

SLA

Best Practices

Het volledige ABC van service level agreements

Bart de Best

Onder redactie van
Louis van Hemmen

Colofon

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:
Leonon Media
(0)572 - 851 104

Algemene vragen: info@leonon.nl
Verkoop vragen: verkoop@leonon.nl
Manuscripten / Auteurs: redactie@leonon.nl

© 2021 Leonon Media

Omslagontwerp: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen
Productie: CPI Koninklijke Wöhrmann BV, Zutphen

Titel: Service Level Agreement
Subtitel: Het volledige ABC van Service Level Agreements
Datum: 10 april 2014
Auteur: Bart de Best
Uitgever: Leonon Media
ISBN10: 9071501450
ISBN13: 978-90-71501-45-6
Druk: Zesde uitgave, derde druk 2021

©2021, Leonon Media

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

TRADEMARK NOTICES

ArchiMate® and TOGAF® are registered trademarks of The Open Group.
ASL® and BiSL® are registered trademarks of ASL BiSL Foundation.
COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA) / IT Governance Institute (ITGI).
DYA® and TMap NEXT® are registered trademarks of Sogeti Nederland B.V.
ITIL® and PRINCE2® are registered trademarks of Axelos Limited.

***Het leveren van kwaliteit kost geld.
Het niet leveren van kwaliteit kost kapitalen.***

J.G.W. Kosterink

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	ACHTERGROND.....	1
1.2	DOELSTELLING BOEK	1
1.3	DOELGROEP.....	1
1.4	STRUCTUUR.....	1
1.5	LEESWIJZER	7

DEEL I. VIEWS..... 9

1	INLEIDING DEEL I.....	11
1.1	INLEIDING.....	11
1.2	LEESWIJZER	12
1.3	SAMENVATTING.....	12
2	POSITIONERING	13
2.1	INLEIDING.....	13
2.2	SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCES.....	15
2.3	SLA VIEWS	17
2.4	SAMENVATTING.....	17
3	PRODUCTVIEW	19
3.1	INLEIDING.....	19
3.2	PRODUCTCLASSIFICATIEMODEL.....	19
3.3	SAMENVATTING.....	20
4	PROCESVIEW.....	21
4.1	INLEIDING.....	21
4.2	ITIL-PROCESSEN	22
4.3	ASL V2 PROCESSEN.....	23
4.4	BiSL PROCESSEN	25
4.5	INTEGRATIEMODEL	26
4.6	SAMENVATTING.....	35
5	SERVICEVIEW	37
5.1	INLEIDING.....	37
5.2	HET ITIL V3 MODEL	40
5.3	SERVICE CLASSIFICATIEMODELLEN.....	45
5.4	SAMENVATTING.....	48
6	BESTURINGSVIEW	49
6.1	INLEIDING.....	49
6.2	SERVICENORMEN	49
6.3	HORIZONTALE BUSINESS ALIGNMENT	52
6.4	VERTICALE BUSINESS ALIGNMENT.....	55
6.5	SAMENVATTING.....	56
7	SAMENVATTING DEEL I	59

DEEL II. DOCUMENTEN.....61

1	INLEIDING DEEL II.....	63
1.1	INLEIDING.....	63
1.2	LEESWIJZER	63

2	OVERZICHT DOCUMENTEN	65
2.1	INLEIDING	65
2.2	DE KLANT / LEVERANCIER RELATIE	67
2.3	DE CYCLUS WIL-KAN-DOE-KRIJG	68
2.4	DE LEVENSCYCLUS	70
2.5	LEMNISCAAT	71
2.6	DOCUMENT OVERWEGINGEN	73
2.7	RELATIE TUSSEN DEEL II EN DEEL III	73
2.8	SAMENVATTING	74
3	SERVICE LEVEL AGREEMENT	75
3.1	DOEL	75
3.2	TOEPASSING	75
3.3	TOEPASSINGSGEBIED	75
3.4	ONDERWERPEN	75
3.5	TEMPLATE	75
3.6	TOELICHTING TEMPLATE	76
3.7	CHECKLIST	83
4	CONTRACT	85
4.1	DOEL	85
4.2	TOEPASSING	85
4.3	TOEPASSINGSGEBIED	85
4.4	ONDERWERPEN	85
4.5	TEMPLATE	85
4.6	TEMPLATE TOELICHTING	86
4.7	CHECKLIST	88
5	OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT	91
5.1	DOEL	91
5.2	TOEPASSING	91
5.3	TOEPASSINGSGEBIED	91
5.4	ONDERWERPEN	91
5.5	TEMPLATE	91
5.6	TEMPLATE TOELICHTING	92
5.7	CHECKLIST	94
6	DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	95
6.1	DOEL	95
6.2	TOEPASSING	95
6.3	TOEPASSINGSGEBIED	95
6.4	ONDERWERPEN	95
6.5	TEMPLATE	95
6.6	TEMPLATE TOELICHTING	96
6.7	CHECKLIST	102
7	DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN	103
7.1	DOEL	103
7.2	TOEPASSING	103
7.3	TOEPASSINGSGEBIED	103
7.4	ONDERWERPEN	103
7.5	TEMPLATE	103
7.6	TEMPLATE TOELICHTING	103
7.7	CHECKLIST	106
8	SERVICECATALOGUS	107
8.1	DOEL	107
8.2	TOEPASSING	107
8.3	TOEPASSINGSGEBIED	107
8.4	ONDERWERPEN	107
8.5	TEMPLATE	107
8.6	TEMPLATE TOEPASSING	108

8.7	CHECKLIST	112
9	EXTERNAL SPEC SHEET	113
9.1	DOEL	113
9.2	TOEPASSING	113
9.3	TOEPASSINGSGEBIED	113
9.4	ONDERWERPEN	113
9.5	TEMPLATE	113
9.6	TEMPLATE TOELICHTING	114
9.7	CHECKLIST	115
10	INTERNAL SPEC SHEET	117
10.1	DOEL	117
10.2	TOEPASSING	117
10.3	TOEPASSINGSGEBIED	117
10.4	ONDERWERPEN	117
10.5	TEMPLATE	117
10.6	TEMPLATE TOELICHTING	118
10.7	CHECKLIST	119
11	SERVICE QUALITY PLAN	121
11.1	DOEL	121
11.2	TOEPASSING	121
11.3	ONDERWERPEN	121
11.4	TEMPLATE	121
11.5	TEMPLATE TOELICHTING	122
11.6	CHECKLIST	124
12	SERVICE IMPROVEMENT PLAN	125
12.1	DOEL	125
12.2	TOEPASSING	125
12.3	TOEPASSINGSGEBIED	125
12.4	ONDERWERPEN	125
12.5	TEMPLATE	125
12.6	TEMPLATE TOELICHTING	125
12.7	CHECKLIST	127
13	SAMENVATTING DEEL II	127

DEEL III. GEREEDSCHAPSKIST **129**

1	INLEIDING DEEL III	131
1.1	INLEIDING	131
1.2	INSTRUMENTEN	132
1.3	LEESWIJZER	133
2	SLA-OBJECTEN - PRODUCTVIEW	135
2.1	COMPUTERS	135
2.2	BASISPROGRAMMATUUR	135
2.3	DATABASE MANAGEMENT PROGRAMMATUUR	135
2.4	PROGRAMMEERMIDDELEN	136
2.5	BEVEILIGINGSMIDDELEN	136
2.6	COMMUNICATIEMIDDELEN	137
2.7	VERBINDINGEN	137
2.8	ACHTERGRONDGEHEUGENS	137
2.9	AFDRUKEENHEDEN	137
2.10	INVOERAPPARATUUR	137
2.11	NABEWERKINGAPPARATUUR	138
2.12	TOEPASSINGSPROGRAMMATUUR	138
3	SLA-OBJECTEN - PROCESVIEW	139

3.1	ITIL v2.....	139
3.2	ITIL v3.....	142
3.3	ASL v2	147
3.4	BiSL	154
3.5	DE PROCESPRODUCTEN	160
4	SLA-OBJECTEN - SERVICEVIEW	171
4.1	INFRASTRUCTUURSERVICES	171
4.2	APPLICATIESERVICES	178
4.3	ICT-SERVICES.....	180
5	PRESTATIE-INDICATOREN	187
5.1	WAT ZIJN PRESTATIE-INDICATOREN?	187
5.2	DEFINITIE PRESTATIE-INDICATOREN	188
5.3	HOE WORDEN PRESTATIE-INDICATOREN BEPAALD?	189
6	PRESTATIE-INDICATOREN - PRODUCTVIEW.....	191
6.1	INLEIDING	191
7	PRESTATIE-INDICATOREN - PROCESVIEW.....	193
7.1	INLEIDING	193
7.2	STRATEGISCH NIVEAU.....	193
7.3	TACTISCH NIVEAU.....	194
7.4	OPERATIONEEL NIVEAU	196
8	PRESTATIE-INDICATOREN – SERVICEVIEW	207
8.1	INFRASTRUCTUURSERVICES	207
8.2	APPLICATIESERVICES	207
8.3	ICT-SERVICES.....	208
9	PRESTATIE-INDICATOREN - BESTURINGSVIEW	211
10	BIJZONDERE PRESTATIE-INDICATOREN	213
10.1	FINANCIËLE PRESTATIE-INDICATOREN	213
10.2	BESCHIKBAARHEIDPRESTATIE-INDICATOREN	214
10.3	BEVEILIGINGSPRESTATIE-INDICATOREN	217
10.4	CAPACITEITPRESTATIE-INDICATOREN	220
10.5	PERFORMANCEPRESTATIE-INDICATOREN	220
10.6	ISO 9126 PRESTATIE-INDICATOREN	221
11	SLA-SAMENSTELLING.....	227
11.1	INLEIDING	227
11.2	SLA-STRUCTUUR	227
11.3	SERVICE LEVELS	229
11.4	SERVICEPAKKETTEN	233
11.5	SERVICEPAKKETTEN EN DE SLA-STRUCTUUR	234
11.6	SERVICEPAKKETTEN EN SERVICE LEVELS	235
11.7	VOORBEELDEN VAN SERVICEPAKKETTEN	235
11.8	SERVICEPAKKETTEN BEST PRACTICES	239
12	DEMARCATIE	241
12.1	INLEIDING	241
12.2	PROCESDEMARCATIE.....	241
12.3	PROCEDUREDEMARCATIE	242
12.4	TAAKDEMARCATIE.....	249
13	OTAP	251
13.1	INLEIDING	251
13.2	OMGEVINGEN	251
13.3	OTAP-ASPECTEN.....	252
13.4	OTAP-GOVERNANCE-INDELING	252
14	RAPPORTAGE	255

14.1	RAPPORTAGEDOELGROEP	255
14.2	RAPPORTAGEFREQUENTIE	256
14.3	RAPPORTAGE BETROUWBAARHEID	257
14.4	RAPPORTAGEVORM	257
14.5	RAPPORTAGELAY-OUT	258
15	SAMENVATTING DEEL III	263

DEEL IV. PROCESINRICHTING **265**

1	INLEIDING DEEL IV.....	267
2	AANPAK	269
2.1	INLEIDING.....	269
2.2	PLAN-DO-CHECK-ACT (PDCA)	269
2.3	INRICHTINGSSTAPPENPLAN	271
2.4	SAMENVATTING	272
3	PROCESINRICHTING	273
3.1	INLEIDING.....	273
3.2	INVOERINGSSTRATEGIEËN.....	274
3.3	PROCESPLANNING	278
3.4	TOELICHTING PROCESPLANNING	279
3.5	PROCESONTWERP TEMPLATE	289
3.6	PROCESMANAGER	293
3.7	SUCCEFACTOREN	297
3.8	SAMENVATTING	298
4	PROCESVERRICHTING.....	299
4.1	INLEIDING.....	299
4.2	PROCESUITVOERING	299
4.3	SAMENVATTING	304
5	PROCESCONTROLE	305
5.1	INLEIDING.....	305
5.2	PROCESREVIEW	306
5.3	REVIEWUITVOERING	308
5.4	REVIEWRAPPORTAGE	308
5.5	REVIEWPRESENTATIE.....	308
5.6	PROCESAUDIT	309
5.7	AUDITUITVOERING	310
5.8	AUDITRAPPORTAGE	311
5.9	AUDITPRESENTATIE.....	311
5.10	SAMENVATTING	311
6	PROCESBIJSTELLING	313
6.1	INLEIDING.....	313
6.2	SQP INVULLING	313
6.3	SQP BEWAKING	315
6.4	SAMENVATTING	315
7	SAMENVATTING DEEL IV	317

DEEL V. RAAKVLAKKEN **319**

1	INLEIDING DEEL V.....	321
1.1	INLEIDING.....	321
1.2	LEESWIJZER	321

2	SLA'S MEETBAAR MAKEN	323
2.1	INLEIDING	323
2.2	SERVICEDESK MONITORING.....	326
2.3	BUILD-IN MONITORING	327
2.4	COMPONENT BASED MONITORING	328
2.5	END USER EXPERIENCE MONITORING (EUX).....	330
2.6	REAL USER MONITORING (RUM)	332
2.7	DO'S EN DON'TS	333
2.8	CONCLUSIE	334
2.9	SAMENVATTING.....	336
3	SLA'S IN PROJECTEN	337
3.1	INLEIDING	337
3.2	RISICOBEHEERSING	338
3.3	DE ROL VAN DE SERVICE LEVEL MANAGER	340
3.4	SAMENVATTING.....	340
4	SLA'S BIJ OUTSOURCING	341
4.1	INLEIDING	341
4.2	SCOPEBEPALING	342
4.3	REGIEVOERING	342
4.4	AUDITING	344
4.5	NIEUWBOUW.....	346
4.6	ONDERHANDELING	348
4.7	VOETANGELS EN KLEMMEN	349
4.8	SAMENVATTING.....	351
5	SAMENVATTING DEEL V	353

DEEL VI. CASUSSEN **355**

1	INLEIDING DEEL VI	357
1.1	CASUS: 'STUREN MET DE KLOK MEE'	357
1.2	CASUS: 'BPR MEET SLA-NORMEN OP BASIS VAN REAL USER MONITORING'	357
2	CASUS: 'STUREN MET DE KLOK MEE'	359
2.1	CONTEXT	359
2.2	PROBLEEMSTELLING.....	360
2.3	OPLOSSINGSRICHTING	361
2.4	CONCLUSIE	363
3	CASUS: 'BPR MEET SLA-NORMEN OP BASIS VAN RUM'	365
3.1	INLEIDING	365
3.2	DE BV BSN	365
3.3	PROBLEEMSTELLING.....	366
3.4	OPLOSSINGSRICHTING	367
3.5	OPLOSSING	371
3.6	ALTERNATIEVEN.....	373
3.7	ERVARINGEN.....	374
3.8	TOEKOMSTIGE OPTIES	375
3.9	LESSONS LEARNED	375
3.10	CONCLUSIE	375

