

Definitie	Omschrijving
24 x 7	Continue periode van 24 uur per dag, 7 dagen per week.
A en K analyse (Afhankelijkheden en Kwetsbaarheden)	Een risicoanalyse op grond van onder meer het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR 2007)
Acceptatie	Goedkeuring door Opdrachtgever na toetsing van het opgeleverde.
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-criteria 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	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) De som van Reactietijd, Reparatietijd en Hersteltijd.
All-In	Onder All-in verstaat de Opdrachtgever in ieder geval de volgende kosten: - 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 Onder "All-in" worden niet de volgende kosten verstaan: - Kosten van stand-by en/of call-out diensten; - Opslagen voor werkzaamheden in avonden en op Zaterdagen, Zon- en feestdagen.
Analyse	Analyseren (of: analytisch denken) is het systematisch ontleden van een complex probleem in zijn elementen. Dat wil zeggen: - 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 Analyse vormen bij ict beheer: 1. Functionele analyse 2. Technische analyse 3. Impact analyse.
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	De Applicatie Architectuur 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.
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 Impactanalyse (AIA)	Het product waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen op de architectuur inclusief de globale oplossingsrichting(en) om de wijzigingen te realiseren.
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.
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	Verwerking van grotere hoeveelheden gegevens.
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 systeem 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.
Beschikbaarsheidsbeheer	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
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
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 om risico's te verminderen en beheersbaar te maken en de veiligheid te verhogen.
Beveiligingsprotocollen	De geheel van gehanteerde beveiligingsmaatregelen teneinde een passend beschermingsniveau te waarborgen.
Bevinding	Een (dreigende) afwijking van het afgesproken Serviceniveau.
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.
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.
Blokdag	Een werkdag waarop de dienst gesloten is. Verplicht vrije dag.
Boete	Overeengekomen bedrag, of percentage van de opdracht, dat Opdrachtnemer moet betalen bij het niet nakomen van verplichtingen.
Bonus/Malus	Overeengekomen bedrag of percentage dat moet worden betaald c.q. teruggevordert worden wanneer Opdrachtnemer oplevert boven danwel onder overeengekomen kwaliteitsniveau.
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.
Business analyse	Zie Functionele Analyse
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 (ASL).
Change (BISL)	Zie Wijziging (BISL).

Change Advisory Board (CAB)	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 (ASL)	Zie Wijzigingsverzoek (ASL)
Change request (BISL)	Zie Wijzigingsverzoek (BISL)
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.
COPAFIJTH	Acroniem voor: <ul style="list-style-type: none"> - Commercie & Communicatie - Organisatie - Personeel - Administratieve Organisatie - Financiën - Informatievoorziening - Juridisch - Technologie - Huisvesting
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: beherdiensten, hardware, software, licenties, gebouwen, mensen en formele documentatie.
Conversie	Omzetting van gegevens in het ene formaat naar het andere.
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.
Database	Verzameling van samenhangende gegevens, waarvan consistentie en integriteit door een databasemanagement systeem wordt bewaakt.
Database Management Systeem	De databaseprogrammatuur.
Derden	Partij niet zijnde de Partijen als genoemd onder het begrip Partijen, waaronder toeleveranciers, combinanten en onderaannemers.
Detail Impact Analyse	Nauwkeurige ureschatting op basis van een goedgekeurd functioneel ontwerp. In de DIA is per activiteit een ureschatting opgenomen.
Detail Wijzigingsverzoek (DWV)	Het DWV beschrijft de wijzigingen die per systeem/ component uitgevoerd moeten worden. Een DWV vloeit voort uit een Globaal Wijzigingsverzoek.
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 overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden / te leveren diensten.
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.
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 (DAP)	In dit afsprakendossier worden de afspraken, procedures en regelingen tussen de klant en leverancier vastgelegd.
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.

