

Bijlage 10 - Concept¹

Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan

Cloudplatformdienstverlening

KB, nationale bibliotheek

juli 2026

X

Opdrachtgever [NAAM]
[FUNCTIE]

X

Opdrachtnemer [NAAM]
[FUNCTIE]

KB } nationale
bibliotheek

¹ Dit document wordt door Opdrachtgever verstrekt als begrippenlijst bij de aanbestedingsstukken, van toepassing op de SLA, de DAP en het Exit-plan. Het doel van dit document is het eenduidig definiëren van begrippen die worden gebruikt in de SLA, de DAP en het Exit-plan. Deze begrippenlijst is bedoeld om interpretatieverschillen te voorkomen en om te borgen dat begrippen in de SLA, de DAP en het Exit-plan consistent worden toegepast. De Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen en de aanbestedingsdocumenten zijn leidend. Bij strijdigheid tussen deze begrippenlijst en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald

Versie: v0.1

Status: Definitief concept t.b.v. aanbesteding

Eigenaar: Servicemanagement KB

Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Doel	3
1.2	Toepasselijkheid	3
1.3	Verhouding tot andere documenten	3
1.4	Gebruik van begrippen	3
1.5	Documentspecifieke aanvullingen	4
2	Begrippenlijst	5
3	Afkorting	10
4	Opdracht- of documentspecifieke aanvullingen	11
4.1	Aanvullende begrippen SLA	11
4.2	Aanvullende begrippen DAP	12
4.3	Aanvullende begrippen Exit-plan	12

Versie	Datum	Auteur	Status	Wijzigingen
0.1	02-07-2026	Opdrachtgever	Concept	Eerste versie bij aanbestedingsstukken
0.2	[invullen]	Opdrachtgever	Concept	Verwerking Nota van Inlichtingen
1.0	[invullen]	Opdrachtgever / Opdrachtnemer	Definitief	Definitieve versie vóór overgang naar reguliere dienstverlening

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze begrippenlijst bevat definities van begrippen die worden gebruikt in de SLA, de DAP en het Exit-plan.

Het doel van deze begrippenlijst is:

1. het bevorderen van consistente uitleg van de SLA, de DAP en het Exit-plan;
2. het voorkomen van interpretatieverschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
3. het ondersteunen van eenduidige toepassing van de SLA, de DAP en het Exit-plan;
4. het voorkomen dat dezelfde term in verschillende documenten een verschillende betekenis krijgt.

1.2 Toepasselijkheid

Deze begrippenlijst is van toepassing op de volgende documenten:

1. de SLA;
2. de DAP;
3. het Exit-plan.

Begrippen die in deze begrippenlijst zijn gedefinieerd, hebben in de SLA, de DAP en het Exit-plan dezelfde betekenis, tenzij uit de Overeenkomst uitdrukkelijk anders volgt.

1.3 Verhouding tot andere documenten

Bij strijdigheid tussen een definitie in deze begrippenlijst en een bepaling in de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

Bij strijdigheid tussen een definitie in hoofdstuk 2 en een documentspecifieke aanvulling in hoofdstuk 4 van deze begrippenlijst prevaleert de definitie in hoofdstuk 2, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

Documentspecifieke aanvullingen kunnen begrippen nader operationaliseren voor de uitvoering van het betreffende document, maar laten de betekenis van het begrip in hoofdstuk 2 onverlet.

De SLA, DAP, het Exit-plan en overige operationele documenten kunnen begrippen uit deze begrippenlijst, de Overeenkomst of het Programma van Eisen niet wijzigen, beperken of buiten werking stellen.

1.4 Gebruik van begrippen

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, omvat het enkelvoud ook het meervoud en omgekeerd.

Verwijzingen naar documenten omvatten ook de bijbehorende bijlagen, wijzigingen en opvolgende versies, voor zover deze rechtsgeldig zijn vastgesteld.

Het gebruik van hoofdletters bij begrippen is bedoeld ter herkenning en heeft geen zelfstandige juridische betekenis indien hetzelfde begrip zonder hoofdletter wordt gebruikt.

