

Definitie	Omschrijving
All-In	<p>Onder All-in verstaat de Opdrachtgever in ieder geval de volgende kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salariskosten - Overheadkosten (w.o. huisvesting en salariskosten van niet productief personeel) - Kosten voor ondersteunend werk - Kosten voor het gebruik van apparatuur (w.o. pc's, faxen en mobiele telefoons etc) en binnenlandse reis- en verblijfkosten <p>Onder "All-in" worden niet de volgende kosten verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kosten van stand-by en/of call-out diensten; - Opslagen voor werkzaamheden in avonden en op Zaterdag, Zon- en feestdagen.
A en K analyse (Afhankelijkheden en Kwetsbaarheden)	Een risicoanalyse op grond van onder meer het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR 2007)
Aanbestedingsdocument	Het document dat in de aanbestedingsprocedure naar alle Inschrijvers is gezonden met een nadere omschrijving van de aanbestedingsopdracht.
Aanbieder	zie Inschrijver
Aanvullende Overeenkomst	Overeenkomst afgesloten tussen DUO en Leverancier tot het verrichten van Diensten door Leverancier ten behoeve van DUO, onder de voorwaarden genoemd in de Nadere Overeenkomst Projecten en Inhuur ICT Dienstverlening dan wel een Service overeenkomst. De Aanvullende overeenkomst is een Inhuurovereenkomst of een Projectovereenkomst.
Acceptatie	goedkeuring door Opdrachtgever na toetsing van het opgeleverde.
24 x 7	continue periode van 24 uur per dag, 7 dagen per week.
Acceptatiecriteria	Vooraf vastgestelde meetbare en verifieerbare voorwaarden, waaraan een product moet voldoen om geaccepteerd te worden.
Acceptatietest	Test waarmee de accepterende partij vaststelt of een product voldoet aan de gestelde acceptatie-eisen en nagaat in hoeverre het product voldoet aan de verwachtingen en past bij het beoogd gebruik.
Adaptieve wijziging	een noodzakelijke aanpassing vanwege externe ontwikkeling, zoals veranderende wet- en regelgeving of organisatieverandering
Additieve wijzigingen	een gewenste uitbreiding ten aanzien van de huidige informatievoorziening (nieuwe functionaliteit of wijziging huidige functionaliteit)
Acceptatieprocedure	De procedure gericht op acceptatie van de op te leveren Resultaten zoals beschreven in de desbetreffende Projectovereenkomst of Serviceovereenkomst.
Afhandelingstijd	<p>De tijd, gelegen binnen het overeengekomen Service Window, die gelegen is tussen het moment van registratie van constatering van het incident door Opdrachtgever of melding van het incident door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer en het moment waarop Opdrachtgever op de hoogte gesteld wordt dat het Incident opgelost is (Herstelmoment)</p> <p>De som van Reactietijd, Reparatietijd en Hersteltijd.</p>
Analyse	<p>Analyseren (of: analytisch denken) is het systematisch ontleden van een complex probleem in zijn elementen. Dat wil zeggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verschillende relevante aspecten en deelproblemen van een probleem onderscheiden - de benodigde informatie verzamelen over de achtergronden en oorzaken - verbanden leggen tussen de gegevens die je hebt verzameld - het relatieve belang van de elementen bepalen - oorzaken opsporen - adequate oplossingen bedenken <p>Analyse vormen bij ict beheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Functionele analyse 2. Technische analyse 3. Impact analyse.

Apparatuur	1. ICT apparatuur in de omgeving(en) van de aanbestede dienst die Opdrachtnemer inzet en beheert in het kader van haar Dienstverlening aan Opdrachtgever en waarop (of in samenhang waarmee) de programmatuur dient te functioneren. De ICT apparatuur is nader gespecificeerd in het Beschrijvend document en omvat servers, netwerkcomponenten (zoals routers, switches, load balancers, VPN apparatuur, bekabeling) en randapparatuur. 2. ICT apparatuur in de omgeving(en) van de Aanbestede Dienst die Opdrachtnemer inzet en beheert in het kader van haar Dienstverlening aan Opdrachtgever en waarop (of in samenhang waarmee) de programmatuur dient te functioneren. De ICT apparatuur is nader gespecificeerd in het Beschrijvend document.
Applicatie	Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden gegevens, de (fysieke) opslagstructuren waarin deze gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.
Applicatie architectuur	Zie: http://nl.wikipedia.org/wiki/Applicatie-architectuur .
Applicatiebeheer	De werkzaamheden betreffende het verzorgen van het beheer van een applicatie. Onder dit beheer wordt verstaan het in stand houden en het aanpassen van de applicatie naar aanleiding van geconstateerde fouten in de applicatie of veranderende technische of functionele eisen. Tevens hoort hierbij het onderhoud van de desbetreffende systeemdokumentatie. Het gaat nadrukkelijk om bestaande applicaties en bijhorende gegevensbankstructuren en niet om nieuwbouw van applicaties.
Architectuur	De applicatiearchitectuur is het geheel van toepassingen (maatwerk en standaard applicaties), gegevensverzamelingen (databases), hun onderlinge relaties, afhankelijkheden en onderliggende communicatie mechanismen en de daaraan gerelateerde kaders en richtlijnen.
ARIV	Algemene Rijksvoorwaarden voor leveringen
ARVODI	Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten
ASL	Application Services Library: een public-domainstandaard voor het professionaliseren van applicatiebeheer, bestaande uit een framework, best practices en een groeimodel.
Audit	een toets waarbij wordt vastgesteld of gehandeld is conform afspraken en of deze afspraken nog voldoen.
Autorisatie	machtiging om gebruik te kunnen maken van (delen van) de Dienstverlening.
Availability Management	Het proces dat zorgt voor het zekerstellen van de beschikbaarheid van een Dienst in lijn met de voorwaarden die overeengekomen zijn in de Service Level Agreement
Back-up	(Het maken van) een reservekopie van applicaties en gegevens met het doel de originele applicaties en gegevens te herstellen in geval van beschadiging of verlies.
Batchverwerking	Off-line verwerking van grotere hoeveelheden gegevens.
Bedrijfskritische Leverancier	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid Leverancier als bedrijfskritische leverancier te kwalificeren. Hiervoor is vereist dat Leverancier een zodanig product of dienst levert dat bij uitval of een andere storing in het leveringsproces van Leverancier naar het oordeel van opdrachtgever het primaire proces waarmee deze levering verband houdt direct substantieel wordt verstoord dan wel tot stilstand komt.
Bedrijfskritische Service	een Service die, indien getroffen door een onvoorziene storing, leidt tot substantiële verstoring van een of meer belangrijke processen binnen DUO en/of tot financiële en/of imagoschade leidt
Beheerobject	Dat deel van een operationeel systeem (IT-infrastructuur) waarvan de Opdrachtnemer het overeengekomen Beheer voert.
Berichtencatalogus	De berichtencatalogus geeft inzicht in de beschikbare berichten (en daarmee de beschikbare functionaliteit) los van de feitelijke implementatie. Indien vooraf wordt nagedacht over de functionele berichten die een component zal moeten gaan vervullen, kan een berichtencatalogus tevens dienen als hulpmiddel bij de selectie van een aan te schaffen component.
Beroepsfouten	Tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met in achtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vakuitoefening, behoort te vermijden.
Beschikbaarheid	- geeft aan in hoeverre een Dienst toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers - een applicatieobject in staat is om de gewenste functionaliteit te bieden op een bepaald ogenblik of voor een bepaalde tijdsduur.
Beschikbaarheidsnorm	De afgesproken norm over de mate waarin een Dienst daadwerkelijke beschikbaar dient te zijn binnen het afgesproken Servicevenster
Beschikbaarheidspercentage	Het deel van het Servicevenster dat een Dienst beschikbaar is, uitgedrukt in een percentage van het totale Servicevenster
Beschikbaarheidsvenster	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen tijdsperiode waarbinnen de Dienst beschikbaar wordt gesteld aan de Gebruikers
Beschrijvend document	Het document van Opdrachtgever (dd/mm/jj) waarin de deelname aan de (Raam)overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.
Bestek	zie Beschrijvend Document
Besturingssysteem	Geïntegreerd geheel van systeemprogrammatuur dat het gebruik van een geautomatiseerd systeem in al zijn onderdelen mogelijk maakt.
