Extra Oefening KT 3 en KT 4

1 Opleveren – installatie in productieomgeving (Kerntaak 3)

1. Download de Bijlage 2.1 Vernieuwde applicatie.zip
2. Installeer de laatste versie op je laptop
3. Installeer de laatste versie in de productieomgeving.

2 Ticketlijst aanvullen (Kerntaak 3)

Download de Bijlage 1.1 Persoonlijke ticketlijst oefening.docx

Zet bij elke ticket de juiste categorie volgens de gegevens uit de omschrijvingen hieronder. Geef een toelichting in de juiste kolom.

Een ticket krijgt één van de volgende **categorieën**.

Categorie	Omschrijving
Spoed	Ticket onmiddellijk oplossen. De applicatie of een groot deel daarvan werkt niet meer.
Open	Ticket meenemen in de planning van de komende release. De applicatie werkt wel, maar er is wel duidelijk sprake van een ongewenste situatie.
Wens	Ticket op de projectlijst zetten. De applicatie werkt prima, maar de klant wil graag een wijziging.
Project.	Apart inplannen als nieuw project. Valt niet binnen beheer en wordt apart ontworpen en ingepland.
Onuitvoerbaar.	Onuitvoerbaar volgens afspraken uit de SLA.

In de **SLA** staat onder meer:

Service Level Agreement

....

.....categorie wens is alleen van toepassing indien het uitvoeren van de ticket niet meer dan 1 uur in beslag neemt.....

.....een project is onuitvoerbaar indien er geen sprak is van alleen een softwareaanpassing....

.....een project is onuitvoerbaar indien er sprake is van afhankelijkheden van derde partijen....

.....een ticket is altijd spoed als de klant niet meer kan verder werken en dit het gevolg is van een fout in de software, ook als dit niet helemaal duidelijk is dient dit te worden onderzocht.....

....

> Let op: de SLA die je op het examen krijgt is uitgebreider.

Een ticket krijgt één van de volgende **statussen**.

Status	Omschrijving
Bezet	Ticket in behandeling.
Doorgevoerd	Ticket is afgehandeld.
Retour	Ticket niet geaccepteerd.
Incompleet.	Ticket niet uitvoerbaar, onvoldoende of foutieve informatie
Test.	Aanpassingen moeten nog worden getest.
Beheer.	Ticket getest en akkoord. Moet nog naar productie.
Afgerond.	Ticket opgelost en in productie genomen.

3 Ticketlijst aanvullen (Kerntaak 4)

De programmeur heeft nieuwe code opgeleverd, dit is de nieuwste versie (Bijlage 2.1 Vernieuwde applicatie.zip). De ticketlijst (Bijlage 1.1 Persoonlijke ticketlijst oefening.docx) is echter niet aangepast. Bepaal van elk ticket of deze is doorgevoerd en geeft dat aan in de kolom doorgevoerd (ja/nee).

4 Tickets oplossen (Kerntaak 3 en 4)

Kiest twee tickets uit de Bijlage 1.1 Persoonlijke ticketlijst oefening.docx. Vraag de projectleider om toestemming en voer de twee gekozen tickets uit.

Revision #3
Created 2022-02-04 17:01:46 UTC by Max
Updated 2022-02-10 10:08:53 UTC by Max