Afkorting worden bij eerste gebruik voluit geschreven, gevolgd door de afkorting tussen haakjes. Daarna kan de afkorting zelfstandig worden gebruikt.

1.5 Documentspecifieke aanvullingen

Indien voor de uitvoering van de SLA, de DAP of het Exit-plan een nieuw begrip nodig is dat niet in hoofdstuk 2 is opgenomen, wordt dit begrip toegevoegd aan het betreffende onderdeel van hoofdstuk 4 van deze begrippenlijst. Begrippen worden niet rechtstreeks in de SLA, de DAP of het Exit-plan gedefinieerd.

Documentspecifieke aanvullingen mogen de begrippen uit hoofdstuk 2 niet wijzigen of beperken, tenzij dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald. Partijen houden deze begrippenlijst gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel. Een nieuw of gewijzigd begrip wordt vóór gebruik in de SLA, de DAP of het Exit-plan toegevoegd aan of aangepast in hoofdstuk 4, via de reguliere wijzigingsprocedure.

2 Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Acceptatiecriteria	De vooraf vastgestelde criteria waaraan een oplevering, overdracht, wijziging, transitie, exit of dienst moet voldoen voordat Opdrachtgever deze accepteert.
Afwijking	Een situatie waarin niet wordt voldaan aan een overeengekomen eis, afspraak, norm, procedure, service level, kwaliteitskader of beveiligingskader.
API	Application Programming Interface; een gestandaardiseerde koppeling waarmee systemen, applicaties of diensten gegevens of functies kunnen uitwisselen.
Applicatie landing zone	Een afgebakende Azure-omgeving of set Azure-resources voor het hosten van één workload of applicatie, inclusief de voor die workload of applicatie benodigde omgevingen, configuraties, policies en afhankelijkheden. Een applicatie landing zone maakt gebruik van de gedeelde voorzieningen en kaders van de platform landing zone.
Audit	Een controle, toetsing of beoordeling waarmee wordt vastgesteld of Opdrachtnemer voldoet aan overeengekomen eisen, wettelijke verplichtingen, normen, processen of beveiligingskaders.
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming.
Azure Landing Zone	Een gestandaardiseerde inrichting of basisstructuur voor Azure-omgevingen, gericht op schaalbaar, veilig, beheersbaar en compliant gebruik van Azure. Binnen een Azure Landing Zone kan onderscheid worden gemaakt tussen platform landing zones en applicatie landing zones, zoals beschreven in het Microsoft Cloud Adoption Framework.
Beveiligingsincident	Een incident dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie, systemen, diensten, data of processen daadwerkelijk of mogelijk aantast.
BIO/BIO2	Baseline Informatiebeveiliging Overheid of opvolgende versie daarvan, voor zover van toepassing verklaard of relevant voor de dienstverlening.
BKO	Afkorting voor Buiten-kantoortijden ondersteuning. Zie: Buiten-kantoortijden ondersteuning.
Buiten kantooruren	De periode buiten de overeengekomen kantooruren waarin ondersteuning, achtervang, monitoring, incidentrespons, escalatie of herstelactiviteiten zijn overeengekomen. De concrete servicevensters voor buiten kantooruren worden vastgesteld in de SLA en DAP.
Buiten-kantoortijden ondersteuning	Ondersteuning buiten kantooruren, primair gericht op monitoring, incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat, escalatie, registratie en overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam. Buiten-kantoortijden ondersteuning is geen zelfstandige beheerlaag, geen parallelle besluitvormingsstructuur en geen vervanging van het geïntegreerde cloudplatformteam.
CAF	Cloud Adoption Framework for Microsoft.
Change / Wijziging	Een aanpassing aan een dienst, systeem, proces, configuratie, documentatie, infrastructuur, werkwijze of ander onderdeel van de dienstverlening.
CI/CD	Continuous Integration / Continuous Delivery of Continuous Deployment; werkwijze voor geautomatiseerd bouwen, testen en uitrollen van code, configuraties of infrastructuur.
Cloudomgeving	De verzameling cloudresources, configuraties, netwerken, identiteiten, policies, diensten en omgevingen die onderdeel zijn van de dienstverlening.
Cloudplatformteam	Het team of organisatieonderdeel dat werkzaamheden uitvoert rond beheer, doorontwikkeling, continuïteit, security en verbetering van het cloudplatform. Waar medewerkers van Opdrachtgever en het door Opdrachtnemer geleverde teamlid gezamenlijk werken, wordt dit aangeduid als het geïntegreerde cloudplatformteam.
Compliance	Het voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, contractuele verplichtingen, normen, beleidskaders, beveiligingskaders en overeengekomen procedures.
Compliance-afwijking	Een afwijking van een toepasselijke complianceverplichting, norm, beleidskader of contractuele verplichting.
Compliancematrx	Overzicht waarin inschrijver per eis, wens, uitgangspunt of documentonderdeel aangeeft of hij akkoord is, afwijkt of een alternatief voorstelt, inclusief toelichting, risico, impact voor Opdrachtgever en eventuele voorgestelde beheersmaatregel.

