

A photograph of three mechanics in a workshop. One mechanic in a dark jacket is leaning over a car engine, while two others in orange shirts stand behind him. The scene is dimly lit with blue and orange highlights.

# MAS

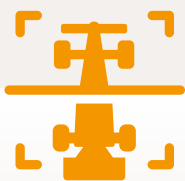
Maintenance  
And Support

A silver open-end wrench is positioned diagonally across the lower part of the orange circle.

Wij zorgen voor  
uw applicaties  
U concentreert zich  
op uw bedrijf

# MAS Maintenance And Support

MAS staat voor Maintenance And Support en is een verzamelnaam voor alle diensten die verband houden met Software Applications Maintenance op een OutSystems Development platform. Dit bevat:



MAS  
ASSESSMENT



CORRECTIEF  
ONDERHOUD



VERBETER-  
MAATREGELEN



EVOLUTIEF  
ONDERHOUD

## Waarom heeft u onderhoud en support nodig?

Het antwoord op deze vraag is vrij eenvoudig. Rijdt u in een auto die nooit is nagekeken? Plan je een lange reis zonder regulier en eerder onderhoud? Natuurlijk niet. Hetzelfde geldt voor softwareapplicaties. Maar voor de laatste kan de impact veel rampzaliger zijn dan alleen een lekke band. Kritieke bedrijfstoeepassingen vormen de ruggengraat van uw organisatie. Ze helpen u bij het zakendoen en het behalen van uw bedrijfsdoelstellingen. Stilstand betekent mislukking en kost veel geld. Daarom is 'continuïteit' belangrijk om de toegankelijkheid van uw softwareapplicatieomgeving te waarborgen. MAS vermindert het risico op een defect systeem aanzienlijk. Naast het faalrisico is er nog een andere geldige reden om het beheer van het onderhoud uit te besteden: periodiek onderhoud.

Periodiek onderhoud verlengt de levensduur van uw applicaties en past zich aan de evolutie van de business requirements aan. In een snel veranderende ICT-wereld worden bedrijven genoodzaakt bestaande software te vervangen om te voldoen aan de eisen van de markt, of aan de steeds veranderende gebruikerswensen. Het gebruik van mobiele apps heeft bijvoorbeeld de verwachte requirements drastisch veranderd.

Door gebruik te maken van het OutSystems platform en tevens het onderhoud te hebben geïmplementeerd, wordt voorkomen dat er binnen de voorziene tijd nieuwe softwarepakketten / applicaties dienen te worden aangeschaft. Regelmatig onderhoud past de software tussentijds aan en implementeert de laatste technische innovaties binnen een kosten / baten balans. Elk jaar bovenop de voorziene levensduur van uw softwareapplicaties betekent geen voortijdige investeringen en bespaart u veel geld. Maar de belangrijkste reden om Onderhoud en Support in de dagelijkse praktijk te verankeren, is een tevreden klant en/of medewerker. Toegankelijkheid en goed werkende software staan garant voor deze doelen.



## MAS implementeren

Na de MAS Assessment zijn de technische en functionele scope uit het verleden, evenals de implementatie en onderhoudshistorie voor beide partijen bekend. Dit moet duidelijk zijn om het onderhoud en support te kunnen leveren en te voldoen aan de gewenste SLA's, welk kwaliteitsniveau vereist is. Deze doelen en uitgangspunten maken deel uit van de scope / het contract dat de MAS-service ondersteunt

en definieert. Het rapport van de Quick Scan-tool, indien gebruikt, is een bijlage bij de overeenkomst. Dit volledige document geeft uw verwachtingen weer om een uitvoerbaar contract te hebben en verhoogt de klanttevredenheid. Na verificatie en testen of alle toegangen aanwezig zijn, wordt de overdracht met het vorige MAS-team of derde partij uitgevoerd en begint de MAS-service.