DEEL VII. BIJLAGEN **377**

	BIJLAGE A, VOORBEELD SLA	379
1	ALGEMEEN	379
1.1	ONDERWERP VAN OVEREENKOMST	379

1.2	PARTIJEN, VERKLARING EN ONDERTEKENING	379
1.3	DOEL VAN DE SLA.....	379
1.4	AANVANG EN LOOPTIJD	379
1.5	BEGRIPPENKADER.....	379
1.6	GERELATEERDE DOCUMENTEN.....	380
1.7	BESCHRIJVING SERVICES.....	380
1.8	RESULTAATVERPLICHTING	380
1.9	CONTROLE EN BEHEERSING	380
1.10	SERVICEOPENINGSTIJD EN SERVICEONDERHOUDSTIJD.....	380
1.11	WERKAFSPRAKEN EN PROCEDURES	380
1.12	DOCUMENTBEHEER	381
2	SERVICEBESCHRIJVING	383
2.1	INLEIDING.....	383
2.2	ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE SERVICEVERLENING.....	383
2.3	CARE4U SERVICE	383
3	AFSPRAKEN	387
3.1	PRODUCTAFSPRAKEN	387
3.2	PROCESAFSPRAKEN.....	387
3.3	SERVICEAFSPRAKEN	389
3.4	BESTUURLIJKE AFSPRAKEN	390
4	SERVICERAPPORTAGE	391
4.1	SERVICEAFSPRAKEN	391
4.2	MAANDELIJKE RAPPORTAGE	391
5	COMMUNICATIE	393
5.1	SERVICEOVERLEG	393
5.2	ESCALATIEOVERLEG	393
5.3	TACTISCH OVERLEG.....	393
5.4	STRATEGISCH OVERLEG	394
5.5	SLA EVALUATIE	394
5.6	DEELNEMERS AAN HET SERVICEOVERLEG.....	394
5.7	CONTACTPERSONEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN ADRESSEN	394
6	WEDERZIJDE VERPLICHTINGEN.....	395
6.1	ALGEMEEN	395
6.2	UITVOERING	395
6.3	INFORMATIE	395
6.4	BEZETTING PERSONEEL	395
7	CONDITIES EN VOORWAARDEN	397
7.1	BEPERKINGEN, AFHANKELIJKHEDEN EN OVERMACHT	397
7.2	GESCHILLEN.....	397
7.3	NORMEN EN STANDAARDS	397
7.4	COPYRIGHT.....	397
7.5	SOFTWARELICENTIE	397
7.6	GEHEIMHOUDING	397
7.7	VERANTWOORDING EN CONTROLE	398
	BIJLAGE B, VOORBEELD PROCESONTWERP	399
1	INLEIDING	399
1.1	DOEL	399
1.2	DOELGROEP.....	399
1.3	ACHTERGROND.....	399
1.4	RECHTVAARDIGING.....	399
1.5	KADER.....	400
1.6	RELATIES.....	404
1.7	STRUCTUUR.....	405
1.8	BEHEER	405

1.9	REFERENTIES.....	405
2	PROCESDOELSTELLING.....	407
2.1	DOEL	407
2.2	FUNCTIONEEL DOEL	407
2.3	KWALITEITSDOEL.....	407
2.4	VOLWASSENHEIDSDOEL.....	408
2.5	ONDERSTEUNINGSCOPE.....	408
3	PROCESONTWERP	409
3.1	REQUIREMENTS	409
3.2	OMGEVING	415
3.3	PROCEDURES	416
3.4	PROCEDUREBELEGGING	424
3.5	COMMUNICATIEMODEL	425
4	RAPPORTAGE	429
4.1	RAPPORTAGE FUNCTIONALITEIT	429
4.2	RAPPORTAGE KWALITEIT	429
4.3	RAPPORTAGE VOLWASSENHEID	429
5	SLA-ONTWERP BIJLAGE A, FUNCTIONARISSEN.....	429
6	SLA-ONTWERP BIJLAGE B, TEMPLATES	430
7	SLA-ONTWERP BIJLAGE C, RAPPORTAGE LAY-OUT.....	430
8	SLA-ONTWERP BIJLAGE D, MEETGEGEVENS.....	430
	BIJLAGE C, SELF ASSESSMENT	431
1	INTRODUCTIE	431
1.1	SCOPE	431
2	SERVICE LEVEL MANAGEMENT SELF ASSESSMENT	433
2.1	NIVEAU 1, RANDVOORWAARDEN	433
2.2	NIVEAU 1.5, MANAGEMENT INTENTIE.....	433
2.3	NIVEAU 2, PROCESFUNCTIONALITEIT	434
2.4	NIVEAU 2.5, INTERNE INTEGRATIE	434
2.5	NIVEAU 3, PRODUCTEN	435
2.6	NIVEAU 3.5, KWALITEITSBEWAKING.....	435
2.7	NIVEAU 4, MANAGEMENT INFORMATIE	435
2.8	NIVEAU 4.5, EXTERNE INTEGRATIE.....	436
2.9	NIVEAU 5, KLANT INTERFACE	436
	BIJLAGE D, LITERATUURLIJST	437
	BIJLAGE E, BEGRIPPENLIJST	441
	BIJLAGE H, VERTAALDE ITIL BEGRIPPEN	467
	BIJLAGE I, ITIL AFKORTINGEN	471
	BIJLAGE J, WEBSITES.....	473
	BIJLAGE K, INDEX.....	475

Figuren

DEEL I - VIEWS

FIGUUR 2-1, HET BEHEERPARADIGMA – BRON: [LOOIJEN 2004].	14
FIGUUR 2-2, VEREENVOUDIGDE WEERGAVE VAN HET SERVICE LEVEL MANAGEMENT BEHEERPROCES.	15
FIGUUR 2-3, SERVICE LEVEL MANAGEMENT DOCUMENTEN.	16
FIGUUR 4-1, ITIL V2 FRAMEWORK – BRON: [OGC 2000].	22
FIGUUR 4-2, ITIL V2 SERVICE SUPPORT EN SERVICE DELIVERY SET – BRON: [OGC 2000].	23
FIGUUR 4-3, DE ASL V2 BEHEERPROCESSENCLUSTERS – BRON: [POLS 2009].	24
FIGUUR 4-4, ASL V2-BEHEERPROCESSEN – BRON: [POLS 2009].	25
FIGUUR 4-5, DE BiSL-BEHEERPROCESSENCLUSTERS – BRON: [POLS 2012].	25
FIGUUR 4-6, DE BiSL BEHEERPROCESSEN – BRON: [POLS 2012].	26
FIGUUR 4-7, DRIEVOUDIG BEHEERMODEL – BRON: [LOOIJEN 2011].	28
FIGUUR 4-8, DEMAND / SUPPLY KETEN – BRON: [ITBM 2006-10].	29
FIGUUR 4-9, OPDELING VAN DE DEMAND / SUPPLY KETEN – BRON: [ITBM 2006-10].	29
FIGUUR 4-10, DEMAND/SUPPLY MATRIX – BRON: [ITBM 2006-10].	30
FIGUUR 4-11, DEMAND/SUPPLY MATRIX – BRON: [ITBM 2006-10].	31
FIGUUR 4-12, BEHEERPROCESSENBLAUWDRIK – BRON: [ITBM 2006-10], [BEST 2008].	32
FIGUUR 5-1, WAARDECREATIE – BRON: [OGC 2011 SS].	38
FIGUUR 5-2, WAARDECREATIE VANUIT SERVICE MANAGEMENT – BRON: [OGC 2011 SS].	39
FIGUUR 5-3, ITIL V3 - 2011, DE LEVENSCYCLUS VAN EEN ICT-SERVICE.	40
FIGUUR 5-4, ITIL V3 - 2011.	41
FIGUUR 5-5, SERVICE OPTIONS – BRON: [OGC - 2011 SD].	43
FIGUUR 5-6, SERVICE PACKAGE.	44
FIGUUR 5-7, SERVICEPORTFOLIO – BRON: [OGC - 2011 SD].	45
FIGUUR 5-8, SYSTEM BUILDING BLOCK VOOR INFRASTRUCTUURPRODUCTEN – BRON: [BEST 2009].	46
FIGUUR 5-9, TRM-MODEL VAN TOGAF – BRON: [TOGAF 2007].	47
FIGUUR 6-1, SERVICEDECOMPOSITIE IN BEHEERTAKEN EN CI'S.	50
FIGUUR 6-2, HORIZONTALE BUSINESS ALIGNMENT MET DE BEHEERORGANISATIE.	52
FIGUUR 6-3, BALANCED SCORECARD – BRON: [KAPLAN 2000].	53
FIGUUR 6-4, BESTURINGSMODEL – BRON: [BEST 2008].	54
FIGUUR 6-5, CASCADATIE VAN DE BUSINESS BALANCED SCORECARD.	56

DEEL II - DOCUMENTEN

FIGUUR 2-1, SERVICE LEVEL MANAGEMENT DOCUMENTEN.	68
FIGUUR 2-2, WIL-KAN-DOE-KRIJG – BRON: [STEVEN VAN DER LINDEN - QFORCE B.V.].	69
FIGUUR 2-3, SAMENHANG DOCUMENTEN – BRON: [STEVEN VAN DER LINDEN - QFORCE B.V.].	69
FIGUUR 2-4, SAMENHANG DOCUMENTEN.	71
FIGUUR 2-5, SERVICE MANAGEMENT LEMNISCAAT – BRON: [KWINTES 2000].	72

DEEL III - GEREEDSCHAPSKIST

FIGUUR 3-1, DE ITIL SERVICE SUPPORT SET – BRON: [OGC - 2000], [FIGUUR VAN THIADENS].	139
FIGUUR 3-2, DE ITIL SERVICE DELIVERY SET – BRON: [OGC - 2000], [FIGUUR VAN THIADENS].	141
FIGUUR 3-3, BEHEERPROCESSEN [POLS 2009].	148
FIGUUR 3-4, VERBINDENDE PROCESSEN [POLS 2009].	149
FIGUUR 3-5, ONDERHOUD/VERNIEUWING [POLS 2009].	149
FIGUUR 3-6, STURENDE PROCESSEN [POLS 2009].	150
FIGUUR 3-7, OCM [POLS 2009].	151
FIGUUR 3-8, ACM [POLS 2009].	152
FIGUUR 3-9, ASL V2 – BEHEERPROCESSEN – BRON: [POLS 2009].	153
FIGUUR 3-10, GEBRUIKSBEHEER [POLS 2012].	154
FIGUUR 3-11, VERBINDENDE PROCESSEN [POLS 2012].	155
FIGUUR 3-12, FUNCTIONALITEITBEHEER [POLS 2012].	155
FIGUUR 3-13, STURENDE PROCESSEN [POLS 2012].	156

FIGUUR 3-14, IV-ORGANISATIESTRATEGIE [POLS 2012].	157
FIGUUR 3-15, INFORMATIECOÖRDINATIE [POLS 2012].	158
FIGUUR 3-16, OPSTELLEN ORGANISATIESTRATEGIE [POLS 2012].	159
FIGUUR 3-17, DE BiSL BEHEERPROCESSEN – BRON: [POLS 2012].	160
FIGUUR 4-1, INFRASTRUCTUURBOUWSTENEN – BRON: [BEST 2009].	171
FIGUUR 4-2, APPLICATIEBOUWSTENEN – BRON: [BEST 2009].	178
FIGUUR 4-3, BESTURINGSMODEL – BRON: [BEST 2008].	181
FIGUUR 4-4, SERVICEHIËRARCHIE.	182
FIGUUR 4-5, SERVICELAGENMODEL [ITBM 2008-6].	183
FIGUUR 4-6, STAPPEN 1, 2, 3 EN 4 VAN HET SERVICELAGENMODEL – BRON: [ITBM 2008-6].	185
FIGUUR 4-7, STAPPEN 5 EN 6 VAN HET SERVICELAGENMODEL – BRON: [ITBM 2008-6].	185
FIGUUR 9-1, PRESTATIE-INDICATOREN VAN DE BALANCED SCORECARD.	211
FIGUUR 10-1, FASEN VAN ONBESCHIKBAARHEID.	215
FIGUUR 10-2, BEWERKING VAN EXTENDED ISO 9126 – BRON: [ZEIST 1996], [FLORIJN 2004].	221
FIGUUR 11-1, SLA-STRUCTUUR IN RELATIE TOT DE SERVICEPAKKETTEN.	235
FIGUUR 12-1, PROCEDUREDEMARCATIE.	242
FIGUUR 14-1, INCIDENT MANAGEMENT, CALLS PER UUR.	259
FIGUUR 14-2, INCIDENT MANAGEMENT, CALLS PER DAG.	259
FIGUUR 14-3, INCIDENTMANAGEMENT, AANTAL INCIDENTEN PER GROEP.	260
FIGUUR 14-4, CHANGE MANAGEMENT, AANTAL CHANGE AFGEHANDELD BINNEN DE NORMTIJD.	261

DEEL IV - PROCESINRICHTING

FIGUUR 2-1, KWALITEITSWIEL – BRON: [DEMING 1986].	269
FIGUUR 2-2, SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCES IN HET KWALITEITSWIEL.	271
FIGUUR 3-1, VERANDERPARADIGMA – BRON: [ITBM 2006-1].	274
FIGUUR 3-2, INVOERINGSSTRATEGIEËN.	277
FIGUUR 3-3, ALTERNATIEVE INVOERINGSSTRATEGIEËN.	277
FIGUUR 5-1, DE LOGISCHE RELATIE TUSSEN DE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS – BRON: [OGC].	310

DEEL V - RAAKVLAKKEN

FIGUUR 2-1, MONITORLAGENMODEL - BRON: [BEST 2008].	324
FIGUUR 2-2, SERVICEDESK MONITORARCHITECTUUR – BRON: [ITINFRA 2010-3].	326
FIGUUR 2-3, COMPONENT BASED MONITORARCHITECTUUR – BRON: [ITINFRA 2010-3].	328
FIGUUR 2-4, EUX-MONITORARCHITECTUUR – BRON: [ITINFRA 2010-3].	331
FIGUUR 2-5, RUM-MONITORARCHITECTUUR – BRON: [ITINFRA 2010-3].	332
FIGUUR 3-1, BETROKKENHEID VAN SERVICE LEVEL MANAGEMENT IN PROJECTEN – BRON: [BEST 2009].	337
FIGUUR 3-2, INCIDENTANALYSEPAD.	339
FIGUUR 4-1, SELECTIE VAN UITBESTEDING.	342
FIGUUR 4-2, AUDITMETHODEN AFGEZET TEGEN KOSTEN EN ZEKERHEID.	346

DEEL VI - CASUSSEN

FIGUUR 2-1, BALANCED SCORECARD – BRON: [KAPLAN 2000].	359
FIGUUR 2-2, VOORBEELD INVULLING KLANT PERSPECTIEF.	360
FIGUUR 2-3, DE VIER FOCUSGEBIEDEN – BRON: [HARDJONO 1995].	360
FIGUUR 2-4, MOSCoW – BRON: [TITM 2008-1].	362
FIGUUR 2-5, BESTURINGSMODEL – BRON: [BEST 2008].	363
FIGUUR 3-1, ARCHITECTUURPLAAT VAN DE BV BSN – BRON: [ITBM 2008-7].	366
FIGUUR 3-2, BESTURINGSMODEL – BRON: [BEST 2008].	368
FIGUUR 3-3, ORACLE REAL USER EXPERIENCE INSIGHT – BRON: [ITBM 2008-7].	371

DEEL VII - BIJLAGEN

FIGUUR 2-1, APPLICATIEBOUWSTENEN – BRON: [BEST 2009].	384
FIGUUR 2-2, INFRASTRUCTUUR BOUWSTENEN – BRON: [BEST 2009].	384
FIGUUR 3-1, DE VIER PERSPECTIEVEN VAN DE BALANCED SCORECARD.	390

FIGUUR 3-1, CONTEXTDIAGRAM SERVICE LEVEL MANAGEMENT.	415
FIGUUR 3-2, SLM – PROCEDUREOVERZICHT.	416
FIGUUR 3-3, PROCESBELEGGING.	424
FIGUUR 3-4, SWIMMINGLANE PROCES SERVICE LEVEL MANAGEMENT.	426
FIGUUR 3-5, ESCALATIE- EN RAPPORTAGELIJNEN.	427

Tabellen

DEEL I - VIEWS

TABEL 3-1, APPARATUUR EN PROGRAMMATUUR.	20
TABEL 4-1, SAMENHANG VAN BEHEERPROCESSEN.	27

DEEL II - DOCUMENTEN

TABEL 2-1, SERVICE LEVEL MANAGEMENT DOCUMENTEN.	67
TABEL 2-2, PLAN-DO-CHECK-ACT CYCLUS.	70
TABEL 2-3, RELATIE TUSSEN DOCUMENTEN EN INSTRUMENTEN.	84
TABEL 3-1, SLA-CHECKLIST.	84
TABEL 4-1, CONTRACT-CHECKLIST.	89
TABEL 5-1, OLA-CHECKLIST.	94
TABEL 6-1, DAP-CHECKLIST.	102
TABEL 7-1, DFA-CHECKLIST.	106
TABEL 8-1, SERVICECATALOGUS-CHECKLIST.	112
TABEL 9-1, ESS-CHECKLIST.	116
TABEL 10-1, ISS-CHECKLIST.	119
TABEL 11-1, SQP-CHECKLIST.	124
TABEL 12-1, SIP-CHECKLIST.	127