Begrip	Definitie
Containment	Tijdelijke maatregel om de impact, verspreiding of verergering van een incident, beveiligingsrisico of verstoring te beperken.
Contractdocumentatie	Het geheel van documenten dat onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, waaronder de Overeenkomst, het Programma van Eisen, Nota's van Inlichtingen, SLA, DAP, Exit-plan, deze Begrippenlijst, eventuele verwerkersovereenkomst, toepasselijke voorwaarden en overige bijlagen.
CSIRT	Het door Opdrachtgever aangewezen team of de aangewezen functie voor coördinatie, beoordeling of opvolging van securityincidenten. CSIRT-betrokkenheid geldt als security-escalatie en vormt geen zelfstandig servicevenster voor cloudplatformdienstverlening, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
CVSS	Common Vulnerability Scoring System; methode voor het classificeren van de ernst van kwetsbaarheden.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures; het document waarin de operationele werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn uitgewerkt.
Decision Log	Overzicht waarin relevante besluiten, afwegingen, afwijkingen, risicoacceptaties en architectuurkeuzes worden vastgelegd.
Dienst / Dienstverlening	De door Opdrachtnemer te leveren prestaties, werkzaamheden, ondersteuning, producten, resultaten en/of services zoals overeengekomen in de Overeenkomst en het Programma van Eisen.
Documentatie	Alle schriftelijke, digitale of anderszins vastgelegde informatie die nodig is voor gebruik, beheer, onderhoud, overdracht, audit, continuïteit of doorontwikkeling van de dienstverlening.
Emergency Change	Een spoedeisende wijziging die noodzakelijk is om een incident, beveiligingsrisico, continuïteitsrisico of ernstige verstoring te voorkomen, te beperken of op te lossen.
Escalatie	Het overdragen of opschalen van een vraagstuk, incident, risico, besluit of afwijking naar een hoger operationeel, tactisch, strategisch of bestuurlijk niveau.
Exit	Het geheel van activiteiten gericht op gecontroleerde beëindiging, overdracht, migratie of overgang van de dienstverlening naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.
Exit-inventaris	Overzicht van overdrachtsobjecten, afhankelijkheden, risico's, tijdelijke workarounds en aandachtspunten die relevant zijn voor continuïteit, beheer, overdracht, controle, audit, compliance of reconstructie van de dienstverlening, voor zover deze niet al voldoende herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar zijn vastgelegd in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, repositories of documentatieomgeving. Indien overdrachtsobjecten al volledig, actueel en bruikbaar beschikbaar zijn in tooling, repositories of omgevingen van Opdrachtgever, kan worden volstaan met een verwijzing naar de betreffende locatie, registratie of bron.
Exit-plan	Het document waarin de uitgangspunten, scope, rollen, fasering, overdrachtsobjecten, acceptatiecriteria en verplichtingen rond exit zijn vastgelegd.
Exit-readiness review	Periodieke toets, passend bij de aard en omvang van de dienstverlening, waarin wordt beoordeeld of de dienstverlening, documentatie, overdrachtsobjecten, afhankelijkheden, toegangen, tooling, mandaatmatrix en overige exitafspraken actueel, bruikbaar en overdraagbaar zijn. Voor objecten die al voldoende in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, repositories of documentatieomgeving zijn vastgelegd, kan worden volstaan met controle op vindbaarheid, actualiteit en bruikbaarheid.
FinOps	Werkwijze gericht op inzicht, beheersing, optimalisatie en verantwoording van cloudkosten en cloudgebruik.
Gebruiker	Een natuurlijke persoon, organisatieonderdeel, ketenpartner of andere afnemer die gebruikmaakt van de dienstverlening.
Geïntegreerd cloudplatformteam	Het team waarin medewerkers van Opdrachtgever en het door Opdrachtnemer geleverde teamlid samenwerken aan beheer, doorontwikkeling, continuïteit, security, compliance, documentatie, kennisoverdracht en verbetering van het cloudplatform. Opdrachtgever behoudt binnen dit team regie op prioritering, backlog, architectuurkaders, risicoacceptatie, servicekwaliteit, security/compliance, stakeholdercommunicatie en acceptatie.
Geïntegreerd teammodel	Het leveringsmodel waarin Opdrachtnemer tijdens kantooruren capaciteit levert binnen het geïntegreerde cloudplatformteam en daarnaast buiten-kantoor tijden ondersteuning levert binnen hetzelfde operationele model. Het geïntegreerde teammodel combineert samenwerking