Beveiliging	Beveiliging is het treffen van maatregelen om een te beveiligen doel te beschermen tegen schadelijke invloeden. Die invloeden kunnen van buitenaf komen, zoals terrorisme en georganiseerde criminaliteit, maar ook van binnenuit, bijvoorbeeld fraude en verduistering. Beveiliging is een manier risico's te verminderen en beheersbaar te maken en de veiligheid te verhogen.
Beveiligingsprotocollen	De (standaard) door Leverancier gehanteerde beveiligingsmaatregelen teneinde een passend beschermingsniveau te waarborgen.
Bevoegdheden	die zaken waarover bindende afspraken gemaakt kunnen worden. De Bevoegdheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening zijn beschreven in het Dossier Afspraken en Procedures.
Bewerkers overeenkomst	Overeenkomst in de zin van artikel 14 lid 2 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) tussen DUO ten behoeve waarvan de diensten worden verricht enerzijds en Leverancier (bewerker) anderzijds.

Bijlage(n)	Aanhangsels (en eventuele bescheiden) bij de (Raam)overeenkomst die, na door beide Partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van de (Raam)overeenkomst. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld waarnaar in de (Raam)overeenkomst wordt verwezen.
Bijna Calamiteit	een Incident dat wordt gecategoriseerd als een zeer ernstige technische verstoring met een (zeer) hoge prioriteit waar onmiddellijk iets aan moet worden gedaan én waarvoor geen standaardoplossing voorhanden is maar waarvan de verwachting is dat na oplossing de Dienstverlening binnen de afgesproken tijd kan worden hervat
Boete	Overeengekomen bedrag dat Opdrachtnemer moet betalen bij het niet nakomen van verplichtingen genoemd in onder andere deze (Raam)overeenkomst, het Beschrijvend document en mogelijke Nadere overeenkomsten.
Bonus/Malus	Overeengekomen bedrag dat moet worden betaald wanneer Opdrachtnemer eerder voldoet aan de verplichtingen genoemd in onder andere de (Raam)overeenkomst, het Beschrijvend document en mogelijke Nadere overeenkomsten.
Bouw	Het proces waarin, op basis van een functioneel ontwerp, een technisch ontwerp wordt gemaakt wat vervolgens wordt vertaald naar programmatuur die een ontwikkeltest heeft ondergaan waarbij de gedane bevindingen zijn afgehandeld.
Broncode	Programmacode die door de programmeur in een formele programmeertaal is geschreven. Dit staat tegenover de uitvoerbare code of machinetaal voor de processor zoals die door een compiler of interpreter vanuit de broncode gegenereerd wordt.
Brugdag	een werkdag liggende tussen twee dagen waarop de dienst gesloten is.
CAB (ITIL)	zie Change Advisory Board
Calamiteit	Gebeurtenis of situatie die niet beïnvloedbaar is en direct of indirect voor een bepaalde tijdsperiode aanleiding is tot een gehele of gedeeltelijke stagnatie van de dienstverlening. Bijvoorbeeld: brand, molest (terroristische aanslagen, gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten), aard-bevingen, atoomkernreacties, overstromingen, enzovoort. Het bevoegd gezag definieert een bepaalde toestand als een calamiteit.
Capaciteit	Het aantal eenheden dat onder normale omstandigheden per tijdseenheid kan worden verwerkt of benut. De Capaciteit is dus de maximale prestatiemogelijkheid.
Capacity Management	het proces dat er op toe ziet dat nu en in de toekomst voldoende Capaciteit aanwezig is tegen gerechtvaardigde kosten. Performance Management en Capacity Planning zijn hiervan een onderdeel.
Capacity Planning	Het, met de verzamelde gegevens (informatie) door het monitoren van de Capaciteit en het meten van het gebruik, opstellen van plannen waardoor de Resources optimaal ingezet kunnen worden en toekomstgerichte acties ingezet kunnen worden.
Change	Een gewenste verandering van de werking en uitvoering van de informatievoorziening en informatieprocessen. Een Change is een toevoeging, wijziging of verwijdering van een geautoriseerde, geplande of ondersteunde service(-component) en de daaraan gerelateerde documentatie (ITIL V3).
Change (ASL)	Zie Wijziging.
Change (BISL)	Zie Wijziging.
Change Advisory Board	Deze commissie is verantwoordelijk voor beoordeling en planning van alle wijzigingen van meer dan geringe omvang. Alle betrokkenen en belanghebbenden zijn hierin vertegenwoordigd, zodat het hele wijzigingstraject beoordeeld en gepland kan worden
Change Management (ASL)	Zie Wijzigingenbeheer.
Change package (ASL)	De verzameling objecten die gewijzigd en geaccordeerd zijn en die overgeheveld zullen worden naar de productieomgeving.
Change request	Het formele verzoek tot Change van één of meer Configuration Items.
Change request (ASL)	Zie Wijzigingsverzoek.
Change set (ASL)	De verzameling objecten die door een release mogelijk zullen worden gewijzigd.
CMDB	Configuratie Management Database: De gegevensverzameling waarin informatie met betrekking tot de Configuration Items (CI's) wordt vastgelegd en beheerd (ITIL).
CMMI	Capability Maturity Model Integration
Commodity	een Dienst waarvan de Klant er van uit gaat dat deze gewoon aanwezig is.
Component	Een component is een samenhangende clustering aan functionaliteit en/of gegevens. We gebruiken hier de term 'functioneel', omdat het hier een clustering betreft van functionaliteit/gegevens. Een niveau dieper onderkennen we ook nog technische componenten.
Configuratie Beheer	Eigenaar: ICT Doel: 1. Het identificeren, verzamelen, controleren en verspreiden van configuratieitems. 2. Het combineren van informatie over configuratieitems ter ondersteuning van de andere applicatie beheer processen.
Configuration item (CI)	Elke component die gemanaged moet worden om een functionaliteit, (beheer)dienst, beheerproces, applicatie te kunnen leveren. CI's zijn bijvoorbeeld: beheerdiensten, hardware, software, licenties, gebouwen, mensen en formele documentatie.
Correctieve wijzigingen	het herstellen van een verstoring of afwijking in de informatievoorziening
Cut-Over	Het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het Applicatiebeheer dan wel het Technisch beheer van een onderdeel van de Dienstverlening wordt overgedragen aan de door DUO aangewezen applicatiebeheerder respectievelijk technisch beheerder
Dagdeel	4 Aaneensluitende uren van een Werkdag.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures. In dit afsprakenregister worden de afspraken en regelingen ten behoeve van de operationele samenwerking tussen Partijen vastgelegd
Database	Verzameling van samenhangende gegevens, waarvan consistentie en integriteit door een databasemanagement systeem wordt bewaakt.
Database Management Systeem	De databaseprogrammatuur zoals gespecificeerd in het Beschrijvend document.
Derden	Partij niet zijnde de Partijen als genoemd onder het begrip Partijen, waaronder toeleveranciers, combinanten en onderaannemers.
Designer	Ontwerper.
Detail impact analyse	Impact analyse op basis van een goedgekeurd functioneel ontwerp. De detail impact analyse wordt gemaakt nadat het functioneel ontwerp is goedgekeurd. In de DIA is per activiteit een ureninschatting opgenomen.
Detail Wijzigingsverzoek	Het DWV beschrijft de wijzigingen die per systeem/ component uitgevoerd moeten worden.

Detectietijd	de tijd die verstrijkt na het ontstaan van een Incident tot het moment dat het Incident wordt opgemerkt door Opdrachtnemer en/of aangemeld door Opdrachtgever.
Dienst(en)	De door Opdrachtnemer op basis van de (Raam)overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden. De door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten op gebied van beheer en ontwikkeling SAP systemen en in het kader daarvan te leveren prestaties (resultaat-en inspanningsverplichtingen).
Dienstreis	Het afleggen van een bezoek aan een door DUO aan te wijzen locatie, voor een door DUO te bepalen periode en met een door DUO te bepalen doel.