DEEL III - GEREEDSCHAPSKIST

TABEL 1-1, DE RELATIE TUSSEN INSTRUMENTEN EN SERVICE LEVEL MANAGEMENT DOCUMENTEN.	131
TABEL 2-1, PRODUCTVIEW - COMPUTERS.	135
TABEL 2-2, PRODUCTVIEW - BASISPROGRAMMATUUR.	135
TABEL 2-3, PRODUCTVIEW - DATABASE MANAGEMENT PROGRAMMATUUR.	135
TABEL 2-4, PRODUCTVIEW - PROGRAMMEERMIDDELEN.	136
TABEL 2-5, PRODUCTVIEW - BEVEILIGINGSMIDDELEN.	136
TABEL 2-6, PRODUCTVIEW - COMMUNICATIEMIDDELEN.	137
TABEL 2-7, PRODUCTVIEW - VERBINDINGEN.	137
TABEL 2-8, PRODUCTVIEW - ACHTERGRONDGEHEUGENS.	137
TABEL 2-9, PRODUCTVIEW - AFDRUKEENHEDEN.	137
TABEL 2-10, PRODUCTVIEW - INVOERPROGRAMMATUUR.	137
TABEL 2-11, PRODUCTVIEW - NABEWERKINGAPPARATUUR.	138
TABEL 2-12, PRODUCTVIEW - TOEPASSINGSPROGRAMMATUUR.	138
TABEL 3-1, PROCESVIEW - ITIL V2 DELIVERABLES.	162
TABEL 3-2, PROCESVIEW - ITIL V3 DELIVERABLES.	164
TABEL 3-3, PROCESVIEW - ASL V2 DELIVERABLES.	168
TABEL 3-4, PROCESVIEW - BiSL DELIVERABLES.	170
TABEL 4-1, RELATIE TUSSEN BEDRIJFSPROCESSEN, EN ICT-SERVICES.	186
TABEL 4-2, RELATIE TUSSEN USE CASES EN ICT-PRODUCTEN.	186
TABEL 5-1, PRESTATIE-INDICATOREN.	189
TABEL 6-1, VOORBEELD PRESTATIE-INDICATOREN PER INFRASTRUCTUURPRODUCT KLASSE.	192
TABEL 7-1, PRESTATIE-INDICATOREN OP STRATEGISCH NIVEAU.	193
TABEL 7-2, PRESTATIE-INDICATOREN OP TACTISCH NIVEAU - ALGEMEEN.	194
TABEL 7-3, PRESTATIE-INDICATOREN OP TACTISCH NIVEAU - CAPACITY MANAGEMENT.	196
TABEL 7-4, PRESTATIE-INDICATOREN OP TACTISCH NIVEAU - AVAILABILITY MANAGEMENT.	196
TABEL 7-5, PRESTATIE-INDICATOREN OP TACTISCH NIVEAU - IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT.	196
TABEL 7-6, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - INCIDENT MANAGEMENT.	198
TABEL 7-7, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - PROBLEM MANAGEMENT.	199
TABEL 7-8, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - CHANGE MANAGEMENT.	201
TABEL 7-9, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - CONFIGURATION MANAGEMENT.	202
TABEL 7-10, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - RELEASE MANAGEMENT.	203
TABEL 7-11, PRESTATIE-INDICATOREN OP OPERATIONEEL NIVEAU - SERVICEDESK MANAGEMENT.	205
TABEL 8-1, PRESTATIE-INDICATOREN INFRASTRUCTUURSERVICES.	207

TABEL 8-2, PRESTATIE-INDICATOREN APPLICATIESERVICES.....	208
TABEL 8-3, PRESTATIE-INDICATOREN ICT-SERVICES.....	209
TABEL 10-1, BIV-CODEBESCHRIJVING.....	218
TABEL 10-2, BIV-CODES.....	218
TABEL 10-3, CLASSIFICATIEMODEL VOOR DE CODE VAN INFORMATIEBEVEILIGING.....	219
TABEL 10-4, VERTALING VAN ISO 9126 TERMEN.....	222
TABEL 10-5, FUNCTIONELE KWALITEITSATTRIBUTEN.....	223
TABEL 10-6, TECHNISCHE KWALITEITSATTRIBUTEN.....	224
TABEL 10-7, IT INFRASTRUCTUUR KWALITEITSATTRIBUTEN.....	225
TABEL 10-8, EXPLOITATIEKWALITEITSATTRIBUTEN.....	225
TABEL 11-1, SLA-STRUCTUUR VOOR- EN NADELEN.....	229
TABEL 11-2, PRODUCTGEORIËNTEERDE SLA-NORMEN.....	231
TABEL 11-3, PROCESGEORIËNTEERDE SLA-NORMEN.....	231
TABEL 11-4, SERVICEGEORIËNTEERDE SLA-NORMEN.....	232
TABEL 11-5, BESTURINGSGEORIËNTEERDE SLA-NORMEN.....	232
TABEL 11-6, SLA-STRUCTUUR EN SERVICEPAKKETTEN.....	234
TABEL 11-7, BASIS SERVICEPAKKET.....	236
TABEL 11-8, PLUS SERVICEPAKKET.....	237
TABEL 11-9, A LA CARTE SERVICEPAKKET.....	237
TABEL 11-10, SERVICEAFSPRAKEN OP BASIS VAN SLA-OBJECTEN.....	238
TABEL 12-1, PROCESDEMARCATIE.....	241
TABEL 12-2, INCIDENT MANAGEMENT PROCEDURES.....	245
TABEL 12-3, PROBLEM MANAGEMENT PROCEDURES.....	245
TABEL 12-4, CHANGE MANAGEMENT PROCEDURES.....	246
TABEL 12-5, CONFIGURATION MANAGEMENT PROCEDURES.....	247
TABEL 12-6, RELEASE MANAGEMENT PROCEDURES.....	247
TABEL 12-7, SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCEDURES.....	248
TABEL 12-8, RASCI-UITLEG.....	248
TABEL 12-9, SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCEDUREDEMARCATIE.....	248
TABEL 12-10, TAAKDEMARCATIE.....	250
TABEL 13-1, GOVERNANCEMAATREGELEN VOOR CHANGES.....	254
TABEL 14-1, LEAD-RAPPORTAGE.....	255
TABEL 14-2, LAG-RAPPORTAGE.....	256
TABEL 14-3, SERVICERAPPORTAGE.....	261
TABEL 14-4, KETENRAPPORTAGE.....	262

DEEL IV - PROCESINRICHTING

TABEL 2-1, INRICHTINGSSTAPPEN.....	271
TABEL 3-1, PLAN VAN AANPAK – BEELDVORMING.....	278
TABEL 3-2, PLAN VAN AANPAK – MACHT.....	278
TABEL 3-3, PLAN VAN AANPAK – ORGANISATIE.....	279
TABEL 3-4, PLAN VAN AANPAK – RESOURCES.....	279
TABEL 3-5, DE TAKEN VAN DE SERVICE LEVEL MANAGER [COUL 2001].....	296
TABEL 5-1, REQUIREMENTFORMAAT.....	308
TABEL 5-2, SERVICE LEVEL MANAGEMENT AUDIT NIVEAU 1.0.....	311

DEEL V - RAAKVLAKKEN

TABEL 2-1, PRODUCTGROEPEN.....	323
TABEL 2-2, MONITORFUNCTIES.....	326
TABEL 2-3, CONTROLEMATRIX – BRON: [ITINFRA 2010-4].....	334
TABEL 2-4, VOOR- EN NADELEN PER MONITOROPLOSSING – BRON: [ITINFRA 2010-3].....	336
TABEL 2-5, KARAKTERISTIEKE METINGEN.....	336
TABEL 4-1, MOSCoW-CLASSIFICATIE.....	347

DEEL VI - CASUSSEN

TABEL 3-1, SLA-NORMEN VAN HET BSN-PROCES.....	369
---	-----

TABEL 3-2, RELATIE TUSSEN BUSINESS HPE'S EN TECHNISCHE HPE'S.	369
TABEL 3-3, RELATIE TUSSEN DE BV BSN-SLA EN HET BESTURINGSMODEL.....	370
TABEL 3-4, RUM-ALTERNATIEVEN.....	374

DEEL VII - BIJLAGEN

TABEL 2-1, RELATIE TUSSEN USE CASES EN BOUWSTENEN.....	385
TABEL 3-1, PRODUCTAFSPRAKEN.	387
TABEL 3-2, INCIDENT MANAGEMENT PROCESAFSPRAKEN.	387
TABEL 3-3, PROBLEM MANAGEMENT PROCESAFSPRAKEN.....	388
TABEL 3-4, CHANGE MANAGEMENT PROCESAFSPRAKEN.	388
TABEL 3-5, RELEASE MANAGEMENT PROCESAFSPRAKEN.	389
TABEL 3-6, PRESTATIE-INDICATOREN PER BOUWSTEEN.	389
TABEL 5-1, COMMUNICATIE.	393
TABEL 1-1, DOELGROEPEN.	399
TABEL 1-2, BELEIDSUITGANGSPUNTEN.....	401
TABEL 1-3, ARCHITECTUURPRINCIPES.....	403
TABEL 1-4, ARCHITECTUURMODELLEN.....	404
TABEL 1-5, RELATIES.	405
TABEL 1-6, REFERENTIES.....	405
TABEL 2-1, KRITIEKE SUCCESFACTOREN.	407
TABEL 2-2, PRESTATIE-INDICATOREN EN NORMEN.....	408
TABEL 2-3, MEETVOORSCHRIFTEN.	408
TABEL 2-4, RANDVOORWAARDEN.	408
TABEL 3-1, REQUIREMENTS SERVICE LEVEL MANAGEMENT PROCES.....	415
TABEL 3-2, PROCEDURE P1.1 FORMULEREN DOELEN.....	417
TABEL 3-3, PROCEDURE P1.2 DEFINIËREN SERVICES.....	418
TABEL 3-4, PROCEDURE P1.3 OPSTELLEN DOCUMENTEN.	419
TABEL 3-5, PROCEDURE P1.4 MAKEN AFSPRAKEN.....	420
TABEL 3-6, PROCEDURE P1.5 BEWAKEN AFSPRAKEN.	421
TABEL 3-7, PROCEDURE P1.6 RAPPORTEREN OVER GELEVERDE SERVICES.....	422
TABEL 3-8, PROCEDURE P1.7 EVALUEREN GELEVERDE SERVICES.....	422
TABEL 3-9, PROCEDURE P1.8 BIJSTELLEN SERVICEVERLENING.	423
TABEL 3-10, PROCEDURE P1.9 BIJSTELLEN DOCUMENTATIE.	423
TABEL 3-11, ROLLEN, FUNCTIES EN AFDELINGEN.	424
TABEL 3-12, RASCI.....	425
TABEL 3-13, RISICO'S.....	427
TABEL 3-14, DOCUMENTEN.	428
TABEL 5-1, FUNCTIONARISSEN.	429
TABEL 6-1, TEMPLATES.	430
TABEL 2-1, ASSESSMENT NIVEAU 1.	433
TABEL 2-2, ASSESSMENT NIVEAU 1,5.	433
TABEL 2-3, ASSESSMENT NIVEAU 2.	434
TABEL 2-4, ASSESSMENT NIVEAU 2,5.	434
TABEL 2-5, ASSESSMENT NIVEAU 3.	435
TABEL 2-6, ASSESSMENT NIVEAU 3,5.	435
TABEL 2-7, ASSESSMENT NIVEAU 4.	435
TABEL 2-8, ASSESSMENT NIVEAU 4,5.	436
TABEL 2-9, ASSESSMENT NIVEAU 5.	436

Bijlagen

BIJLAGE A, VOORBEELD SLA.....	379
BIJLAGE B, VOORBEELD PROCESONTWERP	399
BIJLAGE C, SELF ASSESSMENT	431
BIJLAGE D, LITERATUURLIJST.....	437
BIJLAGE E, BEGRIPPENLIJST	441
BIJLAGE F, AFKORTINGEN.....	449
BIJLAGE G, ITIL BEGRIPPEN.....	453
BIJLAGE H, VERTAALDE ITIL BEGRIPPEN.....	467
BIJLAGE I, ITIL AFKORTINGEN	471
BIJLAGE J, WEBSITES	473
BIJLAGE K, INDEX	475



Tips

T-01	Uitleg tip-icon	8
T-02	Aanbevolen paragrafen	12
T-03	SLA's hebben betrekken op alle drie de beheervormen	14
T-04	SLA's hebben betrekking op zowel de functionaliteit als kwaliteit	15
T-05	De SLA-view moet van te voren worden bepaald	17
T-06	Hanteer productclassificatiemodellen.....	19
T-07	Hanteer een integratiemodel voor BiSL, ASL en ITIL processen	31
T-08	Beheermodellen zijn een spiegel maar geen wetboek	33
T-09	Trendzetter en trendvolgers vereisen een andere SLA-invulling.....	38
T-10	Neem de bouwstenen op in de CMDB	46
T-11	Hanteer de bouwstenen om de scope van de serviceverlening te duiden.....	47
T-12	Taakmodellen zijn belangrijk om de compleetheid van SLA's te beoordelen.....	50
T-13	KSF's van de bedrijfsprocessen zijn de basis voor de servicenormen	51
T-14	De servicenormen moeten geborgd zijn in de doelen van de beheerprocessen.....	54
T-15	Splits content die niet servicenorm gerelateerd is zoveel mogelijk af.....	75
T-16	De SLA-doelstelling moet ingaan op de business case van de SLA.....	77
T-17	Definieer begrippen centraal, bijvoorbeeld in de servicecatalogus	78
T-18	Hanteer de rangorderegeling in documenten	86
T-19	Hanteer de OLA voor de resourceplanning en kostprijsberekeningen	94
T-20	Maak waar mogelijk alleen afspraken op procesinterfaceniveau	98
T-21	Maak afspraken op basis van identiek gedefinieerde procedures	98
T-22	Borg dat het prijsbeleid gebaseerd is op de beleidsuitgangspunten	104
T-23	De servicecatalogus moet invulling geven aan het servicebeleid	108
T-24	Houd bij het opstellen van de servicecatalogus rekening met de SLA-structuur ...	110
T-25	Pas een pakketindeling toe bij het opstellen van de servicecatalogus	110
T-26	Hanteer de servicehiërarchie als basis voor de ISS	118
T-27	Borg het halen van de servicenormen met een SQP	122
T-28	Hanteer een SIP om servicenormafwijkingen te corrigeren.....	125
T-29	Beschrijf de infrastructurele services op basis van bouwstenen.....	171
T-30	Gebruik de SLA als business-IT alignment stuurwiel.....	180
T-31	Een E2E-monitoringvoorziening verhoogt de rapportagebetrouwbaarheid	257
T-32	Hanteer het kwaliteitswiel van Deming voor procesinrichting.....	267
T-33	Het veranderparadigma is een belangrijke toevoeging aan het kwaliteitswiel.....	273
T-34	Requirements zijn een belangrijk stuurmiddel voor procesontwikkeling	276
T-35	Review het service level management op basis van de requirements	306
T-36	Relateer incidenten aan specifieke acceptatiecriteria	338



Valkuilen

V-01	Uitleg icon.....	8
V-02	SLA's moeten underpinned zijn door OLA's en/of UC's	16
V-03	De ESS documenten moeten bewaard worden tot de volgende SLA-ronde.....	16
V-04	ITIL is een referentiemodel en moet dus vertaald worden voor eigen gebruik	22
V-05	Houd rekening met N:M relaties tussen CI's en bouwstenen	46
V-06	De servicestrategie kan spanning voorkomen in de business IT alignment.....	56
V-07	Een DAP en DFA kunnen ook aan een OLA en UC gekoppeld worden.....	56
V-08	Het doel van de SLA moet effect hebben op de inhoud van de SLA	77
V-09	Maak een bewuste keuze voor een resultaat- of inspanningsverplichting	78
V-10	Alle omgevingen die afgenomen worden moeten onderdeel zijn van de SLA	80
V-11	Beschikbaarheidgaranties zijn slechts gebaseerd op kansberekeningen.....	216
V-12	Per proces moet de eigenaar, de manager en de uitvoerende bekend zijn	241
V-13	De DAP moet de proceduredemarcatie beschrijven	242
V-14	Geen enkele monitortool meet de complete werkelijkheid	334
V-15	Vertrouwen vervangt geen ontbindingsclausules in contracten	350



Afraders

A-01	Uitleg icon	8
A-02	BiSL-processen worden bij voorkeur niet in de ICT-organisatie ingericht.....	29
A-03	Beheertaken mogen niet limitatief opgesomd worden in het DAP	98
A-04	Het DAP mag geen service- en financiële afspraken bevatten	101
A-05	De bonus/malus regeling mag niet leiden tot spreadsheet management	106
A-06	Projecten mogen niet zonder een betrokken service level manager starten	337
A-07	De leverancier meet bij voorkeur niet zelf zijn geleverde services	350
A-08	De rapportage over de serviceverlening mag niet handmatig plaatsvinden	350

Ten geleide

Organisaties vertrouwen heden ten dage meer en meer op ICT-services die de informatievoorziening vormgeven, waar bedrijfsprocessen van afhankelijk zijn geworden. Het is dus zaak om deze informatievoorziening adequaat te borgen door het overeenkomen en vastleggen van afspraken over ICT-services. De overeengekomen servicenormen dienen in lijn te zijn met de doelen van de bedrijfsprocessen.