Begrip	Definitie
	via backlog, tooling en agile ceremonies met buiten-kantoortijden ondersteuning binnen dezelfde registratie-, rapportage-, overdrachts- en escalatiekaders.
Hersteldoelstelling	De beoogde termijn waarbinnen een incident, verstoring of afwijking is opgelost, hersteld of voorzien van een geaccepteerde workaround.
Hub-spoke-architectuur	Netwerk- en platformarchitectuur waarbij centrale gedeelde diensten in een hub zijn ingericht en gekoppelde omgevingen of workloads via spokes worden ontsloten.
IAM	Identity and Access Management; het geheel van processen, middelen en maatregelen voor het beheren van identiteiten, toegangsrechten en autorisaties.
IaC / Infrastructure as Code	Het beheren, configureren en uitrollen van infrastructuur via code, scripts, templates of declaratieve configuraties.
Implementatiemanager	De door Opdrachtnemer aangewezen projectmanager die verantwoordelijk is voor de aansturing, coördinatie en tijdige oplevering van de implementatieperiode. De Implementatiemanager is het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de implementatieperiode.
Implementatieperiode	De periode tussen contractondertekening en de start van de reguliere dienstverlening, gedurende welke Opdrachtnemer de dienstverlening operationeel inricht, afspraken uitwerkt, benodigde toegang, tooling, rapportages, mandaatmatrix, kennisoverdracht en exit-readiness voorbereidt en de dienstverlening gereedmaakt voor reguliere uitvoering. De exacte periode volgt uit de Overeenkomst, planning of implementatieafspraken.
Incident	Een ongeplande gebeurtenis of verstoring die de dienstverlening onderbreekt, vermindert, bedreigt of kan beïnvloeden.
Informatiebeveiliging	Het geheel van maatregelen gericht op het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie, systemen, processen en dienstverlening.
Inspanningsverplichting	Een verplichting waarbij Opdrachtnemer aantoonbaar de best mogelijke inspanning levert om een bepaald resultaat te bereiken, zonder dat het resultaat zelf wordt gegarandeerd. Inspanningsverplichtingen zijn uitsluitend van toepassing indien dit uitdrukkelijk is bepaald in de Overeenkomst, de SLA of de DAP.
Kantooruren	De overeengekomen reguliere werktijden waarbinnen de standaarddienstverlening binnen het geïntegreerde cloudplatformteam wordt uitgevoerd. Tenzij in de SLA of DAP anders bepaald, betreft dit maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur Nederlandse tijd.
Ketenleverancier	Een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde partij die direct of indirect bijdraagt aan de uitvoering van de dienstverlening.
KPI	Kritieke prestatie-indicator waarmee de kwaliteit, tijdigheid, beschikbaarheid, voortgang of effectiviteit van de dienstverlening wordt gemeten.
Landing Zone	Zie Azure Landing Zone, Platform landing zone en Applicatie landing zone.
Major Incident	Een incident met ernstige impact op continuïteit, beschikbaarheid, informatiebeveiliging, gebruikers, bedrijfsprocessen, publieke dienstverlening of reputatie.
Mandaat	De bevoegdheid om binnen vooraf vastgestelde grenzen zelfstandig een handeling, beslissing, herstelactie of escalatie uit te voeren.
Mandaatmatrix	Een overzicht waarin is vastgelegd welke handelingen Opdrachtnemer zelfstandig mag uitvoeren, onder welke voorwaarden en wanneer escalatie of goedkeuring vereist is.
MFA	Multi-factor authenticatie; authenticatiemethode waarbij toegang wordt verleend op basis van meerdere verificatiefactoren.
Minimale randvoorwaarden	Voorwaarden of uitgangspunten waaraan de inschrijving, dienstverlening of uitvoering minimaal moet voldoen. Afwijkingen of alternatieven mogen niet afdoen aan deze randvoorwaarden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk accepteert.
Monitoring	Het bewaken, meten en signaleren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging, compliance, gebeurtenissen of andere relevante indicatoren binnen de dienstverlening.
NIS2 / Cyberbeveiligingswet	De Europese NIS2-richtlijn en de nationale implementatie daarvan, voor zover van toepassing op Opdrachtgever, Opdrachtnemer of de dienstverlening.
Overdracht	Het beschikbaar stellen, aanwijzen, toelichten, duiden of bruikbaar overdragen van kennis, documentatie, data, configuraties, processen, rechten, werkwijzen en overige relevante