Dienstverlening	De door Opdrachtnemer te leveren Diensten, zoals overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Directe kosten	kosten zoals voor materiaal, grondstoffen en uren van direct personeel dat vrij eenvoudig (direct) is toe te wijzen aan een product of dienst dat geproduceerd wordt
Directe schade	Onder Directe schade wordt verstaan: 1. schade aan programmatuur en apparatuur en gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt de materiële beschadiging, Gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; 2. schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever en/of van Derden; 3. kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; 4. kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, overwerk of het inhuren van Derden; 5. kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen;6. kosten van leegloop van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de (Raam)overeenkomst ingehuurd Derden, voor zover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar
Documentatie	1. De documentatie bij de Programmatuur alsmede Apparatuur ten behoeve van Opdrachtgever en bestemd ter ondersteuning van het beheer en het gebruik van de Programmatuur en Apparatuur binnen de organisatie van Opdrachtgever. 2. De documentatie bij de Programmatuur bestemd ter ondersteuning van het beheer en het gebruik van de Programmatuur binnen de organisatie van Opdrachtgever.
Domein	De componenten en/of onderdelen die beheerd moet worden, gesplitst in een technisch deel en een functioneel deel.
Doorlooptijd	de tijd waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer vanaf het moment van aanmelden door Opdrachtgever.
Dossier Afspraken en Procedures	Document waarin de afspraken en procedures op het grensgebied tussen klant en ICT-leverancier zijn vastgelegd.
DWV	zie Detail Wijzigingsverzoek.
Eindgebruiker	Persoon die met behulp van een applicatie(s) zijn/haar dagelijkse werkzaamheden verricht.
Emergency change	Een Change bedoeld om zo snel mogelijk een fout in de programmatuur, een proces of een toepassing te herstellen die een grote negatieve impact heeft op de business. In eerste aanleg wordt het gangbare change-management mechanisme gevolgd (inclusief uitgangspunten ten aanzien van kwaliteit) waarbij getracht wordt de stappen zo snel mogelijk te doorlopen.
Escrow	Bewaargeving van broncodes van maatwerk dan wel standaardprogrammatuur bij een daartoe aangewezen onafhankelijke derde partij met het doel deze broncodes onder bepaalde condities vrij te geven aan DUO indien leverancier zijn verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en/of onderliggende overeenkomsten niet kan of naar verwachting niet zal kunnen nakomen.
Exitmanager	de functionaris die namens de partij die hij/zij vertegenwoordigt verantwoordelijk is voor de effectieve en efficiënte uitvoering van de Exitprocedure. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer benoemen een Exitmanager.
Exitplan	plan van Opdrachtnemer waarin alle met Opdrachtgever gemaakte afspraken met betrekking tot de Diensten en Resultaten zijn vastgelegd vanuit het oogmerk de dienstverlening over te dragen aan een opvolgende dienstverlener of aan Opdrachtgever zelf.
Exitprocedure	de te volgen procedure na beëindiging van de (Raam)overeenkomst en de wijze waarop Opdrachtnemer na beëindiging van de (Raam)overeenkomst samen met Opdrachtgever zorgt voor een goede overdracht van de Dienstverlening en continuering van de Dienstverlening aan Opdrachtgever.
Exploitatie	Het operationeel beschikbaar stellen van een applicatie, tezamen met de onderliggende gegevens en technische infrastructuur.
Feestdag	Hieronder vallen binnen DUO de volgende nationale en algemeen erkende feestdagen : Konininedag, Bevrijdingsdag, Nieuwjaarsdag, Eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartdag, Eerste en tweede Pinksterdag, Eerste en tweede Kerstdag,
Fix	Softwareaanpassing gericht op het wegnemen van fouten in de applicatie- en of systeemsoftware ter voorkoming van gegevensverlies of beveiligingsgevaar. De installatie van de software is tijdkritisch en kan daarmee niet wachten tot een volgende release.
Functionaliteit	Een verzameling attributen die van invloed is op de aanwezigheid van een set van functies en hun gespecificeerde eigenschappen. Hierbij gaat het om die functies die voldoen aan vastgelegde of geïmpliceerde behoeften. (Definitie volgens ISO 9126 extended)
Functioneel beheer	het beheer van de functionaliteit van een Applicatie.
Functioneel ontwerp	Zodanig gedetailleerde nadere uitwerking van de (gebruikers)specificaties van het informatiesysteem of de wijzigingen hierop dat deze op eenduidige wijze kunnen worden gerealiseerd en getest.
Functioneel WV	Een functioneel vv is een wijzigingsverzoek waarbij een bedrijfsproces en/ of een functionaliteit en/ of een gebruikerstoepassing onderdeel uitmaakt van het wijzigingsverzoek.
Functionele analyse	De beschrijving van de functionele vereisten van de business.
Functionele eisen	eisen die gesteld worden op basis van de gewenste functionaliteit door de (bedrijfs)proceseigenaar
Functionele eisen	Eisen met betrekking tot eigenschappen die volgens ISO 9126 Extended vallen onder het begrip "Functionaliteit".
Functionele release	Een functionele release is een release die is samengesteld uit functionele wijzigingsverzoeken.

Functionele specificatie	De functionele specificaties of requirements beschrijven de gewenste functionaliteit van de oplossing. Wat moet de oplossing doen voor de gebruiker? De functionele requirements moeten worden beschreven in de taal van de gebruikers en zeker niet in technische termen.
Functionele systeemtest	Zie Systeemtest
Fysieke beveiliging	de regeling van de toegang en het vertrek van personen en objecten in respectievelijk uit een (computer)ruimte
Gebruiker	Degene die geautoriseerd gebruik maakt van een systeem of Dienst
Gebruikerstoepassing	Een gebruikerstoepassing is het gedeelte van de applicatiearchitectuur waarmee de gebruiker interactie kan hebben(mens-machine interactie) zoals de cockpit en de portalen.
Gegevensmodel	Model dat de beschrijving bevat van entiteitstypen en hun relaties.
Gegevensverzameling	Een gestructureerd en samenhangend geheel van bij elkaar behorende gegevens.
Gevolgschade	Onder Gevolgschade wordt onder meer verstaan alle schade niet vallend onder de schade genoemd onder het begrip Directe schade.
Globaal impact analyse	De GIA wordt gemaakt op basis van het GWV. De GIA dient als basis voor het besluit om het GWV te laten uitvoeren, en voor het inplannen van het GWV in een release.
Globaal wijzigingsverzoek	Alle wijzigingsverzoeken die door de gebruiker/ beheerder worden ingediend vallen onder deze categorie. Het GWV is het wijzigingsvoorstel zoals het is ingediend. Het GWV kan door iedereen worden ingediend. Het GWV is systeem/ component overstijgend en vloeit voort uit een gebruikerstoepassing/ bedrijfsproces(de business).
Go Live	In productie name van een onderdeel van de Dienstverlening nadat de acceptatieprocedure is afgerond en een verklaring door of namens DUO is afgegeven dat het systeem voor in productie name is geaccepteerd.
GWV	Globaal wijzigingsverzoek.
Helpdesk	Een helpdesk is een locatie of persoon waar (veelal telefonisch) vragen kunnen worden gesteld of storingen kunnen worden gemeld of advies kan worden verkregen over een bepaald product of service. Helpdesks kunnen grofweg in twee categorieën ingedeeld worden: - Informatieve helpdesks: Bijvoorbeeld het informatienummer van een producent van consumptieartikelen. - Technische helpdesks: Hier worden vragen en storingen behandeld op ICT-gebied.
Hersteltijd	de tijd die nodig is voor het herstellen van het overeengekomen Dienstverleningsniveau van een Dienst, zodat deze weer voor de Gebruiker beschikbaar is.
Hosting	Het beschikbaar stellen van de hostinginfrastructuur aan DUO
Hostinginfrastructuur	Alle onderkende ICT-infrastructuur objecten die eigendom zijn van de leverancier en benodigd zijn om de applicaties behorend tot een applicatie te hosten en ontsluiten richting DUO.
Hotfix	Zie fix
Huisvesting	het geheel aan faciliteiten van Opdrachtnemer waar en waarmee Apparatuur wordt gehuisvest bij Opdrachtnemer.
ICT-bouwblok	Een onderdeel van een service welke voor de klant herkenbaar is en toegevoegde waarde heeft.
Impact	De invloed die een Incident heeft op de bedrijfsvoering van DUO. De impact ze invloed omvat zowel omvang als risico.
Impact	De consequenties van een incident of wijzigingsverzoek op gebruikers- en/of beheerorganisaties.
