

Inleiding

Dit document beschrijft een aantal werkwijzen, gebruiken en procedures die door Launch IT gehanteerd worden voor, gedurende en na afloop van projecten. Dit document geeft antwoord op de veelgestelde vraag: “hoe pak je het aan?” en is ook voor personeel en inhuurkrachten een handleiding voor de dagelijkse gang van zaken en de omgang met klanten.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Inhoudsopgave.....	1
Voor de start van een project.....	3
Kennismaking.....	3
Offerte.....	3
Contract.....	3
Project initialisatie.....	3
Haalbaarheidsonderzoek.....	3
Prototype.....	3
Planning.....	3
Vergaderingen.....	3
Zelfstudie.....	4
Project ID.....	4
Uitvoering.....	5
Ontwikkel Stijl.....	5
Problemen.....	5
Vertragingen.....	5
Testen.....	6
Bugs.....	6
Afronding.....	7
Ondersteuning.....	7
Verslaglegging.....	7
Gevoelige informatie.....	8
Encryptie en wachtwoorden.....	8
Geheimhouding.....	8
Versie beheer.....	8
Exclusiviteit.....	8
Relaties.....	9
Partnerschappen.....	9
Medewerker/Inhuurkracht profiel.....	9
Kosten.....	10
Urenverantwoording.....	10
Factureren en betalingstermijn.....	10
Reiskosten.....	10
Arbeidsomstandigheden.....	11
Kantoor.....	11
Werkplek.....	11
Licenties.....	11
Kleding.....	11
Werktijden en bereikbaarheid.....	12
Telefonie, mail en internet.....	12
Parkeren en rijgedrag op bedrijventerreinen.....	12
Algemene standaarden/templates.....	12
Backups.....	13

Gedrag en procedures

Launch IT

Eerste versie: 20081106, Laatst bijgewerkt: 20110205



[Printen.....13](#)

Voor de start van een project

Kennismaking

Bij de kennismaking staat luisteren centraal. Launch IT professionals luisteren naar de klant en signaleren daarin kansen. Pas als de potentiële klant uitgepraat is haakt de professional in op interessante punten. Een Launch IT professional is altijd geïnteresseerd in kennismaking, ook wanneer er niet meteen sprake is van een concreet project. Een klant is bij Launch IT als een partner, waar we om het probleem te onderzoeken en op te lossen naast gaan staan, en niet ertegenover of erboven.

Offerte

Offertes van Launch IT bieden duidelijkheid over de afwikkeling van het project en de kosten daarvan. Er wordt altijd verwezen naar de algemene voorwaarden. Een offerte heeft een uniek nummer bestaande uit de datum en de project id in het formaat: YYYY-MM-DD-XXX-Na. Wanneer een opdrachtgever de offerte afwijst en er een nieuwe offerte geschreven wordt, dan wordt "a" verhoogd naar de volgende letter in het alfabet.

Contract

Een contract met Launch IT zal in de meeste gevallen slechts een inkooporder, op basis van de offerte omhelzen. Het is echter ook mogelijk met een contract bepaalde clausules van de algemene voorwaarden of offerte te overrulen of uit te sluiten.

Project initialisatie

Haalbaarheidsonderzoek

In een haalbaarheidsonderzoek wordt theoretisch en praktisch onderzocht of een project haalbaar is. Dit kan betaald of onbetaald gebeuren, afhankelijk van de omvang van het project en een inschatting van het risico.

Prototype

Launch IT betreft graag in vroege fase de klant bij de ontwikkeling van software door in een vroege fase prototypes aan te bieden. Klanten kunnen aan de hand van het prototype bepalen of hun idee verwezenlijkt wordt of niet.

Planning

Launch IT is flexibel en kan ingezet worden in strakke planningen, maar ook voor ad hoc klussen. Indien er een planning aanwezig is zal een Launch IT professional alles in het werk stellen om zich aan deze planning te houden. Indien de planning niet haalbaar is wordt dit ten allen tijde in een vroege fase aangegeven.

