



Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 1 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

Konzept zum Change- und Releasemanagement von ASV

der Firma





ISB Institut für Software-Entwicklung
und EDV-Beratung AG



für die


Landeshauptstadt München





Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 2 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

Version: 1.1
Stand: 16.10.2013

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 3 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	



AUTOREN		
Autoren (in alphabetischer Reihenfolge)	Datum	
	18.07.2013	

ÄNDERUNGSÜBERSICHT				
Version	Datum	Dateiname	Review durch	Beschreibung

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 4 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	5
1.1	Zielsetzung.....	5
2	Der aktuelle Change- und Releaseprozess.....	6
2.1	Prozessschritte.....	6
3	Der Change- und Releaseprozess für ASV.....	8
3.1	Die wichtigsten Prozessschritte.....	10
4	Clearingstelle.....	12
4.1	Aufgaben.....	12
4.2	Zusammensetzung.....	13
4.3	Schnittstellen.....	13
5	Dokumentenverweise / Glossar.....	15
5.1	Dokumentenverweise.....	15
5.2	Glossar.....	15
6	Abbildungsverzeichnis.....	16
7	Unterschriften.....	17

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 5 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

1 Einleitung

Das Konzept zum Change- und Releasemanagement von ASV (Amtliche Schulverwaltung) beschreibt den vom Standardprozess der Landeshauptstadt München (Change- und Releasemanagement) abweichenden Workflow zum Umgang mit durch die LHM angestoßenen Changes und neuen Releases.



Zu einem reibungslosen Betrieb von ASV gehört neben der Bearbeitung von Änderungen und Störungen auch das Erfassen, Prüfen und Verfolgen bzw. Umsetzen von Changes und Einspielen von Releases. ASV selbst ist eine vom Land Bayern beauftragte Software, welche den Schulen kostenfrei zur Verfügung gestellt wird. Dies bedingt, dass der Update der Software durch den Auftraggeber (BayStMUK) gesteuert wird, d. h. das BayStMUK informiert über anstehende Updates und stellt diese auch bereit. Das hierdurch vorgegebene Zeitfenster, von der Ankündigung durch BayStMUK bis zur Bereitstellung durch die LHM ist sehr gering und bedarf des in diesem Konzept beschrieben, vom Standard abweichenden, Workflows.

Grundsätzlich sollte es das Ziel der LHM sein, die bisher mit viel Aufwand erreichte, sehr kooperative Zusammenarbeit mit dem BayStMUK auch in den letzten Jahren des Projektes und darüber hinaus zu erhalten und zu vertiefen. Dadurch erhält sich die LHM zum einen die Möglichkeit, bei der Definition der Inhalte von ASV Einfluss zu nehmen und frühzeitig über anstehende Änderungen und Releasewechsel informiert zu sein.

Bei sehr kurzfristig einzuspielenden Hotfixes vor wichtigen Terminen (z.B. Zeugniserstellung oder Statistikabgabe) ist ein sehr kurze Reaktionszeitraum einzuplanen.

1.1 Zielsetzung

Das Ziel des Change- und Releaseprozesses von ASV ist es, möglichst dicht an den Standardprozessen der LHM zu bleiben und auf Grund der relativ kurzen Vorlaufzeiten bei der Bereitstellung von Updates, eine hohe Testabdeckung innerhalb der LHM zu realisieren. Es soll gewährleistet werden, einen möglichst fehlerfreien Update an die Schulen auszuliefern. Gleichzeitig soll den Schulen ein verfügbares Update so schnell als möglich zur Verfügung gestellt werden.

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 6 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	



2 Der aktuelle Change- und Releaseprozess

Im Rahmen der Erstellung des Change- und Releaseprozesse für ASV wurde der aktuelle Change- und Releaseprozess der LHM auf die Nutzbarkeit für ASV geprüft.

2.1 Prozessschritte

Die einzelnen Prozessschritte wurden geprüft und auf die Anwendbarkeit im Rahmen von ASV bewertet.



