

Acceptatiecriteria Werkboek

Essentiële ICT-competenties



Bart de Best



Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:
Sdu Klantenservice
Postbus 20014
2500 EA Den Haag
tel.: (070) 378 98 80
www.sdu.nl/service

Dit werkboek hoort bij
Bart de Best, *Acceptatiecriteria*, Sdu Uitgevers, Den Haag 2009, ISBN 978 90 12 58133 2

Sdu Uitgevers bv, Den Haag
Academic Service is een imprint van Sdu Uitgevers bv

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij Sdu Uitgevers bv.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the publisher's prior consent.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, Sdu Uitgevers neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

Werkboek Acceptatiecriteria

*Naar een effectieve en efficiënte acceptatie
van producten en diensten in de informatietechnologie*

Bart de Best



Voorwoord

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel de gebruiker als de beheerder om te bepalen of nieuwe of gewijzigde informatiesystemen voldoen aan de afgesproken eisen voor functionaliteit, kwaliteit en beheer.

Er komt heel wat bij kijken om acceptatiecriteria te verankeren in beheerprocessen en systeemontwikkelingsprojecten. Het opstellen en het hanteren van acceptatiecriteria voor IT-producten en -diensten geschiedt bij veel organisaties met wisselend succes. Vaak worden acceptatiecriteria wel opgesteld, maar niet effectief gebruikt en verworden ze tot een noodzakelijk kwaad zonder kwaliteitsborgende werking.

Het leerboek geeft een analyse van de oorzaken van dit falen van de kwaliteitsbewaking; als remedie worden drie stappenplannen geboden voor het afleiden, toepassen en invoeren van acceptatiecriteria.

De doelgroep van het boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de acceptatie van IT-middelen: de gebruikende klant, de interne en externe leveranciers en de beheerorganisatie. Ook is er nog een doelgroep die niet accepteert, maar vaststelt of correct is geaccepteerd; hiertoe behoren kwaliteitsmanagers en auditors die het boek als normenkader kunnen gebruiken.

In het boek is een aantal casussen opgenomen die diverse manieren laten zien voor het effectief en efficiënt omgaan met acceptatiecriteria.

Bart de Best
bartb@qforce.nl

Inhoud

1	Inleiding	1
	Doel van dit werkboek	1
	Structuur van dit werkboek	1
2	Opdrachten	2
	2.1 Vragen bij Hoofdstuk 1 Inleiding	2
	2.2 Vragen bij Hoofdstuk 2 – Wat zijn acceptatiecriteria?	3
	2.3 Vragen bij Hoofdstuk 3 – Wat zijn acceptatiecriteria?	4
	2.4 Vragen bij Hoofdstuk 4 – Afleiden acceptatiecriteria?	5
	2.5 Vragen bij Hoofdstuk 5 – Toepassen acceptatiecriteria	6
	2.6 Vragen bij Hoofdstuk 6 – Invoeren acceptatiecriteria	7
	2.7 Praktijkvragen.....	8
3	Antwoordindicaties	9
	3.1 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 1 – Inleiding	9
	3.2 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 2 – Wat zijn acceptatiecriteria?	10
	3.3 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 3 – Wat zijn acceptatiecriteria?	11
	3.4 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 4 – Afleiden acceptatiecriteria?	12
	3.5 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 5 – Toepassen acceptatiecriteria.....	13
	3.6 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 6 – Invoeren acceptatiecriteria	14
4	Afkortingen	15
	Over de auteur	16

1 Inleiding

Dit werkboek is opgesteld voor studenten die gebruik maken van het boek *Acceptatiecriteria* (ISBN 978 90 12 58133 2) door Bart de Best, uitgegeven door Sdu Uitgevers/Academic Service. Dit werkboek kan kosteloos worden gedownload vanaf de website www.sdu.nl; het is niet los te gebruiken omdat er bij de meeste oefeningen verwijzingen zijn opgenomen naar het boek.

Acceptatiecriteria is verkrijgbaar via de (internet)boekhandel en via de website van de uitgever (www.sdu.nl).

