

AANSLUITVOORWAARDEN 2.0

(REQUIREMENTS)

**Belastingdienst /
Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie
(B/CIE)**

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	3
1.1	Introductie Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0	3
1.2	Documentbeheer	4
1.2.1	Documenthistorie	4
1.2.2	Beheer van dit document	4
1.2.3	Opsteller Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0	4
1.2.4	Beoordelaars Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0	4
1.2.5	Aanpassingen in Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0 ten opzichte van versie 1.2	4
2	<i>Algemeen</i>	5
2.1	Missie B/CIE	5
2.2	Aansluitvoorwaarden B/CIE	5
2.3	Scope Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0	6
2.4	Doelgroepen	6
2.5	Leeswijzer	7
2.6	Voorbeeld kwaliteitsnormen	8
3	<i>Overzicht Beheerfuncties en Kwaliteitskenmerken</i>	9
4	<i>Kwaliteitsnormen en meetvoorschriften</i>	10
4.1	Functionaliteit (functionele toepasbaarheid)	10
4.1.1	Functionele juistheid (nauwkeurigheid, plausibiliteit)	10
4.2	Prestatie efficiëntie	10
4.2.1	Snelheid (tijdbeslag, tijdgedrag, responstijd)	10
4.2.2	Middelenbeslag (zuinigheid)	11
4.2.3	Capaciteit	11
4.3	Compatibiliteit	12
4.3.1	Co-existentie (inschikkelijkheid, naleving)	12
4.3.2	Koppelbaarheid (connectiviteit)	12
4.4	Bruikbaarheid	12
4.4.1	Bedienbaarheid (werkbaarheid, gebruiksgemak)	12
4.5	Betrouwbaarheid	13
4.5.1	Beschikbaarheid	13
4.5.2	Foutbestendigheid (degradeerbaarheid)	14
4.5.3	Herstelbaarheid	15
4.6	Beveiligbaarheid (beveiliging, informatiebeveiliging)	16
4.6.1	Vertrouwelijkheid	16
4.7	Onderhoudbaarheid (exploiteerbaarheid)	17
4.7.1	Analyseerbaarheid (traceerbaarheid, controleerbaarheid)	17
4.7.2	Wijzigbaarheid (corrigeerbaarheid, veranderbaarheid)	19
4.8	Overdraagbaarheid	20
4.8.1	Installeerbaarheid	20
4.9	Underpinning Contract	20
5	<i>Afkortingen</i>	21
6	<i>Begrippen en definities</i>	22

1 Inleiding

1.1 Introductie Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0

B/CIE streeft er naar om een betrouwbare ICT-dienstverlener voor de Belastingdienst te zijn, haar ICT-diensten klantgericht aan te bieden en conform de in de SLA gemaakte afspraken te presteren.

Om B/CIE hiertoe in staat te stellen en goed te kunnen beheren en exploiteren stelt zij aan het gebruik van haar ICT-diensten voorwaarden, de zogenaamde Aansluitvoorwaarden B/CIE. Deze aansluitvoorwaarden gelden voor de zowel in productie staande als aan de in productie te nemen diensten.

1.2 Documentbeheer

1.2.1 Documenthistorie

Aansluitvoorwaarden B/CIE 1.0; datum 30/11/2010

Aansluitvoorwaarden B/CIE 1.1; datum 15/12/2011

Aansluitvoorwaarden B/CIE 1.2; datum 07/08/2013

Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0; datum 08/06/2016

1.2.2 Beheer van dit document

Het beheer van het document Aansluitvoorwaarden is belegd binnen B/CIE-Exploitatie.

B/CIE-Exploitatie verzamelt, actualiseert en archiveert periodiek de aansluitvoorwaarden o.b.v. de door verschillende B/CIE-afdelingen aangeleverde informatie. De betrokken B/CIE-afdelingen hebben hierin een brengplicht. B/CIE-Exploitatie brengt periodiek nieuwe actuele versies van de aansluitvoorwaarden uit en stelt deze beschikbaar. Het beheren van de aansluitvoorwaarden door B/CIE-Exploitatie behelst zowel dit document als ook de technische aansluitvoorwaarden.

1.2.3 Opsteller Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0

Naam	Rol
Harrie Kleverwal	Exploitatiespecialist
Gerjan Grootenhuis	Processpecialist
Etkin Sayin	Stagiair processpecialist

1.2.4 Beoordelaars Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0

Naam	Rol	Deel gereviewed
Lisette Favier	ICT Architect	Gehele document
Luc Dautzenberg	Applicatiebeheerder	Gehele document
Ron Foree	Procesontwerper	Gehele document
Job Rooseman	Performance coördinator & analist	Gehele document
Sjef Klomp	Security Officer B/CIE	Beveiligbaarheid
Gerrit Jan Brendeke	Exploitatiespecialist AIX	Onderhoudbaarheid
Bart Hoekstra	Exploitatiespecialist Mainframe	Functionaliteit, Onderhoudbaarheid
Frank Rijnierse	Exploitatiespecialist Mainframe	Functionaliteit, Onderhoudbaarheid
Marinus van Norel	Eventmanagement B/CIE	Onderhoudbaarheid
Erik Bosman	Eventmanagement B/CIE	Onderhoudbaarheid
Mark Gerritsen	Procesmanager Capacity mgmt.	Prestatie Efficiëntie
Albert Hernaus	Systemengineer Storage, B&R	Betrouwbaarheid
Frank Beudeker	Exploitatiespecialist	Prestatie Efficiëntie
Theo Zwarts	Systemengineer netwerken	Compatibiliteit, Betrouwbaarheid
Remco Jeronimus	Exploitatiespecialist Windows	Betrouwbaarheid, Onderhoudbaarheid
Robin Hageman	Deployment Coördinator	Overdraagbaarheid
Carlo Bruil	Deployment Coördinator	Overdraagbaarheid

1.2.5 Aanpassingen in Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0 ten opzichte van versie 1.2

In deze nieuwe versie zijn door B/CIE de volgende aanpassingen opgenomen:

- Alle kwaliteitsnormen zijn genormaliseerd en herschreven daar waar nodig.
- Er is geen onderscheid meer in beheer- en exploitatienormen.
- Vanaf versie 1.2 overgestapt naar ISO25010 i.p.v. ISO9126
 - Opbouw en structuur volgens kwaliteitsmerken van ISO25010

2 Algemeen

2.1 Missie B/CIE

De **missie** van Belastingdienst Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie (B/CIE) is:

B/CIE levert waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT-diensten ter ondersteuning van de Belastingdienst in de uitvoering van zijn permanente opdracht richting burgers en bedrijven. Continuïteit en veiligheid zijn daarbij van groot belang.