Vergaderingen

Wekelijks, maandagochtend om 8:15 tenzij anders gepland, is er een voortgangsbespreking, waar iedereen vertelt waarmee hij/zij bezig geweest is de afgelopen week, wat er goed en fout ging, en wat hij/zijde komende week gaat doen. Maandelijks is er een refereerbijeenkomst waarbij om de beurt een van de professionals een onderwerp dat interessant is voor de groep en dat presenteert.

Launch IT streeft ernaar meetings kort en krachtig te houden. Een no-nonsense mentaliteit en besluitvaardigheid zijn hierin belangrijk. Om kostbare tijd te besparen wensen Launch IT professionals alleen bij vergaderingen aanwezig te zijn waarin de aanwezigheid van de professional als zinnig ervaren wordt. Vergaderruimtes worden ruim van tevoren gereserveerd via

de hiervoor bestemde website.

Zelfstudie

Wanneer er voor een project kennis of vaardigheden benodigd worden die nog niet binnen Launch IT beschikbaar zijn, wordt er tijd gereserveerd om deze aan te vullen. Omdat deze vaardigheden en kennis over het algemeen zinvol zijn voor toekomstige opdrachten zal de tijd die hierdoor in beslag genomen wordt NIET gefactureerd worden. Indien het echter om zeer specifieke kennis gaat, die niet algemeen inzetbaar is, kan deze tijd wel in rekening gebracht worden. Voor de aanschaf van boeken geldt als vuistregel 1 boek per maand per medewerker.

Project ID

Een project ID is een uniek kenmerk voor een project, dat in alle documenten en broncode bestanden vermeld dient te worden. Deze ID is als volgt opgebouwd XXX-Na. XXX is hierin een combinatie van 3 letters die afgeleid zijn van de naam van de opdrachtgever of het project. N is het volgnummer. Bovendien kan er een letter aan het volgnummer toegevoegd worden, bedoeld voor kleine aanpassingen aan bestaande projecten. Deze appendix "a" kan ook gebruikt worden indien een offerte bijvoorbeeld afgewezen wordt en er een nieuwe offerte voor hetzelfde project geschreven wordt.

Uitvoering

Ontwikkel Stijl

In de ontwikkeling van software is Launch IT flexibel. De klant kan zelf aangeven in hoeverre een degelijke oplossing met veel toeters en bellen gewenst is, of het juist om een kaal prototype gaat. Launch IT adviseert bij keuzes van de opdrachtgever maar respecteert keuzes van de opdrachtgever zolang die haalbaar zijn.

Problemen

Launch IT professionals kaarten problemen aan op het moment dat duidelijk is dat het echt om een probleem gaat. Dit betekent dat het incident eerst rustig bekeken wordt, voordat er over een probleem gesproken wordt. Indien het om een legitiem probleem gaat wordt dit in alle openheid met de betrokkenen besproken. Van deze gesprekken worden aantekeningen gemaakt. Vervolgens wordt bepaald wanneer er een oplossing voor dit probleem verwacht wordt. Een Launch IT medewerker neemt pas de schuld voor een probleem op zich nadat het probleem met een meerdere is besproken.

Vertragingen

Indien de uitvoering vertraging oploopt wordt dit vroegtijdig aan alle betrokkenen doorgegeven. Van vertragingen die langer dan een uur duren worden aantekeningen gemaakt, bijvoorbeeld in het opmerkingen veld onder de weekstaat.

Testen

In de regel worden systemen voor een release getest op minimaal de volgende onderdelen:

- Unit test
- Systeem test
- Stress test
- Functionele test

Voor zover mogelijk verlopen de tests via een automatisch testscript of applicatie, die door Launch IT ontwikkeld wordt. Daar waar automatische tests niet mogelijk zijn wordt een protocol opgesteld van handmatig te controleren elementen. De lijst wordt voor een release afgevinkt.

Omdat Launch IT ook ingezet kan worden voor de ontwikkeling van prototypes met zeer korte levertijden, kan een klant er in dat geval voor kiezen af te zien van de tests. In dat geval voert een opdrachtgever zelf tests uit. Dit dient altijd in de offerte vermeld te worden.

