsplanning op te stellen.

**IT Service Continuity Management** De uitwijkvoorziening van de ANVA-software is aan de klant.

**Generieke afwijkingen** De aanpassingen van ANVA zullen in min of meerdere mate bij alle softwarebedrijven worden toegepast. In tabel 1 is in globale termen weergegeven op welke punten ITIL bij softwarebedrijven verschilt van ITIL bij reguliere beheerorganisaties.

### Aandachtspunten SLA

De verschillen in de wijze waarop softwarebedrijven ITIL toepassen, leiden tot een verschil in SLA-toepassingen. Het is als klant van deze bedrijven belangrijk om op de volgende aspecten te letten bij het opstellen van een SLA:

- De oplossing van incidenten die zijn aangemeld, moeten aan de melder worden teruggekoppeld; hierbij moet vermeld worden in welke release of patch het incident is opgelost.
- De release note van een software-uitrol moet beschrijven welke fouten zijn hersteld.
- De klant moet de impact-risicoanalyse kunnen uitvoeren op basis van de door de leverancier verstrekte informatie zoals aangepaste interfaces en dataconversies.
- De beschikbaarheid van de softwareservices moet gegarandeerd kunnen worden op basis van vastgestelde software-incidenten en doorlooptijd van deze incidenten.
- De leverancier moet op basis van een referentieplatform de performance van belangrijke transacties bij een gegeven aantal gebruikers kunnen garanderen.
- De leverancier moet op basis van een toename van businesstransacties in samenwerking met de klant een voorspelling kunnen geven over de benodigde capaciteit van de infrastructuur.
- De software moet enabled zijn om op een cluster te draaien zodat interne uitwijk mogelijk is.

### Samenvatting

Ook voor softwareleveranciers is ITIL een goed raamwerk om de beheerorganisatie vorm te geven. Wel moeten zowel de klant als leverancier goed nadenken over de verschillen van hun procesinrichtingen, zodat een optimale samenwerking mogelijk is.

Met dank aan Thijs van den Brink (hoofd service teams ANVA) en Ronald Rakké (manager support ANVA).

Drs. ing. Bart de Best RI is beheerarchitect bij dbmetrics (bartb@dbmetrics.nl).

#### Literatuur

B. de Best, SLA Best Practices, Leonon Media, 2011.  
B. de Best, ICT Prestatie Indicatoren, Leonon Media, 2011.

## Ik zie, ik zie wat jij niet ziet

**S**tiekem je kinderen in de gaten houden: je wilt ze de vrijheid geven, maar kunnen ingrijpen als er iets misgaat. Zitten ze niet te lang achter de computer, zien ze geen vreemde dingen? Met wie cammen en chatten ze, doen ze zelf geen nare zaken? Als ouder doe je wat je kunt, zelfs vrienden worden met je kinderen op Facebook of hen volgen op Twitter. 'Iemand volgen op Twitter' klinkt veel cooler dan 'logging en monitoring', maar bij je kinderen doe je het om ze tussen de paaltjes te houden. Wij hebben de pc's voor de kids in de huiskamer staan. Ook volgen we de historie van het surfgedrag en kijken we met een half oog naar de contacten op MSN. Verder vertrouwen we op gezond verstand. Dacht u dat het zakelijk beter ging? Welnee. In de meeste organisaties wordt niks gelogd. Of juist te veel maar niks bruikbaar. Logging is sporadisch bruikbaar bij mogelijke fraude. Alle grote interne bankfraudes hadden,



### Je wilt gerichte logging op acties met de kroonjuwelen van het bedrijf

achteraf, eerder ontdekt kunnen worden met goede logging. Jérôme Kerviel, Nick Leeson, Kweku Adoboli hebben tezamen zo'n 10 miljard euro laten verdampen, en dat was niet nodig geweest. Ook de heilzame preventieve werking van controle wordt zonder goede logging gemist. U rijdt toch ook langzamer als u weet dat uw snelheid wordt gecontroleerd?

Je wilt gerichte logging op acties met de kroonjuwelen van het bedrijf. Als jouw gevoelige informatie wordt gekopieerd naar buiten. Of als grote bedragen naar het buitenland gaan. En trends op aanvallen vanaf internet. Met de nieuwe generatie loggingtools komt deze managementinformatie onder handbereik. Voor iedere organisatie zullen de wensen voor logging anders zijn, dus even nadenken helpt. Maar als je niet weet wat je wil zien, dan zie je het niet als je het moet weten.

#### dr. ir. Paul Overbeek RE

Overbeek combineert een eigen praktijk met docentschappen aan de universiteiten Erasmus, Tilburg en Amsterdam (www.ois-nl.eu; Paul.Overbeek@ois-nl.eu).