SLA's in de praktijk

In de praktijk wordt vaak invulling gegeven aan het operationele niveau van de serviceverlening, zoals afspraken over de openingstijden van de servicedesk. Het tactische niveau krijgt vaak geen invulling, behalve het service level management proces dan bedoeld is om de afspraken met de klant te maken. Dit proces borgt dat er met de klant afspraken gemaakt worden over ICT-services, ICT-producten en beheerprocessen die onderkend worden op het operationele niveau, zonder enige borging vanuit de andere onderkende tactische processen zoals beschikbaarheid, capaciteit, performance, beveiliging en continuïteit van de serviceverlening.

Daarnaast dient over de overeengekomen afspraken gerapporteerd te worden. Dit vereist dat de servicenormen meetbare eenheden betreffen, die meerwaarde aangeven van de ICT-services. Vaak laat de meetbaarheid te wensen over. Het specifiek, meetbaar, realistisch, acceptabel (accountable) en tijdig formuleren van de servicenormen en de rapportage daarover is een belangrijke eis voor de elementen in een SLA.

Als er al servicenormen worden onderkend zijn deze vaak technisch en detaillistisch van aard. De managers aan bedrijfsproceskant kunnen deze servicenormen vaak niet relateren aan hun eigen bestuurlijke informatiebehoefte. Ook afspraken hoog over die nietszeggend zijn worden vastgelegd. Deze zijn niet onderbouwd met een sluitende technische onderbouwing. Er dient derhalve een vertaling plaats te vinden van harde technische afspraken en de belevingswereld binnen de bedrijfsprocessen.

Tot slot worden SLA's in de praktijk als ze eenmaal zijn opgesteld, niet vlug ondertekend. Als reden wordt hier vaak aangewezen dat de managers dan opeens een verantwoordelijkheid krijgen die ze niet kunnen waarmaken. Zonder een goede fundering van de afspraken zou ik ook geen SLA willen ondertekenen en de verantwoordelijkheden op mij nemen!

SLA's als best practice

In dit boek worden SLA's gepresenteerd als integraal onderdeel in businessterminologie. De businesstermen worden uiteengerafeld in servicerequirements, die vervolgens worden doorvertaald naar de techniek. In deze doorvertaling naar de techniek wordt uiteengerafeld welke technische componenten er daadwerkelijk betrokken zijn bij de totstandkoming van een service.

Daarnaast wordt de SLA geborgd in Operational Level Agreements (OLA) met interne afdelingen, Underpinning Contracts (UC) met leveranciers en Dossier Afspraken en Procedure (DAP) documenten om de operationele afspraken en procedures overeen te komen. De borging van kwaliteit en vastlegging van vereiste verbeteringen worden respectievelijk beschreven in het Service Quality Plan (SQP) het Service Improvement Programme (SIP).

Al met al een aantal documenten die van belang zijn om de inhoud van de SLA te borgen en meerwaarde te geven en geen losse flodder te laten zijn. In dit boek worden de bovengenoemde documenten uitgelegd en handvatten gegeven om de SLA te funderen in de dagelijkse gang van zaken.

Opbouw boek

Deel 1 gaat in op de views die onderkend kunnen worden als beschouwingwijze voor de SLA. Zo wordt een procesview benoemd, waar ITIL v2, ASL v2 en BiSL een prominente rol spelen. De serviceview gaat in op de beschouwingwijze van ITIL v3 vanuit de service life cycle gedachte.

Tot slot gaat de besturingsview in op de horizontale en verticale alignment van de ICT-organisatie met de gebruikersorganisatie, waarbij de business balanced scorecard wordt gebruikt.

Deel 2 gaat in op de templates die gebruikt kunnen worden bij het opstellen en borgen van een SLA. Onderliggende documenten worden behandeld en gekoppeld aan de inhoud van de SLA.

Deel 3 gaat in op de best practices om invulling te geven aan de templates zoals benoemd in deel 2. Zowel de ICT-producten als de prestatie-indicatoren en bijbehorende meetinstrumenten krijgen uitvoerige aandacht om de SLA inhoud te kunnen rapporteren.

Deel 4 gaat in op de procesinrichting van het service level management proces qua belegging van taken, de procesvolwassenheid die een rol speelt bij de nuance van de afspraken in de SLA.

Deel 5 bespreekt raakvlakken van het service level management proces zoals contract management en het fenomeen uitbesteden. Ook gaat dit deel in op de acceptatiecriteria, ketenbeheer en business service management raakvlakken die de inhoud van de SLA meerwaarde geven door een gefundeerde onderbouwing ervan. Met concepten en handreikingen worden tips gegeven om deze fundering te realiseren.

Deel 6 gaat in op een aantal casussen die de meerwaarde van de concepten en handreikingen, zoals die worden gegeven in de eerste vijf blokken, aantonen in de praktijk.

Kortom een naslagwerk, waar u veel handreikingen krijgt aangeboden om SLA's gefundeerd af te spreken en meetbaar te laten werken in overeenstemming met de bedrijfsprocessen. Een boek om te koesteren als naslagwerk voor het overeenkomen, opstellen en vastleggen van SLA's!

Dr. Louis van Hemmen – BitAll b.v.

Voorwoord

In de Information & Communication Technology (ICT) wordt al een aantal decennia aandacht besteed aan het maken van serviceafspraken, het vastleggen ervan in een Service Level Agreement (SLA) en het bewaken en rapporteren daarover. Ondanks de vele ontwikkelingen die de ICT heeft doorgaan qua producten, services, organisatievormen, markten, wetgeving, standaardisaties, beheermodellen is het opstellen van een SLA geen sinecure. De essentie van een succesvolle SLA is gelegen in de klanttevredenheid. Dit vereist dat de leverancier gedegen kennis heeft van wat voor de klant belangrijk is. Tevens dient de leverancier de abstracte vraag van de klant te kunnen vertalen naar de services die de eigen organisatie kan leveren.

De meeste leveranciers hebben het belang hiervan onderkend en hebben een service level manager verantwoordelijk gemaakt voor deze interactie met de klant. In de praktijk blijkt het vertalen van de vraag (requirements) naar een antwoord (services) te veel vakkennis van diverse vakgebieden te vereisen om dit bij één en dezelfde persoon te beleggen. De consequentie hiervan is dat de service level manager niet alleen veel kennis en kunde moet hebben van de organisatie van de klant en de leverancier, er worden ook hoge eisen gesteld aan de communicatieve vaardigheden.

Door de herhalende activiteiten van de service level manager is een procesmatige aanpak voor het opstellen, vastleggen, bewaken en rapporteren over servicenormen gerechtvaardigd. De organisaties die al jarenlang ervaring hebben met het service level management proces zullen onderkennen dat in de loop van de jaren de inhoud van de SLA veranderd is. Waar vroeger de nadruk lag op de afspraken over producten en processen ligt tegenwoordig de nadruk op het maken van afspraken over services en processen.

Door de centrale rol van de service level manager wordt het service level management proces ook steeds belangrijker voor business alignment met de beheerorganisatie. Door de behoefte van de klant te vertalen naar maatregelen in de beheerorganisatie wordt een horizontale business alignment mogelijk. Daarnaast wordt de service level manager ook steeds vaker betrokken bij de doelstellingen aan de beheerorganisatie gesteld worden. Deze doelstellingen hebben immers een grote invloed op de bestaande en nieuwe af te spreken SLA's. Er zijn dus verschillende views om naar SLA te kijken te weten de productview, de serviceview, de procesview en de besturingsview.

Dit boek is bedoeld om de service level manager een aantal handvatten te geven om de vertaling van vraag naar antwoord te maken. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende SLA-views.

Hierbij dank ik de volgende personen van harte voor hun inspiratie en bijdrage aan dit boek en de fijne samenwerking!

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| • B. (Bram) Abbekerk | Belastingdienst |
| • T. (Thijs) van den Brink | ANVA b.v. |
| • E. (Eric) Coenders | IanusWeb |
| • M. (Marc) van Dijk | Sociale Verzekeringsbank |
| • F. (Frederik) van Eeden MIM MBA RI | Erik van Eeden |
| • W.J.H.M. (Willem) Galle MBA | ING |
| • Drs. A.J.G. (Arnoud) van Gemeren | Tijdschrift IT Management |
| • J.A.E. (Jane) ten Have | APG-AM |
| • Dr. L.J.G.T. (Louis) van Hemmen | BitAll b.v. |
| • C.J. (Carolien) Glasbergen | UWV |
| • Drs. Ing. P. (Peter) de Jong | IT Management Group |
| • A.A. (Fons) Reukers | Univé-VGZ-IZA-Trias |
| • F.J. (Fred) Ros RE RA | Ministerie van Financiën |
| • Drs. R. E. (René) Visser | Pink Elephant |
| • W. (Wijnand) Westerveld | IT Infra |

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van dit boek en vooral veel succes bij het toepassen van service level agreements binnen uw organisatie. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan vooral niet om met mij contact op te nemen.

Er is veel tijd besteed om dit boek zo compleet en consistent mogelijk te maken. Mocht u toch tekortkomingen aantreffen, dan zou ik het op prijsstellen als u mij daarvan in kennis stelt, dan kunnen deze zaken in de volgende uitgave verwerkt worden.

Bart de Best, Zoetermeer.

bartb@dbmetrics.nl

1 Inleiding

Leeswijzer:

De eerste paragraaf van dit hoofdstuk geeft de achtergrond van dit boek weer (1.1). Daarna worden de doelstelling (1.2) en de doelgroep (1.3) benoemd. Paragraaf 1.4 bespreekt de structuur en de inhoud van het boek door per deel in het kort aan te geven wat wordt behandeld. Dit hoofdstuk sluit af met een leeswijzer (1.5).

1.1 Achtergrond

Het doel van het service level management proces is het beheer van geleverde ICT-services, in termen van kwaliteit, kwantiteit en kosten. Hierbij dient rekening te worden gehouden met voortdurend veranderende business behoeften welke ondersteund worden door veranderende technologieën [Niessen 1997].

Het document waarin de afspraken van deze ICT-services tussen de gebruikersorganisatie en beheerorganisatie zijn vastgelegd is het zogenaamde SLA. Er zijn al veel boeken geschreven over service management en het beheerproces service level management daarbinnen. In het algemeen worden er echter niet al te veel handvatten gegeven voor het opstellen van een SLA. Daarom is dit boek specifiek gericht op dit aspectgebied.

1.2 Doelstelling boek

De primaire doelstelling van dit boek is het bieden van een gereedschapskist om SLA's voor ICT-services op te stellen en te onderhouden. Het boek is bedoeld als naslagwerk voor iedereen die met SLA's te maken heeft.

1.3 Doelgroep

Dit boek is primair gericht op service level managers. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor de gehele levenscyclus van de SLA. Secundair richt dit boek zich op de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de inrichting van beheerprocessen, zoals service managers, proces-eigenaren en procesmanagers. Uiteraard is dit boek geschikt voor degene die als klant services afneemt en daar een SLA over afspreekt. Dit boek biedt wat dat betreft een blik in de keuken van de service level managers.

Een belangrijke doelgroep die hierbij niet uit het oog moet worden verloren zijn de auditors. Dit boek biedt niet alleen een checklist om de volwassenheid van het service level management proces te beoordelen, maar geeft tevens een gedetailleerd beeld waar SLA's aan moeten voldoen.

1.4 Structuur

Dit boek is opgebouwd uit zes delen te weten:

- deel I views;
- deel II documenten;
- deel III gereedschapskist;
- deel IV procesinrichting;
- deel V raakvlakken;
- deel VI casussen;
- deel VII bijlagen.

1.4.1 Deel I, Views

Het eerste deel definieert het begrip SLA en positioneert dit zowel binnen het proces service level management als binnen de beheerorganisatie en de gebruikersorganisatie in zijn geheel. Tevens wordt in dit deel van het boek beschreven vanuit welke gezichtspunten (views) een SLA kan worden opgesteld. Hierbij worden achtereenvolgens de volgende views doorlopen: productview, procesview, serviceview en besturingsview. Dit deel van het boek omvat de volgende hoofdstukken.

Hoofdstuk I-1 Inleiding deel I

Dit hoofdstuk is bedoeld als introductie van deel I en geeft daartoe een overzicht van de te bespreken onderwerpen.

Hoofdstuk I-2 Positionering

Dit hoofdstuk definieert het begrip beheer aan de hand van het beheerparadigma van Looijen. Daarna wordt in het kort het beheerproces service level management en de documenten die daarbij komen kijken besproken. Het hoofdstuk sluit af door in het kort de vier views: product-view, procesview, serviceview en besturingsview te bespreken, als introductie voor de volgende hoofdstukken van deel I.

Hoofdstuk I-3 Productview

Ondanks de 'S' van 'Service' in het begrip SLA, bevatte in de laatste decennium van de vorige eeuw de meeste SLA's vooral afspraken over ICT-producten. Dit hoofdstuk bespreekt een classificatiemodel om ICT-producten in kaart te brengen, zijnde de informatiesysteem-componenten zoals Looijen deze beschrijft in [Looijen 2004].

Hoofdstuk I-4 Procesview

Het is gebruikelijk om in SLA's ook afspraken te maken over beheerprocessen. Daarbij is het belangrijk om als service level manager deze beheerprocessen te kennen. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de best practices van de infrastructuur-, applicatie- en functionele beheerprocessen aan de hand van respectievelijk ITIL, Application Services Library (ASL) en Business Information Services Library (BiSL). Omdat het om tientallen beheerprocessen gaat wordt in dit hoofdstuk uitsluitend in grote lijnen de doelstelling van de processen besproken, alsmede het belang voor de SLA's en het service level management proces.

Hoofdstuk I-5 Serviceview

Binnen ITIL v3 is naast de procesoriëntatie vooral aandacht gegeven aan de serviceoriëntatie. Dit hoofdstuk bespreekt in het kort de service levenscyclus zoals ITIL deze definieert door in te gaan op de fasen service strategy, service design, service transition en service operation. Ook van ITIL v3 wordt alleen in hoofdlijnen de doelstelling per proces gegeven en alleen de belangrijkste toegevoegde waarde voor de SLA's en het service level management proces. Daar waar de processen van ITIL v3 gelijk zijn aan ITIL v2 of gelijkenissen vertonen met beheerprocessen van ASL en BiSL, worden deze ITIL v3 processen niet opnieuw beschreven, maar wordt naar de al beschreven beheerprocessen verwezen. Op basis daarvan wordt aangegeven welke aspecten in een SLA kunnen worden opgenomen om deze meer service-georiënteerd te maken.

Hoofdstuk I-6 Besturingsview

Veel organisaties gebruiken besturingsinstrumenten om het halen van de bedrijfsdoelen te monitoren, zoals een balanced scorecard. Om deze doelen te halen is de gebruikersorganisatie afhankelijk van de prestaties die door de beheerorganisatie worden geleverd. Dit hoofdstuk beschrijft op welke wijze SLA's opgesteld kunnen worden die invulling geven aan de bestuurlijke behoefte van de gebruikersorganisatie. In wezen wordt hiermee invulling gegeven aan een horizontale alignment van de beheerorganisatie met de gebruikersorganisatie. Om de beheerorganisatie te laten presteren conform de gestelde beheerprocesdoelen is verticale alignment nodig van de operationele en tactische beheerprocessen met de strategie van de beheerorganisatie, die naadloos behoort aan te sluiten bij de strategie van de gebruikersorganisatie. Daartoe geeft dit hoofdstuk ook aan hoe deze alignment vanuit service level management kan worden bewerkstelligd.