Impact analyse	Het proces waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen, op basis waarvan wordt bepaald wat de beste globale oplossingsrichting is om de wijzigingen te realiseren.
Implementatie (ASL)	Het proces implementatie omvat alle activiteiten die gedaan moeten worden, teneinde de wijzigingsverzoeken uit wijzigingenbeheer te effectueren voor gebruik en gegevensverwerking. De doelstelling van implementatie is het invullen van de noodzakelijke randvoorwaarden om te komen tot een foutloos gebruik van de nieuwe versie van de applicatie en afronding van het onderhoudsproces.
Incident	ook wel Verstoring; Een (dreigende) afwijking van het afgesproken Serviceniveau.
Incident Beheer	Doel: Het zorgen voor continuïteit in de dienstverlening bij verstoringen daarvan door een zo snel mogelijk herstel van het afgesproken dienstenniveau. Het afhandelen van vragen, opdrachten en opmerkingen van klanten mbt te realiseren en gerealiseerde dienstverlening. Incidentbeheer doet onderzoek, diagnose en gericht op herstel van de dienst. Dus niet zoeken naar achterliggende oorzaak. Verzorgt de primaire afhandeling van verstoringen , inclusief de communicatie van en naar gebruikers/functioneel beheer. Controle stroom: WV Melding: Indien een incident een wijzigingsverzoek blijkt te zijn wordt deze gemeld aan Wijzigingen Beheer. Probleem Melding: Indien er onderzoek naar de achterliggende oorzaak van een incident nodig is promoveerd Incident Beheer het incident tot probleem en meldt deze aan Probleem Beheer. Eindproducten: Oplossing voor een incident Probleem (t.b.v. analyse achterliggende oorzaak door Probleem Beheer)
Incident Management	Het doel van Incident Management is het zo snel als nodig herstellen van de service conform de afspraken die daarover in de SLA zijn gemaakt. In het IncidentManagement Proces worden de gevolgen van (dreigende) storingen in IT-services reactief weggenomen of verminderd, en wordt ervoor gezorgd dat de gebruikers zo snel mogelijk weer aan het werk kunnen, conform de afspraken die daarover zijn gemaakt. Daartoe worden incidenten geregistreerd, geclassificeerd, aan de juiste specialisten toegewezen, geanalyseerd, op voortgang bewaakt, opgelost en weer afgesloten. Incidentmanagement is van vitaal belang voor de overige ISM-processen, omdat het waardevolle informatie verzamelt en vastlegt over storingen in de IT-dienstverlening en de onderliggende infrastructuur.

Indirecte kosten	het gedeelte van de totale kosten dat niet direct aan de verschillende Producten of aan de Dienst kan worden toegerekend
Informatie Architectuur	De informatiearchitectuur beschrijft de gewenste inrichting van de informatievoorziening. Deze site biedt informatie over de informatiearchitectuur, de achterliggende principes, de componenten, het migratiepad, de stand van zaken en de werkzaamheden van de Kerngroep Informatiearchitectuur.
Informatiestroom	Verzameling van gegevens of bewerkte gegevens die wordt uitgewisseld tussen processen of organisaties.
Informatiesysteem	Het geheel van applicatieve functies (zoals invoer, uitvoer en bewerkingen), gegevensverzamelingen, technische voorzieningen en handmatige procedures dat bedrijfsprocessen ondersteunt.
Informatievoorziening	Het geheel aan infrastructurele hulpmiddelen, applicaties, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen dat dient tot het aan gebruikers verstrekken van informatie.
Infrastructuur	De Apparatuur met besturingssystemen en databases waarop applicatie draait.
Inhuurovereenkomst	de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten Aanvullende Overeenkomst, die wordt beheerd door de Nadere Overeenkomst Projecten en/of een (Raam)overeenkomst, tot het voor een bepaalde periode onder leiding en toezicht van Opdrachtgever tegen een overeengekomen vergoeding verrichten van door Opdrachtgever aangegeven werkzaamheden. Iedere Inhuurovereenkomst zal aan de Nadere Overeenkomst Projecten en/of de (Raam)overeenkomst worden gehecht als Bijlage en zal vanaf de in de desbetreffende overeenkomst vermelde ingangsdatum onderdeel uitmaken van deze Nadere Overeenkomst.
Inregelen	Zie parameteriseren
Inschrijver	de partij die een aanbidding doet
Integratietest	Test waarmee wordt nagegaan of het te testen object samenwerkt met andere objecten in de omgeving waar het volgens de architectuur mee moet samenwerken. Als het te testen object een programmeereenheid is (module, technische functie) dan spreken we van een technische integratietest. Is het te testen object een systeem c.q. applicatie dan spreken we van systeemintegratietest.
IT Governance	het besturen, beheersen, uitvoeren en verantwoording afleggen over en het toezicht houden op de ict en het informatiemanagement binnen een organisatie, zodat gegarandeerd wordt dat de ict de strategie en doelen van de organisatie optimaal ondersteunt
IT-Infrastructuur	De infrastructuur betreft middelen waar een bedrijf van gebruik maakt met de volgende basiskarakteristieken: 1. het middel heeft een relatief duurzaam of permanent karakter; 2. het middel is een faciliteit die in belangrijke mate onafhankelijk functioneert van het specifieke gebruik; 3. het middel is een voorziening voor algemeen en gemeenschappelijk gebruik. De infrastructuur vormt dus het vaste deel van de inrichting van een bedrijf, zoals gebouwen, computersystemen en de telefooninstallatie. Bedrijven maken ook gebruik van externe (openbare) infrastructuur zoals wegen, telefoonnetwerken en elektriciteitsvoorziening.
Kantoorautomatisering	De hard- en software die ervoor zorgt dat dagelijkse algemene administratieve kantoortaken uitgevoerd kunnen worden.
Klacht	Een Melding waarbij Opdrachtnemer expliciet aangeeft niet tevreden te zijn over de Dienstverlening van Opdrachtnemer.
Kwaliteitscriterium	Zie Norm.
Kwaliteitssysteem	De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen die nodig zijn voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg.
LAD	Lineair Application Development (watervalontwikkelmethode)
Legacy	Een Legacy-systeem, een computersysteem dat, hoewel verouderd, nog steeds in gebruik is.
Leverancier	De partij die verantwoordelijk is voor het aanpassen van de functionaliteit van de informatievoorziening. Dit kan een interne of een externe partij zijn.
Leverancier	De partij die de producten en/of Diensten levert
Logische beveiliging	Het proces dat erop toeziet dat de Configuration Items alleen worden gebruikt door daartoe geautoriseerde personen. Logische beveiliging vindt plaats op het niveau van systeemsoftware en applicatiesoftware.
LSD	Lokaal Snel Draaien. Naam van tool voor geautomatiseerde opvoer en uitvoer van proefgevallen, ontwikkeld en gebruikt door DUO
Maatwerkprogrammatuur	Alle toepassingsprogrammatuur die Leverancier specifiek voor DUO zal ontwikkelen of laten ontwikkelen, inclusief documentatie en Broncode.
Materialen	De voor de uitvoering van de Diensten benodigde materialen.
Meerwerk	Wijzigingen die zijn opgetreden en die leiden tot aantoonbare verzwarende c.q. uitbreiding van de Prestaties van Opdrachtnemer op grond van de (Raam)overeenkomst.
Melding	een Incident, Vraag, Klacht of Serviceverzoek.
Middleware	Koppelingselement (software) tussen Besturingssysteem en Programmatuur.
Migratie	Het onderdeel van de transitiefase voorafgaand aan de Go Live waarbij met behulp van de conversiedata de inproductieomgeving wordt voorbereid.
Minderwerk	Wijzigingen die zijn opgetreden en die leiden tot niet voorziene kostenbesparingen op grond van de (Raam)overeenkomst.
MTBF	Mean Time Between Failure, ook wel storingvrije interval genoemd, is de tijd tussen het herstel van het ene Incident en het optreden van het volgende Incident.
Nadere overeenkomst	Een afzonderlijke overeenkomst die in aanvulling op/en of afwijking van de bepalingen van de (Raam)overeenkomst tussen de Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten.
Nazorg	alle activiteiten die door de partij die verantwoordelijk is voor de inrichting en de implementatie na de Go Live datum dienen te worden verricht om de geconstateerde tekortkomingen te herstellen, de opleidingen te completeren en de ingebruikname overeenkomstig de vastgestelde specificaties door gebruikers mogelijk te maken.