2.2 Aansluitvoorwaarden B/CIE

Voor het voortbrengen en afnemen van de ICT-diensten stelt B/CIE voorwaarden, de Aansluitvoorwaarden B/CIE. Op het hoogste niveau zijn de Aansluitvoorwaarden er in twee vormen:

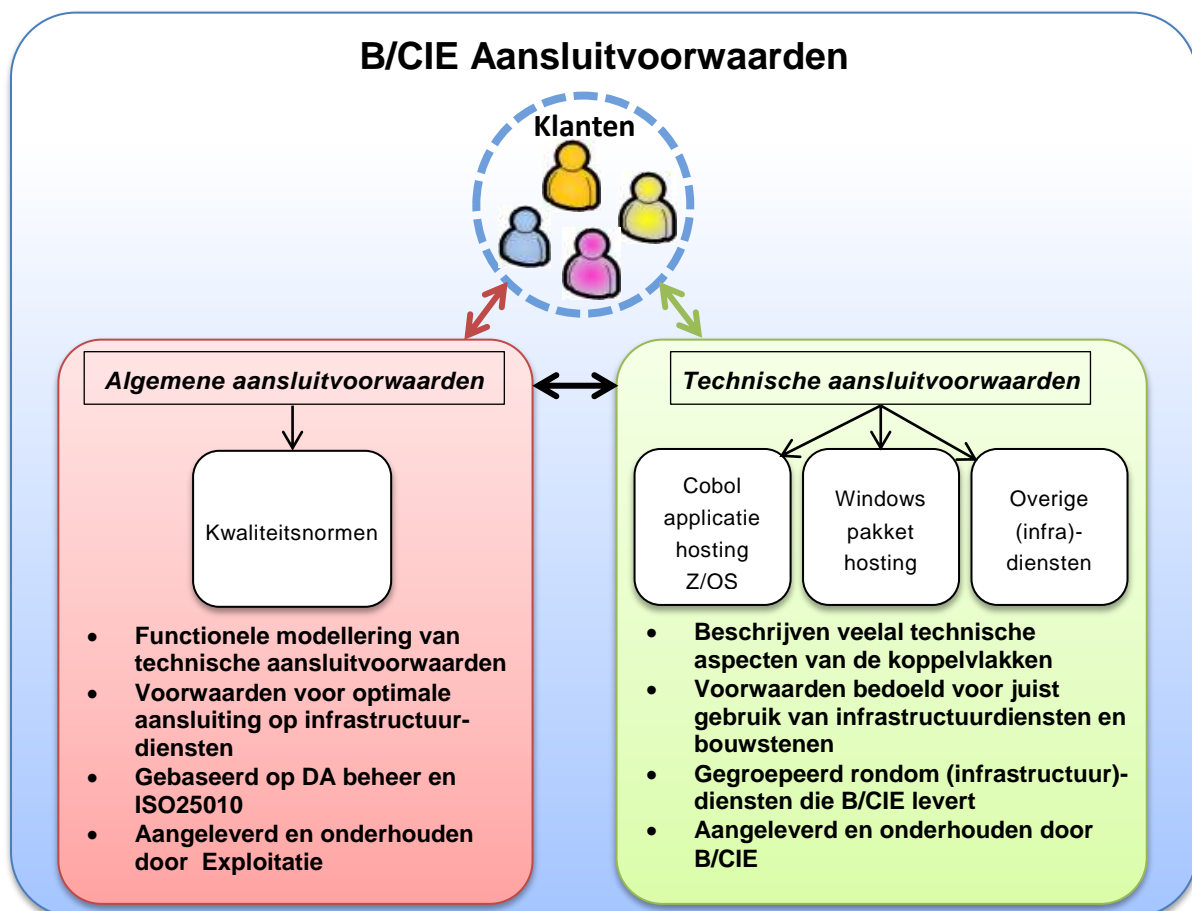
- Algemene aansluitvoorwaarden B/CIE
- Technische aansluitvoorwaarden B/CIE

Dit document omvat de algemene aansluitvoorwaarden (AASVW), de technische aansluitvoorwaarden (TASVW) komen hierin niet terug. Per infrastructuurdienst zijn er aparte TASVW. De AASVW zijn opgebouwd volgens kwaliteitskenmerken met de daaraan gerelateerde sub-kenmerken, zoals beschreven in de NEN-ISO/IEC 25010.

Voor de Aansluitvoorwaarden B/CIE verstaan we onder ICT-diensten:

- *Diensten*, het hosten van een productieomgeving waarop de diensten draaien en het uitvoeren van beheer- en exploitatieactiviteiten hierop.
- *Infrastructuurdiensten*, het leveren en beheren ten behoeven van applicatieontwikkeling.

Voor een volledig overzicht van de diensten en infrastructuurdiensten, zie het B/CIE Diensten en infrastructuur-diensten overzicht.



Figuur 1 – Schets structuur B/CIE Aansluitvoorwaarden

2.3 Scope Aansluitvoorwaarden B/CIE 2.0

In deze versie van de Aansluitvoorwaarden zijn alleen de *kwaliteitsnormen* beschreven waar ICT-diensten aan moeten voldoen om goed beheerbaar en exploiteerbaar te zijn. Het is een functionele modellering van de *technische aansluitvoorwaarden*, zoals ook Figuur 1 weergeeft.

De *technische aansluitvoorwaarden* zijn platform afhankelijk ingedeeld en worden hier niet nader uitgewerkt en/of toegelicht. De technische aansluitvoorwaarden worden continu door B/CIE geactualiseerd en gepubliceerd met dien verstande dat zij altijd onderdeel blijven uitmaken van de aansluitvoorwaarden van B/CIE. De nieuwe of aangepaste technische aansluitvoorwaarden worden bij B/CAO/Control aangeboden. B/CAO wordt de mogelijkheid geboden om de nieuwe of aangepaste aansluitvoorwaarden te beoordelen op toepasbaarheid. Mocht tijdens de realisatie van een applicatie de technische aansluitvoorwaarden wijzigen dan zal er in onderling overleg bepaalt worden in hoeverre er aan de nieuwe of aangepaste aansluitvoorwaarden voldaan moet worden. De gemaakte afspraken hier omtrent worden vastgelegd. Bij latere opleveringen zal getoetst worden op de gemaakte afspraken.

De kwaliteitsnormen zijn tot stand gekomen op basis van de beheerfuncties zoals beschreven in de "Domein architectuur (DA-)Beheer" (B/CIE) en ISO 25010 (KEM), de vervanger van ISO 9126 (KEM).

Dit document neemt niet de plaats in van DA's en ISO 25010, maar is een verduidelijking en hulpmiddel om de kwaliteitsnormen toe te passen.

Uitgangspunten:

- B/CIE levert infrastructuurdiensten aan B/CAO ten behoeve van applicatieontwikkeling, inclusief de technische aansluitvoorwaarden.
- B/CIE levert op verzoek technisch inhoudelijke kennis over beheer en exploitatie.
- B/CAO levert diensten volledig aan en deze voldoen aan de aansluitvoorwaarden.
- Voordat diensten in productie gaan, worden deze door B/CIE geaccordeerd in het Proces Release Management.