1.4.2 Deel II, Documenten

Het tweede deel beschrijft de documenten die betrokken zijn bij het service level management proces. Ieder hoofdstuk beschrijft het doel van het document, de toepassing, de onderwerpen die behandeld worden, de template, een toelichting op de template en een checklist. Deze hoofdstukken zijn onafhankelijk van elkaar te lezen.

Hoofdstuk II-1 Inleiding deel II

Dit hoofdstuk is bedoeld als introductie van deel II en geeft daartoe een overzicht van de te bespreken onderwerpen.

Hoofdstuk II-2 Overzicht documenten

Er worden in de praktijk binnen het service level management veel meer documenten gehanteerd dan alleen het SLA-document. Dit hoofdstuk benoemt de documenten en geeft vanuit verschillende perspectieven de samenhang van de documenten weer.

Hoofdstuk II-3 Service Level Agreement

Het vlaggenschip van de service level management documenten is de SLA waarin de serviceafspraken staan.

Hoofdstuk II-4 Contract

Naast afspraken tussen een interne klant en een interne leverancier kan een klant ook buiten zijn eigen beheerorganisatie serviceafspraken maken met een leverancier. Omdat deze afspraken extern zijn, is het belangrijk om te kijken naar de juridische aspecten van de afspraak. Daarom worden deze afspraken in een contract opgenomen.

Hoofdstuk II-5 Operational Level Agreement (OLA)

Naast afspraken tussen klant en leverancier kan een leverancier ook in zijn eigen beheerorganisatie serviceafspraken maken. Deze afspraken worden dan in een OLA opgenomen.

Hoofdstuk II-6 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Omdat een SLA vaak bol staat van afspraken over de wijze van samenwerken wordt het document te groot en onoverzichtelijk. Een best practice is dan ook om deze afspraken af te splitsen van dit document in het zogenaamde DAP. Een bijkomend voordeel is dat het DAP snel aan te passen is zonder de SLA opnieuw te hoeven aanpassen en te laten ondertekenen.

Hoofdstuk II-7 Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Omdat financiële gegevens vaak gevoelig liggen worden deze nog wel eens in een apart document opgenomen en wel in de zogenaamde DFA. Het voordeel is een snel inzicht in de kosten van de afspraken. Tevens kan het DFA aangepast worden zonder de SLA aan te passen.

Hoofdstuk II-8 Servicecatalogus

Alle services die een klant kan afnemen staan beschreven in de servicecatalogus. Daardoor kan de beschrijving van de service uit de SLA worden weggelaten en blijft de SLA overzichtelijk.

Hoofdstuk II-9 External Spec Sheet (ESS)

De behoeften van de klant worden vastgelegd in een spec sheet. Om dat de behoeften van buiten de beheerorganisatie komen wordt dit een External Spec Sheet (ESS) genoemd. Dit is van belang omdat lang niet altijd een invulling kan worden gegeven aan de behoeften van de klant in de vorm van serviceafspraken. Dit document dient dan ook als input bij volgende SLA-besprekingen.

Hoofdstuk II-10 Internal Spec Sheet (ISS)

Op basis van de ESS kan de leverancier analyseren aan welke behoefte van de klant invulling gegeven kan worden. De resultaten van deze analyse en de technische specificatie van de serviceverlening worden vastgelegd in een Internal Spec Sheet (ISS). Dit wordt een ISS genoemd omdat de eisen door de beheerorganisatie zijn opgesteld op basis van de behoefte van de klant.

Hoofdstuk II-11 Service Quality Plan (SQP)

De servicenormen kunnen alleen worden gehaald indien er een doordacht jaarplan is om de beheerorganisatie af te stemmen op de behoeften van de business. Dit jaarplan geeft een overzicht in termen van mensen, methoden en middelen om de beheerprocessen te optimaliseren voor de te verlenen services.

Hoofdstuk II-12 Service Improvement Plan (SIP)

Indien een servicenorm structureel niet gehaald wordt is het nodig om een verbetering door te voeren. De planning van de realisatie van deze verbetering wordt opgenomen in een zogenaamd SIP.

Hoofdstuk II-13 Samenvatting

Dit hoofdstuk geeft een korte samenvatting van deel II.

1.4.3 Deel III, Gereedchapskist

Het derde deel is een verzameling van SLA best practices. Ieder hoofdstuk beschrijft een bepaald SLA-aspectgebied inclusief tal van voorbeelden. Deze hoofdstukken zijn onafhankelijk van elkaar te lezen.

Hoofdstuk III-1 Inleiding deel III

Dit hoofdstuk is bedoeld als introductie van deel III en geeft daartoe een overzicht van de gereedschappen die in deel III worden geboden om SLA's en gerelateerde documenten invulling te geven. Hierbij geeft dit hoofdstuk tevens een matrix waarin de relatie is uiteengezet tussen gereedschappen en de service level management documenten.

Hoofdstuk III-2 SLA-Objecten - Productview

Veel SLA's bevatten tegenwoordig nog steeds veel afspraken over producten in plaats van alleen over services. In paragraaf 3.2 van deel I is het productclassificatiemodel van Looijen beschreven. Dit hoofdstuk van deel III geeft per product een set van voorbeelden. Uiteraard is de lijst van producten die op de markt worden aangeboden schier oneindig. Toch geeft dit hoofdstuk genoeg voorbeelden om te kunnen dienen als praktische checklist om te controleren of de opgestelde SLA compleet is ingevuld.

Hoofdstuk III-3 SLA-Objecten - Procesview

Hoofdstuk 4 van deel I beschrijft in grote lijnen de beheerprocessen van ITIL v2, ITIL v3, ASL v2 en BiSL. Dit hoofdstuk beschrijft alle beheerprocessen van deze beheermodellen in het kort en geeft de relatie aan met het service level management proces. Tevens is aan het einde van dit hoofdstuk een lijst van deliverables per beheerproces opgenomen waarover afspraken in een SLA gemaakt kunnen worden.

Hoofdstuk III-4 SLA-Objecten - Serviceview

Een SLA die opgesteld is op basis van services biedt de mogelijkheid tot het scheiden van requirements (wat wil de klant) en implementatie (wat zit onder de motorkap). Dit hoofdstuk beschrijft een classificatiemodel van applicatieservices en infrastructuurservices op basis van de End-To-End (E2E)-analyse van IBM. Voor elke service worden voorbeelden gegeven van SLA-afspraken.

Dit hoofdstuk geeft ook aan hoe ICT-services ingezet kunnen worden als stuurmiddel. Ook de samenhang van bedrijfsprocessen, business-services en ICT-services wordt behandeld op basis van het begrip servicehiërarchie. Daarbij wordt aangegeven in welke stappen over deze services afspraken gemaakt kunnen worden. Tot slot wordt een voorbeeld gegeven van een structuur om serviceafspraken in een SLA op te nemen.

Hoofdstuk III-5 Prestatie-indicatoren

Dit hoofdstuk vangt aan door aan te geven wat prestatie-indicatoren zijn en hoe deze gedefinieerd dienen te worden. Daarna gaat dit hoofdstuk in op de vraag hoe prestatie-indicatoren vast te stellen.

Hoofdstuk III-6 Prestatie-indicatoren - productview

Dit hoofdstuk geeft vele voorbeelden van prestatie-indicatoren voor productklassen van het classificatiemodel van Looijen.

Hoofdstuk III-7 Prestatie-indicatoren - procesview

Dit hoofdstuk geeft prestatie-indicatoren van de beheerprocessen van ITIL v2. De prestatie-indicatoren zijn geïnclassificeerd naar mensen, middelen en methoden. Per klasse zijn voorbeelden gegeven van Kritieke Succes Factoren (KSF's). Per KSF zijn één of meer prestatie-indicatoren gegeven, inclusief meeteenheid en het document waarin deze vastgelegd worden.

Hoofdstuk III-8 Prestatie-indicatoren - serviceview

Dit hoofdstuk geeft voorbeelden van de prestatie-indicatoren van de services zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk III-9 Prestatie-indicatoren - besturingsview

Dit hoofdstuk geeft voorbeelden van bestuurlijke prestatie-indicatoren. Deze zijn gerangschikt naar de indeling van de balanced scorecard.

Hoofdstuk III-10 Bijzondere prestatie-indicatoren

Na de opsomming van de prestatie-indicatoren per SLA-view geeft dit hoofdstuk een toelichting op een aantal bijzondere klassen van prestatie-indicatoren. Als eerste worden de financiële prestatie-indicatoren behandeld.

Daarna die van beschikbaarheid, beveiliging, capaciteit en performance. Dit hoofdstuk sluit af met de bespreking van de prestatie-indicatoren voor softwarekwaliteit te weten International Standardisation Organisation (ISO) 9126.

Hoofdstuk III-11 SLA-samenstelling

Dit hoofdstuk beschrijft de samenstelling van SLA's. Hiertoe wordt eerst invulling gegeven aan de SLA-structuur. Dit betreft de indeling van SLA's per klant, SLA's per service of een combinatie van beide indelingen. Daarna wordt besproken wordt service levels nu feitelijk zijn. Hierbij worden voorbeelden gegeven van service levels van alle vier de SLA-views. Op basis van deze informatie bespreekt dit hoofdstuk vervolgens de servicepakketindeling en de relatie naar zowel de SLA-structuur en de service levels. Dit hoofdstuk sluit af met het benoemen van een aantal vragen en antwoorden op het gebied van servicepakketten.

Hoofdstuk III-12 Demarcatie

Eén van de belangrijkste onderwerpen bij het maken van afspraken is vast te stellen wie welke verantwoordelijkheden heeft. Dit hoofdstuk bespreekt dit op het niveau van processen, procedures en taken. Hierbij wordt tevens ingegaan op de Responsible, Accountable, Supportive, Consulted en Informed (RASCI)-techniek.

Hoofdstuk III-13 Ontwikkel Test Acceptatie Productie (OTAP)

Bij het maken van SLA-afspraken moet vooral niet vergeten worden dat de productieomgeving vaak maar één van de vele omgevingen is. Zo moeten er wellicht ook afspraken gemaakt over de ontwikkel-, test- en acceptatieomgeving en niet te vergeten de trainingomgeving en de uitwijkomgeving. Omdat de beheersing van wijzingen in al deze omgevingen een behoorlijke overhead kunnen opleveren geeft dit hoofdstuk ook een indeling van wijzigingen en de daarbij behorende governance-maatregelen.

Hoofdstuk III-14 Rapportage

Een SLA zonder rapportage is als een auto zonder stuur. Op basis van SLA-rapportages kan ingegrepen worden in de beheerorganisatie om SLA-afwijkingen te voorkomen. De rapportage gaat over zowel de directe dagelijkse besturing (lead-indicatoren) als de maandelijkse besturing (lag-indicatoren). Dit hoofdstuk bespreekt de rapportagedoelgroep, -frequentie, -vorm en sluit af met een aantal voorbeelden van een rapportagelay-out.

1.4.4 Deel IV, Procesinrichting

ITIL, ASL en BiSL bieden een aantal handvatten om het service level management proces in te richten. Toch blijft dit aspect van de best practice modellen vaak nog onderbelicht. Dit vierde deel van het boek geeft een stappenplan om te komen tot een procesinrichting. Tevens worden er bij dit stappenplan een aantal alternatieve aanvliegroutes besproken.

Hoofdstuk IV.1 Inleiding deel IV

Dit hoofdstuk is bedoeld als introductie van deel IV en geeft daartoe een overzicht van de te bespreken onderwerpen.

Hoofdstuk IV.2 Aanpak

Een SLA is de output van het proces service level management. Om tot een goede invulling te komen van een SLA is het noodzakelijk om dit proces vorm te geven. Dit hoofdstuk beschrijft aan de hand van het kwaliteitswiel van Deming (Plan – Do – Check – Act) hoe hier invulling aan gegeven kan worden. Tevens beschrijft dit hoofdstuk een inrichtingsstappenplan voor het service level management proces dat gebaseerd is op dit kwaliteitswiel. De vier stappen van het kwaliteitswiel worden in de hoofdstukken 3, 4, 5 en 6 van dit deel van het boek beschreven.

Hoofdstuk IV.3 Procesinrichting

Dit hoofdstuk start met het bespreken van het veranderparadigma. Dit paradigma geeft aan in welke volgorde organisatieveranderingen het beste kunnen plaatsvinden. Daarna bespreekt dit hoofdstuk de mogelijke invoeringsstrategieën, te weten revolutionair, evolutionair, top-down en bottom-up. Daarna bespreekt dit hoofdstuk hoe invulling gegeven kan worden aan het inrichtingsstappenplan, rekeninghoudend met het kwaliteitswiel en het veranderparadigma. Na de bespreking van het stappenplan voor de inrichting bespreekt dit hoofdstuk een template voor een procesontwerp en geeft tevens een toelichting op het gebruik ervan. Dit hoofdstuk sluit af met de functiebeschrijving van de service level manager en de succesfactoren voor de inrichting van het service level management proces.

Hoofdstuk IV.4 Procesverrichting

Dit hoofdstuk beschrijft voor elke procedure die in het service level management proces is onderkend een aantal best practices.

Hoofdstuk IV.5 Procescontrole

Na een periode van uitvoering wordt het service level management proces onderworpen aan een review. Deze review omvat de controle van de procesgang. De review wordt meestal één keer per maand door de service level manager uitgevoerd. Daarnaast wordt er jaarlijks een procescontrole uitgevoerd om te kijken of het proces nog voldoet aan de eisen die gesteld worden vanuit de organisatie. Deze audit wordt meestal uitgevoerd door een auditor. Dit hoofdstuk beschrijft eerst de procesreview en daarna de procesaudit.

Hoofdstuk IV.6 Procesbijstelling

De verbeterpunten van de review en de audit kunnen leiden tot de behoefte om het verbeteringen door te voeren aan het service level management proces. Deze verbeteringen worden opgenomen in het SQP.

1.4.5 Deel V, Raakvlakken

Hoofdstuk V.1 Inleiding deel V

Dit hoofdstuk is bedoeld als introductie van deel V en geeft daartoe een overzicht van de te bespreken onderwerpen.

Hoofdstuk V.2 SLA's meetbaar maken

Een ITIL best practice is dat alleen meetbare servicenormen worden afgesproken. Dit hoofdstuk beschrijft diverse monitorarchitecturen om de servicenormen te meten en do's en don'ts.

Hoofdstuk V.3 SLA's in projecten

Services worden veelal in projecten ontworpen, gebouwd, getest en ter in productie name aangeboden aan de beheerorganisatie. De kwaliteit van een service staat en valt bij een goed ontwerp, een solide bouw en een grondige test. Het is dan ook zaak dat de service level manager al bij het ontwerp van de service betrokken is. Dit hoofdstuk beschrijft de rol van de service level manager in projecten.

Hoofdstuk V.4 SLA's bij outsourcing

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal aspecten die van belang zijn bij het uitbesteden van ICT-services zoals de scopebepaling, de regievoering en de onderhandeling. Dit hoofdstuk sluit af met het bespreken van voetangels en klemmen.

1.4.6 Deel VI, Casussen

Hoofdstuk VI.1 Inleiding

In deel VI zijn een tweetal casussen opgenomen over SLA's. De eerste casus gaat in op de relatie tussen de balanced scorecard en SLA's. De tweede casus beschrijft hoe BPR invulling heeft gegeven aan het service level management proces.

Hoofdstuk VI.2: Casus Sturen met de klok mee

De eerste casus beschrijft waar rekening mee moet worden gehouden als gebruik wordt gemaakt van de balanced scorecard binnen een ICT-organisatie. Het blijkt dat de meeste organisaties een focus leggen op één van de vier scorekaarten van de balanced scorecard. Deze focus blijkt in de loop van de tijd met de klok mee te verschuiven. Bij het invulling geven aan SLA's moet hier rekening worden gehouden.