Netwerk infrastructuur componenten	Alle onderdelen in de ICT infrastructuur waarmee Verbindingen worden gerealiseerd.
Niet functionele eisen	Eisen die vallen onder de begrippen "Kwaliteitseisen" en "Beheereisen" volgens ISO 9126 Extended.

Niet-functionele specificatie	De niet-functionele specificatie of requirements beschrijven andere eisen en beperkingen waaraan de oplossing moet voldoen. Voorbeelden van dit soort eisen zijn regels, beperkingen en kwaliteitseisen.
Nieuwbouw	De initiële vervaardiging van een applicatie.
Nieuwe versie	Een gewijzigde versie van de Programmatuur waardoor de functionaliteit daarvan wordt vergroot, dan wel wordt aangepast.
Norm	Aspect van de Dienstverlening waarover een afspraak wordt gemaakt.
Nota van Inlichtingen	Onderdeel van de Europese aanbestedingsprocedure, waarin DUO (naar aanleiding van vragen van de diverse inschrijvers) schriftelijk de gevraagde informatie heeft verstrekt.
Offerte	Een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.
Offerteaanvraag	De Offerteaanvraag van de Opdrachtgever dd/mm/jj met kenmerk <.> (Bijlage..)of (een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst aan 1 of meer Raamovereenkomsthouders tot het uitbrengen van een Offerte voor een Opdracht tot het verrichten van Diensten).
Onderhoud	Het aanbrengen van wijzigingen in een informatiesysteem, ten einde fouten te elimineren of gewenste functionaliteit toe te voegen Toelichting: In grote lijnen kan onderhoud worden opgesplitst in: Niet planbaar onderhoud: Aanpassingen van een informatiesysteem als reactie op een niet voorspelde en geplande gebeurtenis. Planbaar onderhoud: Aanpassingen van een informatiesysteem op basis van vooraf overeengekomen afspraken.
Onderhoud & Vernieuwing	Doel: Het aanbrengen van geautoriseerde wijzigingen aan applicaties. Onderhoud en vernieuwing bestaat uit de volgende processen: - impactanalyse - plannen - ontwerpen - realiseren - configureren - documenteren - testen (ST en FAT) - implementeren (conversie & migratie, opleiden, ondersteunen GAT) Controle stroom: - Oplevering Melding: Als het afgesproken cluster van WV's gerealiseerd is meldt Onderhoud en Vernieuwing een oplevering van een nieuwe versie van een of meerdere applicatieobjecten. Eindproducten: - Een nieuwe versie van een of meerdere Applicatieobjecten (Daartoe behoort het applicatieobject zelf, de broncode en de documentatie die bij die versie hoort.)
Onderhoud (Adaptief, Correctief, Preventief, Perfectief)	Adaptief Onderhoud is gericht op het toevoegen van nieuwe functies aan apparatuur of programmatuur. Correctief Onderhoud is gericht op het herstellen van fouten en/of incidenten. Preventief Onderhoud is het onderhouden van de informatievoorziening om eventueel optredende fouten voor te zijn. Perfectief Onderhoud is het aanpassen van een deel van de informatievoorziening aan veranderende eisen van de gebruikers.
Onderhoudswindow	zie Onderhoudsvenster
Onderhoudvenster	Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen tijdperiode waarin opdrachtnemer onderhoud aan de Dienstverlening mag uitvoeren, zonder dat dit consequenties heeft voor het beschikbaarheidspercentage.
Ontwerp (product)	Een gestructureerde beschrijving van een gewenste applicatie of functionaliteit.
Ontwikkelttest	Test waarmee de ontwikkelende (bouwende/programmerende) partij aantoont dat het product (programmatuur) programmeertechnisch correct is, voldoet aan de technische specificaties en klaar is voor de systeemtest.
Opdracht	Een verzoek een Dienst te leveren vallende onder de (Raam)overeenkomst.
Opdrachtgever	De partij die opdracht geeft voor het aanpassen van de functionaliteit van de informatievoorziening.
Opdrachtnemer	De contractpartij van Opdrachtgever. De Inschrijver, aan wie de Opdracht uiteindelijk gegund wordt en met wie dienovereenkomstig een overeenkomst wordt aangegaan.
Openstellingswindow	zie Beschikbaarheidsvenster
Oplevering	de aanbieding van een applicatie dan wel een deel van dit systeem, Maatwerkprogrammatuur, Standaardprogrammatuur dan wel een ander op te leveren product aan DUO dan wel aan een door DUO aan te geven partij zulks ter beoordeling of voor het uitvoeren van een acceptatietest.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het ontdekken van een Incident door Opdrachtnemer of het aanmelden van een Incident door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer tot aan het moment waarop het bedoelde Incident is afgemeld bij Opdrachtgever en wordt afgesloten
Outsourcing	Het overdragen van bedrijfsprocessen en de daarbij behorende middelen en medewerkers aan een leverancier en vervolgens het gedurende een bepaalde periode terugontvangen van die processen als diensten van die leverancier op basis van resultaatverplichting
Overeenkomst	Onderhavige overeenkomst welke de voorwaarden bevat op basis waarvan de Opdrachtgever Nadere overeenkomsten aangaat die verband houden met de Diensten en het verrichten van dienstverlening.
Overhead	De overhead is het deel van een budget dat een organisatie aan de eigen organisatie besteedt. Het is een maat voor de efficiëntie van een organisatie. Geld dat een organisatie aan zichzelf besteedt, komt niet ten goede aan de doelen van deze organisatie.
Pakket software	Door een leverancier gemaakte en geleverde applicaties met standaard functionaliteiten die door meerdere gebruikersgroepen van verschillende organisaties worden gebruikt. Vergelijk: maatwerkapplicatie.

Parametriseren	Het veranderen van de functionaliteit of werking van een applicatie door aanpassing van instellingen van een applicatie (in plaats van het aanpassen van de programmatuur).
Partij(en)	Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.
Patch	Een modificatie van een programma waarmee fouten worden hersteld (reactief en preventief). Toelichting: Een patch wordt over het algemeen versneld, tussen de geplande releases door, in productie gebracht.
Patch (ASL)	Een snelle oplossing van een urgent wijzigingsverzoek.
Pay-roll constructie	De constructie waarbij Opdrachtgever zorgt draagt voor de werving en selectie van de Personeel en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de arbeidscontractuele en administratieve afhandeling.
Perfectieve wijzigingen	een gewenste kwaliteitsverbetering ten aanzien van de informatievoorziening zonder dat een functionele wijziging nodig is (bv. performanceverbetering)
Performance	Het gedrag van een applicatie in termen van snelheid van invoer, transport, verwerking, opslag en uitvoer (de door een eindgebruiker waargenomen reactiesnelheid van een applicatie).
Performance Management	Performance Management omvat alle activiteiten die er voor zorgen dat aan de afgesproken Diensten steeds wordt voldaan op een effectieve en efficiënte wijze. Performance Management kan zich richten op de Prestatie van een organisatie, een afdeling, een werknemer of zelfs op productieprocessen.
Personeel	De voor de uitvoering van de (Raam)overeenkomst en/of Nadere overeenkomst in te schakelen Personeelsleden en/of hulppersonen, die krachtens deze (Raam)overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de betreffende Partij zullen werken.
Personeel van DUO	de door Opdrachtgever voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen medewerkers en/of hulppersonen.
Personeel van Leverancier	de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten medewerkers en/of hulppersonen, die werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever zullen verrichten.
Persoonsgegevens(s)	elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
Pilot	Een test waarbij product of dienst gedurende een bepaalde tijd (meestal) op beperkte schaal in de productie situatie wordt gebruikt.
Prestatie	Resultaat van verricht werk.
Prestatie Indicator	een meetbare grootte die een aanwijzing geeft voor de geleverde kwaliteit. Hierbij valt te denken aan de bereikbaarheid van de helpdesk, het aantal klachten, de beschikbaarheid van applicaties en systemen of de beschikbaarheid van het netwerk.
Preventieve wijzigingen (ASL)	Aanpassen van een enkel IT component voordat Problemen zich ontwikkelen of voordat Problemen zich uiten in Incidenten. Deze verbeteren de onderhouds- of exploitatiebaarheid. Preventieve wijzigingen zijn planbaar en ontstaan op verzoek van projectleider/ beheerteam.