2.4 Doelgroepen

Voor alle kwaliteitsnormen geldt de algemene regel dat de B/CIE aansluitvoorwaarden gelden voor de volgende doelgroepen:

1. Alle klanten (afnemers) van infrastructuurdiensten van B/CIE (bijv. B/CAO, BelTel, Douane, etc.).
2. Alle klanten (afnemers) van de diensten van B/CIE.
3. Leveranciers en andere overheden die op één of andere wijze willen aansluiten op B/CIE.
4. Gebruik van B/CIE producten en diensten door B/CIE zelf (Intern leverbare items).

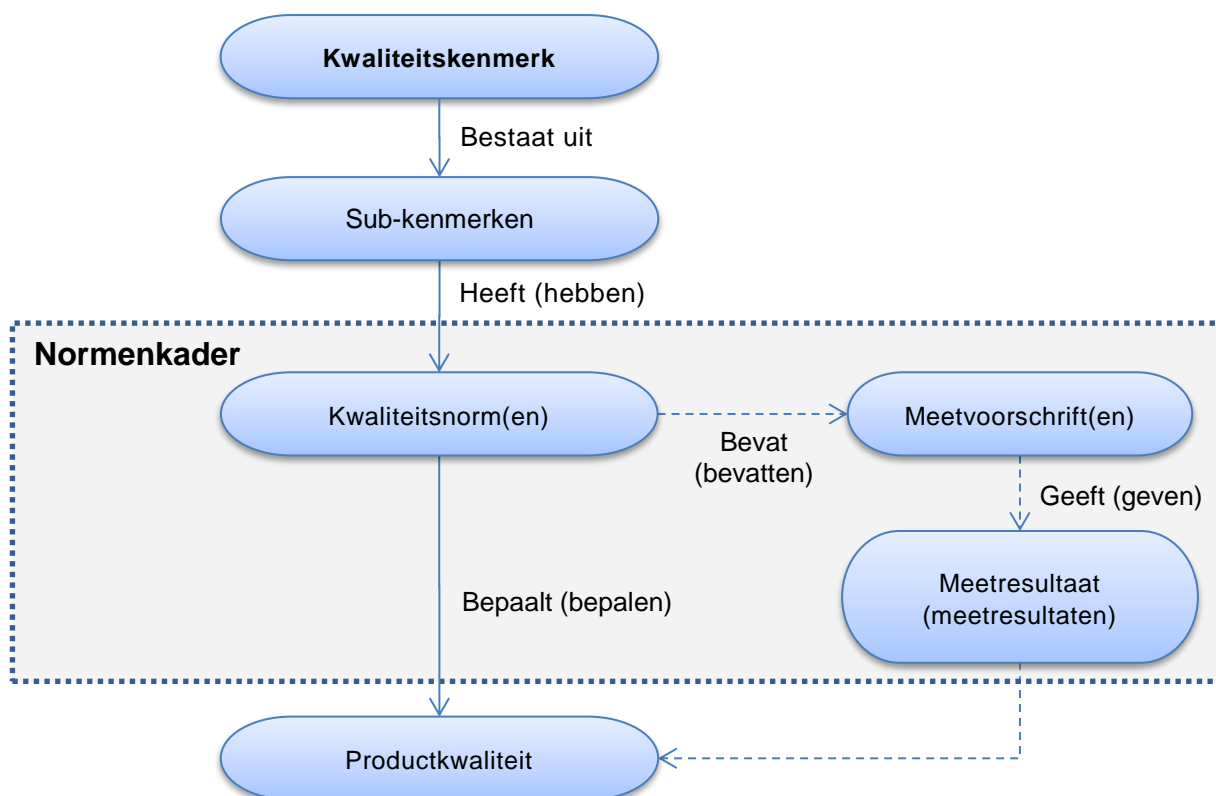
Om de kwaliteitsnormen tijdens het voortbrengingsproces van applicatievediensten beter aan te laten sluiten zijn ze geplot op de fasering van VTA-V en de Definition of Done van Safe/Agile. Deze bijlagen zijn niet opgenomen in dit document, ze zijn te vinden op CIE-Net bij de Aansluitvoorwaarden B/CIE.

Indien een kwaliteitsnormen alleen geldt voor een specifieke klant/afnemer, wordt dit expliciet aangegeven bij de kwaliteitsnorm zelf.

2.5 Leeswijzer AASVW

Het document is opgebouwd op basis van de ISO25010 kwaliteits- en sub-kenmerken. Hieronder vallen de kwaliteitsnormen die gerelateerd zijn aan dat specifieke kwaliteitskenmerk en bevatten meetvoorschriften die leiden tot het meetresultaat, of een oordeel. De kwaliteitsnormen bepalen dus de productkwaliteit. Dit is schematisch weergegeven in Figuur 2 - Schematische weergave kwaliteitsnormen AASVW.

- De kwaliteitskenmerken beschrijven **waarom** de norm geldt
- De kwaliteitsnormen;
 - **Wat** ervoor gedaan moet worden
 - **Wie** de norm voor geldt
 - **Wanneer** de norm geldt
- De meetvoorschriften bepalen **hoe** de norm gemeten wordt.



Figuur 2 - Schematische weergave kwaliteitsnormen AASVW

2.6 Voorbeeld kwaliteitsnormen

Onderstaande tabel is een voorbeeld van hoe de kwaliteitskenmerken, sub-kenmerken, kwaliteitsnormen en meetvoorschriften zijn gestructureerd.

x.x Kwaliteitskenmerk		Engelse vertaling kwaliteitskenmerk
Toelichting over kwaliteitskenmerk en waarom de normen gelden.		
x.x.x Sub-kenmerk		Engelse vertaling sub-kenmerk
Toelichting over sub-kenmerk en waarom de normen gelden.		
Kwaliteitsnorm x:		Ingevuld indien de norm specifiek voor klant X geldt
Omschrijving wat ervoor gedaan moet worden.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none">Hoe de norm behaald wordt middels één of meerdere meetvoorschriften		

Tabel 1 - Voorbeeld kwaliteitsnorm voor specifieke klant/afnemer

3 Overzicht Beheerfuncties en Kwaliteitskenmerken AASVW

Onderstaand een overzicht van de Beheerfuncties uit de DA Beheer en van de Kwaliteitskenmerken uit ISO25010 (die van toepassing zijn) welke de basis vormen voor de kwaliteitsnormen.