- RBS_ITIL_GP1.1_RfC_Erstellen
 - Bedingt Anwendbar. RfC bei Änderungen im Rahmen der LHM Infrastruktur
- RBS_ITIL_GP1.2_RfC_Bewerten
 - Bedingt anwendbar. Bewertung bei Änderungen im Rahmen der LHM Infrastruktur. Machbarkeit bei ASV und ähnliches muss von BayStMUK bewertet werden
- RBS_ITIL_GP1.3_RfC_Freigeben
 - Bedingt anwendbar. Freigabe bei Änderungen im Rahmen der LHM Infrastruktur
- RBS_ITIL_GP1.4_ChangeKoordinieren
 - Bedingt anwendbar, sofern eigenes Projekt zu ASV
- RBS_ITIL_GP1.5_PIR_Durchführen
 - Anwendbar
- RBS_ITIL_GP1.x_RfC-Projekt
 - Bedingt anwendbar, sofern eigenes Projekt zu ASV
- RBS_ZIB_DM_1.0
 - Anwendbar
- RBS_ZIB_GP_001.2_RfC_Standard
 - Anwendbar
- RBS_ZIB_GP_001.3_HW_Mmgt
 - Anwendbar bei Änderungen der LHM Infrastruktur
- RBS_ZIB_GP_001.4_SW_Mgmt
 - Anwendbar
- RBS_ZIB_GP1.0_Releasemgt_Durchführen
 - Anwendbar
- RBS_ZIB_GP1.1_Release Planen

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 7 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

- findet keine Anwendung bei ASV, Changes werden von BayStMUK gesteuert
- RBS_ZIB_GP1.2_ChangeUmsetzen
 - Bedingt Anwendbar, grundsätzlich werden Changes von BayStMUK gesteuert, in Ausnahmefällen überwacht und steuert die LHM die Umsetzung (Beispiel: LHM beauftragt in Abstimmung mit BayStMUK einen Change).
- RBS_ZIB_GP1.3_ReleaseTesten
 - findet in dieser Form keine Anwendung bei ASV, Changes werden von BayStMUK gesteuert. Test müssen im Rahmen von ASV Rollout durchgeführt werden.
- RBS_ZIB_GP1.4_RolloutDurchführen
 - Anwendbar

Die Prüfung zeigt, dass für den Change- und Releaseprozess von ASV Teile der definierten Prozesse vom Prinzip her genutzt werden können. An vielen Stellen muss vom Standardprozess abgewichen werden, weil ASV in der Hoheit von BayStMUK liegt. Die LHM nimmt im Rahmen ihrer Beteiligung am Projektmanagement steuernd Einfluss auf die Changes und Releases von ASV.

Auf die Auf Grund der Kritikalität der Anwendung ASV und der damit verbunden zeitkritischen Verteilung ist eine Anpassung und eine straffe Koordination der Prozesse erforderlich.

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 8 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

3 Der Change- und Releaseprozess für ASV

Wie im Kapitel: „2 Der aktuelle Change- und Releaseprozess“ beschrieben, können Teile der definierten Prozesse des LHM Change- und Releaseprozesses vom Prinzip her genutzt werden.

Hierbei handelt es sich um die Prozesse:

- RBS_ITIL_GP1.1_RfC_Erstellen
- RBS_ITIL_GP1.2_RfC_Bewerten
- RBS_ITIL_GP1.3_RfC_Freigeben
- RBS_ITIL_GP1.4_ChangeKoordinieren
- RBS_ITIL_GP1.5_PIR_Durchführen
- RBS_ITIL_GP1.x_RfC-Projekt
- RBS_ZIB_DM_1.0
- RBS_ZIB_GP_001.2_RfC_Standard
- RBS_ZIB_GP_001.3_HW_Mmgt
- RBS_ZIB_GP_001.4_SW_Mgmt
- RBS_ZIB_GP1.0_Releasgmt_Durchführen
- RBS_ZIB_GP1.2_ChangeUmsetzen
- RBS_ZIB_GP1.3_ReleaseTesten
- RBS_ZIB_GP1.4_RolloutDurchführen

Im Rahmen des erweiterten Parallelbetriebs hat sich gezeigt, dass für die Klärung von nicht im 2nd Level lösbaren Incidents/Problems, möglichen CRs und das Durchführen bzw. Steuern von Updates und Changes wie sie im Change- und Releaseprozess der LHM beschrieben sind, besonderes Know How zu ASV benötigt wird. Dies ist vor allem wichtig, um die, in den Standardprozessen beschriebenen Rollen und deren Aufgaben durchzuführen. Ebenfalls zu berücksichtigen ist die besondere Kritikalität der Anwendung ASV (unternehmenskritisch) und der damit verbunden zeitkritischen Verteilung der Updates, die eine Anpassung und eine straffe Koordination der Prozesse erforderlich machen.