Preventieve wijzigingen	voorkomen van een verstoring of afwijking in de informatievoorziening
Prijzmodel	het systeem van prijzen, tarieven en kortingen dat tussen Partijen is vastgesteld voor de te verlenen Diensten. Deze prijzen, tarieven en kortingen zijn vastgelegd in een Bijlage bij de (Raam)overeenkomst.
Prioriteit	Prioriteit wordt bepaald op basis een combinatie van Impact en Urgentie. De Prioriteit van Incidenten, Problemen en Wijzigingen bepaalt de volgorde waarin deze moeten worden afgehandeld.
Probleem	een aan één of meer Incidenten ten grondslag liggende oorzaak.
Probleem Beheer	Doel: - Het analyseren van achterliggende oorzaken van verstoringen en andere tekortkomingen. - Het definiëren van oplossingen. - Het voorkómen van incidenten. Controle stroom: WV Melding: Indien voor het oplossen van een probleem een wijzigingsverzoek nodig blijkt te zijn wordt deze gemeld aan Wijzigingen Beheer. Eindproducten: - Work-around om een probleem (tijdelijk) te omzeilen. - WV om probleem op te lossen. (Kan een correctief WV zijn.)
Procescoördinator	coördineert in opdracht van een proceseigenaar (een deel van) de activiteiten voor de ontwikkeling en/of instandhouding van een of meerdere bedrijfsprocessen.
Product(en)	Voortbrengsel van verrichte arbeid dat overdraagbaar is aan andere personen.
Productieomgeving	De verzameling van componenten van de technische infrastructuur die ten behoeve van gebruik van de applicatie (in tegenstelling tot ontwikkeling, onderhoud, test en acceptatie) zijn ingericht.
Productietest	Het door of namens technisch beheer beoordelen of het in gebruik te nemen systeem voldoet aan zowel de primaire performance-eisen als de secundaire eisen ten aanzien van productiedocumentatie, bijsturingmogelijkheden enz.
Programmabeheer & Distributie	Doel: - Het ter beschikking stellen van de juiste versie van applicatieobjecten in de juiste omgeving op het juiste tijdstip. - Het risico op ongeautoriseerd gebruik, wijziging en vernietiging beperken. Eindproduct: Een (nieuwe) set van met elkaar functionerende Applicatieobjecten in een omgeving.

Programmabeheer & distributie (ASL)	Software Control & Distribution. Dit is de ingaande sluis richting beheer. Het doel van het proces Programmabeheer en Distributie is ervoor te zorgen, dat tijdens de hele levenscyclus van een applicatie de benodigde programmaversies op de juiste plaats beschikbaar zijn voor vernieuwingsactiviteiten (ontwikkeling en onderhoud) en voor exploitatieactiviteiten. Programmabeheer en distributie is verantwoordelijk voor: 1. De opslag en distributie van de release uit de ontwikkel-, test- of productieomgeving. 2. Dat de juiste versie van een release op het juiste tijdstip aan de juiste persoon beschikbaar wordt gesteld. 3. De opslag en distributie van de aanverwante zaken als documentatie, gegevensdefinities enzovoort.
Programmatuur	1. De applicatieprogrammatuur en userinterfaces zoals genoemd in het Beschrijvend document, in objectcode met bijbehorende Documentatie en media, waarvan de intellectuele eigendomsrechten liggen bij Opdrachtgever. 2. De applicatieprogrammatuur en userinterfaces in objectcode met bijbehorende Documentatie en media, waarvan de intellectuele eigendomsrechten liggen bij Opdrachtgever.
Project Management (Prince2)	De planning, het bewaken en het beheersen van alle aspecten van het project. Hieronder valt ook de motivatie van iedereen die betrokken is bij het project, met het doel de projectdoelstellingen binnen de gestelde tijd, kosten, kwaliteit en manier van uitvoeren.
Projectmanagement	Het totaal aan sturingsactiviteiten dat er voor moet zorgen dat een project haar doelstellingen haalt.
Projectovereenkomst	Aanvullende overeenkomst tussen DUO en Leverancier, waarbij Leverancier zich tegenover DUO verplicht om een van tevoren bepaald resultaat, tegen een vaste of maximum vergoeding, tot stand te brengen. Iedere Projectovereenkomst zal aan de Nadere Overeenkomst Projecten en Inhuur ICT dienstverlening worden gehecht als Bijlage en zal vanaf ingangsdatum onderdeel uitmaken van deze overeenkomst.
Projectplan	De beschrijving van de randvoorwaarden, uitgangspunten, doelen, resultaten, activiteiten, besluitvorming, organisatie en middelen die bij een project horen.
Proof of Concept (POC)	Een korte en onvolledige realisatie van een bepaalde concept of idee om de haalbaarheid aan te tonen.
Quality Management	Het proces dat zorgdraagt voor de handhaving van de (interne) kwaliteit van proces en product door deze te definiëren en te bewaken
Raamovereenkomst	Onderhavige overeenkomst welke de voorwaarden bevat op basis waarvan de Opdrachtgever Nadere overeenkomsten aangaat die verband houden met de Diensten en het verrichten van dienstverlening.
Reactietijd	de tijd die verstrijkt na het opmerken van het Incident door Opdrachtnemer en/of aanmelden van het Incident door Opdrachtgever tot het moment dat daadwerkelijk begonnen wordt met het herstel van de Dienst.
Realisatie	Zie Bouw
Record	Alle vastgelegde informatie en correspondentie in het registratiesysteem van Opdrachtnemer aangaande een Melding.
Recurse(s)	een Resource is een fysieke of virtuele entiteit van beperkte beschikbaarheid, welke moet worden geconsumeerd om er profijt aan te ontlenuen. Alles dat kan worden gebruikt om aan een menselijke behoefte te voldoen is een Resource. Gebruik of bruikbaarheid is wat iets tot een Resource maakt.
Regulier Onderhoud	hieronder vallen alle preventieve, adaptieve en perfectieve onderhoudswerkzaamheden (zie Onderhoud) en het correctieve Onderhoud dat niet met spoed moet worden uitgevoerd.
Regulier werk	Een kleine aanpassing die na overleg met de leverancier binnen Gebruiksbeheer wordt afgehandeld.
Release (ASL)	Een verzameling gegroepeerde wijzigingen met dezelfde opleverdatum. Over het algemeen bestaat een release uit een bundeling van wijzigingsvoorstellen van een klant.
Release (BiSL)	Een nieuwe versie van de applicatie waarin een verzameling van in het proces Wijzingenbeheer vastgestelde wijzigingsverzoeken als een samenhangend geheel wordt ontworpen, gerealiseerd, getest en ingevoerd.
Release unit	Een set wijzigingen.
Reparatietijd	de tijd die nodig is om de Verstoring te verhelpen.
Request for Change (BISL)	Zie: wijzigingsverzoek (BISL)
Requirement	Een formeel vastgelegde eis waaraan de applicatie of het applicatiebeheer moet (blijven) voldoen. Toelichting: Doorgaans wordt voor applicaties onderscheid gemaakt in functionele en niet-functionele eisen.
Responstijd	De tijd nodig voor het voltooien van een bewerking of transactie. Wordt gebruikt in capaciteitsbeheer als maat van de prestaties van de IT-infrastructuur, en in incidentbeheer als maat van de tijd die verstrijkt voordat de telefoon wordt beantwoord of de diagnose begint.
Resultaat	De uitdrukkelijk op basis van de in de onderhavige (Raam)overeenkomst van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie door Opdrachtgever wordt opgeleverd zoals en voor zover deze als op te leveren en te Accepteren is gespecificeerd in de Offerteaanvraag.
Risicomangement	De activiteiten en procedures binnen het proces continuity management die gericht zijn op het treffen van beveiligingsmaatregelen om bedreigingen te voorkomen dan wel de gevolgen ervan voor de continuïteit tot een aanvaardbaar niveau te beperken.
SBM	Serena Business Mashups. Tool voor het inrichten en beheren van beheerprocessen.
Screening	Veiligheidsonderzoek conform de Wet Veiligheidsonderzoeken naar personen die een vertrouwensfunctie (gaan) uitvoeren. Doel van het onderzoek is het vast te stellen of de kandidaat de verplichtingen in deze functie onder alle omstandigheden loyaal zal vervullen. De Algemene Inlichtingen en Veiligheidsdienst (AIVD) voert het onderzoek uit.