*Er wordt met iedere gebeurtenis in de historie van de applicatie rekening gehouden*

## MAS-services in de praktijk

Onze organisatie is intern georganiseerd op basis van de ASL-methode (Application Support Library). Deze bestaat uit de volgende speerpunten: contract-, planning-, kwaliteits-, financieel- en leveranciersmanagement. Elke klant krijgt zijn eigen websiteportaal om te corresponderen met onze helpdesk en kan bepaalde speerpunten bekijken. In dit portaal is een dashboard beschikbaar om de status weer te geven van: openstaande incidenten, aangevraagde wijzigingen en ondersteuningsvragen in het algemeen. Bij incidenten volgen wij de procedure die is afgesproken in de Quick Scan en die in het contract is verankerd. Elk incident wordt beoordeeld op urgentie en impact. Voor regulier

onderhoud heeft elke stakeholder de mogelijkheid om een softwarewijziging (RFC) aan te vragen. Afhankelijk van de prioriteit en de classificatie, gegeven door de stakeholders, wordt de RFC in een bepaalde (scrum) sprint toegewezen aan de Backlog. Om sprints op onderhoudsniveau te implementeren, toont de eindgebruiker een gevoel van vertrouwen, wetende dat vragen binnen een bepaalde periode worden beantwoord (de zogenaamde 'heartbeat'). Op gezette tijden rapporteren we over de algehele voortgang op operationeel niveau. Evaluatie van de geleverde prestatie op managementniveau kan worden gepland op elk gewenst moment.

# De vier stappen om MAS te activeren

Het uitbesteden van onderhouds- en ondersteuningsactiviteiten betekent minder zorgen over software-applicaties en meer aandacht voor de dagelijkse zakelijke kansen. Maar om dat te doen is een grote stap!

De zorg voor uw applicaties aan een ander overdragen betekent dat de andere partij betrouwbaar moet zijn en ondersteund moet worden door een bewezen

proces en methodiek. ADA ICT is zo'n betrouwbaar bedrijf en is gespecialiseerd in het ondersteunen van uw bedrijfssoftware.

Daarom is het bij de overdracht van bedrijfssoftware belangrijk om dit stapsgewijs aan te pakken. De 4 stappen om Onderhoud en Support te activeren zijn:

**1**  
Applicatie-analyse  
op basis van  
documentatie en  
achtergrond

**2**  
Toegang  
op afstand  
getest

**3**  
Functionele en  
technische sessies  
voor overdracht

**4**  
Formele service  
kick-off met  
stakeholders en  
eindgebruikers

# De vijf redenen om voor MAS te kiezen



**Stimuleert innovatie** Applicatieonderhoud is onvermijdelijk maar tijdrovend. Outsourcing geeft u meer tijd, zodat u zich kunt concentreren op de kernprioriteiten van uw bedrijf.



**Optimaliseert continuïteit** Onderhoud voorkomt problemen. Dat weten we allemaal, we laten onze auto's regelmatig controleren in de garage. Weet u wat de risico's zijn voor uw bedrijf? Met een MAS-contract staan wij 24 uur per dag voor u klaar in alle omstandigheden.



**Verlaagt kosten** Onderhoud verlengt de levensduur van uw software: software is een bedrijfsmiddel - elk verlengd jaar staat gelijk aan pure winst. MAS optimaliseert ook de personeelskosten door de medewerkers van de klant aan nieuwe projecten / activiteiten met toegevoegde waarde te laten werken, terwijl een gespecialiseerde dienst voor de bestaande applicaties zal zorgen, met behulp van specifieke tools en methodologieën en zich op deze taak zal concentreren als / wanneer dat nodig is.

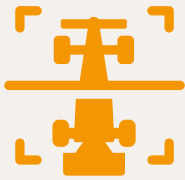


**Beveiligt software-investering** Het beveiligen van uw software-investering is eenvoudig met een onderhouds- en support abonnement.



**Verankert uw ontwikkelkwaliteit** Elke applicatie die in onderhoud wordt genomen, wordt vooraf op kwaliteit getest op verschillende aspecten, waaronder architectuur, infrastructuur en naamgevingsconventies. Wij helpen u deze aspecten te verankeren in uw organisatie.

Vraag ons naar **de volgende stap** in de **groei van uw bedrijf**



## MAS Assessment

De Assessment is een essentieel onderdeel van de MAS-service die we bieden. Hierbij wordt rekening gehouden met de implementatie- en onderhoudshistorie, functionele en technische scope, gebruikte processen, beschikbaar onderhoudsteam en de organisatiestructuur zelf. Bovendien kan dit onderzoek worden aangevuld met het gebruikmaken van onze Quick Scan tool. Hierbij wordt een aanpak en framework beschreven, met als uitkomst een blauwdruk om een solide Onderhouds- en Support opzet voor uw organisatie te maken. Het resultaat van de Assessment wordt overgedragen als eerste service van onze MAS overeenkomst en geeft een overzicht en de status van uw bedrijfsapplicaties.