Um den oben beschriebenen Gegebenheiten und Anforderungen gerecht zu werden, wird die Einrichtung einer Clearingstelle, als eine neu einzurichtende Funktion bei der LHM vorgeschlagen. Die Clearingstelle übernimmt die ServiceOnerschaft von ASV und alle damit verbundenen Aufgaben und bündelt das vorhandene Wissen zu ASV. Speziell im Change- und Releaseprozess ist die Clearingstelle dabei der zentrale Ansprechpartner für das BayStMUK im Rahmen eines Updates und managt die bei der LHM durchzuführenden Prozesse und Aufgaben für das Verteilen der Updates. Ferner leitet die Clearingstelle alle im Umfeld von ASV laufenden oder durch ASV angestoßenen Projekte, um ein möglichst hohes Maß an Kompetenz und Professionalität im Sinne der Schulen und Fachabteilungen bei der Weiterentwicklung des unternehmenskritischen, zentralen Systems ASV sicher zu stellen.

Das Know How zu ASV ist in der LHM derzeit in Einzelpersonen gebündelt. Mit Einführung einer Clearingstelle wird dieses gebündelt und steht zentral zur Verfügung.

Im Folgenden sind die angedachten Prozesse dargestellt:

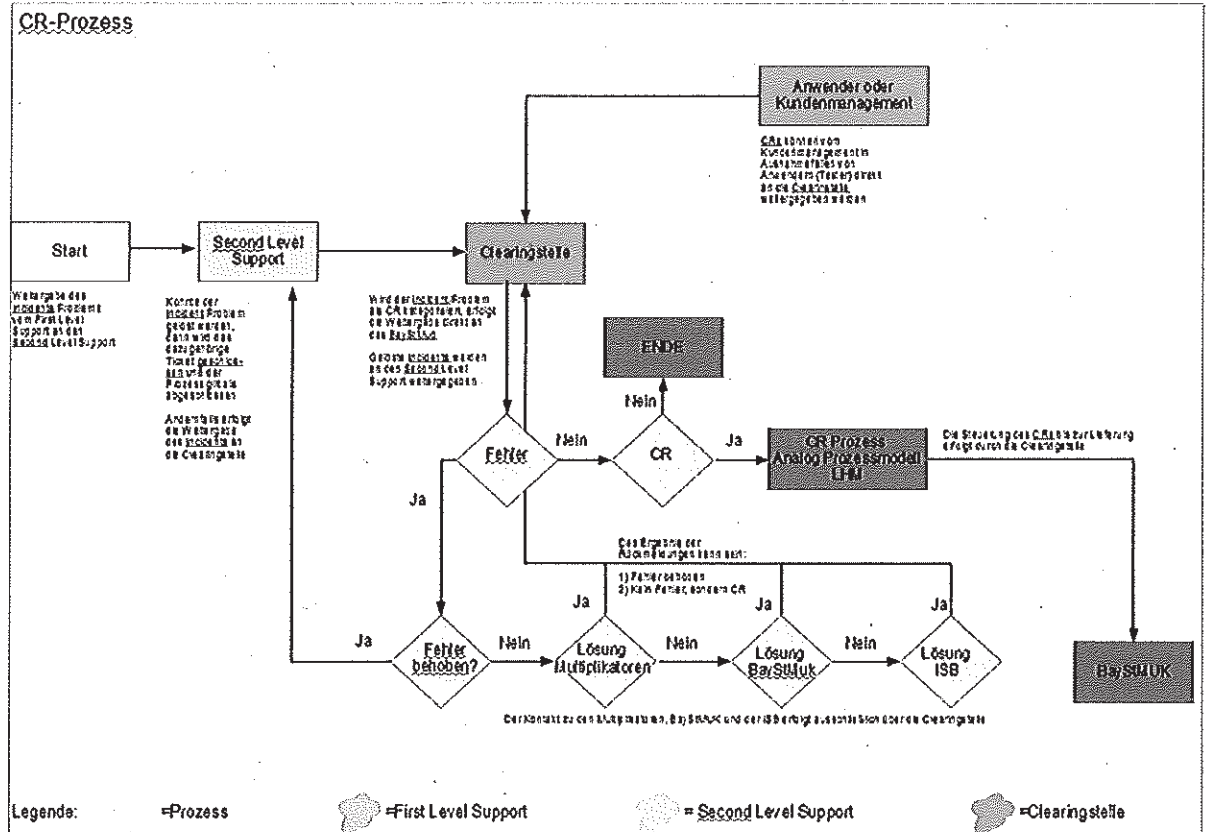




Abbildung 1: CR-Prozess bei ASV

CRs können sich aus Incidents/Problems und aus Meldungen durch die Anwender oder das Kundenmanagement ergeben. Um diese CRs zu Erkennen, Beschreiben, Bewerten und zu Klassifizieren ist ein entsprechendes Expertenwissen zwingend erforderlich. Im Fall eines Incidents oder Problems muss entschieden werden, durch wen (Multiplikatoren, BayStMUK, ISB) eine Behebung möglich ist.

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 10 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

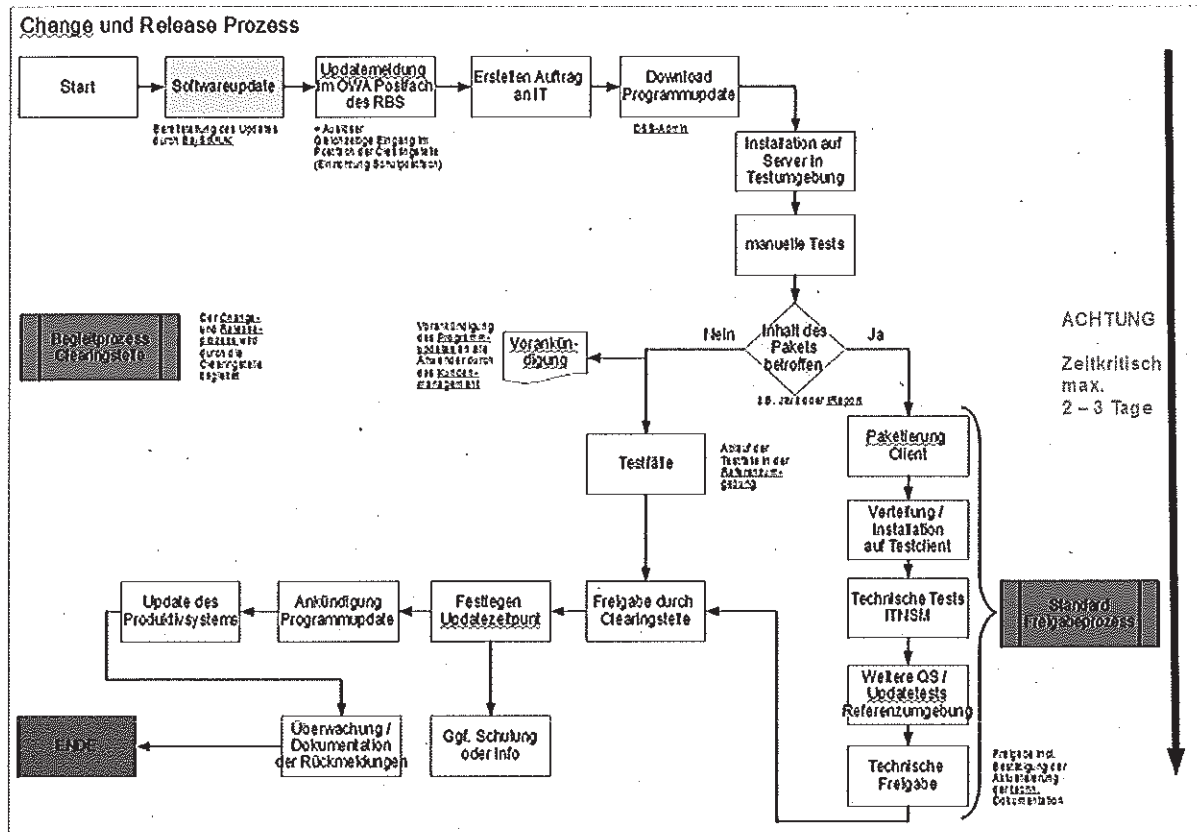


Abbildung 2: Change- und Releaseprozess bei ASV

3.1 Die wichtigsten Prozessschritte

Softwareupdate

In, vom BayStMUK festgelegten Abständen, erfolgt die Bereitstellung von ASV Updates. Hierauf hat die LHM keinen bzw. sehr geringen Einfluss.