SDP	Service Delivery Plan: De vertaling van SLA en Service Catalogus naar interne criteria bij de Dienstverlener. de criteria hebben betrekking op de inrichtingsaspecten, de te verrichten handelingen en processen en procedures om die te begeleiden. ; SDP wordt ook wel beheerplan genoemd.
Security Management	De activiteiten en procedures binnen het proces continuity management die gericht zijn op het treffen van beveiligingsmaatregelen om bedreigingen te voorkomen dan wel de gevolgen ervan voor de continuïteit tot een aanvaardbaar niveau te beperken.
Service Level Agreement (SLA)	Aanvullende Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin is aangegeven tegen welke Servicegraden Opdrachtnemer de Diensten zal leveren aan Opdrachtgever
Service Level Management	het proces dat voorschrijft hoe een SLA op verantwoorde wijze tot stand moet komen en hoe de naleving en het rapporteren daarover aan de Klant dient plaats te vinden.
Service Level Manager	De Service Level Manager zorgt voor de totstandkoming van afspraken tussen ICT-afdelingen en gebruikersorganisatie over de kwaliteit, kwantiteit en kosten van de te leveren diensten en ziet toe op de naleving van deze afspraken, teneinde een optimale relatie tussen de gebruikersorganisatie en ICT-afdelingen te realiseren.
Service Overeenkomst	Nadere Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de Opdracht is vastgelegd voor het verrichten van het beheer waarvan de SLA deel uitmaakt.
Service(s)	alles wat een Opdrachtnemer doet voor een Opdrachtgever
Servicecatalogus	beschrijving van de Services die door de Opdrachtnemer wordt geleverd.
Service-desk	Organisatieonderdeel dat een contactpunt vormt tussen de klant en de dienstverlener en dat verantwoordelijk is voor onder andere incident management . Toelichting: Er wordt onderscheid gemaakt in: Eerste lijn : De medewerkers van de servicedesk die de meldingen aannemen, registreren, indien mogelijk gelijk behandelen of doorzetten naar specialisten Tweede lijn : Specialisten van het eigen bedrijf die worden ingeschakeld door de eerste lijn, indien zij niet verder kunnen met een melding. Derde lijn : Verder gespecialiseerde partijen die worden ingeschakeld om meldingen op te lossen; zoals bijvoorbeeld externe leveranciers.
Servicegraad	de mate waarin aan de vraag naar een Dienst wordt voldaan. Wordt meestal uitgedrukt in een percentage en kan gemeten worden op verschillende plaatsen in de keten.
Servicelevel	Afgesproken niveau waaraan de meetbare onderdelen (in proces of resultaat) van de dienstverlening moeten voldoen.
Service-niveau	het niveau van de Service gedefinieerd met Prestatie-Indicatoren en bijbehorende Normen.
Servicevenster	Het tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen deel van het Beschikbaarheidsvenster waarin de Service door Opdrachtnemer wordt bewaakt en waarop dus de overeengekomen Servicenormen van toepassing zijn.
Serviceverzoek	een verzoek of Vraag van Opdrachtgever om informatie, advies of rapportage zonder dat er een Wijziging optreedt
Servicewindow	zie Servicevenster
Shipment (ASL)	Een verzameling gewijzigde objecten die integraal overgezet worden naar een of meer productieomgevingen.
SNO	Service Niveau Overeenkomst, het document waarin de te leveren Serviceniveaus met betrekking tot de Dienstverlening zijn beschreven en waarin de specifieke afspraken over de door Opdrachtgever in de richting van Opdrachtnemer uit te voeren beheer- en service- werkzaamheden zijn vastgelegd.
Software	Synoniemen: Programmatuur
Software control & distribution	Het proces dat de activiteiten bevat rond de beheersing en distributie van de (operationele) applicatieobjecten naar de verschillende ontwikkel- en testomgevingen en naar productie.
Software Control & Distribution (ASL)	Zie Programmabeheer en Distributie.
Specificatie	Een zo concreet mogelijke formulering van gewenste functionaliteit.
Specificeren (BISL)	Een van de uitvoerende processen binnen het BiSL-model. Het proces specificeren draagt zorg voor het definiëren van de eisen waaraan de gewijzigde of nieuwe informatievoorziening moet gaan voldoen.
Standaard change	een Change die als zodanig is aangemerkt door Partijen en die zonder goedkeuring door Opdrachtgever kan worden doorgevoerd. Een dergelijke Change kent een laag risico en volgt een bepaalde procedure of werkinstructie. Standaard Changes zijn vooraf afgestemd tussen Partijen en derhalve vastgelegd in het overzicht van Standaard Changes zoals dat bij de SLA is bijgevoegd.
Standaard pakket / standaard software	Zie: pakketsoftware
Standaardprogrammatuur	Niet specifiek voor DUO in het kader van de verstrekte opdracht ter beschikking gestelde programmatuur waarvoor een licentie is of wordt verstrekt.
Support uren	zie Servicevenster
Systeem	Het geheel van alle ICT componenten die de Opdrachtnemer inzet om de Dienstverlening aan Opdrachtgever te realiseren.
Systeem integratietest	Zie integratietest
Systeem programmatuur	De informatiesysteem onafhankelijke besturingsprogrammatuur, die op de Apparatuur zal worden gebruikt, met bijbehorende documentatie.
Systeem release	Een systeem release is een release die is samengesteld uit wijzigingsverzoeken die slechts een systeem raakt.
Systeemeigenaar	De functionaris of afdeling die beslist over functionaliteit, financiering en dienstverleningseisen van een systeem.
Systeemfunctie	Onderdeel van een applicatie dat een concrete invulling geeft aan een door eindgebruikers gestelde wens en/of eis.
Systeemontwikkeling	Zie: nieuwbouw
Systeemtest	Test waarmee de leverende partij aantoont dat het product (applicatie, systeem) voldoet aan de functionele eisen (definitie volgens ISO 9126 Extended) zoals beschreven in de functionele ontwerpen.

Tabel	Gestructureerde gegevensverzameling die is samengesteld uit een groep enkelvoudige gegevenselementen. Toelichting: Een tabel is meestal in de vorm van een bestand dat deel uitmaakt van een database. In een datamodel wordt een tabel ook wel entiteit genoemd.
Technisch beheer	- Het beheer en de hosting van een applicatie. Onder beheer wordt verstaan alle voorkomende en overeengekomen werkzaamheden met uitzondering van Applicatiebeheer. De technisch beheerder is verantwoordelijk voor de beschikbaarstelling en instandhouding van de ICT infrastructuur, in het onderhavige geval de hostinginfrastructuur. Op die infrastructuur stelt de technische beheerder de applicaties en de bestanden beschikbaar. - Het beheerdomein dat is gericht op de instandhouding van de operationalisering van het informatiesysteem, bestaand uit apparatuur, (systeem)programmatuur en gegevensverzamelingen.
Technisch ontwerp	Beschrijving van de technische specificaties van het systeem, waarin is weergegeven op welke wijze het systeem de functionaliteit, die vastgelegd is in het functioneel ontwerp, technisch gaat vervullen.
Technische analyse	De technische analyse is een beschrijving van de technische vereisten van de business.
Technische Architectuur	De technische architectuur vormt het kader voor de technische infrastructuur van de organisatie: de hardware waarop de informatievoorziening draait, veelal opgenomen in een netwerk en de software waardoor applicaties met elkaar kunnen samenwerken (de zogenaamde middleware).
Technische infrastructuur	Het deel van de ICT-infrastructuur dat is gericht op de exploitatie van de systemen (hardware, systeemsoftware, licenties, bijbehorende documentatie, etc.). Samen met de applicatiesoftware en de bijbehorende documentatie en procedures vormt dit de ICT-infrastructuur.
Technische integratietest	Zie integratietest
Technische levensduur	De periode waarna vervanging van een systeem of hardware, om technische redenen, noodzakelijk is.
Technische release	Een technische release is release die is samengesteld uit technische wijzigingsverzoeken.
Technische systeemtest	Zie ontwikkeltest
Technische WV	Een technische wijzigingsvoorstel is een wijzigingsvoorstel waarbij de bedrijfsprocessen, de functionaliteiten en de gebruikerstoepassingen geen onderdeel uitmaken van het wijzigingsvoorstel.