Beheerfuncties DA Beheer	Kwaliteitskenmerken ISO25010
1. Beveiligen	1. Functionaliteit
2. Monitoring en Event Management	• Functionele juistheid
3. Service Monitoring	2. Prestatie efficiëntie
4. Starten en Stoppen	• Snelheid
5. Backup & Recovery	• Middelenbeslag
6. Jobscheduling	• Capaciteit
7. Administratie	3. Compatibiliteit
8. Ondersteuning	• Co-existentie
9. Housekeeping	• Koppelbaarheid
10. Rapportage	4. Bruikbaarheid
11. Foutafhandeling	• Bedienbaarheid
12. Capacity Planning	5. Betrouwbaarheid
13. Tracking & Tracing	• Beschikbaarheid
14. Business Continuïty Management	• Foutbestendigheid
	• Herstelbaarheid
	6. Beveiligbaarheid
	• Vertrouwelijkheid
	7. Onderhoudbaarheid
	• Analyseerbaarheid
	• Wijzigbaarheid
	8. Overdraagbaarheid
	• Installeerbaarheid

Tabel 2 - Overzicht beheerfuncties DA-Beheer en kwaliteitskenmerken ISO25010

4 Kwaliteitsnormen en meetvoorschriften

4.1 Functionaliteit (functionele toepasbaarheid)	Functional suitability
<i>De mate waarin een product of systeem functies levert die voldoen aan de uitgesproken en veronderstelde behoeften, bij gebruik onder gespecificeerde condities.</i>	
4.1.1 Functionele juistheid (nauwkeurigheid, plausibiliteit)	Functional correctness
<i>De mate waarin een product of systeem de correcte resultaten met de gewenste mate van nauwkeurigheid levert.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	
De dienst voorziet in functionaliteit voor tracering van o.m. berichten, transacties, verwerkingen. Bij geautomatiseerde verwerkingen gaan geen berichten verloren.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none">• Stel in AR-documentatie, ontwerp, testplan, implementatieplan, configuratie- en/of beheerhandboek vast waar in de topologie berichten worden getraceerd, en hoe wordt gegarandeerd dat er geen berichten verloren gaan.• Stel vast dat controle achteraf mogelijk is d.m.v. het generen, al of niet hard-copied, van verwerkingsverslagen.	

4.2 Prestatie efficiëntie	Performance
<i>De prestaties in verhouding tot de hoeveelheid middelen gebruikt onder genoemde condities.</i>	
4.2.1 Snelheid (tijdbeslag, tijdgedrag, responstijd)	Time Behaviour
<i>De mate waarin antwoord- en verwerkingstijden en doorvoersnelheid van een product of systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen van de gebruiker conform SLA.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	
De maximale responstijden van gebruikers en de doorlooptijden van berichten en uitvoer zijn beschreven en er is aangetoond dat hier aan voldaan wordt.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none">• De eisen aan de nominale en maximale respons- en doorlooptijden zijn beschreven in het ontwerp van de dienst.• Stel vast dat het SLA beschrijft aan welke maximale respons- en doorlooptijden moet worden.	
Kwaliteitsnorm 2	
De maximale responstijden van beheertaken en de doorlooptijden van berichten en uitvoer zijn beschreven en er is aangetoond dat hier aan voldaan wordt.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none">• De eisen aan de nominale en maximale respons- en doorlooptijden zijn beschreven in het ontwerp van de dienst. Stel vast dat het SLA beschrijft aan welke maximale respons- en doorlooptijden moet worden.	

4.2.2 Middelenbeslag (zuinigheid)	Resource utilization
<i>De mate waarin de hoeveelheid en type middelen die gebruikt worden door een product of systeem, tijdens de uitvoer van zijn functies, voldoet aan de wensen.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	
De housekeeping activiteiten zijn bekend en de taak, de frequentie en de noodzaak is beschreven.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de housekeeping activiteiten beschreven staan in het exploitatiedossier en volledig zijn. 	
Kwaliteitsnorm 2:	
De ontwerpdocumentatie specificeert de technische levensduur van bestanden en gegevens.	
Meetvoorschrift:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat het ontwerpdocumentatie de technische levensduur van bestanden specificeert. 	
Kwaliteitsnorm 3:	
De bedrijfsprocessen van de klant en de verwachte patronen in de werklust zijn geïdentificeerd, beschreven en vastgelegd.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat beschreven is dat de verwachte patronen in de werklust zijn geïdentificeerd en vastgelegd. 	
Kwaliteitsnorm 4:	
Van gegevens welke opgeslagen moeten worden op de opslagsystemen van B/CIE moet de vernietigingstermijn zijn vastgesteld. Het Enterprise Content Management (ECM) systeem van B/CIE heeft deze informatie nodig om handhaving rondom archiefwetgeving voor gegevenseigenaar uit te kunnen voeren.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de vernietigingstermijn van de gegevens welke opgeslagen moeten worden is vastgelegd. • Stel vast dat de vernietigingstermijn overeenkomt met de waarde welke is opgenomen in de archiefwetgeving. • Stel vast dat diensten die door B/CIE geëxploiteerd worden instaat zijn om de bewaartermijn van informatie toe te voegen aan de gegevens. 	

4.2.3 Capaciteit	Capacity
<i>De mate waarin de maximale limieten van een product- of systeemparemeter voldoet aan de wensen.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	
De verwachte capaciteitsgroei is beschreven voor de komende 4 kwartalen voor middelen en mensen.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de technische capaciteitsgroei is beschreven. • Stel vast dat de personele capaciteitsgroei, op basis van gebruikersniveau, is beschreven. 	
Kwaliteitsnorm 2:	
De capaciteitsbehoefte van de dienst is beschreven op component-niveau. De capaciteit van de dienst wordt aangeboden in vooraf vastgestelde kengetallen / meeteenheden. Deze kengetallen zijn vastgesteld op basis van capaciteitstesten c.q. modelrapportages. Hierin staat ook de invloed van schaling op de capaciteitsbehoefte beschreven. Conform Technische aansluitvoorwaarden B/CIE Capacity Management.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de ontwerpdocumentatie en de SLA de benodigde capaciteit en eventuele piekperioden van gebruik beschrijft, inclusief een indicatie van de benodigde CPU-, disk- en netwerkcapaciteit. • Stel vast dat de benodigde capaciteit en de beschikbaarheid van de te leveren dienst per infrastructuurdienst aanwezig is. • Stel vast dat de technische aansluitvoorwaarden "B/CIE Capacity Management" zijn ingevuld. 	

4.3 Compatibiliteit		Compatibility
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:		
<i>De mate waarin een product, systeem of component informatie uit kan wisselen met andere producten, systemen of componenten, en/of het de gewenste functies kan uitvoeren terwijl het dezelfde hard- of software- omgeving deelt.</i>		
4.3.1 Co-existentie (inschikkelijkheid, naleving)		Co-existence
<i>De mate waarin een product zijn gewenste functies efficiënt kan uitvoeren terwijl het een gemeenschappelijke omgeving en middelen deelt met andere producten, zonder nadelige invloed op enig ander product.</i>		
Kwaliteitsnorm 1:		
De exploitatie van de dienst vindt plaats zonder inbreuk te maken op serviceovereenkomst(en) van andere diensten of van de onderliggende infrastructuurdiensten.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat een dienst tijdens de uitvoer van zijn functies geen inbreuk maakt op de serviceovereenkomsten van andere diensten of van de onderliggende infrastructuurdiensten. • Stel vast dat een dienst tijdens de uitvoer van zijn functies geen wijzigingen aanbrengt op de onderliggende infrastructuurdienst en geen bestanden in systeemdatabases aanpast of toevoegt. 		
4.3.2 Koppelbaarheid (connectiviteit)		Interoperability
<i>De mate waarin twee of meer systemen, producten of componenten informatie kunnen uitwisselen en de uitgewisselde informatie kunnen gebruiken.</i>		
Kwaliteitsnorm 1:		
De informatie uitwisseling met andere applicaties en diensten is beschreven.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat er een functioneel stromenoverzicht is. • Stel vast dat deze functionaliteit tijdens de testfase in samenhang getest wordt. 		