Updatemeldung



Erfolgt durch das BayStMUK

Information über die Bereitstellung im OWA Postfach des RBS

Bereitstellung der Software voraussichtlich über www.asv.bayern.de

Die Einrichtung eines OWA Postfaches für die Clearingstelle wird zwingend empfohlen. Hierdurch ist gewährleistet, dass die Clearingstelle mindestens dann Informationen über neue Updates erhält, wenn diese den Schulen bereitgestellt werden.

Nach dem Erstellen des Auftrages zum Update (über RfC) und dem Download des neuen Updates, erfolgt ein erster manueller Test um zu prüfen, ob Inhalte des ASV-Clientpaketes betroffen sind. Bei den Inhalten handelt es sich z.B. um Java, IReport oder Chiasmus. Sind Inhalte des Clientpaketes betroffen, so erfolgt die Paketierung gemäß dem Standardprozesse der LHM. Der Standardprozess wird an dieser Stelle nicht weiter beschrieben. Zwingend erforderlich ist, dass eine Neupaketierung von ASV in der Paketierungsstelle immer Vorrang



Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 11 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

vor allen anderen Paketierungen haben muss. Nur so kann ein zeitnaher Rollout ohne Nachteile für die Schulen der LHM und somit auch für die LHM als Schulträgerin sichergestellt werden.

Es wird davon ausgegangen, dass eine Neupaketierung maximal ein mal pro Jahr erfolgt. Alle anderen Updates erfolgen über den in ASV eingebauten Mechanismus.

WICHTIG:

Bei Updates für ASV handelt es sich um einen sehr zeitkritischen Prozesse. Das BayStMUK geht davon aus, dass die Schulen innerhalb von wenigen Tagen den Update durchgeführt haben. Aus diesem Grund sind Updates in der Paketierungsstelle immer mit Vorrang durchzuführen.

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 12 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

4 Clearingstelle



Wie bereits oben erwähnt, wird die Einrichtung einer Clearingstelle empfohlen. Grund für die Empfehlung ist:

- Bündelung des in der LHM vorhandene Wissen an zentraler Stelle
- Zentraler Ansprechpartner für BayStMUK, Kultusministerium BW, ISB, andere bayerische Kommunen (z.B. der Gruppe, die sich in der Entwicklung unter der Leitung der LHM gebildet hat)
- Management des Change- und Releaseprozesse mit dem dafür nötigen Wissen
- Ansprechpartner für den 2nd Level mit dem nötigen Wissen um die Fehler entsprechend zu Bewerten und zu Steuern

4.1 Aufgaben

Empfohlen wird, dass die Clearingstelle die Service-Ownership von ASV und alle damit verbundenen Aufgaben übernimmt. Diese sind im folgenden beschrieben:

- Klärung von Incidents, welche nicht im 2nd Level gelöst werden können (siehe BigPicture Incident). Dazu muss ggf. entschieden werden, welcher der möglichen 3rd – Level-Optionen eingeschaltet wird. Partner sind:
 - Multiplikatoren des Freistaats
 - Das BayStMUK selbst
 - Die Firma ISB
- Ggf. lösen von Incidents durch Kontaktieren weiterer Informationsquellen zu ASV (z.B. Kultusministerium BW)
- Koordination der externen Schnittstellen (BayStMUK, ISB, Kultusministerium BW)
- Erkennung von CRs, wozu das entsprechende Know How benötigt wird
- Managen des ASV Change- und Releaseprozesses
- Steuerung von Projekten, welche durch die Clearingstelle angestoßen werden
- Übernahme der Projektsteuerung von Projekten im Rahmen des weiteren Ausbaus von ASV bei und für die LHM
- Steuerung der fachlichen und technischen Tests auf Seiten der LHM. In diesem Zusammenhang Fortschreibung der programmierten Testfälle
- Koordination der Tests und Testfälle im Testsystem
- Erstellung von komplexen Auswertungen
- Durchführung von ASV-Schulungen
- Freigabe von Updates, welche durch das BayStMUK geliefert werden
- Klärung des weiteren Umgangs von im Servicedesk und im 2nd Level nicht lösbaren Incidents