Enterprise Architectuur (EA)	Een consistent geheel van principes en modellen dat richting geeft aan ontwerp en realisatie van de processen, organisatorische inrichting, informatievoorziening en technische infrastructuur van een organisatie.
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 : Koningsdag, Bevrijdingsdag, Nieuwjaarsdag, Eerste en tweede Paasdag, Hemelvaarstdag, 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 (FB)	Het beheer van de functionaliteit van een Applicatie.
Functioneel ontwerp (FO)	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.
Functionele Acceptatietest (FAT)	Test of het opgeleverde voldoet aan het functionele ontwerp.
Functionele analyse (FA)	De beschrijving van de functionele vereisten (requirements) van de business.
Functionele eisen	Eisen die gesteld worden op basis van de gewenste functionaliteit door de (bedrijfs)proceseigenaar
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
Gebruikers Acceptatietest (GAT)	Test die wordt uitgevoerd door de gebruiker zelf, of door een afvaardiging van de gebruikers.
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.
Globaal impact analyse	Globale urenschatting voor de realisatie van een gewenst Globaal Wijzigingsverzoek.
Globaal Wijzigingsverzoek (GWV)	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.
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 Probleem of Wijzigingsverzoek heeft op de bedrijfsvoering van DUO. De impact omvat zowel omvang als risico.
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	Zie Bevinding.
Incident Beheer	<p>Doel:</p> <p>Het zorgen voor continuïteit in de dienstverlening bij verstoringen daarvan door een zo snel mogelijk herstel van het afgesproken dienstenniveau.</p> <p>Het afhandelen van vragen, opdrachten en opmerkingen van klanten mbt te realiseren en gerealiseerde dienstverlening.</p> <p>Incidentbeheer doet onderzoek, diagnose en gericht op herstel van de dienst. Dus niet zoeken naar achterliggende oorzaak.</p> <p>Verzorgt de primaire afhandeling van verstoringen , inclusief de communicatie van en naar gebruikers/functioneel beheer.</p> <p>Controle stroom:</p> <p>WV Melding: Indien een incident een wijzigingsverzoek blijkt te zijn wordt deze gemeld aan Wijzigingen Beheer.</p> <p>Probleem Melding: Indien er onderzoek naar de achterliggende oorzaak van een incident nodig is promoveert Incident Beheer het incident tot probleem en meldt deze aan Probleem Beheer.</p> <p>Eindproducten:</p> <p>Oplossing voor een incident</p> <p>Probleem (t.b.v. analyse achterliggende oorzaak door Probleem Beheer)</p>
Incident Management	<p>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.</p> <p>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.</p>
Indirecte kosten	Het gedeelte van de totale kosten dat niet direct aan de verschillende Produkten of aan de Dienst kan worden toegerekend.
Informatie Architectuur	De informatiearchitectuur beschrijft de gewenste inrichting van de informatievoorziening. Hierin wordt er informatie geboden over de inhoudelijke relaties en samenhang tussen toepassingen en gegevensverzamelingen, de achterliggende principes, de componenten, het migratiepad en de huidige stand van zaken.
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	Het geheel aan werkplekken, besturingssystemen, opslag, netwerken, servers en OTAP omgevingen.
Infrastructuur Architectuur	De Infrastructuur Architectuur is het geheel van infrastructurele onderdelen hun onderlinge relaties, afhankelijkheden en onderliggende communicatie mechanismen en de daaraan gerelateerde kaders en richtlijnen.
Inregelen	Zie parameteriseren

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 IT de strategie en doelen van de organisatie optimaal ondersteunt.
Kantoorautomatisering	De hard- en software die ervoor zorgt dat dagelijkse algemene administratieve kantoor taken uitgevoerd kunnen worden.
Kwaliteitscriterium	Zie Norm.
Kwaliteitssysteem	De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen die nodig zijn voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg.
LAD	Linear Application Development (watervalontwikkelmethode)
Legacy	Een Legacy-systeem, een computersysteem dat, hoewel verouderd, nog steeds in gebruik is.
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.
Maatwerkprogrammatuur	Alle toepassingsprogrammatuur die Leverancier specifiek voor DUO zal ontwikkelen of laten ontwikkelen, inclusief documentatie en Broncode.
Master Testplan	Voortbrengsel van verrichte arbeid dat overdraagbaar is aan andere personen.
Materialen	De voor de uitvoering van de Diensten benodigde materialen.
Middleware	Koppelingselement (software) tussen Besturingssysteem en Programmatuur.
Migratie	Overgang van technologie x naar technologie y met gelijkblijvende functionaliteit.
Minderwerk	Wijzigingen die zijn opgetreden en die leiden tot niet voorziene kostenbesparingen op grond van de (Raam)overeenkomst.
MTHV	Methoden, Technieken, Hulpmiddelen, Voorschriften. Set van werkwijzen, procedures en hulpmiddelen voor ontwikkeling, beheer en exploitatie van systemen inclusief de bijbehorende voorschriften en richtlijnen.
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.
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	Het aanbrengen van geautoriseerde wijzigingen aan applicaties.
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.
Ontwikkeltest	Test waarmee de ontwikkelende (bouwende/programmerende) partij aantoont dat het product (programmatuur) programmeertechisch correct is, voldoet aan de technische specificaties en klaar is voor de systeemtest.
Openstellingswindow	zie Beschikbaarheidsvenster