Doel van dit werkboek

Het doel van dit werkboek is studenten die het boek *Acceptatiecriteria* als lesmateriaal gebruiken, een middel te geven om hun kennis en kunde te toetsen. Hiertoe bevat het werkboek een hoofdstuk Opdrachten en een hoofdstuk Antwoordindicaties.

Structuur van dit werkboek

Voor de eerste zes hoofdstukken van het boek worden in paragraaf 2.1 t/m 2.6 drie typen vragen gesteld:

- Elementaire vragen; deze stellen de student in staat om te toetsen of de basale kennis is opgedaan.
- Diepgaande Kennisvragen; deze zijn bedoeld om vast te stellen of de stof goed is begrepen.
- Inzichtvragen; deze gaan nog iets verder dan de diepgaande kennisvragen en zijn gericht op het kunnen toepassen van de kennis.

Daarnaast zijn er in paragraaf 2.7 nog een aantal praktijkvragen opgenomen. Bij deze praktijkvragen zijn geen antwoordindicaties gegeven.

2 Opdrachten

2.1 Vragen bij Hoofdstuk 1 Inleiding

2.1.1 Elementaire Kennisvragen

1. Welke essentiële rol kunnen acceptatiecriteria spelen in risicobeheersing van ICT-projecten?
2. Welke rol spelen acceptatiecriteria in Service Level Agreements?
3. Wat is het verschil tussen specifieke -en generieke acceptatiecriteria?

2.1.2 Diepgaande Kennisvragen

1. In welke fase van het project moet een SLA worden afgesloten om het nakomen van acceptatiecriteria te borgen?
2. Uit welke drie M's bestaat een beheerproces?
3. Wat gaat er ondanks de inspanning van de afgelopen jaren om de beheerprocessen te verbeteren volgens het onderzoek van Giarte toch nog steeds fout?
4. Welke drie stappenplannen worden in het boek geboden om te komen tot een betere acceptatie van ICT producten -en diensten?
5. Geef per stappenplan aan wat daarmee bereikt wordt.

2.1.3 Inzichtvragen

1. Waarom is een business partnership belangrijk in het kader van acceptatiecriteria?
2. Welke rol spelen SLA's bij het hanteren van acceptatiecriteria?

2.2 Vragen bij Hoofdstuk 2 – Wat zijn acceptatiecriteria?

2.2.1 Elementaire Kennisvragen

1. Welke definitie geeft de auteur voor het begrip acceptatiecriteria?
2. In welke fase van het toestandenmodel van Looijen vindt de acceptatie plaats?
3. In welke stappen van het V-model worden acceptatiecriteria opgesteld?
4. Wat betekenen de termen FAT, GAT, PAT en PST?
5. Benoem de drie acceptatiewijzen.
6. Wat zijn drie belangrijke aspectgebieden waarin acceptatiecriteria kunnen worden ingedeeld?
7. In welke drie beheerprocessen van ITIL spelen acceptatiecriteria een belangrijke rol?
8. Wat zijn de belangrijkste overeenkomsten en verschillen tussen acceptatiecriteria en testspecificaties?
9. Noem enkele kwaliteitseisen die gesteld kunnen worden aan specifieke acceptatiecriteria.
10. Noem vier modelleringstechnieken die een houvast bieden bij het opstellen van specifieke acceptatiecriteria.
11. Welke ISO standaard kan helpen bij het verkrijgen van een kwaliteitsfocus voor het hanteren van acceptatiecriteria?
12. Welk voordeel biedt een objectdiagram voor het opstellen van generieke acceptatiecriteria?