4.4 Bruikbaarheid		Usability
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:		
<i>De mate waarin een product of systeem gebruikt kan worden door gespecificeerde gebruikers om effectief, efficiënt en naar tevredenheid gespecificeerde doelen te bereiken in een gespecificeerde gebruikscontext.</i>		
4.4.1 Bedienbaarheid (werkbaarheid, gebruiksgemak)		Operability
<i>De mate waarin een product of systeem attributen heeft die het makkelijk maken om het te bedienen en beheersen. Betreft het inplannen en bewaken van de gegevensverwerking op verschillende platformen.</i>		
Kwaliteitsnorm 1:		
Scheduling moet plaatsvinden door gebruik te maken van de aanwezige standaard scheduling tooling.		
Meetvoorschrift:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat een schedule-script kan worden aangeroepen en verwerkt kan worden door de aanwezige standaard scheduling tooling. 		
Kwaliteitsnorm 2:		
De aangeboden batches en zaaksgewijze verwerkingen moeten passen binnen de in de SLA daarvoor gedefinieerde tijdsspanne.		
Meetvoorschrift:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de aangeboden batches passen binnen de SLA gedefinieerde tijdsspanne. • Stel vast dat de maximale aangeboden werklast moet passen binnen de SLA-gedefinieerde tijdsspanne . 		

4.5 Betrouwbaarheid		Reliability
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:		
<i>De mate waarin een systeem, product of component gespecificeerde functies uitvoert onder gespecificeerde condities gedurende een gespecificeerde hoeveelheid tijd.</i>		
4.5.1 Beschikbaarheid		Availability
<i>De mate waarin een systeem, product of component operationeel en toegankelijk is wanneer men het wil gebruiken.</i>		
Kwaliteitsnorm 1:		
In de ontwerpdocumentatie wordt de Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO) vastgesteld.		
1. De RPO beschrijft een bepaalde mate van gegevensverlies tijdens een verstoring.		
2. De RTO beschrijft een bepaalde tijd van onbeschikbaarheid tijdens een verstoring.		
Meetvoorschriften:		
• Stel vast dat de RPO en het RTO in het ontwerp zijn beschreven.		
• Stel vast dat de dienst kan voldoen aan de gestelde RPO en RTO.		
Kwaliteitsnorm 2:		
De gevraagde beschikbaarheid van de dienst voor de verschillende gebruikersgroepen is beschreven en de haalbaarheid van de gevraagde beschikbaarheid is aangetoond.		
Meetvoorschrift:		
• Stel vast dat in de verschillende ontwerpdocumenten van de dienst de beschikbaarheid voor de verschillende groepen beschreven is en overeenkomt met de waarden in de SLA.		
• Stel vast dat de haalbaarheid van de gevraagde beschikbaarheid getest en aangetoond wordt.		
Kwaliteitsnorm 3:		
Er is rapportage ontworpen die de performance-, beschikbaarheids- en middelenbeslaginformatie toont en is gerelateerd aan het afgesproken serviceniveau van het SLA / SO.		
Meetvoorschriften:		
• Stel vast dat de ontwerpdocumentatie beschrijft wat de te leveren performance, beschikbaarheid en respons- en doorlooptijden zijn.		
• Stel vast dat de SLA de te leveren performance, beschikbaarheid, middelenbeslaginformatie beschrijft.		
• Stel vast dat de SLA beschrijft hoe (rapportagevorm en -frequentie) moet worden gerapporteerd over de geleverde performance en beschikbaarheid.		
• Stel vast dat er is voorzien in het implementatiedraaiboek bij oplevering van de Change.		

4.5.2 Foutbestendigheid (degradeerbaarheid)	Fault Tolerance
<i>De mate waarin een systeem, product of component werkt zoals bedoeld ondanks de aanwezigheid van hard- of softwarefouten.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	
In productie leidt één fout in een zaak en / of stapel niet tot blokkering van de verwerking van de overige zaken of de rest van de stapel; er is beschreven hoe wordt omgegaan met fouten in de verwerking.	
Meetvoorschriften: <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat als de dienst massale verwerkingen heeft, dat fouten in de verwerking van een of meerdere zaken de verwerking van de overige zaken niet blokkeert. • Stel vast dat van te voren vaststaat wat het maximum aantal toelaatbare fouten is of het percentage fouten dat toelaatbaar is. Wanneer dit aantal of percentage wordt overschreden dient de verwerking te abanderen. 	
Kwaliteitsnorm 2:	
Het gecontroleerd starten en stoppen van diensten of infrastructuurdiensten vindt zo maximaal mogelijk geautomatiseerd (unattended) plaats.	
Meetvoorschriften: <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de afzonderlijke functies van componenten of dienst geautomatiseerd en zoveel mogelijk onafhankelijk van elkaar gestart en gestopt kunnen worden. • Uitzonderingsituaties moeten geautomatiseerd afgehandeld zijn, handmatige acties zijn niet toegestaan. • Stel vast dat in het exploitatiedossier beschreven staat hoe gecontroleerd gestart en gestopt moet worden. 	
Kwaliteitsnorm 3:	
Ad-hoc operaties om een dienst tijdelijk te stoppen of te starten (in afwijking van het productieplan) moeten op een eenduidige manier, door middel van een menufunctie kunnen worden uitgevoerd.	
Meetvoorschrift: <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat een component / dienst uitsluitend via een menustructuur, zonder toevoeging van parameters, gestart en gestopt kan worden. • Stel vast dat de (geautomatiseerde) opstartprocedure bekend is. 	

4.5.3 Herstelbaarheid	Recoverability
<i>De mate waarin het product of systeem, in geval van een onderbreking of bij een fout, de direct betrokken gegevens kan herstellen en het systeem in de gewenste staat kan terugbrengen.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	Norm geldt alleen voor: B/CAO
<p>De dienst gebruikt de standaard Back-up en Recovery (B&R)-voorziening voor het maken en terugzetten van Back-ups van alle dienst relevante systeem- en productiedata zodat de dienst volledig herstelbaar is en het bedrijfsproces volledig hersteld kan worden.</p> <p>Meetvoorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de dienst is aangesloten op de standaard B&R-voorziening. • Stel vast dat de ontwerpdocumentatie beschrijft hoe de recovery is ingericht zodat de dienst hersteld kan worden. • Stel vast dat het bedrijfsproces volledig hersteld kan worden. 	
Kwaliteitsnorm 2:	Norm geldt alleen voor: B/CAO
<p>Voor de dienst wordt een rollback scenario opgeleverd waarbij rekening is gehouden met data-consistentie tussen/met de raakvlaksystemen van de dienst (denk hierbij aan dezelfde time-stamp van de backups van de aan elkaar gerelateerde systemen).</p> <p>Meetvoorschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de voor de dienst een back-up scenario is opgeleverd, waarbij rekening is gehouden met data-consistentie tussen/met de raakvlaksystemen van de dienst (denk hierbij aan dezelfde time-stamp van de back-ups van de aan elkaar gerelateerde systemen). 	
Kwaliteitsnorm 3:	Norm geldt alleen voor: B/CIE
<p>Voor de bewaking van de B&R-procedure, dienen parameters in de event baseline te zijn opgenomen zodat eventmeldingen gegenereerd worden voor de Centrale Event Manager.</p> <p>Meetvoorschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simuleer een afwijking in de B&R-procedure en stel vast dat hiervoor een event wordt afgegeven dat zichtbaar is in de eventconsole van de Centrale Event Manager. 	
Kwaliteitsnorm 4:	
<p>Voor de dienst wordt een B&R-scenario opgeleverd waarbij in ieder geval de navolgende aspecten worden uitgewerkt: generaties, periodiciteit, type (volledige back-up en/of incrementele back-up).</p> <p>Meetvoorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de B&R-scenario's met bovengenoemde differentiatie zijn opgeleverd. • Stel vast dat de opgeleverde B&R-scenario's foutloos werken. 	
Kwaliteitsnorm 5:	Norm geldt alleen voor: B/CIE
<p>Elke infrastructuurdienst heeft een Disaster Recoveryplan (DR-plan).</p> <p>Meetvoorschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat er een Disaster Recoverplan aanwezig is. 	