Telefonische Bereikbaarheid	beschrijft de snelheid waarmee de helpdesk reageert op een melding van een Incident
Terugkoppeltijd	de tijd noodzakelijk voor het aannemen van de Melding, registratie van een Melding en het bevestigen/terugkoppelen van een uniek nummer. Dit is onderdeel van de Reactietijd.
Testen (activiteit)	Proces dat inzicht geeft in- en adviseert over de kwaliteit en de daaraan gerelateerde risico's.
TMAP	Test Management Approach
Toegangspadanalyse	Het optimaliseren van de gegevensbenadering door het maken of veranderen van toegangspaden of indices (indexen) op de database.
Tota(a)l(e) Exitplan	plan van Opdrachtgever waarin beschreven de projectorganisatie van de uitvoering van het Exitplan, inclusief betrokken medewerkers, rapportage afspraken en communicatie afspraken. Het leverancier Exitplan is een deelproject onder het Totaal Exitplan.
Transitie (BISL)	Dit proces is verantwoordelijk voor de uitrol en implementatie van de wijziging in de gebruikersomgeving. Dit proces is gericht op het doorvoeren van de wijziging. Nadat de wijziging is geaccepteerd, wordt deze in gebruik genomen. Transitie is een logisch gevolg van functionaliteiten beheer. De ingebruikname van een wijziging gebeurt niet overal tegelijkertijd. Zeker als een wijziging op meerdere plaatsen, bij meerdere gebruikersorganisaties wordt doorgevoerd, zal er veel communicatie en coördinatie nodig zijn. Dit is de verantwoordelijkheid van het proces Transitie. Dit proces heet binnen ITIL Releasemanagement en binnen ASL Programmabeheer en Distributie.
Tuning	(Continue) optimalisatie van de werking van programma's of databases en van middelen.
Uitwijk	Het totaal aan maatregelen en voorzieningen dat wordt geactiveerd nadat door een calamiteit de exploitatie of het beheer en onderhoud van informatiesystemen niet meer op de normale locatie te handhaven is.
Uitwijkbaarheid	de doorlooptijd die maximaal nodig is om de uitvoering van een Dienst te verplaatsen naar een andere locatie dan die waarop de Dienst normaliter wordt uitgevoerd
Uitwijkbaarheidsnorm	de overeengekomen Norm over de Doorlooptijd die maximaal nodig is om de uitvoering van een Dienst te verplaatsen naar een andere locatie dan die waarop de Dienst normaliter wordt uitgevoerd
Unitintegratietest	Zie: technische integratietest
Unittest	Test waarmee de ontwikkelende (bouwende/programmerende) partij aantoont dat een unit (programmeereenheid) programmeertechisch correct is, voldoet aan de technische specificaties.
Urgentie	de mate waarin uitstel van het oplossen van een Incident mogelijk is.
Verbeterde versie	Een gewijzigde versie van de Programmatuur waardoor Gebreken daarin worden hersteld, of de logische samenhang wordt verbeterd. Een Verbeterde Versie bevat een verzameling Verbeteringen.
Verbetering	Een (individuele) gedeeltelijke aanpassing van Programmatuur, infrastructuur, service, Dienstverlening of proces die leidt tot een beter resultaat (hogere kwaliteit).
Verbindingen	Het geheel van beheerde verbindingen die de netwerkinfrastructuur vormt in het kader van de Dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
Vernieuwing	De activiteiten die ervoor zorgen dat het informatiesysteem op zowel economisch, technisch als functioneel gebied blijft voldoen aan de gestelde eisen.
Versie	Een bundeling van bij elkaar horende programma's met een specifieke functionaliteit die gezamenlijk een applicatie vormen. Binnen een versie kunnen meerdere releases worden uitgebracht waarin kleine wijzigingen zitten.
Verstoring	zie Incident
Verwerkingstijd	De tijd die noodzakelijk is voor het voltooien van een bewerking of transactie door de Voorziening.

Voorwaarden	De voorwaarden en condities, die van toepassing zijn op en deel uitmaken van deze Overeenkomst.
Vraag	een Melding waarbij de melder een vraag stelt over de Dienstverlening of de Dienst, geen Verstoring meldt en geen Klacht indient.
Wbp	Wet Bescherming Persoonsgegevens.
WCR	Working change request. Werkopdrachten die in het proces wijzigingenbeheer worden aangemaakt ten behoeve van de realisatie van de Release.
Werkdagen	Kalenderdagen met uitzondering van weekenden, Feestdagen en brugdagen. Onder Werkdagen worden niet verstaan de voor het Personeel van Opdrachtgever verplichte ADV-dagen.
Werkopdracht	Een schriftelijke opdracht tot het verstrekken van de Diensten die onderwerp vormen van deze Europese aanbesteding, onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.
Wijziging (ASL)	Het hele traject (bestaande uit een aantal fase opleveringen) dat doorlopen wordt voor het aanbrengen van een bepaalde hoeveelheid gewijzigde functionaliteit in een bestaande applicatie en waarvoor dezelfde opleverdata gelden voor alle uitleveringen aan de klant.
Wijziging (BISL)	Een verandering in de functionaliteit van de informatievoorziening.
Wijzigingenbeheer	Doel: Sturing geven aan het inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bijsturen van de gewenste wijzigingen aan een applicatie. Dit geldt zowel voor inregelwijzigingen als voor programmatuurwijzigingen. Controle stroom: - Impactanalyse- / Realisatie-opdracht: De impactanalyseopdracht is per WV. De realisatieopdracht is per cluster van WV's. - Distributieopdracht: Als een WV Cluster gereed is voor Acceptatie of Productie is geeft Wijzigingen Beheer opdracht om de realisatie te distribueren. Eindproducten: - WV Cluster (Een set van bij elkaar behorende WV's waarvoor de realisatieopdracht gegeven wordt.) - Releaseplanning (van de huidige en daar op volgende release's)
Wijzigingenbeheer (ASL)	Dit is de ingaande sluis richting onderhoud en vernieuwing. Wijzigingenbeheer is verantwoordelijk voor het verzamelen, clusteren en inplannen van de gewenste wijzigingen. De doelstellingen van Wijzigingenbeheer zijn: 1. Het beheerst en methodisch doorvoeren van wijzigingen van de te onderhouden applicaties. 2. Ervoor zorgen dat de actuele status van een wijzigingsvoorstel of -opdracht bekend is. 3. Doorvoeren van de door de klant gewenste wijzigingen op de door de klant gewenste tijdstippen. 4. Uitvoeren en implementeren van de wijziging via de workflow. Soorten wijzigingen: 1. Perfectieve wijzigingen. 2. Adaptieve wijzigingen. 3. Additieve wijzigingen. 4. Preventieve wijzigingen. 5. Correctieve wijzigingen.
Wijzigingenbeheer (BISL)	Wijzigingenbeheer is verantwoordelijk voor de besluitvorming over de wijziging. Het doel van wijzigingenbeheer is te komen tot de juiste besluitvorming over het doorvoeren van wijzigingen of vernieuwingen in de informatievoorziening. Het is functioneel beheer dat zorgvuldige afwegingen maakt over welke veranderingen doorgevoerd moeten worden en wanneer. Hiertoe omvat Wijzigingenbeheer een mechanisme voor het inventariseren, evalueren, prioriteren en laten uitvoeren van wijzigingen in de informatievoorziening.
Wijzigingskalender (ASL)	Een planning die loopt van enkele maanden tot een jaar en die relevante informatie bevat met betrekking tot alle geautomatiseerde wijzigingen: o.a. de huidige status van de wijziging en wanneer de wijziging wordt uitgerold.
Wijzigingsverzoek (ASL)	Een verzoek voor aanpassing van de applicatie naar aanleiding van een bedrijfsfunctie die wijzigt of die op een andere wijze ondersteund zou moeten worden door de applicatie.
Wijzigingsverzoek (BISL)	Een onderbouwd verzoek om de functionaliteit van de informatievoorziening te wijzigen.
WIRA	Wet implementatie rechtsbeschermingsrichtlijnen aanbesteden (WIRA).
Workaround	het tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, opheffen van de impact van een Incident of Probleem waar nog geen (volledige) oplossing voor beschikbaar is.
WVI	Wijzigingsverzoek Inregel.