Bugs

Bugs worden vermeld in een bug-tracker document. Hierin wordt minimaal vermeld wie de bug gemeld heeft, wanneer dit gebeurd is, wat het probleem is (het symptoom), wat de huidige status is, wanneer en in welke versie de bug opgelost is en wat de oorzaak/oplossing was.

Indien mogelijk kan er in Launch IT software systemen een automatische bug/probleem melder ingebouwd worden. Launch IT ontvangt dan een e-mail met een probleembronrapport op het moment dat de software een situatie ontdekt die als foutmatig wordt beschouwd.

Documentatie

Indien gewenst door de opdrachtgever wordt er documentatie opgeleverd. De opdrachtgever bepaalt zelf het belang, omvang en taal hiervan. Indien een opdrachtgever geen waarde hecht aan documentatie, wordt slechts zoveel documentatie aangelegd als intern nodig voor overdracht naar andere professionals, facturatie en urenverantwoording, en bewijsvoering bij problemen. De minimum set documentatie bestaat uit een projectklapper/map (met standaard tabbladen volgens template) of een digitale versie daarvan, met daarin:

- Alle relevante aantekeningen, ook van meetings of telefoongesprekken
- Sluitende weekstaten
- Belangrijke mail conversaties
- Offertes en vacatures
- Een bug/problem tracker sheet.

Afronding

Bij de afronding van het project geeft Launch IT indien gewenst een mondelinge instructie of training aan de klant. Nadat de overeengekomen diensten en/of producten geleverd zijn schrijft Launch IT een kort verslag. Er wordt altijd een kopie gemaakt van alle geleverde documenten, code en binaries. Indien de oplossing closed source is, wordt de code van de apparatuur van de klant verwijderd, en daarna de prullenbak geleegd. Aan het einde van de inbedrijfname, of bij het afscheid, wordt impliciet of expliciet een wens naar vervolgoopdrachten uitgesproken. Een Launch IT professional neemt in de regel geen expliciet afscheid, omdat de wens en de vanzelfsprekendheid van lange termijn relaties duidelijk dient te zijn bij de klant. Het einde van een project is daarmee niet het einde van het contact.

Ondersteuning

Launch IT professionals reageren altijd vriendelijk op telefoontjes of mail indien er ondersteuning vereist is en proberen altijd een pragmatische oplossing te vinden, ook nadat een project afgesloten is. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over support of garantie bepaalt het gevoel van de professional of het mogelijk is de vraag af te handelen. Als vuistregel geldt dat er voor een ongeplande actie zonder overleg niet meer dan een uur uitgetrokken mag worden. Support vragen dienen altijd vastgelegd te worden in een document in de projectmap, en in de weekstaten.

Verslaglegging

Verslagen van Launch IT zijn duidelijk en helder. Er wordt in beschreven wat er goed ging en wat er niet goed ging. Indien afspraken niet nagekomen zijn of er vertraging opgetreden is, wordt in het verslag gemeld wat de reden daarvan is. Eventuele sociale of technische complicaties worden in verslagen gemeld. De formulering in verslagen is eenduidig.

Gevoelige informatie

Encryptie en wachtwoorden

Alle bedrijfsinformatie, broncode en andere documenten dienen versleuteld opgeslagen te worden op een versleutelde harde schijf of container. Indien het nodig is wachtwoorden te noteren mag dit alleen gebeuren in versleutelde containers.

Geheimhouding

Launch IT houdt in principe alle cruciale details over projecten geheim tegenover derden, tenzij een opdrachtgever hiertoe geen noodzaak ziet. Er mogen alleen na het vragen van toestemming aan de opdrachtgever, foto's gemaakt worden van producten of de werkomgeving van de klant. Documenten op papier worden in de papiervernietiger onleesbaar gemaakt.

Versie beheer

Launch IT maakt gebruik van Subversion voor versie beheer. Indien een klant de voorkeur geeft aan andere versiebeheer pakketten behoort dit tot de mogelijkheden. Verder wordt een kopie gemaakt in de vorm van een gezippt bestand van de gehele project folder bij elke levering of release.