Begrip	Definitie
	onderdelen aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier, zodanig dat de dienstverlening kan worden beheerd, gecontroleerd, gereconstrueerd, overgedragen of voortgezet.
Overdrachtsobject	Gegeven, document, configuratie, registratie, werkwijze, script, repository, rapportage, overzicht, bewijsstuk of ander object dat nodig is om de dienstverlening te beheren, controleren, reconstrueren, over te dragen of voort te zetten door Opdrachtgever of een opvolgende leverancier. Een overdrachtsobject hoeft niet opnieuw actief te worden overgedragen indien het volledig, actueel, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar beschikbaar is in de door Opdrachtgever aangewezen tooling, repositories of documentatieomgeving; in dat geval volstaat een verwijzing naar de locatie, registratie of bron.
P1 / P2 / P3 / P4 / P5	Prioriteitsniveaus voor incidenten, verzoeken of afwijkingen, zoals nader uitgewerkt in de SLA en DAP.
PIM	Privileged Identity Management; proces of functionaliteit voor het beheren, beperken en controleren van verhoogde toegangsrechten.
Platform landing zone	Een platform landing zone biedt gedeelde voorzieningen (identiteit, connectiviteit, beheer) voor workloads in applicatie landing zones. Het consolideren van deze gedeelde voorzieningen verbetert de operationele efficiëntie. Eén of meer centrale teams beheren de voorzieningen in de platform landing zone. Binnen het Microsoft Cloud Adoption Framework maken de identity subscription, de management subscription en de connectivity subscription onderdeel uit van de platform landing zone.
Policy	Een beleidsregel of technische controle waarmee configuraties, toegang, compliance of beveiliging binnen de cloudomgeving worden afgedwongen of gecontroleerd.
Problem	Een onderliggende of structurele oorzaak van één of meer incidenten, bekende fouten, terugkerende verstoringen of technische/operationele afwijkingen.
Pull Request	Verzoek om een wijziging in code, configuratie of documentatie te beoordelen en samen te voegen in een repository.
RACI	Methode om rollen en verantwoordelijkheden te beschrijven: Responsible, Accountable, Consulted en Informed.
Rapportage	Periodieke of incidentele verslaglegging over prestaties, incidenten, wijzigingen, risico's, verbeteringen, compliance, voortgang, operationele flow, kosten, overdraagbaarheid of andere overeengekomen onderwerpen.
RBAC	Role-Based Access Control; autorisatiemodel waarbij toegangsrechten worden toegekend op basis van rollen.
Referentiekader	Document of set van uitgangspunten waarmee Opdrachtgever de gewenste inhoud, structuur, kwaliteit, minimale onderwerpen en/of minimale randvoorwaarden aangeeft voor de inschrijving en verdere uitwerking na gunning.
Repository	Digitale opslagplaats voor code, configuraties, scripts, documentatie of andere artefacten.
Responstijd	De tijd tussen melding, signalering of registratie van een incident/verzoek en het moment waarop Opdrachtnemer aantoonbaar start met opvolging.
Resultaatsverplichting	Een verplichting waarbij Opdrachtnemer het overeengekomen resultaat garandeert, ongeacht de daarvoor benodigde inspanning. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, gelden de verplichtingen van Opdrachtnemer als resultaatsverplichting.
Risicoacceptatie	Het expliciet aanvaarden van een risico door de daartoe bevoegde partij. Risicoacceptatie door Opdrachtnemer is alleen mogelijk voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen; risicoacceptatie namens Opdrachtgever ligt bij Opdrachtgever.
Root Cause Analysis / RCA	Analyse van de onderliggende oorzaak van een incident, problem, afwijking of terugkerende verstoring, inclusief relevante feiten, oorzaak, bijdrage van betrokken partijen en mogelijke preventieve of corrigerende maatregelen.
RPO	Recovery Point Objective; maximaal acceptabel gegevensverlies uitgedrukt in tijd.
RTO	Recovery Time Objective; maximaal acceptabele hersteltijd na verstoring.
Runbook	Operationele werkinstructie voor het uitvoeren van een beheer-, herstel-, escalatie- of overdrachtsactie.
Security Baseline	Set minimale beveiligingseisen, instellingen of maatregelen die op een omgeving, dienst of component van toepassing zijn.