Oplevering	de aanbidding 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 geaccepteerd en afgemeld bij Opdrachtgever en wordt afgesloten.
Outsourcing	Het overdragen van bedrijfsprocessen en de daarbij behorende middelen en/of medewerkers aan een leverancier.
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 (direct) ten goede aan de doelen van deze organisatie.
Package	Een package is een release die is samengesteld uit wijzigingsverzoeken die slechts één systeem raken.
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 zorg draagt voor de werving en selectie van het 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.
Persoonsgegevens(s)	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon.
PID	
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.
Prioriteit	Prioriteit wordt bepaald op basis van 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.
Proces Ketentest (PKT)	Test die wordt uitgevoerd door de gebruiker zelf, of door een afvaardiging van de gebruikers. De gehele keten wordt getest.
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 (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	De applicatieprogrammatuur en userinterfaces zoals genoemd in het Beschrijvend document, in objectcode met bijbehorende Documentatie en media, waarvan de intellectuele eigendomsrechten liggen bij Opdrachtgever.
Project Management (Prince2)	De binnen DUO gehanteerde projectmanagementmethode.
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
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.
Resource(s)	Een Resource is een fysieke of virtuele entiteit van beperkte beschikbaarheid, welke moet worden geconsumeerd om er profijt aan te ontlene. 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 Wijzigingenbeheer 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.
Re-transitie	Zie PON-website
Risicomangement	De activiteiten en procedures binnen het proces continuity management die gericht zijn op het treffen van maatregelen om bedreigingen te voorkomen dan wel de gevolgen ervan voor de continuïteit tot een aanvaardbaar niveau te beperken.
Security Management	Zie ook risicomangement
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(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.
Serviceniveau	Afgesproken niveau waaraan de meetbare onderdelen (in proces of resultaat) van de dienstverlening moeten voldoen.
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.
Shipment (ASL)	Een verzameling gewijzigde objecten die integraal overgezet worden naar een of meer productieomgevingen.
Software	Synoniem: 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.
Storingsvrije Interval	De tijd tussen het herstel van het ene Incident en het optreden van het volgende Incident.
Support uren	zie Servicevenster
Systeem integratietest	Zie Integratietest
Systeem programmatuur	De informatiesysteem onafhankelijke besturingsprogrammatuur, die op de Apparatuur zal worden gebruikt, met bijbehorende documentatie.
Systeem release	Zie package.
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.
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 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.
Terugkoppeltijd	De tijd noodzakelijk voor het aannemen van de Melding, registratie van een Melding en het bevestigen/terugkoppelen van registratie. Dit is onderdeel van de Reactietijd.
Testen (activiteit)	Proces dat inzicht geeft in- en adviseert over de kwaliteit en de daaraan gerelateerde risico's.
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.
Totaal Transitie	De transitie omvat twee fasen: overdracht en een transformatie
Transitie	De transitie is de overdracht van de diensten aan de Leverancier op een overeengekomen datum.
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.
Transitieplan	Een plan van aanpak om diensten, kennis & kunde, etc, in de huidige staat, over te doen gaan van de ene partij naar de andere.
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
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.
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.
Werkdagen	Kalenderdagen met uitzondering van weekenden, Feestdagen en voor Opdrachtgever verplichte vrije 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 doorvoeren van een gevraagde wijziging op 1 of meer Configuration Items.
Wijziging (BISL)	Een verandering in de functionaliteit van de informatievoorziening.
Wijzigingenbeheer (ASL)	Dit is de ingaande sluis richting onderhoud en vernieuwing. Wijzigingenbeheer is verantwoordelijk voor het verzamelen, clusteren en inplannen van de gewenste wijzigingen.
Wijzigingenbeheer (BISL)	Wijzigingenbeheer is verantwoordelijk voor de besluitvorming over de wijziging.
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 tot aanpassing van 1 of meer Configuration Items.
Wijzigingsverzoek (BISL)	Een onderbouwd verzoek om de functionaliteit van de informatievoorziening te wijzigen.
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 Inregelen.