Exclusiviteit

Indien een klant een exclusief product wenst, met andere woorden, een product dat niet aan andere partijen verkocht wordt, is dit in principe voor bepaalde, in overeenkomst vast te stellen tijd. Indien de exclusiviteit een wezenlijke beperking is voor Launch IT kunnen er extra kosten berekend worden.

Relaties

Partnerschappen

Launch IT gaat alleen partnerschappen aan met bedrijven die wat stijl betreft passen in de cultuur van Launch IT.

Medewerker/Inhuurkracht profiel

Inhuurkrachten en personeel van Launch IT raken niet snel in paniek, zijn flexibel, houden zich aan afspraken, zijn sociaal maar hebben een no-nonsense mentaliteit, zijn erg gedreven en gemotiveerd, en werken gestructureerd. Bovendien kan een medewerker van Launch IT tegen kritiek, waarbij deze kalm reageert en goed luistert naar de feedback en vervolgens rapporteert wat er misgegaan is. De ideale medewerker heeft verder weinig dogmatische principes en gebruikt gereedschappen, programmeertalen en methodes die het project vereisen zonder daarbij gehinderd te worden door conservatieve opvattingen.

Kosten

Urenverantwoording

Launch IT professionals houden hun uren bij in weekstaten. De urenverantwoording is tot op een kwartier nauwkeurig. De tijd wordt aangegeven als delen van het uur, m.a.w. een kwartier wordt aangegeven als 0.25. In de weekstaten wordt verder onderscheid gemaakt tussen declarabele uren en niet declarabele uren. Pauzes worden in principe niet gedeclareerd, tenzij het voor de professional niet mogelijk was om de tijd zinvol te besteden. Behalve een project ID wordt ook het soort taak gespecificeerd, bijvoorbeeld Meeting, Analyse, Test, Documentatie, Implementatie enz. Periodiek worden hieruit overzichten gegenereerd, die geëvalueerd worden om eventuele knelpunten op te sporen en de efficiëntie te verbeteren.

Factureren en betalingstermijn

Facturen van Launch IT worden per post verstuurd. Meestal zal er vooruitlopend op de post ook een kopie per e-mail verstuurd worden. Indien de factuur niet binnen de gestelde betalingstermijn voldaan is, volgt er een betalingsherinnering. Indien meerdere herinneringen niet tot betaling leiden, wordt een aanmaning verstuurd. Indien de aanmaning niet binnen twee weken tot betaling leidt kan de incasso worden uitbesteed en de kosten daarvan verhaald op de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever niet in staat is het vertrouwen te herstellen worden de werkzaamheden gestaakt.

Reiskosten

Reiskosten worden in principe alleen in rekening gebracht wanneer deze gevoelsmatig hoog zijn. Als richtlijn hierbij kan een reistijd van een 45 minuten of meer als hoog beschouwd worden. Alle gemaakte reiskilometers worden bijgehouden in de daarvoor bedoelde sheet. Reis- en verblijfkosten bij meerdaags verblijf worden in principe bij de klant in rekening gebracht.

Arbeidsomstandigheden

Kantoor

Een Launch IT kantoorruimte, evenals de andere voorzieningen in het gebouw moeten op elk moment van de dag een schone, opgeruimde indruk maken. Daar is iedere medewerker verantwoordelijk voor. Een bezoeker kan op elk moment op bezoek komen. Per ongeluk met rommel aan de schoenen naar binnen gelopen: pak even de stofzuiger en zuig de rommel op. Indien het probleem van rommel bij een andere partij ligt, spreekt de Launch IT professional eventueel diegene op een nette manier daarop aan, of ruimt de rommel zelf op.