2.2.2 Diepgaande Kennisvragen

1. Wat impliceren de horizontale lijnen in figuur 2.2?
2. Bij welke acceptatiewijze worden testcases opgesteld?
3. Welke acceptatiewijze kost in het algemeen de meeste tijd?
4. Wat is het belang van acceptatiecriteria voor de service level manager?
5. Wat is het belang van acceptatiecriteria voor de change manager?
6. Wat is het belang van acceptatiecriteria voor de release manager?
7. Waarom vormen het afleiden en het hanteren van acceptatiecriteria geen onderdeel van TMAP?
8. Wat is het verschil qua doelstelling, verantwoordelijkheden & bevoegdheden en detaillering tussen acceptatiecriteria en testspecificaties?
9. Beschrijf de modelleringstechnieken Use case, Data Flow Diagram en Objectdiagrammen.
10. Geef van de groepen kwaliteitsattributen: functionaliteit, bruikbaarheid, betrouwbaarheid, efficiëntie, onderhoudbaarheid en overdraagbaarheid elk één kwaliteitsattribuut.

2.2.3 Inzichtvragen

1. Geef per fase van het toestandenmodel van Looijen aan wat de relatie is met acceptatiecriteria.
2. Geef aan waarom de acceptatietestplannen: OAT, IAT, FAT, GAT, PST en PAT in deze volgorde in het V-model staan.

2.3 Vragen bij Hoofdstuk 3 – Wat zijn acceptatiecriteria?

2.3.1 Elementaire Kennisvragen

1. Welke veranderingsanalysemethode is in dit hoofdstuk gekozen?
2. Wat wil de auteur bereiken met het hanteren van deze methode?
3. Wat zijn de stappen van deze methode?
4. Benoem drie ontwerpcriteria voor het succesvol toepassen van acceptatiecriteria.

2.3.2 Diepgaande Kennisvragen

1. Wat is het voordeel van het clusteren van de onderkende problemen?
2. Wat zijn ontwerpcriteria? Geef een aantal voorbeelden van ontwerpcriteria.

2.3.3 Inzichtvragen

1. Bedenk zelf een probleem op het gebied van de projectorganisatie en de beheerorganisatie in het kader van het hanteren van acceptatiecriteria.
2. Geef een mogelijke oplossing voor beide in de vorige vraag gegeven problemen.

2.4 Vragen bij Hoofdstuk 4 – Afleiden acceptatiecriteria?

2.4.1 Elementaire Kennisvragen

1. Benoem de vijf stappen van het stappenplan “Afleiden van acceptatiecriteria”.
2. Benoem twee bronnen om de bedrijfsprocessen van een organisatie te achterhalen.
3. Wat zijn kritieke succesfactoren en waarom zijn deze belangrijk voor het bepalen van acceptatiecriteria?
4. Hoe kunnen kritieke succesfactoren meetbaar gemaakt worden?
5. Welke twee ontwerpmethoden stelt de auteur voor om te komen tot een set van specifieke acceptatiecriteria, uitgaande van meetbaar gemaakte kritieke succesfactoren?
6. Welke drie modellen beschrijven de processen waar de generieke acceptatiecriteria betrekking op hebben?
7. Welk kwaliteitsmodel biedt een handvat om te komen tot de Kritieke Succes Factoren van beheerprocessen?

2.4.2 Diepgaande Kennisvragen

1. Waarom is het handig om de KSF's aan elkaar te relateren in oorzaak en gevolg?
2. Wat zegt het gegeven dat een KSF niet te relateren is aan andere KSF's in het KSF-diagram?
3. Wat beschrijft een Prestatie Indicator van een Kritieke Succes Factor?
4. Wat is de toegevoegde waarde van het relateren van applicatie -en infrastructuur bouwstenen aan de onderkende use cases?

2.4.3 Inzichtvragen

1. Geef voor de stappen 1 t/m 4 van figuur 4-1 op blz. 53 een voorbeeld.
2. Geef voor de stappen 1 t/m 4 van figuur 4-8 op blz. 69 een voorbeeld.

2.5 Vragen bij Hoofdstuk 5 – Toepassen acceptatiecriteria

2.5.1 Elementaire Kennisvragen

1. Noem drie stakeholders van het communitiemodel.
2. Wat zijn de stappen van het GSA stappenplan “Toepassen acceptatiecriteria”?
3. Geef voor de fase: ontwerp, bouw welke rol acceptatiecriteria spelen.
4. Geef aan op welke wijze acceptatiecriteria een cruciale rol kunnen spelen bij uitbesteding.