## Kwaliteit van OutSystems Software







*Geen 'spaghettisoftware' meer*

De definitie van 'Kwaliteit' is om te leveren wat de klant vraagt, tegen overeengekomen voorwaarden en condities. Het kwaliteitsniveau moet natuurlijk zo hoog zijn als nodig is. De Quick Scan tool, evenals de applicatie historie analyse, helpt u om het werkelijke en benodigde kwaliteitsniveau van Onderhoud en Support voor uw organisatie te beschrijven. Het controleert ook de kwaliteit van uw ontwikkelde software, gebaseerd op best practices. Het OutSystems platform is een prachtig ontwikkelplatform om minimaal 4 tot 5 keer snellere applicaties te bouwen

dan in een traditionele ontwikkelomgeving. Maar slecht gestructureerde 'spaghettisoftware', architectuur, project- en eerdere onderhoudsbependingen, evenals -scopebeheer kunnen nog steeds een probleem zijn. Daarom voert de Quick Scan een technische kwaliteitscontrole uit op uw processen en bronnen. Als het resultaat lager is dan het kwaliteitsniveau dat u heeft gedefinieerd, wordt een upgrade pad voorgesteld om uw applicatiesysteem te verbeteren.

### De 4 voordelen van het uitvoeren van een assessment:

-  Zorgt ervoor dat de context en alle mogelijke risico's voor beide partijen duidelijk zijn.
-  Biedt een overzicht van alle implementatie-, onderhouds- en support issues om verrassingen te voorkomen.
-  Zorgt ervoor dat er expertise aanwezig is om het gewenste kwaliteitsniveau te behalen.
-  Begrip van uw algemene behoeften en beperkingen (in lijn met het budget) met betrekking tot onderhoud en support.

# Assessment Inhoud

Inventarisatie van de behoeften van een klant op het gebied van Onderhoud en Support is gebaseerd op

de ITIL (IT Infrastructure Library) methode, verankerd in de Quick Scan tool. De Quick Scan-tool volgt



MENSEN



ORGANISATIE



PROCESSEN



TECHNIEK



## Vanuit het perspectief van de 'mensen'

verzamelen we alle informatie over alle belanghebbenden en hun posities. Dit zorgt ervoor dat alle betrokkenen toegang hebben tot de aangewezen communicatiekanalen.



## Vanuit een 'organisatie' standpunt

spiegelen we de positie van de betrokken mensen ten opzichte van hun persoonlijke bijdrage en gebruikte communicatiekanalen. Daarnaast analyseren we de SLA (service level agreement) die er is of wordt beweerd te zijn.



## Het perspectief 'proces'

geeft een overzicht van alle processen die betrekking hebben op de toepassing in de MAS-scope. De processen worden geëvalueerd op basis van de functionele en technische reikwijdte, beschikbare documentatie, implementatieachtergrond, 'lessons learned', garantiemanagement, kennisdatabases, supportmodel, incidenthistorie en

classificatie, escalatiemodellen, formele rapportage en logboekregistratie. Hierdoor is men in staat deze processen in te delen in de volgende dimensies: binnen het contract, buiten de scope, te bepalen en aandachtsgebieden.



## Ten slotte onderzoekt het 'technische' perspectief

de architectuur, samenhang, kwaliteit en de reikwijdte van de OutSystems-applicatie(s) in de MAS scope. Een diepgaande analyse kan worden aangevuld met de Quick Scan Tool als vooraf is overeengekomen dat deze service wordt opgenomen. De technische invalshoek geeft u een realistisch beeld van het werk dat gedaan moet worden om de applicatieomgeving in stand te houden. Voor alle perspectieven zullen wederzijdse afhankelijkheid en mogelijke toekomstige wijzigingen worden weergegeven. Ten slotte geeft het u structuur in de complexiteit van uw softwareonderhoud, toont het mogelijke problemen en lokaliseert het structurele architectonische gebreken.



Vraag ons naar **de volgende stap** in de **groei van uw bedrijf**