Het luisteren van muziek is toegestaan, zo lang het geluid op laag volume op de achtergrond blijft en buiten de muren van het kantoor niet hoorbaar is. In gezelschap gebruikt de professional geen oordopjes/hoofdtelefoon. Indien onrust in het kantoor het werk belemmert, vraagt hij of zij daarentegen netjes om meer rust. Eten en drinken is toegestaan indien alle etensresten en verpakkingen meteen daarna worden opgeruimd. Fruit, of bederfelijk afval, wordt niet binnen het kantoor in de prullenbak gegooid, maar in de afvalbakken in een van de centrale ruimten. Het nuttigen van alcohol is alleen bij uitzondering geoorloofd, bijvoorbeeld bij het vieren van successen of bij netwerkborrels. Voor eventueel bezoek is er steeds ruime keuze uit verschillende drankjes. Maak dus niet alles op zonder ervoor te zorgen dat er iets nieuws komt, of geef de schaarste door aan degene die hiervoor verantwoordelijk is.

De laatste software engineer die het kantoor verlaat zorgt ervoor dat alle apparaten uitgeschakeld zijn, zonwering omhoog is, ramen gesloten zijn, de werkplekken enigszins opgeruimd uitzien, en kostbare apparatuur beveiligd is. Laptops en flatscreens worden altijd met een slot vastgelegd.

Werkplek

Launch IT professionals denken na over hun werkomstandigheden. Zij houden zich aan de standaard pauze-tijden en hebben een actieve werkhouding. Voor werkzaamheden met laptops die langer duren dan een uur, maken ze gebruik van een laptopstandaard, aangevuld met een extern toetsenbord. De bovenrand van het scherm staat ongeveer op ooghoogte. Wanneer er klachten ontstaan, zoals spierpijn, of pijn in nek, hoofd of rug, dient men dit serieus te nemen, en aan te kaarten bij een meerdere, die hierop actie zal ondernemen om de werkplek te verbeteren indien nodig.

Een Launch IT professional werkt uitdrukkelijk niet zelf in levensgevaarlijke omstandigheden. Voor het bedienen of servicen van zware machines, straling, cryo-techniek, hoogspanning e.d. vragen zij hulp aan daarvoor aangewezen personen. Bij twijfel of onprettig gevoel over een werkzaamheid geldt: niet aanpakken. Indien derden de gevaarlijke omstandigheid opdringen dient dit met de klant besproken te worden en worden hiervan aantekeningen gemaakt. Bij het werken met gevoelige elektronica, zoals printplaten, worden maatregelen getroffen om problemen als gevolg van statische elektriciteit tegen te gaan.

Licenties

Launch IT maakt voor uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend gebruik van legale software licenties. Een Launch IT professional laat zich niet verleiden tot het installeren van illegale software. Indien niet anders aangegeven is software ontwikkeld door Launch IT niet bedoeld voor distributie en is dus alleen bedoeld voor inzet bij de klant.

Kleding

Een Launch IT professional toont respect voor de klant door kleding af te stemmen op de opdrachtgever en de mensen die betrokken zijn bij het project. Voor de verkoop van producten is nette kleding, eventueel een kostuum/pak aanbevolen. Bij kennismakingsgesprekken waarbij het

gevoel aangeeft dat deze meteen technisch van aard zullen zijn kan de kleding meer “casual” gekozen worden, echter is een hemd steeds aanbevolen en is de kleding schoon. Uitzondering zijn gesprekken in Duitsland, waarbij tijdens de eerste afspraak steeds een pak gedragen dient te worden. Tijdens de uitvoering van technische werkzaamheden draagt een Launch IT professional “casual” kleding. De rol van de professional dient af te leiden te zijn van de kleding. Bij de uitvoering van een project op locatie van de klant draagt een Launch IT nooit een korte broek, korte rok of open schoenen.

De kleding dient hoe dan ook veilig te zijn in de omgeving waarin het project uitgevoerd wordt, zodat het bijvoorbeeld noodzakelijk kan zijn ESD beschermende kleding, stevige schoenen of een helm te dragen.

Werktijden en bereikbaarheid

Tenzij anders overlegd is een Launch IT medewerker 8,75 uur aanwezig op de locatie waar het project uitgevoerd wordt. De standaard kantooruren liggen zijn van 8:00 tot 16:45. Er is een pauze van 10:00 tot 10:15 en een van 13:00 tot 13:30. De pauze wordt buiten het kantoor gehouden.