Begrip	Definitie
Security Finding / Beveiligingsbevinding	Een geïdentificeerde kwetsbaarheid, afwijking, dreiging, configuratiefout, tekortkoming of andere bevinding met relevantie voor informatiebeveiliging.
Service Improvement Plan	Plan of overzicht waarin verbetermaatregelen, eigenaren, planning, prioriteit, status en opvolging van verbeteracties zijn vastgelegd. Het Service Improvement Plan ondersteunt sturing op de dienstverlening en vormt geen afzonderlijk uitvoeringsproces voor inhoudelijke platformwerkzaamheden die via de backlog van het geïntegreerde cloudplatformteam worden opgepakt.
Service Level	Een overeengekomen kwaliteitsniveau, prestatie-eis, norm of afspraak voor de dienstverlening.
Service Level Agreement / SLA	Het document waarin de overeengekomen serviceniveaus, kwaliteitsafspraken, serviceprocessen, rapportageverplichtingen en escalatieafspraken zijn vastgelegd.
Service Principal	Niet-persoonsgebonden identiteit die wordt gebruikt door applicaties, scripts of diensten om toegang te krijgen tot cloudresources.
Service Review	Periodiek overleg waarin de prestaties, afwijkingen, risico's, rapportages, verbeteringen en samenwerking rond de dienstverlening worden besproken.
Service Request	Een verzoek van Opdrachtgever of gebruiker dat geen incident is, zoals een informatieverzoek, standaardverzoek, aanvraag of wijzigingsverzoek met beperkte impact.
Servicevenster	De periode waarbinnen een dienst beschikbaar moet zijn of waarin ondersteuning, beheer, onderhoud, monitoring, incidentrespons of andere overeengekomen dienstverlening wordt geleverd. Een servicevenster kan betrekking hebben op kantooruren, buiten kantooruren, weekenden of feestdagen, zoals nader bepaald in de SLA en DAP, en valt niet noodzakelijk samen met een werkdag.
Steady-state dienstverlening	De reguliere uitvoeringsfase na transitie, waarin de dienstverlening volgens de overeengekomen SLA, DAP en overige afspraken wordt geleverd.
Subscription	Afgebakende Azure-administratie-eenheid waarin resources worden beheerd, gefactureerd en geautoriseerd.
Subverwerker	Een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde partij die persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer als verwerker optreedt.
Tenant	Afgebakende identity- en beheeromgeving binnen Microsoft Entra ID/Azure.
Transitie	De fase waarin de dienstverlening wordt voorbereid, ingericht, overgedragen, getest en geaccepteerd voordat steady-state dienstverlening start.
Werkdag	Een dag die niet valt op een zaterdag, zondag of algemeen erkende Nederlandse feestdag, tenzij anders overeengekomen. Werkdag is niet gelijk aan servicevenster; de servicevensters in de SLA en DAP kunnen afwijken van de werkdag, bijvoorbeeld doordat buiten-kantoor tijden ondersteuning ook op feestdagen geldt.
Wijzigingsprocedure	De overeengekomen procedure voor het aanvragen, beoordelen, goedkeuren, uitvoeren en vastleggen van wijzigingen.
Workaround	Een tijdelijke oplossing of omweg waarmee de impact van een incident of probleem wordt verminderd zonder dat de onderliggende oorzaak definitief is opgelost.