4.6 Beveiligbaarheid (beveiliging, informatiebeveiliging)	Security
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:	
<i>De mate waarin een product of systeem informatie en gegevens beschermt zodat personen, andere producten of systemen de juiste mate van gegevenstoegang hebben, passend bij hun soort en niveau van autorisatie.</i>	
4.6.1 Vertrouwelijkheid	Confidentiality
<i>De mate waarin een product of systeem er voor zorgt dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor diegenen die geautoriseerd zijn.</i>	
Attack en Penetration (A&P)-test	
<p>Alle diensten en infrastructuurdiensten die door B/CIE wordt geëxploiteerd dienen te voldoen aan de Wet en regelgeving van Informatiebeveiliging (ISO 27002, VIR, VIRBI, Certificaten)". Over het algemeen zal de aanbieder van een te hosten product zich kunnen beperken tot <i>hoofdstuk 14: Acquisitie, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen</i>.</p> <p>Het ISO27002 is te vinden op het intranet.</p>	
<p>Richtlijn voor (infrastructuur-)diensten die onderworpen moeten worden aan Attack&Penetration(A&P)-testen:</p> <p>Voor (infrastructuur-)diensten die extern benaderd kunnen worden, moet er voor in-productie-name een A&P-test worden uitgevoerd. Dit geldt zowel voor nieuwe (infrastructuur-)diensten, als (infrastructuur-)diensten die een grote wijziging hebben ondergaan. Tevens kan bij een verandering van het bedreigingslandschap worden besloten om, op basis van een risicoafweging, een ad-hoc A&P-test uit te voeren. Deze A&P-test zal worden geïnitieerd door B/CIE. A&P-testen dienen te worden uitgevoerd voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Web-internet applicaties; Dit geldt zowel voor zelfbouw (java als .Net) als voor ingekochte applicaties. 2) Poort applicaties; Alle gateways binnen de poort (Ontvangen/Mededelen). 3) Internet-facing infrastructuurdiensten; Alle internet-facing infrastructurele diensten moet een A&P-test op uitgevoerd worden. 4) Apps; Mobiele diensten waarbij een zelfbouw- of ingekochte app aangeboden worden vanuit de B/CAO en/of B/CIE. <p>Naast de hierboven genoemde diensten kan, op basis van risico-inschattingen, besloten worden andere diensten ook te onderwerpen aan A&P-testen.</p> <p>Opgemerkt moet worden dat bij het ontwikkelen van (infrastructuur-)diensten, beveiliging vanaf de start moet worden meegenomen in MTHV's1, ontwikkelrichtlijnen, ontwikkeltools en test-tools.</p> <p>Er mogen geen (infrastructuur-)diensten in productie staan waar bevindingen aanwezig zijn die zijn geclassificeerd als CRITICAL of HOOG. Wanneer deze categorie bevindingen wel aanwezig zijn binnen de (infrastructuur-)diensten moeten direct maatregelen worden genomen of het risico expliciet geaccepteerd worden door het MT-B/CIE.</p>	
Kwaliteitsnorm 1:	
<p>De Security Officer is altijd op de hoogte van iedere A&P-test, dus ook als hier een change aan ten grondslag ligt. Als er voor een A&P-test geen change nodig is dan zijn alleen het SOC en de opdrachtgever (Infra, CAO, Security Officer) op de hoogte.</p> <p>Voor alle overige changes t.b.v. van A&P tests geldt dat ze niet door het changeproces gaan maar worden wel vertrouwelijk gemeld bij zowel Incident als Change Manager. In deze gevallen is er sprake van (mogelijke) inbreuk op de SLA (onbeschikbaarheid van de dienst).</p> <p>Meetvoorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat de Security Officer op de hoogte is van iedere A&P-test. • <i>Stel vast dat, in het geval dat er geen change noodzakelijk is voor het uitvoeren van een A&P test, het SOC en de opdrachtgever op de hoogte zijn van de A&P-test.</i> • Stel vast dat als changes die niet door het changeproces gaan en waar een A&P-test voor uitgevoerd moet worden, ook gemeld zijn bij de change en de incident manager. 	
Kwaliteitsnorm 2:	
<p>De leverancier mag een nieuw software- of infrastructuurcomponent, die vanaf internet te benaderen is, pas ter deployment aanbieden als er met goed gevolg een A&P-test is uitgevoerd.</p> <p>Meetvoorschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stel vast dat er een A&P-test is uitgevoerd en dat het resultaat conform de specificaties is uitgevoerd. De test resultaten moeten in een rapportage meegeleverd worden.</i> 	