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 13 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

- 3rd Level Support, Weiterreichung an Multiplikatoren, BayStMUK oder ISB
- Sicherstellung der Kommunikation zum BayStMUK, Kultusministerium BW und zur ISB
- Feststellen von Bug oder Feature
- Erkennen von Änderungsbedarfen und projektmäßiger Abarbeitung (Steuerung der Anforderungserfassung, Klärung der Umsetzung etc.) analog dem Standardprozess.
- Steuerung des Umgang mit CRs
- Weiterer Know How Aufbau bei der LHM

4.2 Zusammensetzung

Es wird empfohlen, die Clearingstelle mit 3 bis 5 Mitgliedern zu besetzen. Diese sollen die im Folgenden beschriebenen unterschiedlichen fachlichen Kompetenzen mitbringen:

- LHM Projektleiter ASV.

Er kennt die Abläufe und den Hintergrund in der Arbeit mit BayStMUK sowie der ISB. Weiterhin steuert er die durch die Clearingstellen angestoßenen bzw. durch den weiteren Ausbau von ASV nötigen Projekte. Die Aufgabe umfasst auch, die Steuerung und Koordination der fachlichen und technischen Tests.

- Auswertungsexperte



Erstellung von komplexen Auswertungen und Ausbau des Know How auf Seiten der LHM. Unterstützung der Anwender bei der Erstellung von Auswertungen und ggf. Durchführung von Schulungen zu den Auswertungen. Prüfung von durch das KM gelieferte Updates im Testsystem. Freigabe der Updates,

- Systemexperte
- Mitarbeiter aus ITNSM welche die ASV-Infrastruktur betreuen



4.3 Schnittstellen

Schnittstelle und Beistellungen für die Clearingstelle sind:

- Schulungsteam zur Durchführung von Schulungen
- Öffentlichkeitsarbeit zur Verteilung von Mitarbeiter- und Kundeninformationen
- Infrastrukturbetreuung, auch Steuerung des zentralen Dienstleisters.
- Testexperten und Programmierern der automatisierten Tests
- Anforderungsmanagement
- Change- und Releasemanagement
- Incidentmanagement
- Kundenmanagement

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 14 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

- Problemmanagement
- ggf. Teilprojektleiter (soweit aus Ressourcengründen erforderlich)
- ISB
- BayStMUK
- Kultusministerium BW

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 15 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	



5 Dokumentenverweise / Glossar

5.1 Dokumentenverweise

Name	Dok. Nr. /Vers.
[R1] Installationsdokumentation	InstallationsdokuTestsystemAug.pdf
[R1] Schulungsunterlagen	Schulungsunterlagen Administratoren.pdf
[R3] Update der Lehrerkennungen	UpdateKennungen.pdf
[R4] Projekt Glossar	ASV_FK_Projekt-Glossar

5.2 Glossar



Es wird ein allgemeines Projektglossar geführt. Dieses ist im Dokument [R2] hinterlegt und in der jeweils aktuellen Version im Projektarbeitsbereich abgelegt. Sobald sich die Notwendigkeit einer formalen Prüfung/Freigabe ergibt, wird eine Kopie des Glossars zusammen mit der entsprechenden Dokumentation geprüft bzw. freigegeben.

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 16 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

6 Abbildungsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: CR-Prozess bei ASV.....	9
Abbildung 2: Change- und Releaseprozess bei ASV.....	10

Dokument: Change und Release Konzept V1-1a.odt Projekt: Support Unterstützung Autoren: ISB AG	Seite: 17 / 17 Stand: 16.10.2013 Status: Abgenommen Version: 1.1	ASV	
		LHM	

7 Unterschriften

Für die Landeshauptstadt
München:

Für die Landeshauptstadt
München

Für die ISB AG:

München, 14.02.2014

München, 14.02.2014

München,2014