Hoofdstuk VI.3: Casus BPR meet SLA-normen op basis van RUM

BPR heeft in 2007 de BeheerVoorziening voor het BurgerServiceNummer (BV BSN) in beheer genomen. Het technisch beheer is uitbesteed. Deze casus beschrijft hoe BPR de regie voert over deze uitbesteede serviceverlening. Hierbij wordt vooral stilgestaan bij de wijze waarop BPR de afspraken over de serviceverlening met de ambtelijke opdrachtgever bewaakt.

1.4.7 Deel VII, Bijlagen

Bijlage A, Voorbeeld SLA

Deze bijlage toont een voorbeeld-SLA waarin zoveel als mogelijk de best practices uit dit boek zijn verwerkt.

Bijlage B, Procesontwerp

Het ontwerpen van een service level management proces is voor veel service level managers een tijdrovende opdracht. Deze bijlage geeft een voorbeeld van een pragmatisch procesontwerp.

Bijlage C, Self assessment

De procesvolwassenheid van het service level management proces kan door iedere service level manager zelf worden vastgesteld op basis van een vragenlijst. Deze bijlage geeft de vertaling van de OGC-self assessment vragen voor het service level management proces.

Bijlagen D t/m K

De overige bijlagen betreffen een literatuurlijst, een SLA begrippenlijst, een SLA afkortingenlijst, een ITIL begrippenlijst, een lijst met vertalingen van ITIL begrippen, een ITIL afkortingelijst en tenslotte een lijst van websites en de index.

1.5 Leeswijzer

Afkortingen

Er is naar gestreefd om het aantal afkortingen in dit boek beperkt te houden. Termen die steeds weer terugkomen zijn om de leesbaarheid te bevorderen, afgekort. Daarnaast zijn gangbare afkortingen gehanteerd, maar deze zijn bij het eerste gebruik voluit geschreven. In de bijlagen E en F is een uitleg van alle begrippen en afkortingen opgenomen.

Referenties

Dit boek bestaat uit zes delen. Elk deel heeft een eigen nummering van hoofdstukken en figuren. Indien naar een hoofdstuk wordt verwezen in een ander deel, dan wordt dit in de referentie aangegeven. Referenties binnen een deel geven geen deelidentificatie aan. Verder zijn referenties naar figuren en tabellen in de tekst met **blauwe** letter gemarkeerd.

Leesvolgorde

De delen zijn afzonderlijk te lezen. Wel is het voor een goede begripsvorming voor het opstellen en toepassen van SLA's belangrijk om de hoofdstukken van deel I door te lezen. In deel I is in de leeswijzer aangegeven welke paragrafen interessant zijn voor lezers die de beheermodellen ITIL, ASL en BiSL als kennen.

Perspectief

Er zijn diverse belangengroepen bij een SLA te onderkennen. Elke belangengroep kijkt vanuit een eigen perspectief naar de SLA. De belangrijkste belangengroepen zijn de gebruikersorganisatie, beheerorganisatie en leveranciers. Voor de leesbaarheid is dit boek geschreven vanuit het gezichtspunt van de beheerorganisatie, want dit is de brug tussen de gebruikers- en leveranciersorganisatie. Primair wordt de SLA hierbij gezien als de overeenkomst tussen de gebruikersorganisatie en de beheerorganisatie. De SLA's die afgesloten worden tussen de beheerorganisatie en de leveranciers worden conform ITIL Underpinning Contracts (UC) genoemd.

Het is gebruikelijk om de serviceafspraken van dit contract in een aparte SLA op te nemen. Deze SLA tussen de beheerorganisatie en een leverancier verschilt niet veel met de SLA tussen de beheerorganisatie en de gebruikersorganisatie. Wel is de SLA die aan een UC is gekoppeld een juridisch document en heeft een zakelijker karakter.

Modelkeuze

Er zijn diverse beheermodellen op de markt die het service level management proces beschrijven, elke vanuit een eigen perspectief.

Zo beschrijft ASL het service level management proces vanuit een applicatiebeheergezichtspunt terwijl BiSL het service level management proces vanuit functioneel beheer beschouwd. In ITIL v2 is het service level management proces bredere van opzet en omvat in ieder geval infrastructuurbeheer en applicatiebeheer. In ITIL v3 is dit ook zo.

In dit laatst genoemde beheermodel is het service level management proces echter opgedeeld in service level management, servicecatalogus management en supplier management. Dit boek hanteert voor de definitie van het service level management proces die van ITIL v2 waarbij ook functioneel beheer wordt betrokken. De scope van dit proces omvat dus zowel de relatie met de gebruikersorganisatie en de leveranciers. Tevens omvat dit proces de afspraken voor zowel de technische infrastructuur de applicaties als het functioneel beheer.

Termen

Waar in dit boek over services en producten wordt gesproken worden ICT-services en ICT-producten bedoeld, tenzij anders aangegeven. Voor het leesgemak wordt onder het begrip serviceverlening tevens het leveren van producten verstaan. In bijlage E is een begrippenlijst opgenomen.

Voor de leesbaarheid zijn sommige woorden opzettelijk niet samengevoegd zoals service level management. Hierdoor is het taalgebruik niet overal even consistent. Het taalgebruik per term is wel consistent gehouden.

Definities

Sommige definities van termen zijn opgenomen in blauwe kaders. Deze termen zijn ook opgenomen in begrippenlijst van bijlage E.

Belangrijk

De tekst die belangrijk is om nota van te nemen, wordt onder de aandacht gebracht met een underscore.

Tips



T-01

In het boek is op een aantal plaatsen links van de tekst een lampje geplaatst. Dit symbool geeft aan dat de betreffende paragraaf een belangrijke tip bevat. Deze icons zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <T-00>.



V-01

Er zijn behoorlijk wat valkuilen die bij het opstellen en beheren van SLA's moeten worden vermeden. De waarschuwingen zijn met een waarschuwingsbord zijn gemarkeerd. Deze icons zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <V-00>.



A-01

Behalve aanbevelingen bevat dit boek ook een aantal aspecten die afgeraden worden. Deze icons zijn voorzien van een uniek nummer met als formaat: <A-00>.

Bijlage K, Index

A

- a la carte pakket · 107, 110, 111, 213, 233, 234, 235, 237
- aanbesteden · 296, 341
- aanbod · 81, 166, 274, 280, 296, 393, 435
- aanbodkant · 28
- aanbodzijde · 295
- aanpasbaarheid · 222, 223, 224
- aanschafwaarde · 454
- aansprakelijk · 37, 51, 85, 86, 87, 88, 89, 187, 462
- aansprakelijkstelling · 87
- aantrekkelijkheid · 222, 223
- aanvangsdatum · 84
- aanvraagtijd · 188
- abonnement · 362
- abonnementsysteem · 110
- abonneren · 110, 132
- acceptatie
 - criterium · 246, 302, 338, 347, 402, 437, 441
 - datum · 87
 - graad · 276
 - omgeving · 131
 - periode · 145
 - procedure · 85, 87, 88, 252
 - proces · 33
 - rapportage · 87, 150
 - test · 156, 179, 187, 251
 - testplan · 168, 337, 338, 340
- accepteren · 33, 188
- Access Center Method · Zie ACM
- access management · 146
- account · 164, 176, 192, 259, 260, 332
 - beheer · 33, 253
 - beheeractiviteiten · 253
 - beheerproces · 33
 - data · 176
 - definitie · 151
 - definition proces · 151
 - manager · 108, 311, 433
 - strategie · 167
- Accountable · Zie RASCI
- accountant · 345
- accuraat · 109, 172, 248, 263, 367, 372, 374, 407, 412, 423, 445
- accuraatheid · 222, 223
- ACD · 204, 449
- achtergrondgegevens · 20, 137, 192
- ACM · 24, 152, 449
- ACM-processen · 152
- afnemer · 65, 78, 83, 109, 152, 164, 167, 245, 247, 295, 365, 366, 367, 372, 373, 385, 458
- afnemersgroep · 296
- afnemersorganisatie · 153
- afrekeningmodel · 167
- afschrijving · 188, 214, 454
- AICPA · 345
- alert · 33, 172, 330, 331, 415
- alert rule · 333
- alertingservice · 172
- American Institute of Certified Public Accountants · Zie AICPA
- analyse · 88, 99, 113, 125, 126, 147, 152, 159, 160, 164, 169, 180, 214, 224, 243, 245, 259, 286, 293, 294, 296, 308, 368, 388, 413
 - behoefte · 373
 - informatie · 125
 - methode · 125, 126, 127
 - pad · 215
 - rapport · 296
 - techniek · 443
 - tijd · 214
- analyseerbaarheid · 222, 224, 367, 373
- APH · 383
- applicatie · 444, 455, 457, 465
 - advies · 180
 - beheer · 13, 21, 24, 25, 26, 28, 34, 35, 50, 66, 150, 179, 349, 365, 402, 424, 441
 - beheer adaptief · 100, 179, 207, 208, 349
 - beheer additief · 100, 208, 349
 - beheer correctief · 100, 179, 207, 208, 349
 - beheer perfectief · 100, 179, 207, 208, 349
 - beheer preventief · 100, 179, 207, 208, 349
 - beheerbeleid · 24
 - beheerder · 14, 17
 - beheerdomein · 35
 - beheergezichtspunt · 7
 - beheerorganisatie · 93, 151
 - beheerproces · 21, 147
 - beheerstrategie · 152
 - bewaking · 178
 - bouwsteen · 178, 383, 384, 385
 - bouwstenenplaat · 207
 - code · 178, 208, 325
 - communicatie · 444
 - communicatieservice · 174
 - component · 79, 323, 328, 335, 413
 - dataservice · 175
 - dimensionering · 467
 - documentatie · 178
 - domein · 79
 - functie · 175, 177, 336
 - interface · 79, 325
 - log · 335
 - management · 439
 - module · 336, 460
 - niveau · 175
 - object · 148, 149, 150
 - onderdeel · 174

- ontwikkeling · 179
- operatie · 178
- platform · 47
- platformservice · 177
- portfolio · 24, 152, 153, 167, 407, 417
- programmatuur · 14, 441
- server · 177, 325
- service · 4, 46, 47, 48, 176, 178, 180, 182, 207, 208, 325, 329
- versiebeheer · 179

Applicatie Productie Handleiding · Zie APH
 Application Services Library · Zie ASL
 Applications Cycle Management · Zie ACM
 ArchiMate · 300

architectuur · 143, 158, 300, 372, 373, 374, 401, 408, 441, 442

- fout · 349
- framework · 47
- keuze · 302
- model · 273, 290, 291, 375, 401, 404, 441, 442, 445, 446
- ontwerp · 442
- plaat · 366
- plan · 158
- principe · 273, 290, 291, 375, 401, 403, 441, 442, 445, 446
- proces · 47, 400
- raamwerk · 441
- standaard · 442

arrondissement · 88

ASL · 2, 4, 5, 7, 12, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 33, 34, 49, 59, 123, 139, 143, 150, 151, 154, 155, 241, 250, 297, 362, 365, 405, 439, 502

assessment · 431

assets · 43

audit · 6, 71, 100, 121, 123, 161, 194, 219, 267, 270, 271, 279, 287, 288, 290, 304, 305, 306, 309, 311, 313, 314, 330, 345, 399, 429, 453

- meetinstrument · 305
- methode · 279, 346
- niveau · 311
- presentatie · 305, 311
- rapportage · 305, 311
- standaard · 345
- verbeterpunt · 313, 315
- verslag · 313
- vraag · 314, 431
- vragenlijst · 306, 310

auditen · 82

auditor · 1, 6, 123, 345, 431, 445

authenticatie · 175, 218, 263

authenticatieservice · 93

authenticeren · 175

authenticiteit · 145

Automatic Call Distributor · Zie ACD

autorisatie · 164, 175, 192, 218, 294

- beveiligingsmaatregel · 175
- service · 175
- systeem · 294
- voorschrift · 263

- availability management · 141, 145, 391, 453
- availability manager · 125, 126
- awareness campagne · 161, 278, 280

B

back-out · 161, 176, 200, 202, 388

back-up · 78, 99, 116, 119, 165, 176, 178, 179, 216, 252, 253, 301

- frequentie · 19
- monitoring · 457
- opslagservice · 176
- service · 118
- techniek · 216

balanced scorecard · 2, 4, 6, 49, 51, 55, 56, 80, 132, 189, 211, 357, 359, 360, 362, 363, 390, 442

baseline · 161, 218, 219, 333

basis

- beveiligingsniveau · 453
- configuratie · 456
- kennis · 297
- pakket · 234
- principe · 28
- servicepakket · 233
- serviceverlening · 349
- werkplek · 111

batch · 79, 178, 216, 286

batchdoorlooptijd · 109, 195, 209

batchverwerking · 78, 99, 141, 209, 216, 259, 302, 327, 457

BCM · 471

BEA · 437

bedienbaarheid · 222

bedrijfs

- bedrijfsdoelstelling · 362
- beleid · 153, 228
- continuïteit · 454
- doel · 2, 13, 51, 55, 309
- doelstelling · 442
- informatie · 154
- proces · XXVI, XXVII, 4, 12, 14, 17, 37, 48, 49, 54, 73, 113, 140, 155, 180, 218, 280, 300, 334, 357, 383, 408, 444
- procesdoel · 49, 402
- procesmonitoring · 159, 326
- procesontwikkeling · 27, 169
- strategie · 443
- zekerheid · 222

begrijpbaarheid · 222

begrijpelijkheid · 222, 223

begrippenlijst · 8, 85, 86, 108, 301, 379, 441, 447

beheer

- afspraak · 177
- architect · 442
- architectuur · 438
- domein · 30, 34, 35, 79, 98, 243, 262, 290, 401, 402, 442, 444
- inrichting · 375

- kader · 442
- kosten · 153, 233, 361
- middel · 441, 442
- model · XXVIII, 4, 7, 12, 21, 25, 30, 34, 35, 59, 290, 401
- organisatie · XXVIII, 1, 5, 6, 21, 28, 38, 49, 66, 71, 93, 104, 119, 133, 141, 152, 179, 213, 242, 273, 293, 309, 327, 337, 360, 424, 441
- paradigma · 2, 14, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 38, 39, 46, 47, 53, 54
- partij · 445
- procedure · 97, 98
- procedureniveau · 291, 403
- proces · XXVI, 1, 2, 4, 11, 35, 40, 51, 75, 139, 140, 181, 242, 287, 288, 314, 362, 368, 402, 421, 445
 - view · 17
- procesafspraken · 11, 411
- procescluster · 24
- procesdoel · 52
- procesinrichting · 441, 442
- procesontwerp · 400, 441, 442
- procesview · 11, 12, 59
- product · 444
- requirement · 441, 442, 445
- taak · 51, 94, 97, 98, 123, 181, 246, 300, 327, 343, 400, 403
- tool · 135, 152, 427
- voorziening · 6, 361, 365
- beheerbaarheid · 222, 224
- beheren onder architectuur · 323
- behoeftebeheerproces · 33
- behelpzaamheid · 222, 223
- Beijen · 437
- bekende fout · 99
- beleidsuitgangspunt · 104, 122, 290, 399, 400, 401, 443
- benchmark · 104, 214
- bereikbaarheid · 328
- beroepsfout · 87
- beschikbaarheid · 5, 11, 17, 37, 49, 54, 83, 100, 101, 109, 115, 116, 122, 141, 145, 148, 161, 164, 165, 168, 171, 173, 177, 186, 188, 190, 191, 207, 209, 213, 214, 215, 217, 218, 220, 222, 225, 229, 232, 237, 249, 256, 262, 299, 328, 332, 335, 338, 368, 389, 397, 453, 467
- Beschikbaarheid – Integriteit – Vertrouweljk · Zie BIV
- beschikbaarheids
 - beheer · 467
 - eis · 159
 - gegevens · 99
 - matrix · 455
 - norm · 80
 - ontwerpcriteria · 161
 - planning · 404
 - verbeterplan · 161
- besparing · 233
- bestendigheid · 222
- best-of-breed · 329
- besturings
 - analyse · 368
 - behoefte · 231, 232, 368, 370
 - bewaking · 371
 - informatie · 55, 56, 57, 59, 373
 - instrument · 2, 49
 - mechanisme · 52
 - middel · 211
 - model · 54, 55, 167, 180, 187, 252, 299, 359, 362, 363, 368, 370, 371, 404, 442
 - niveau · 341, 342
 - programmatuur · 48, 111, 253
 - structuur · 168
 - systeem · 135, 172, 262, 329, 372
 - systeemservice · 174
 - view · XXVIII, 1, 2, 4, 11, 12, 49, 51, 59, 80, 187, 211, 231, 263, 387
- bestuurlijke informatie · 17
- betaaltermijn · 85, 86, 87, 89
- beveiligbaarheid · 222
- beveiliging · XXVI, 5, 86, 87, 89, 100, 111, 115, 116, 119, 133, 145, 176, 190, 191, 209, 213, 214, 217, 222, 223, 233, 256, 263, 329, 335, 338, 344, 453, 467
- beveiligings
 - activiteit · 453
 - afspraak · 87, 219
 - aspect · 306
 - baseline · 100, 217, 218, 219, 233, 453
 - beheer · 467
 - behoefte · 453
 - beleid · 145, 218, 260
 - eis · 159, 163, 173, 217, 219, 301, 345, 462
 - incident · 100, 219, 255, 258, 453, 467
 - lek · 208
 - maatregel · 175, 176, 218, 458
 - middel · 20, 136, 191
 - niveau · 161, 191, 389, 453, 467
 - oplossing · 163
 - paragraaf · 217, 454, 467
 - parameter · 294
 - patch · 191
 - prestatie-indicator · 217
 - procedure · 87
 - proces · 163
 - requirement · 217, 219
 - risico · 209, 217
 - service · 217
 - standaard · 219
 - systeem · 294
 - test · 165
- bewaartijd · 154, 177
- bewaartijd informatie · 209
- bezettingsgraad · 362
- BIA · 161, 467, 471
- BiSL · 2, 4, 7, 12, 21, 25, 26, 29, 31, 33, 34, 49, 59, 123, 143, 153, 154, 160, 168, 170, 193, 241, 297, 362, 405, 439, 449
- BIV · 100
 - code · 209, 217, 218