3 Afkortingen

Afkorting	Betekenis
API	Application Programming Interface
ARBIT	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CI/CD	Continuous Integration / Continuous Delivery of Deployment
CISO	Chief Information Security Officer
CSIRT	Computer Security Incident Response Team
CVSS	Common Vulnerability Scoring System
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
FG	Functionaris Gegevensbescherming
IAM	Identity and Access Management
IaC	Infrastructure as Code
KPI	Kritieke prestatie-indicator
MFA	Multi-factor authenticatie
NIS2	Network and Information Security Directive 2
PIM	Privileged Identity Management
RACI	Responsible, Accountable, Consulted, Informed
RBAC	Role-Based Access Control
RCA	Root Cause Analysis
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SLA	Service Level Agreement

4 Opdracht- of documentspecifieke aanvullingen

4.1 Aanvullende begrippen SLA

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	De mate waarin een dienst gedurende het overeengekomen servicevenster bruikbaar en bereikbaar is voor het overeengekomen doel.
Beschikbaarheidspercentage	Het percentage van de overeengekomen tijd waarin een dienst beschikbaar is, berekend volgens de in de SLA vastgelegde methode.
Communicatiefrequentie	De overeengekomen frequentie waarmee Opdrachtnemer Opdrachtgever informeert over de status van een incident, major incident, wijziging of afwijking.
Hersteltijd	De tijd tussen registratie of classificatie van een incident en het moment waarop de dienstverlening is hersteld, een geaccepteerde workaround beschikbaar is of Opdrachtgever herstel heeft geaccepteerd.
Onderhoudsvenster	Een vooraf overeengekomen periode waarin onderhoud, updates, wijzigingen of herstelwerkzaamheden mogen plaatsvinden.
Patch	Een aanpassing, update of correctie om een fout, kwetsbaarheid, beveiligingsrisico of functionele tekortkoming te verhelpen.
Patchmanagement	Het proces voor identificeren, beoordelen, plannen, testen, uitvoeren en rapporteren van patches.
Prioriteitenmatrix	Matrix waarin impact en urgentie worden gecombineerd om de prioriteit van een incident, verzoek of afwijking te bepalen.
RCA / Root Cause Analysis	Technische analyse die Opdrachtnemer aanlevert bij P1- en P2-incidenten waarbij een handeling van Opdrachtnemer heeft bijgedragen aan het ontstaan of de verergering van het incident. De analyse beschrijft de bijdrage van Opdrachtnemer en bevat preventiemaatregelen. Zie ook: Root Cause Analysis / RCA.
Service Credit	Een contractueel overeengekomen financiële of andere compensatie bij het niet behalen van specifieke service levels, indien van toepassing.
SLA-afwijking	Het niet behalen van een overeengekomen service level, prestatie-eis, rapportageverplichting, responstijd, hersteltijd of andere SLA-afpraak.
SLA-rapportage	Periodieke rapportage waarin Opdrachtnemer inzicht geeft in de gerealiseerde prestaties ten opzichte van de overeengekomen service levels.
Support	Ondersteuning door Opdrachtnemer voor incidenten, verzoeken, vragen, wijzigingen, beheer of andere overeengekomen werkzaamheden.
Toeleveranciers (keten van)	Toeleveranciers van Opdrachtnemer die, voor zover relevant voor de dienstverlening, security, compliance of continuïteit, invloed hebben op of toegang hebben tot netwerk- en informatiesystemen die worden gebruikt voor de dienstverlening. Zie ook: Ketenleverancier.