Bij ziekte wordt dit uiterlijk op de eerste dag van afwezigheid, voor 8:00 doorgegeven. Het vermoeden ziek te worden, of andere gevoelens van niet welbevinden worden altijd op het moment van optreden besproken. Verlof van maximaal 8 uur wordt 7 dagen vantevoren aangevraagd. Verlof van meer dan 8 uren, maar minder dan 16 uur wordt 14 dagen vantevoren aangevraagd. De rest en vakanties worden 2 maanden vantevoren aangevraagd.

Telefonie, mail en internet

Van telefoon en internet bij klanten wordt alleen gebruik gemaakt nadat de klant daarvoor toestemming gegeven heeft. Telefoon en netwerk worden alleen voor professionele doeleinden gebruikt. In geen enkel geval wordt er gebruik gemaakt van filesharing tools of peer to peer netwerken. Launch IT mail adressen worden enkel en alleen gebruikt voor het versturen van professionele informatie. Een Launch IT professional concentreert zich op locatie, of tijdens meetings op het project waarvoor deze op die plek is, en kan daardoor soms een telefoontje niet aannemen. In het geval het toch nodig is te bellen in verband met andere projecten, terwijl men voor een ander project op locatie is, dan zoekt de professional een rustige plek op om de mensen op locatie niet te storen, en bovendien vertrouwelijk te kunnen spreken. Het is de bedoeling dat de klant aan de andere kant zijn gesprekspartner goed kan verstaan en visa versa, en dus zorgen collega's ervoor dat het geluid op laag nivo blijft wanneer een collega aan de telefoon is. De vaste telefoon wordt netjes aangenomen, bijvoorbeeld met: „Goedemorgen/middag, Launch IT, met“

Parkeren en rijgedrag op bedrijventerreinen

Parkeren bij klanten en op kantoor gebeurt in daarvoor bestemde vakken. Bezoekersparkeerplaatsen op eigen locatie worden vrijgehouden voor bezoek. Wanneer een opdracht meerdere dagen achtereenvolgend uitgevoerd wordt bij een klant, waar weinig bezoekersparkeerplekken beschikbaar zijn, parkeert de Launch IT professional op een andere parkeerplaats.

Op bedrijventerreinen wordt rustig en beheerst gereden, zowel bij de klant als op het eigen terrein, en daarmee respect getoond voor de medebewoners en bezoekers van het terrein.

Algemene standaarden/templates

Nieuwe documenten worden gebaseerd op bestaande templates. Er zijn bijvoorbeeld templates voor facturen, offertes, weekstaten, bugtrackers, reiskosten en meer. Indien er voor een nieuw document geen template bestaat, wordt dit aangemaakt en worden daarbij de volgende regels

gehanteerd:

- Op ieder document is minimaal de datum van de laatste wijziging zichtbaar.
- Het datumformaat is YYYY-MM-DD hh:mm:ss, of YYYYMMDDhhmmss in bestandsnamen. Dit om sortering te vereenvoudigen.
- Op ieder template bevindt zich een logo van Launch IT
- Ieder document verwijst naar het project waarbij het hoort.

Backups

Backups worden opgeslagen in encrypted containers, die zich fysiek op verschillende locaties bevinden. Deel van de backups zijn kopieën van de projectmappen, de organisatorische documenten, alle online databases, e-mails en agenda's. De meest recente backup mag nooit ouder zijn dan 1 week. Wanneer levertermijnen naderen, zal de professional zelfs een backup maken voor elke set wijziging.

Printen

Een Launch IT professional print in principe alleen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld om documentatie aan te leggen, of voor administratieve doeleinden. Van de andere kant kan het prettig zijn om bij het ontwikkelwerk ook iets op papier te hebben, bijvoorbeeld documentatie van een apparaat waarvoor software ontwikkeld wordt. Indien zulke documenten waardevol kunnen zijn in de toekomst, worden deze op een nette manier ondergebracht in een "Misc" klapper.