- codebeschrijving · 218
- codering · 191
- prestatie-indicator · 217
- black-box · 343, 344, 351, 353, 372
- black-box-benadering · 314, 341, 343, 344
- blauwdruk · 21, 27, 30, 32, 33, 34, 35, 59, 98, 241, 291, 404, 445
- boete · 84, 88, 89, 350
- bonus · 105, 189
- bonus/malus · 85, 86, 103, 104, 105, 106
- bonus/malus afspraak · 216
- bonus/malus regeling · 75, 87
- Boterenbrood · 437
- bottom-up · 5, 274, 298
- bouwsteen · 45, 46, 47, 79, 173, 178, 383
- bouwstenen
 - analyse · 12
 - classificatie · 46
 - plaat · 45, 79, 171
- British Standards Institute · Zie BSI
- BS 17799 · 115
- BSC · 471
- BSI · 471
- BSM · 449
- BSN · 365
- BTW · 85, 87, 89
- budget · 101, 105, 159, 162, 169, 213, 256, 275, 279, 282, 286, 288, 295
- budgetperiode · 77
- budgetting · 141
- business · 3, 11, 14, 33, 52, 71
 - alignment · XXVIII, 12, 43, 48, 49, 54, 248, 443
 - alignment horizontaal · 2, 12, 49, 52, 57, 121, 255
 - alignment verticaal · 2, 49, 52, 55, 57, 121, 255
 - applicatie · 48
 - architect · 299
 - architectuur · 300, 446
 - behoefte · 1, 16
 - capaciteitsbeheer · 467
 - case · 77
 - continuity management · 142
 - continuity strategie · 161
 - controller · 280
 - doel · 147
 - doelstelling · 57
 - domein · 445
 - kennis · 321
 - norm · 334
 - partner · 12
 - perspectief · 262
 - requirement · 121, 417
 - risicoanalyse · 161
 - rule · 302
 - service · 4, 12, 17, 80, 113, 180, 183, 333, 420
 - servicecatalogus · 144
 - serviceniveau · 17
 - strategie · 443
 - taal · 239
 - transactie · 220, 333

- Business Continuity Management · Zie BCM
- Business Impact Analyse · Zie BIA
- Business Information Services Library · Zie BiSL
- business relationship management · 142, 143
- Business Service Management · Zie BSM

C

- CAB · 200, 449, 455, 471
- CAB/EC · 100, 449, 455, 471
- calamiteit · 81, 96, 97, 109, 172, 176, 252, 385, 394, 454, 467
- calamiteitenbeheersing · 454
- call · 80, 99, 168, 234, 244, 259, 302, 303, 373, 455, 458, 459, 461, 468
- call-management · 154
- call-rapportage · 154
- capability · 37, 38, 145
 - definition · 151, 152, 168
 - inventarisatie · 168
 - maturity model · 309
 - strategie · 168
- Capability Maturity Model · Zie CMM
- capaciteit · 5, 11, 20, 49, 80, 100, 109, 115, 116, 141, 148, 150, 156, 164, 166, 168, 173, 174, 175, 186, 188, 190, 191, 192, 207, 209, 214, 220, 224, 229, 230, 249, 252, 255, 256, 262, 263, 286, 299, 329, 335, 338, 361, 369, 370, 374, 385, 404, 454, 465
- capaciteits
 - beheer · 165, 462, 467, 469
 - gegevens · 99
 - management · 454
 - norm · 220
 - plan · 161, 195, 250, 454
 - planning · 404, 454, 467
 - probleem · 220
 - rapportage · 161, 404
- Capaciteits DataBase · Zie CDB
- capacity management · 27, 100, 141, 143, 144, 161, 163, 195, 249, 250, 330, 391, 404, 436, 446, 454, 459, 465, 467
- capacity manager · 126
- categorie · 47, 101, 197, 198, 199, 202, 243, 245, 388, 454, 455, 456, 467
- categoriseren · 244
- CBDB · Zie CMDB
- CCTA · 22, 449
- CCTA's Risk Analysis Management Methodology · Zie CRAMM
- CDB · 161, 449, 467, 471
- Central Computer Telecommunications Agency · Zie CCTA
- CFIA · 328, 443, 449, 455, 467, 471
- change · 32, 34, 46, 80, 81, 83, 93, 101, 125, 126, 127, 140, 146, 149, 161, 164, 197, 200, 201, 220, 252, 254, 255, 256, 303, 307, 327, 339, 350, 361, 385, 402, 404, 408, 411, 454, 455, 457, 461

- afhandeling · 236
- build · 200
- kalender · 161, 246, 455, 457
- management · 27, 32, 33, 34, 100, 125, 140, 145, 146, 149, 161, 199, 200, 220, 231, 238, 241, 246, 252, 260, 307, 365, 387, 388, 389, 391, 404, 436, 446, 455
- manager · 108
- niveau · 400
- package · 166
- plan · 163
- request · 455
- set · 166
- tijden · 168
- Change Advisory Board · Zie CAB
- Change Advisory Board \ Emergency Committee · Zie CAB/EC
- changeability · 222
- charging · 141, 468
- check-fase · Zie kwaliteitswiel
- CI · 38, 46, 50, 100, 117, 118, 127, 140, 144, 148, 161, 182, 184, 197, 201, 243, 247, 262, 372, 375, 403, 404, 408, 412, 449, 455, 461, 467, 471
 - attribuut · 444
 - class · 197
 - classes · 199, 202
 - informatie · 444
 - naam · 444
 - nummer · 444
 - structuur · 99
 - type · 444
- CIA · 217
- classes · 201
- classificatie · 19, 100, 243, 246, 306, 347, 455, 467
- classificatiemethode · 47
- classificatiemodel · 2, 4, 19, 37, 48, 59, 171, 219, 221, 251, 252
- classificeren · 20, 45, 211, 217, 219, 243
- closed-source · 124
- cloud applicatie · 331
- CMDB · 46, 83, 99, 126, 140, 161, 164, 184, 247, 300, 330, 350, 404, 449, 453, 455, 464, 471
 - audit · 98
 - detailleringsniveau · 455, 467
 - verificatie · 98
- CMM · 281, 449, Zie Capability Maturity Model
 - meetlat · 349
 - model · 281
 - niveau · 349
 - schaal · 290
 - volwassenheidsmodel · 291
- CobiT · 502
- Common Of The Shelf · Zie COTS
- communicatielijn · 445, 446
- competentie · 99, 194, 297, 443
- competentieprofiel · 445
- compliance · 222, 223, 438
- compliancy · 83, 191, 255, 256
- Component Failure Impact Analyse · Zie CFIA
- Confidentiality, Integrity, Availability · Zie CIA
- configuratie · 249
 - beheer · 147, 164
 - gegeven · 246
 - informatie · 328
- Configuration Item · Zie CI
- configuration management · 27, 99, 446
- Configuration Management DataBase · Zie CMDB
- configuration manager · 108
- conformance · 224
- Consulted · Zie RASCI
- contextdiagram · 292, 405, 407, 415
- Continual Service Improvement · Zie CSI
- continuïteit · XXVI, 32, 83, 109, 148, 171, 405, 453, 467
- continuïteits
 - bewaking · 165
 - plan · 165
 - planning · 165
- contract · 3, 35, 65, 67, 71, 75, 78, 81, 82, 83, 85, 86, 88, 95, 103, 105, 107, 117, 153, 155, 156, 159, 166, 169, 217, 219, 220, 275, 282, 296, 301, 345, 350, 375, 380, 381, 393, 397, 398, 412, 417, 451, 459, 462
 - afspraak · 157, 379
 - breuk · 344
 - document · 96, 98, 391
 - duur · 94
 - management · 21, 150, 151, 156, 157, 166
 - manager · 293
- controlematrix · 333, 334
- controller · 256, 258, 280, 439
- coördinatiemechanisme · 278, 284, 285
- copyright · 76, 82, 397
- copyrightbepalingen · 397
- core service · 41, 44
- correctief beheer · 32
- corrigeerbaarheid · 222
- co-sourcing · 157
- cost · 105, 213
 - center · 105, 213
 - element · 214
 - plus · 105, 214, 456, 460, 468
- COTAPS · 251
- COTS · 253, 449
- COTS-applicatie · 327
- COTS-product · 327
- CRAMM · 454, 467, 471
- CSI · 40, 147, 439, 449, 471
- CSI-fase · 40
- customer assets · 42
- customer outcome · 42

D

DAP · 3, 16, 65, 66, 67, 70, 71, 73, 74, 75, 78, 79, 81, 83, 93, 95, 96, 98, 101, 102, 103, 108, 119, 131, 132, 133, 146, 149, 162, 169, 181, 217, 220, 241, 242, 249, 251, 255, 270, 287, 301, 308, 343, 380, 385, 391, 401, 409, 419, 421, 428, 449, 471

- afspraak · 243, 314
- checklist · 102
- document · 123
- template · 430
- wijzigingenformulier · 102

dashboard · 307

Data Flow Diagram · Zie DFD

Definitive Hardware Store · Zie DHS, Zie DHS

Definitive Software Library · Zie DSL

degradatiemogelijkheid · 222

degradeerbaarheid · 222, 225

demand management · 142

demand/supply · 438

- keten · 29, 30, 34
- matrix · 30
- model · 34
- partijen · 33
- relatie · 28
- structuur · 34
- verhouding · 22, 28, 34

DeMilitarized one · Zie DMZ

Deming · 5, 65, 67, 70, 267, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 298, 317, 437, 473

Deming-cirkel · 270

design coordination · 144

DFA · 17, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 79, 87, 103, 104, 119, 131, 132, 141, 143, 150, 151, 156, 270, 280, 308, 380, 405, 409, 419, 420, 421, 430

DFA-checklist · 106

DFA-template · 87, 110, 430

DFD · 471

DHS · 161, 388, 456, 470, 471

Dienst Niveau Overeenkomst · Zie DNO

Dienst Verlenings Afspraak · Zie DVA

Dienst Verlenings Overeenkomst · Zie DVO

disaster · 467

distributietijd · 188

DMS · 138, 182

DMZ · 173, 449

DMZ-domein · 326

DMZ-service · 173

DNO · 449

DNS · 137, 449

DNS-server · 173

Document Management System · Zie DMS

Domain Name System · Zie DNS

domein · 443

domeinarchitectuur · 291, 405

domeineigenaar · 443

doorbelasten · 100, 103, 104, 110, 141, 161, 166, 213, 246, 295, 456, 468

doorbelastingsstructuur · 166

doorbelastingssystematiek · 295

doorlooptijd · 11, 80, 105, 109, 116, 126, 140, 149, 150, 194, 195, 196, 197, 198, 202, 209, 232, 244, 256, 327, 330, 336, 371, 372, 387, 390, 456, 468

Dossier Afspraken en Procedures · Zie DAP

Dossier Financiële Afspraken · Zie DFA

DSL · 203, 449, 456, 461, 469, 471

duidelijkheid · 222, 223

DVA · 67, 369, 449

DVO · 67, 449

DYA · 440, 449

E

E2E · 330, 334, 350, 370, 372, 411, 449, 471

- analyse · 4, 48
- analysemethode · 45, 48
- analysemodel · 37
- analysetechniek · 171
- meting · 375, 420
- monitoring · 325, 326, 333, 334, 371, 372
- monitoroplossing · 371
- monitorvoorziening · 257
- servicemeting · 299
- tijd · 372

economies of scale · 403

eigendomsrecht · 87, 89

eindgebruiker · 179

elapsed time · 372, 468

emergency committee · 449, 471

emergency release · 468

enabling service · 41, 42, 44

encryptie · 175, 176

- kaart · 176
- sleutel · 176
- tool · 136

End User eXperience · Zie EUX

End-To-End · Zie E2E

enhancing service · 41, 42, 44

enterprise-architectuur · 300

error

- control · 99, 199, 468
- log · 347
- logfile · 325

escalatie · 81, 88, 96, 97, 99, 164, 200, 203, 244, 255, 256, 280, 292, 350, 393, 394, 457, 468

- functionele · 245, 457, 468
- hiërarchie · 245, 458, 468
- horizontaal · 349
- lijn · 65, 102, 284, 287, 427
- overleg · 76, 81, 92, 97, 393

escrow · 208

- bepaling · 87
- level · 208
- overeenkomst · 178

ESS · 3, 16, 18, 66, 67, 70, 71, 72, 74, 110, 113, 114, 115, 117, 118, 121, 122,

123, 124, 126, 131, 132, 156, 158, 159,
162, 163, 217, 247, 276, 280, 301, 314,
338, 404, 405, 416, 417, 428, 471
EUX · 323, 324, 330, 333, 335, 449
- functionaliteit · 331
- inrichting · 331
- monitorarchitectuur · 331
- oplossing · 330, 331, 334
evaluation · 146
event · 147, 164, 253, 325, 328, 330, 374,
412
- log · 253
- management · 146, 147, 457
- meting · 336
- monitor · 325
evolutionair · 274
evolutionaire aanpak · 274
explicietheid · 222, 223
exploitatie · 292, 380, 381, 410, 456, 461,
463
- eis · 166
- fase · 147
- kosten · 295
- proces · 284
- service · 171
eXtensible Markup Language · See XML
External Spec Sheet · Zie ESS

F

facturatie · 100, 104, 106, 182
facturatiegegevens · 106
facturering · 87, 315
factuur · 87, 106, 350, 459
factuurgegevens · 87, 89
failliet · 87, 178, 208
faillissement · 52, 359
fallback scenario · 100
FAT · 302, 449
Fault Tree Analysis · Zie FTA
financial management for IT services · 142
Forward Schedule of Changes · Zie FSC
fout · 51, 77, 160, 164, 216, 245, 286,
299, 302, 305, 336, 344, 445
- boodschap · 336, 347
- loos · 150
- melding · 335
- oorzaak · 224
- tolerantie · 222, 224
- vrij · 218
fraude · 258
FSC · 455, 457, 470, 471
FTA · 457, 468, 471
FTE · 194, 204, 445, 449
full cost · 214
Full Time Equivalent · Zie FTE
functie · 97, 109
- beschrijving · 5
- plaatsen · 279, 289
- puntanalyse · 150
- scheiding · 217
functionaliteitbeheer · 155

functionaliteits · 122
functioneel beheer · 444
Functionele Acceptatie Testplan · Zie FAT