4.2 Aanvullende begrippen DAP

Begrip	Definitie
Actielijst	Overzicht van afgesproken acties, eigenaren, deadlines en status naar aanleiding van overleg, rapportage, incidenten of verbeteractiviteiten.
Bereikbaarheidsdienst	Afspraak waarbij Opdrachtnemer binnen overeengekomen servicevensters bereikbaar of stand-by is voor overeengekomen incidenten, escalaties of herstelacties. Een bereikbaarheidsdienst vormt geen zelfstandige beheerlaag en laat de afspraken over buiten-kantoortijden ondersteuning onverlet.
Contactmatrix	Overzicht van contactpersonen, rollen, bereikbaarheidsgegevens, vervangers en escalatieniveaus.
Escalatielij	De vooraf vastgelegde route waarlangs een incident, besluit, risico of afwijking wordt opgeschaald.
Noodtoegang	Tijdelijke of verhoogde toegang die uitsluitend wordt gebruikt in spoedeisende situaties en conform de DAP wordt geregistreerd, gemotiveerd en achteraf beoordeeld.
Intern teamoverleg	Teamoverleg binnen het geïntegreerde cloudplatformteam, waaronder stand-ups, refinements, sprintplanningen, reviews en retrospectives, waarbij het teamlid van Opdrachtnemer aansluit voor afstemming over planning, incidenten, backlog, wijzigingen en verbeteringen.
Pre-approved action	Een vooraf door Opdrachtgever goedgekeurde handeling die Opdrachtnemer onder vastgestelde voorwaarden zelfstandig mag uitvoeren.
Retrospective	Overleg waarin samenwerking, proces, kwaliteit en verbeterpunten worden geëvalueerd.
Standaardwijziging	Een vooraf goedgekeurde, laag-risico en herhaalbare wijziging die volgens een vaste procedure mag worden uitgevoerd.
Tactisch overleg	Periodiek overleg over servicekwaliteit, risico's, rapportages, planning, samenwerking, verbeteringen en escalaties.
Werkinstructie	Praktische instructie waarin staat hoe een operationele handeling, procedure, controle of herstelactie wordt uitgevoerd.

4.3 Aanvullende begrippen Exit-plan

Begrip	Definitie
Cut-over	Het moment of de fase waarin verantwoordelijkheid, gebruik, werking of uitvoering feitelijk overgaat naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.
Exitfase	Een afgebakende fase binnen de exit, zoals voorbereiding, overdracht, uitvoering/cut-over en nazorg.
Exitmanager	De door Opdrachtnemer aangewezen rol die verantwoordelijk is voor coördinatie, voortgang, rapportage en uitvoering van exitactiviteiten aan de zijde van Opdrachtnemer.
Exitregisseur	De door Opdrachtgever aangewezen rol die de exit namens Opdrachtgever aanstuurt en besluitvorming, planning en acceptatie bewaakt.
Fallback	Een vooraf beschreven terugvalscenario voor het geval een overdracht, migratie, cut-over of exitactiviteit niet succesvol verloopt.
Nazorgfase	De fase na cut-over waarin restpunten worden opgelost, kennisoverdracht wordt afgerond en de nieuwe situatie wordt gevalideerd.
Opvolgende leverancier	De partij die na of tijdens exit de dienstverlening geheel of gedeeltelijk overneemt.
Test-exit	Een toets, simulatie of proefuitvoering waarmee wordt vastgesteld of exitafspraken, overdracht, data-export, documentatie, processen of verantwoordelijkheden uitvoerbaar zijn.
Vernietigingsverklaring	Verklaring van Opdrachtnemer waarin wordt bevestigd welke gegevens, kopieën, back-ups of andere informatie zijn verwijderd, op welke wijze, op welke datum en door welke partij.