2.5.2 Diepgaande Kennisvragen

1. Hoe kunnen incidenten in de productiefase gebruikt worden om een kwaliteitsverbetering in het ontwikkelproces tot stand te brengen?
2. Geef aan waarom het aantal interacties en het aantal betrokken personen bij de samenwerking tussen de beheerorganisatie en de projectorganisatie beperkt blijven?

2.5.3 Inzichtvragen

1. Waarom is in figuur 5-1 aangegeven dat change management de beheereisen aanlevert en service level management de kwaliteitseisen?
2. Bedenk drie negatieve gevolgen van het niet betrekken van de beheerorganisatie tijdens een project in de zin van acceptatiecriteria. Geef per gevolg aan in welke fase (ontwerpfase – bouwfase en testfase) van het project dit voorkomen kan worden en beschrijf hoe dit dan gedaan kan worden.

2.6 Vragen bij Hoofdstuk 6 – Invoeren acceptatiecriteria

2.6.1 Elementaire Kennisvragen

1. Wat zijn de stappen van het GSA stappenplan “Invoeren acceptatiecriteria”?
2. Wat betekent PDCA?
3. Welke rol speelt PDCA in het GSA stappenplan “Invoeren acceptatiecriteria”?

2.6.2 Diepgaande Kennisvragen

1. Wat is het verband tussen de checkfase en de actfase van de Deming-cycle?
2. Wat is het verschil tussen een review en een audit?

2.6.3 Inzichtvragen

1. Waarom is het belangrijk om bij de introductie van het acceptatieproces een smalle scope en beperkt detailleringsniveau te hanteren?
2. Waarom is het zo belangrijk dat elk acceptatiecriterium een eigenaar heeft?

2.7 Praktijkvragen

1. U wilt uw badkamer renoveren en vraagt een gerenommeerde leverancier twee objecten te plaatsen: douchecabine met deur en zitstoeltje. Welke acceptatiecriteria spreekt u van te voren af?
2. U bent incident manager en wilt de oplostijd van incidenten van maatwerkprogrammatuur verkorten. Definieer een generiek acceptatiecriterium dat hier invulling aangeeft.
3. Benoem voor vijf beheerprocessen een KSF.
4. Geef voor elke KSF uit oefening 3 een acceptatiecriterium.
5. Na een succesvolle acceptatie in de acceptatieomgeving veroorzaken nieuwe informatiesystemen toch vaak productieverstoringen als gevolg van compatibiliteitsproblemen. Stel één of meer generiek acceptatiecriteria op om dit in de toekomst te voorkomen.
6. Na de in productie name van informatiesystemen stelt de service level manager samen met de klant een SLA op. Vaak blijken de servicenormen die de klant in de SLA wil opnemen niet haalbaar te zijn, ook niet door aanpassing van de infrastructuur. Stel een generiek acceptatiecriterium op om dit in de toekomst te voorkomen.
7. Bedenk een fasering om GSA in te voeren. Denk daarbij aan een vijftal plateaus waarbij steeds meer inhoud gegeven wordt aan het hanteren van GSA.

3 Antwoordindicaties

3.1 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 1 – Inleiding

3.1.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	1.1.1	2
2.	1.1.3	2-3
3.	1.4	6

3.1.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	1.1.3	3
2.	1.1.4	3
3.	1.1.5	4
4.	1.2	4-5
5.	1.2	4-5

3.1.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	1.1.3	2
2.	1.1.3	2-3

3.2 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 2 – Wat zijn acceptatiecriteria?

3.2.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	2.1	11
2.	2.2	12
3.	2.3	12-15
4.	2.3	13
5.	2.4.1	16
6.	2.4.2	17-18
7.	2.5.1 / 2.5.3	19-21
8.	2.7.1 / 2.7.2	22-23
9.	2.8.1	24-30
10.	2.8.1	26
11.	2.8.1	28-29
12.	2.8.2	31-32

3.2.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	2.3	13
2.	2.4.1	17
3.	2.4.2	16-17
4.	2.5.1	19
5.	2.5.2	20
6.	2.5.3	21
7.	2.6	21
8.	2.7	22-23
9.	2.8.1	26
10.	2.8.1	29

3.2.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	2.2	11-12
2.	2.3	12-16

3.3 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 3 – Wat zijn acceptatiecriteria?

