

# Patchbeleid

CONCEPT

Status: .....concept  
Versie: ..... 1.00  
Contractnummer: .....  
Datum: .....

## **Patchbeleid van Makosoft ICT**

### ***Wat zijn patches?***

Ondanks uitgebreid en intensief testen bevat de meeste software fouten. Afhankelijk van de kwaliteit van de softwaremaker en de complexiteit van de software kan dit variëren van enkele tot vele duizenden. Gelukkig zijn niet alle fouten even dramatisch en van vele zult u nauwelijks iets merken. De meeste fabrikanten proberen de fouten regelmatig te herstellen. Dat kan op 2 manieren:

1. door het uitbrengen van een nieuwe versie (1.0, 1.1, 1.2 etc.);
2. door het gedeeltelijk vervangen van software.

De eerste optie, het uitbrengen van een nieuwe versies is alleen zinvol als het om minder gecompliceerde software gaat. Voor besturingssystemen is dat in de regel geen haalbare optie. Microsoft levert vaak een patch die slechts een gedeelte van de software vervangt. Deze 'patches' worden door Microsoft 'servicepacks' genoemd. Windows is een aantrekkelijk doel van inbrekers, in het jargon 'hackers' genoemd. Deze hackers zijn doorlopend op zoek naar zwakke plekken. Microsoft probeert op zijn beurt deze lekken zo snel mogelijk te dichten.

Overigens: de naam 'patches' verwijst naar het lapje stof of rubber dat gebruikt wordt om een gat in kleding of fietsenband te dichten.

### ***Het dilemma***

Bij Makosoft ICT vindt een maandelijks terugkerende vergadering plaats. Tijdens deze vergadering, waar technische dienst, verkoop en inkoop vertegenwoordigd zijn, worden allerhande zaken besproken. We proberen hier commerciële en technische wensen en eisen met elkaar te verenigen. Verder proberen we ook een uniform beleid te formuleren op technisch gebied en worden problemen en fouten besproken. Een steeds terugkerend onderwerp is hoe we om moeten gaan met de installatie van 'patches'. Makosoft ICT technici onderhouden bij veel klanten de netwerken. Maar moeten we nu tijdens dit onderhoud wel of niet de nieuwste software 'updates' installeren? In eerste instantie zou men zeggen: 'waarom niet?'

Een patch installeren is vaak een klus die veel tijd in beslag neemt zonder dat u het resultaat van dit werk ziet of merkt. Na de installatie werkt alles nog beter als voorheen..., of niet? Helaas komt het voor dat een en ander niet meer werkte zoals voorheen. De technicus moet dan terug om de zaak te herstellen door bijvoorbeeld de patch te de-installeren. Maar in sommige gevallen is zelfs dat niet meer mogelijk. Een complete herinstallatie kan het gevolg zijn. Een systeemuitval van uren, vele werkuren en een klant die hiervoor weinig begrip kan opbrengen. En het was allemaal zo goed bedoeld... Maar wie moet de rekening betalen? De softwarefabrikanten geven, om begrijpelijke redenen, niet thuis. Zie hier ons dilemma! De zaken verlopen gelukkig niet altijd zo dramatisch als hierboven beschreven, maar het is meer dan eens voorgekomen en het kan opnieuw voorkomen.

## ***Ons 'patchbeleid'***

Na veel wikken en wegen en vaak eindeloze discussies hebben we besloten tot een pragmatisch beleid. Dit beleid bestaat uit 2 delen:

### ***1. Nieuwe systemen***

Nieuwe systemen worden van de nieuwste geteste 'patches' voorzien. Ook installatie van deze patches kost veel tijd ten opzichte van een 'kale' installatie. Deze nieuwe computers worden in onze werkplaats uitgebreid getest zodat we snel kunnen ingrijpen als de patch meer problemen veroorzaakt dan oplost. Als bij een nieuw systeem een combinatie van hard- en/of software niet met de patch functioneert is dit minder dramatisch. Maar ook hier komt het keer op keer voor dat we vele uren voor niets geïnstalleerd hebben.

**Deze uren zijn voor rekening Makosoft ICT.**

### ***2. Aanwezige systemen***

Hier hanteren wij de stelling dat 'als het functioneert, je er beter vanaf kunt blijven'. Dat wil zeggen dat we niet zonder meer patches installeren. Bij klanten met systeembeheer zullen we in overleg met u patches installeren. Bij klanten zonder systeembeheerder proberen we zelf zo goed als mogelijk in te schatten of patches geïnstalleerd moeten worden. Daar patches vaak tientallen fouten oplossen blijft dit echter voor een groot deel deskundig giswerk. We hebben hier geen uniforme regel voor en laten het over aan de betreffende technicus die de situatie het beste kan beoordelen. Als de technicus van mening is dat installatie van een of meer patches aan te raden is, dan zal hij dit vooraf met de klant bespreken en een plan maken. De klant heeft het laatste woord in deze, maar de klant draagt ook het risico! De fabrikanten wijzen elke verantwoordelijk voor het goed functioneren van hun software van de hand.

**Makosoft ICT neemt dit risico uiteraard niet over.**

### ***Gelukkig***

In de praktijk vallen de problemen gelukkig wel mee. De beschreven problemen komen, mede door de ervaring en deskundigheid van onze technici, zelden voor. Maar een officieel en open standpunt in deze kwestie voorkomt onbegrip en verwijten achteraf.

### ***Virussen***

Microsoft heeft nogal wat 'critical servicepacks' uitgebracht om lekken in de besturingssystemen te dichten. Deze "lekken" zijn aan het licht gekomen door aanvallen van diverse virussen. Ook in deze gevallen zijn wij van mening dat een goede en 'up to date' virusscanner de meeste problemen voorkomt zonder dat wij de beveiligingspatches hoeven te installeren. Deze aanvallen zijn voor ons geen reden geweest om ons beleid te wijzigen! Soms zullen we echter de patches moeten installeren omdat bepaalde onderdelen van het programma niet goed functioneren of omdat de softwareleverancier dit eist.

### ***Het laatste woord***

De klant is koning, ook in dit geval. Dus als de klant wil dat wij patches installeren of in elk geval dit regelmatig met hem/haar bespreken dan doen we dit. U betaalt, dus u bepaalt!

## **Beleid van Makosoft ICT**

ten aanzien van

- **het zelf installeren van besturingssoftware**
- **het zelf installeren van applicatiesoftware**
- **het zelf wijzigen van software- en/of hardware-instellingen**

### ***Inleiding***

Het installeren van software van welk aard dan ook vergt diepgaande kennis van hardware en software. Voor het installeren van Windows, applicatiesoftware of het wijzigen van software-, of hardware-instellingen is deskundigheid een eerste vereiste. Microsoft stelt eisen aan het partnerschap. Één van die eisen is CERTIFICERING.

Zonder certificering kan men geen ondersteuning van Microsoft ontvangen.

Bij bepaalde, zeer complexe storingen is hulp van Microsoft onontbeerlijk.

Makosoft ICT biedt u de zekerheid dat gecertificeerde engineers uw systeem beheren.

Natuurlijk, in een thuisomgeving kunt u proberen om Windows en andere programma's zelf te installeren. Als het niet goed functioneert, begint u toch gewoon van voor-af-aan.

In een professionele omgeving, al dan niet een netwerkomgeving, kan men deze werkwijze niet accepteren.

Makosoft ICT is dan ook heel stellig. Als gebruikers zelf programma's installeren of zelf wijzigingen aanbrengen in het systeem dan is men daar ook zelf verantwoordelijk voor.

Makosoft ICT