1 W.o. "Secure programming" richtlijnen

4.7 Onderhoudbaarheid (exploiteerbaarheid)		Maintainability
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:		
De mate waarin een product of systeem effectief en efficiënt gewijzigd kan worden door de aangewezen beheerders.		
4.7.1 Analyseerbaarheid (traceerbaarheid, controleerbaarheid)		Analysability
De mate waarin het mogelijk is om effectief en efficiënt de impact, van een geplande verandering van één of meer onderdelen, op een product of systeem te beoordelen, om afwijkingen en/of foutoorzaken van een product vast te stellen of om onderdelen te identificeren die gewijzigd moeten worden.		
B/CIE normen (infrastructuurdiensten en bouwstenen)		
Het (op operationeel niveau) beheren en afhandelen van events gericht op snelheid, middelenbeslag, capaciteit, beschikbaarheid en beveiliging die worden gegenereerd door componenten in de technische infrastructuur en/of in een infrastructuurdienst of bouwsteen.		
Kwaliteitsnorm 1:	Norm geldt alleen voor: B/CIE	
Alle infrastructuurdiensten en bouwstenen zijn aangesloten op het monitoring-framework zoals beschreven in de Technische ASVW “monitoring” en leveren (fout-) meldingen bij (mogelijke) verstoringen.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none">• Controleer of er meetsoftware voor monitoring aanwezig en gekoppeld is aan het monitoring-framework.• Controleer of het monitoring-framework de ontvangen signalen juist interpreteert.• Stel vast dat foutmeldingen worden getoond in het monitoring-framework en worden opgeslagen in LOG-files.		
Kwaliteitsnorm 2:	Norm geldt alleen voor: B/CIE	
De eventbaselining (de parameterinstellingen en inrichting van monitoring) is vastgelegd, inclusief drempelwaarden en bijbehorende instructies.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none">• Controleer de aanwezigheid van de eventbaselining.• Controleer of de instructie duidelijk is voor zelfstandige afhandeling door Exploitatie (Operations Bridge).• Controleer met behulp van simulatietechnieken dat events worden nagebootst en gerelateerd aan de eventbaselining.• Controleer of de events binnen de Centrale Event Manager verschijnen.• Stel vast dat alle events een relatie hebben met configuratie items in de CMDB.		
Kwaliteitsnorm 3:	Norm geldt alleen voor: B/CIE	
De infrastructuurdienst of bouwsteen is als soort beschreven in de (federated) CMDB. Dit inclusief koppelingen, exploitatietopologie, relaties met andere (infrastructuur-)diensten of bouwstenen, samenhang tussen componenten (serviceboom), versiehistorie en known errors.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none">• Controleer de vastlegging van de infrastructuurdienst en bouwstenen in de CMDB.• Controleer of de samenhang tussen (infrastructuur-)diensten of bouwstenen is opgenomen (serviceboom).• Controleer dat de versiehistorie is opgenomen en gerelateerd aan de infrastructuurdienst of bouwsteen• Controleer of known errors zijn opgenomen en gerelateerd aan de infrastructuurdienst of bouwsteen.• Controleer of de eigenaar van de infrastructuurdienst of bouwsteen is opgenomen.		
Kwaliteitsnorm 4:	Norm geldt alleen voor: B/CIE	
Versiebeheer (SCCM - Software Change en Configuration Management) moet ingericht zijn voor de infrastructuurdienst of bouwsteen. De benodigde parameterinstellingen van hard- en software componenten, de baseline, is tevens vastgelegd in de SCCM repository en er dient op geautomatiseerde wijze gecontroleerd te kunnen worden op (ongewenste) wijzigingen op infrastructuurdiensten of bouwstenen.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none">• Stel vast dat Software Change en Configuration Management – SCCM is ingericht en gerelateerd aan de dienst.		

B/CAO normen (diensten)

Monitoring gericht op het bewaken van de prestaties op het niveau van diensten. Aspecten die daarbij een hoofdrol spelen zijn snelheid, middelenbeslag, capaciteit, beschikbaarheid en beveiliging van de dienst. De normen die gelden voor B/CIE betreft het infrastructuurdiensten en bouwstenen. Hier betreft het diensten en de samenhang.

Kwaliteitsnorm 5:

Norm geldt alleen voor: B/CAO

Alle diensten zijn aangesloten op het monitoring-framework zoals beschreven in de technische aansluitvoorwaarden "Log Management Service-Splunk" en ze leveren (fout-)meldingen bij (mogelijke) verstoringen.

Meetvoorschrift:

- Stel vast dat (fout-)meldingen worden getoond en worden opgeslagen in LOG-files.

Kwaliteitsnorm 6:

Norm geldt alleen voor: B/CAO

De eventbaselining (de parameterinstellingen en inrichting van monitoring) is vastgelegd, inclusief drempelwaardes en bijbehorende instructies.

Meetvoorschriften:

- Controleer de aanwezigheid van de eventbaselining.
- Controleer of de instructie duidelijk is voor zelfstandige afhandeling door Exploitatie (Operations Bridge).
- Controleer of de events binnen de Centrale Event Manager verschijnen.
- Controleer met behulp van simulatietechnieken dat events worden nagebootst en gerelateerd aan de eventbaselining.
- Controleer of de overschrijding van de drempelwaarde wordt gesignaleerd en de hieraan gerelateerde maatregel kan worden uitgevoerd.
- Stel vast dat alle events een relatie hebben met configuratie items in de CMDB.

Kwaliteitsnorm 7:

Norm geldt alleen voor: B/CAO

De dienst is als soort beschreven in de (federated) CMDB. Dit inclusief koppelingen, exploitatietopologie, relaties met andere (infrastructuur-)diensten, samenhang tussen componenten (serviceboom), versiehistorie en known errors.

Meetvoorschriften:

- Controleer de vastlegging van de dienst in de CMDB.
- Controleer of de samenhang tussen diensten is opgenomen (serviceboom).
- Controleer dat de versiehistorie is opgenomen en gerelateerd aan de dienst.
- Controleer of known errors zijn opgenomen en gerelateerd aan de dienst.
- Controleer of de eigenaar van de dienst is opgenomen.

Kwaliteitsnorm 8:

Norm geldt alleen voor: B/CAO

Versiebeheer (SCCM - Software Change en Configuration Management) moet ingericht zijn voor de dienst. De benodigde parameterinstellingen van de softwarecomponenten, de baseline, is tevens vastgelegd in de SCCM repository en er dient op geautomatiseerde wijze gecontroleerd te kunnen worden op (ongewenste) wijzigingen op de dienst.

Meetvoorschriften:

- Stel vast dat Software Change en Configuration Management – SCCM is ingericht en gerelateerd aan de dienst.

Algemene normen	
Kwaliteitsnorm 9:	
Diensten dienen te worden gepresenteerd op het service dashboard.	
Meetvoorschrift:	
<ul style="list-style-type: none"> Controleer dat de events op het service dashboard verschijnen. 	
Kwaliteitsnorm 10:	
Hard- en software componenten moeten op geautomatiseerde wijze gedetecteerd kunnen worden.	
Meetvoorschrift:	
<ul style="list-style-type: none"> Stel vast dat nieuwe hard- en software componenten automatisch gedetecteerd kunnen worden. 	
Kwaliteitsnorm 11:	
Ten behoeve van de ondersteuning van de (infrastructuur-)diensten dienen de bekende fouten (known errors) met de bijbehorende oplosboom in de kennismanagementtooling zijn opgenomen en moeten de juiste toewijsgroepen zijn aangemaakt in de beheertooling.	
Meetvoorschriften:	
<ul style="list-style-type: none"> Stel vast dat de 'known errors' plus de (eventuele) bijbehorende oplosboom in het exploitatiedossier en in de kennismanagementtool zijn opgenomen. Stel vast dat de juiste toewijsgroepen zijn aangemaakt in de beheertooling. 	
Kwaliteitsnorm 12:	Norm geldt alleen voor: B/CIE
De technische aansluitvoorwaarden voor de infrastructuurdiensten en bouwstenen zijn beschreven.	
Meetvoorschrift(en):	
<ul style="list-style-type: none"> Stel vast dat er technische aansluitvoorwaarden voor de infrastructuurdiensten en bouwstenen zijn beschreven. Stel in samenwerking met Klantunits vast dat de technische aansluitvoorwaarden bruikbaar zijn. 	
4.7.2 Wijzigbaarheid (corrigeerbaarheid, veranderbaarheid)	Modifiability
<i>De mate waarin een product of systeem effectief en efficiënt gewijzigd kan worden zonder fouten of kwaliteitsvermindering tot gevolg.</i>	
Kwaliteitsnorm 1:	Norm geldt alleen voor: B/CIE
Alle onderhoud moet binnen de gedefinieerde onderhoudswindows plaatsvinden.	
Meetvoorschrift:	
<ul style="list-style-type: none"> Stel vast dat de gedefinieerde onderhoudswindows zijn vastgelegd in het SLA. 	