3.3.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	3.1	34
2.	3.1	34-35
3.	3.1	34
	3.2	35-42
	3.3	42-43
	3.4	44-47
4.	3.5	48-49

3.3.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	3.3	43
2.	3.5	48-49

3.3.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	3.2.1	35-38
	3.2.3	39-42
2.	3.2.1	35-38
	3.2.3	39-42

3.4 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 4 – Afleiden acceptatiecriteria?

3.4.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	4.1	51
2.	4.2.1	53
3.	4.2.2	55-56
4.	4.2.2	55
5.	4.2.4	60 en 62
6.	4.3.1	69
7.	4.3.2	70

3.4.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	4.2.2	56
2.	4.2.2	56
3.	4.2.3	57
4.	4.2.4	61-65

3.4.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	4.2.1	53
2.	4.3	69

3.5 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 5 – Toepassen acceptatiecriteria

3.5.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	5.1	81
2.	5.2	81
3.	5.2	83-85
4.	5.3	89

3.5.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	5.1	81
2.	5.2.4	85

3.5.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	5.1 en 5.2.2	80 en 82
2.	5.2.3	83 - 85

3.6 Antwoordindicaties bij Hoofdstuk 6 – Invoeren acceptatiecriteria

3.6.1 Elementaire Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	6.2	92
2.	6.2	92
3.	6.2	92

.

3.6.2 Diepgaande Kennisvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	6.2.6 – 6.2.7	95
2.	6.2.6	95

3.6.3 Inzichtvragen

	Paragraaf	Bladzijde
1.	6.3.1	95
2.	6.3.4	96

4 Afkortingen

Verklarende lijst van gebruikte afkortingen.

ACID	Atomicity, Consistency, Isolation, Durability
ASL	Application Services Library
BiSL	Business information Services Library
BSC	Balanced scorecard
CAB	Change Advisory Board
CI	Configuration Item
CFIA	Component Failure Impact Analysis
CMDB	Configuration Management Database
CRAMM	CCTA's Risk Analysis Management Methodology
CRUD	Create Read Update Delete
DSDM	Dynamic Systems Development Method
GSA	Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria
ICT	Informatie & Communicatie Technologie
IPS	Internet Payment System
ISAC	Information System Analysis of Change
ISO	International Standardisation Organisation
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
PDCA	Plan Do Check Act
PID	Project Initiation Document
RACI	Responsible Accountable Consulted Informed
RFC	Request for Change
RFP	Request for Proposal
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden
TMAP	Test Management Approach
TMF	Test Management Facilitytool

Over de auteur



Drs. Ing. B. de Best RI is sinds 1985 werkzaam in de ICT. Hij heeft voornamelijk gewerkt bij de top-100 van het Nederlandse bedrijfsleven en bij de overheid. Hierbij heeft hij gedurende twaalf jaar functies vervuld in alle fasen van de systeemontwikkeling, inclusief exploitatie en beheer. Sindsdien heeft hij zich toegelegd op het service management vakgebied.

Momenteel vervult hij als consultant alle aspecten van de kennislevenscyclus van service management, zoals het schrijven en geven van trainingen aan ICT-managers en service managers; het adviseren van beheerorganisaties bij het richting geven aan de beheerorganisatie, de beheerinrichting, het verbeteren van beheerprocessen, het uitbesteden van (delen van) de beheerorganisatie en het reviewen en auditen van beheerorganisaties.

Andere boeken van de auteur

- *Ketenbeheer in de praktijk*, Sdu Uitgevers, Den Haag 2006, ISBN 978 90 12 11663 3
- *Beheren onder Architectuur – Het richting geven aan de inrichting van beheerorganisaties*, NGN Press, De Meern 2008, ISBN 978 90 81338 01 1