4.8 Overdraagbaarheid		Portability
Verantwoordelijkheid kwaliteitskenmerk:		
<i>De mate waarin een systeem, product, of component effectief en efficiënt overgezet kan worden van één hardware, software of andere operationele gebruiksomgeving naar een andere.</i>		
4.8.1 Installeerbaarheid		Installability
<i>De mate waarin het product of het systeem effectief en efficiënt geïnstalleerd kan worden in een gespecificeerde omgeving.</i>		
Kwaliteitsnorm 1:		
De implementatie (installatie/upgrade) van de (infrastructuur-)dienst staat volledig beschreven in het implementatiedraaiboek, past binnen de afgesproken changewindow, en de installatie/upgrade kan volledig ongedaan worden gemaakt, zonder daarbij andere (infrastructuur-)diensten te verstoren.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat er voorzien is in een implementatiedraaiboek waarin de stappen beschreven zijn die moeten worden uitgevoerd om de (infrastructuur-)dienst te implementeren. • Stel vast dat er geen handmatige acties uitgevoerd moeten worden tijdens implementatie. • Stel vast dat de doorlooptijd van de implementatie, ook in het geval van een no-go situatie, valt binnen het afgesproken changewindow c.q. de daarvoor beschikbare tijdsduur uit de SLA. • Stel vast dat, wanneer een implementatie leidt tot een no-go, er een rollback uitgevoerd kan worden. • Stel vast dat er per stap/blok een rollback kan worden uitgevoerd. • Stel vast dat de rollback in de acceptatietest is getest op correcte werking. 		
Kwaliteitsnorm 2:		
De implementatie van de (infrastructuur-)dienst vindt plaats zonder inbreuk te maken op serviceovereenkomst(en) van andere diensten of van de onderliggende infrastructuur.		
Meetvoorschriften:		
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat het implementatiedraaiboek beschrijft welke en in hoeverre andere diensten of infrastructuur geraakt worden tijdens implementatie van de (infrastructuur-)dienst. • Stel vast dat de SLA's van andere diensten en infrastructuurdiensten die geraakt worden tijdens implementatie nog steeds worden gehaald. 		

4.9 Underpinning Contract
<i>Deze norm is niet in te delen als één van de kwaliteitskenmerken van software. Het betreft hier de mate waarin leveranciers en/of derde partijen zich voldoen aan de kwaliteitsnormen.</i>
Kwaliteitsnorm 1:
Indien er sprake is van ondersteuning door een leveranciers en/of derde partijen moet deze ondersteuning geborgd zijn in een Underpinning Contract. De AASVW gelden óók voor leveranciers en/of derde partijen.
Meetvoorschriften
<ul style="list-style-type: none"> • Stel vast dat, waar van toepassing, een Underpinning Contract is opgesteld met leveranciers en/of derde partijen. • Stel vast dat het Underpinning Contract de nakoming van het SLA ondersteunt. • Stel vast dat de AASVW zijn opgenomen in de contracten met leveranciers en derde partijen.

5 Afkortingen

Afkorting	Definitie
AASVW	Aansluitvoorwaarden
B/CIE	Belastingdienst Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie
B/CAO	Belastingdienst Centrum voor Applicatie Ontwikkeling
BCM	Business Continuïty Management
B&R	Backup & Recovery
CPU	Central Processing Unit
CMDB	Configuration Management Database
DA	Domein Architectuur
FTE	Fulltime equivalent
HBB	Handboek Beveiliging Belastingdienst
ICE	Integratie, Certificatie, Exploitatie
ISO	International Organization of Standardization
KEM	Kwaliteitseisenmodel
MSU	Million Service Units
MTHV	Methoden, Technieken, Hulpmiddelen en Voorschriften
SLA	Service Level Agreement
SSCM	Software Change en Configuration Management

6 Begrippen en definities

Begrip	Definitie
Event	Gebeurtenis die gevolgen kan hebben voor het beheer van de IT-infrastructuur of voor het leveren van een IT-dienst.
Event baselining	De parameters die zijn geconfigureerd voor het bewaken van een service of domein.
Exploitatie	Productieomgeving.
Exploitatie topologie	Infrastructurele opbouw productieomgeving.
Federated CMDB	De gegevensverzameling waarin informatie met betrekking tot de Configuration Items (CI's) wordt vastgelegd en beheerd voor het gehele bedrijf.
Known error	Een bekende fout.
Housekeeping	Onder andere het onderhoud en beheer van een computer of IT-Systeem om te zorgen dat deze op de meest efficiënte manier blijft draaien. Bijv.; routines om (tijdelijke) bestanden te verwijderen; het identificeren en verwijderen van duplicaten en de integriteit van schijven te controleren.
Infrastructuurdienst	Een infrastructuurdienst biedt een beheerde dienst op de hostingomgeving.
Hostingomgeving	Een hostingomgeving is een eenheid functionaliteit, die geen business logica bevat, en gebruikt wordt om applicatiecomponenten te hosten.
Monitoring-framework	Het geheel van monitorcomponenten die gebruikt worden bij het monitoren van applicaties en infrastructuur.
Productieplan	Het productieplan bevat informatie per processtap over: <ul style="list-style-type: none"> • de eerste datum waarop de uitvoering gestart kan worden. • de datum waarop de opdracht uiterlijk uitgevoerd moet zijn. • bijzonderheden m.b.t. de plan data (bijv. "niet op donderdag"). • type capaciteit die moet worden ingezet (poort, mainframe, ander platform, printstraat, enz.). • afhankelijkheden.
Service	<small>Bron: Integrale Planning en Control (IPC) Release 2.0 (B/CA)</small> Waarde leveren aan klanten door het mogelijk te maken de door hen beoogde resultaten te bereiken, zonder dat zij verantwoordelijk zijn voor specifieke kosten of risico's.
Service dashboard	Op basis van Servicemodellen wordt aangegeven welke ICT-Services last hebben van een verstoring (event) en in welke mate. De signalering van deze impact wordt weergegeven op een Service dashboard en geregistreerd.
Servicemodel	Een schematische weergave van de elementen waaruit een ICT-Service is opgebouwd met hun onderliggende relaties.
SCCM repository	Centrale opslagplaats voor Software Change en Configuration Management.
Underpinning contract	Een underpinning contract is een marktterm voor een SLA met de externe leverancier.