G

Galbraith · 278, 286, 437
garantie · 43, 85, 86, 87, 218
garantieperiode · 87
garantieprocedure · 88
GAT · 302, 449
gebrek · 29, 70, 71, 73, 87, 99, 156, 179,
211, 258, 267, 270, 308, 315, 338, 347,
397
gebruiker · 55, 78, 102, 104, 136, 143,
175, 219, 223, 252, 300, 331, 332, 333,
338, 372
Gebruiker Acceptatie Testplan · Zie GAT
gebruikers
- actie · 332
- eis · 298
- groep · 258
- handleiding · 155
- instructie · 223
- interface · 79, 336
- organisatie · 1, 2, 7, 11, 14, 28, 48, 54,
55, 71, 124, 147, 154, 293, 317, 341,
441
- overleg · 154
- termen · 109
- transactie · 331, 332
- vriendelijker · 176
- vriendelijkheid · 223
- wens · 223
gebruiks
- beheer · 154, 168
- gemak · 222, 223
- instructie · 293
- ondersteuning · 27, 147, 154
- vriendelijkheid · 222
gebundelde uitgave · 460, 469
gegevens · 80
- bank · 14, 441
- beheer · 101, 365
- definities · 165
- extractie · 347
- huishouding · 365
- model · 149
- opslag · 249
- overzicht · 168
- verlies · 87, 347
- verzameling · 13, 19, 442
geheimhouding · 76, 82, 83, 85, 86, 87,
88, 89, 397, 398
geheimhoudingsverklaring · 398
Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria ·
Zie GSA
generieke acceptatiecriteria · 441
gereedschap · 4, 74, 127, 133, 227, 233,
263
gereedschapskist · 1, 3, 12, 63, 65, 129
geschiktheid · 222, 223

geschil · 76, 82, 86, 88
 geschillen
 - beslechting · 88
 - commissie · 85
 - regeling · 397
 gevolgschade · 87
 gevolmachtigde · 98
 gevrijwaard · 453
 governance · 160, 252, 273, 305
 governance indeling · 252
 governance maatregel · 5, 252
 Graphical User Interface · Zie GUI
 grey-box · 341, 343, 351, 353
 grey-box benadering · 343, 344
 groeiproces · 275
 GSA · 347, 348, 449, 471
 GUI · 177, 449

H

handboek regelgeving accountancy · Zie HRA
 handtekening · 113, 228, 379
 herbruikbaarheid · 222, 224
 Herkenbare Prestatie Eenheid · Zie HPE
 herstarttijd · 209
 herstelbaarheid · 222, 224, 226, 458, 468
 hersteltijd · 188, 214, 216, 283
 herstelverplichting · 87
 herstructureren · 275
 hoge urgentie · 255
 HPE · 19, 20, 55, 118, 180, 181, 187, 189, 190, 299, 362, 368, 369, 370, 371, 372, 374, 449, 471
 HRA · 345

I

ICT · 471
 - afdeling · 77, 78, 295, 359, 360
 - alignment · 121, 404
 - architect · 362
 - beleid · 121, 122, 123, 193, 248, 263, 273, 276, 278, 291, 301, 314, 360, 405, 422
 - beleidsplan · 121, 443
 - budget · 19, 159
 - component · 145, 464
 - doel · 55, 360
 - infrastructuur · 139, 145, 224, 443
 - leverancier · 155, 156
 - manager · 82, 359
 - middel · 141, 443, 454
 - niveau · 362
 - ondersteuning · 154, 156
 - organisatie · 6, 55, 139, 140, 151, 288, 357, 362, 502
 - portfolio · 248, 422
 - product · 2, 55, 172
 - productview · 11
 - service · 17, 38, 46, 55, 80, 118, 121, 145, 147, 149, 156, 183, 215, 232, 408
 - servicecatalogus · 295
 - servicemonitoring · 333
 - serviceniveau · 411
 - serviceportfolio · 411
 - services · 1
 - serviceverlener · 154, 446
 - serviceverlening · 13, 139, 141, 168, 183
 - serviceview · 11, 12, 59
 - strategie · 416
 - taal · 239
 ICT service continuity management · Zie ITCSM
 identiteitsfraude · 365
 IDentity Management · Zie IDM
 IDM · 146
 IDS · 173
 IDS-service · 173
 impact · 97, 99, 100, 118, 119, 144, 147, 149, 152, 153, 158, 243, 333, 337, 436, 454, 458, 460, 461
 - analyse · 27, 93, 154, 161, 164, 165
 - bepaling · 202
 - code · 243
 - inventarisatie · 169
 implementatie · 70, 100, 150, 154, 270, 271, 331, 460, 468
 - fase · 27
 - kalender · 169
 - plan · 119, 156, 161, 168
 - stap · 271
 - tijd · 109, 208
 implementeren · 70, 142, 152, 269, 273, 464
 incident · 11, 46, 80, 101, 118, 127, 189, 196, 197, 243, 255, 256, 259, 297, 329, 349, 374, 444, 454
 - administratie · 243, 244
 - afhandeling · 231, 236
 - analysepad · 339
 - attribuut · 243
 - classificatie · 455
 - management · 21, 33, 49, 78, 99, 140, 146, 160, 404, 446
 - matching · 202
 - melding · 464
 - registratie · 257
 informatie · 17, 49, 56, 73, 102, 106, 147, 181, 326, 454
 - analyse · 168
 - architectuur · 446
 - behoefte · 155
 - beleid · 26, 153, 362, 443
 - beveiliging · 145, 219
 - bron · 123, 350
 - coördinatie · 158
 - keten · 152, 170
 - kubus · 373
 - life cycle management · 27, 158, 159
 - manager · 29

- model · 168
 - overdracht · 243
 - plan · 443, 444
 - planning · 153
 - portfolio management · 27, 158
 - strategie · 158, 159
 - systeem · 13, 14, 17, 22, 26, 33, 113, 154, 251, 362
 - systeemcomponent · 19, 442
 - systeemplan · 158
 - uitwisseling · 414
 - verlies · 196
 - verslaglegging · 113
 - verstreking · 87, 99, 255
 - view · 17, 59
 - vraag · 154
 - Informatie Voorziening · Zie IV
 - Information System Analysis of Change · Zie ISAC
 - Informed · Zie RASCI
 - infrastructuur · 441
 - bouwsteen · 46, 80, 171, 207, 384
 - ontwikkelingstraject · 443
 - portfolio · 407, 408, 427
 - service · 4, 45, 48, 79, 171, 176, 207, 325
 - Infrastructuur Productie Handleiding · Zie IPH
 - ingangdatum · 85, 86, 88, 94, 239, 381
 - ingebrekestelling · 86, 87
 - ingebruiksnaam · 156, 166
 - inrichtings
 - knelpunt · 279
 - probleem · 273
 - stap · 271
 - stappenplan · 5, 271
 - inschikkelijkheid · 222
 - installeerbaarheid · 222, 224
 - instelbaarheid · 222
 - integritychecker · 175
 - interface · 402, 436, 447
 - interfacebeschrijving · 291, 403
 - Internal Spec Sheet · Zie ISS, Zie ISS
 - International Standardisation Organisation · Zie ISO
 - Internet Service Provider · Zie ISP
 - Intrusion Detection System · Zie IDS
 - invoerings
 - plan · 298
 - scenario · 267
 - stappenplan · 269
 - strategie · 5, 271, 273, 274, 275, 276, 278
 - inwijkplan · 142, 172
 - inzichtelijkheid · 222
 - IPH · 383
 - ISAC · 471
 - ISO · 449, 471
 - ISO 9126 model · 221
 - ISO 9126 standaard · 263
 - ISO standaard · 221
 - ISP · 173, 449
 - ISS · 3, 66, 67, 70, 71, 113, 123, 131, 132, 162, 163, 217, 247, 280, 301, 314, 338, 404, 409, 417, 428, 471
 - IT Beheer Magazine · 371, 438
 - ITIL · 21, 31, 149, 151, 229, 441, 446, 471
 - afkortingen · 471
 - begrippenkader · 310
 - beheermodel · 22
 - boeken · 313
 - model · 22
 - termen · 228, 453
 - ITSCM · 405, 471
 - ITSMF · 27, 217, 437, 438, 473
 - IV · 82, 154, 155, 450
 - architect · 442
 - architectuur · 437, 442, 444
 - functie · 158, 169
 - object · 159
 - organisatie · 170
 - organisatiestrategie · 157, 158, 169
 - proces · 154, 442
-
- ## J
-
- JuVoTA · 285, 321, 367, 427, 471
-
- ## K
-
- KA-netwerk · 326
 - kennis · XXVIII, XXIX, 22, 35, 42, 73, 119, 144, 151, 157, 163, 223, 234, 245, 258, 288, 295, 297, 304, 317, 321, 323, 331, 342, 350, 361, 443, 456, 460
 - bank · 197
 - geving · 87
 - neming · 464
 - profiel · 144
 - keten · 28, 29, 33, 153, 155, 158, 181, 241, 325, 327, 444
 - afspraak · 444
 - analyse · 181
 - beheer · 323, 437, 444
 - besturing · 444
 - meting · 262
 - monitor · 444
 - monitoring · 326, 444
 - ontwikkeling · 158, 169
 - overleg · 372
 - partner · 158
 - partners-management · 158
 - rapportage · 262
 - test · 251
 - klacht · 21, 98, 102, 160, 305, 327, 387, 445
 - klachtenafhandeling · 102
 - klachtenbehandeling · 96
 - klant · 22, 37, 38, 65, 69, 71, 80, 93, 104
 - bediening · 42, 460
 - belang · 230
 - bezoek · 42, 460
 - contact · 45, 100

- DAP · 219
- gedrag · 195
- gegevens · 246
- georiënteerd · 11
- gericht · 77, 290
- gerichtheid · 37
- groep · 270
- leveranciersrelatie · 67
- onvriendelijk · 75, 361
- organisatie · 77, 108, 190, 283, 349
- perceptie · 101
- perspectief · 143
- relatie · 295
- SLA · 110, 111, 132, 219, 228, 233, 235, 362
- tevredenheid · 53, 80, 232, 259, 300, 359, 390, 413, 414
- tevredenheidsonderzoek · 303
- vertegenwoordiging · 114
- wens · 66, 115

KlantTevredenheidsOnderzoek · Zie KTO

Klinkenberg · 438, 443

knowledge management · 146

known error · 99, 145, 160, 197, 198, 199, 245, 457, 458, 469

koppelbaarheid · 222, 223

kost · 3, 38, 446

kosten · 51, 446

- allocatie · 141
- berekening · 213
- categorieën · 162
- component · 123
- effectief · 143, 151, 220, 453
- effectiviteit · 147
- element · 105, 214
- kant · 213
- plaats · 110
- post · 213
- rechtvaardiging · 303
- reductie · 53
- soort · 162

kostprijs · 51, 79, 94, 105, 119, 141, 213, 214, 256, 344

kostprijsberekening · 213

kostprijsmethode · 213

Kritieke SuccesFactor · Zie KSF

KSF · 37, 51, 54, 55, 181, 187, 190, 191, 193, 211, 221, 359, 407, 408, 441, 444, 471

KSF-bepaling · 189

KSF-selectie · 189

KTO · 101, 303

kubusinformatie · 258

kwaliteit · 502

kwaliteits

- afspraak · 111
- aspect · 37, 109, 306, 404
- attribuut · 221, 223, 224, 225
- beheersing · 400, 458, 468
- beoordeling · 348
- besturing · 402
- bewaking · 95, 97, 275, 309, 361, 435
- borging · 101, 124, 458, 468

- cirkel · 70
- controle · 87
- criterium · 16, 294, 413, 435
- doel · 51, 122, 278, 280, 287, 399, 402, 411, 429, 444
- eis · 15, 16, 18, 110, 122, 221, 346, 348
- gebrek · 110
- geweten · 280
- keuze · 502
- management · 34, 147, 150
- manager · 288, 290, 308, 424, 425
- model · 502
- niveau · 150, 194, 310, 311
- plan · 166, 169, 194, 249, 294
- systeem · 166, 281
- verbetercyclus · 404
- wiel · 70, 71, 269, 270, 271, 274, 280, 287, 299
- zorg · 446

Kwintes · 72, 73

Kwintesonderzoek · 439

L

lagenmodel · 183

lag-indicator · 256

lag-rapportage · 80, 81, 255, 256

LCI · 243, 262, 403, 444, 450

LCI-niveau · 403

LCMDB · 444

lead-indicator · 5, 255

lead-rapportage · 76, 80, 81, 92, 255, 256, 303

leerbaarheid · 222, 223

Leeuw · 438

lemniscaat · 65, 71, 72

leverancier · XXVIII, 7, 24, 28, 51, 65, 67, 68, 73, 113, 126

leveranciers

- afspraak · 72
- beleid · 157
- contract · 443
- kant · 117
- management · 21, 26, 151
- niveau · 255
- onafhankelijk · 375
- onafhankelijkheid · 373
- organisatie · 7
- overleg · 304
- planning · 166
- relatie · 67, 127, 296
- selectie · 157, 169, 348
- vertegenwoordiging · 114, 115, 118

levering · 16, 86, 87, 93, 109, 110, 143, 146, 256, 293

leverings

- aspecten · 109
- condities · 296
- voorwaarden · 88, 144, 163

levertijd · 80, 101, 109, 110, 188, 207, 208, 231, 232, 327, 387

licentie · 83, 87, 172, 220
 - kosten · 233
 - rechten · 87
 - sleutel · 172
 life cycle · 179
 life cycle management · 307, 343
 life cycle status · 167
 Line Of Services · Zie LOS
 logbestand · 328, 336
 logfile · 325, 329
 loggen · 347
 logging · 219
 Logische CMDDB · Zie LCMDB
 Logische Configuration Item · Zie LCI
 Looijen · 50, 438, 442
 LOS · 44, 45, 458

M

maakbaarheid · 113
 maandrapportage · 81, 256, 303, 391, 393, 410
 maintainability · 468
 major change · 455
 mantelcontract · 86
 mantel-SLA · 110, 132, 193, 219, 227, 233, 234, 263, 292, 301, 362, 409, 416, 419, 423, 428
 marginal cost · 214
 marginale kostprijs · 214
 marktconform · 108, 151, 290, 401
 marktconformiteit · 401
 marktdefinitie · 151
 marktprijs · 105, 214
 marktsegment · 53, 295
 Mean Time Between Failure · Zie MTBF
 Mean Time Between System Incident · Zie MTBSI
 Mean Time To Repair · Zie MTTR
 medewerkerbetrokkenheid · 308
 medium change · 455
 meet
 - beïnvloeding · 335
 - bereik · 335
 - eenheid · 51, 445
 - frequentie · 335
 - functionaliteit · 323, 327, 328
 - gegevens · 327, 412, 421
 - informatie · 326, 373
 - instrument · 323, 324, 350, 370, 371, 433
 - lat · 349, 431
 - locatie · 335
 - protocol · 329
 - punt · 327
 - voorschrift · 407, 408, 430
 - waarde · 410
 meetbaar · 33, 51, 54, 84, 163, 189, 263, 281, 323, 327, 328, 336, 353, 407, 412, 445, 446, 450, 472
 middelenbeslag · 222
 migratiepad · 444

minor change · 455
 Mintzberg · 278, 282, 284, 285
 monitor · 323, 372
 - architectuur · 321, 326, 328, 329, 336, 353
 - behoefte · 279
 - faciliteit · 325, 327
 - functie · 33, 215, 285, 323, 325, 420
 - functionaliteit · 321, 334
 - gegevens · 125, 126
 - informatie · 127, 172
 - inrichting · 367
 - lagenmodel · 323, 324
 - matrix · 334
 - oplossing · 330, 334
 - proces · 33
 - rapportage · 33
 - server · 328
 - service · 118, 172
 - tool · 54, 152, 172, 323, 328, 334
 - voorziening · 33, 78, 110, 124, 149, 164, 172, 215, 229, 327, 371
 - wijze · 327, 328, 331
 monitoren · 288
 Montesquieu · 439
 MOSCoW · 306, 347, 362, 363
 MOSCoW acroniem · 361
 MTBF · 196, 450, 459, 471
 MTBSI · 196, 450, 471
 MTTR · 196, 471
 multi-level SLA · 110, 227, 228, 229, 301, 362
 multi-level SLA-structuur · 234
 multivendor · 244
 Must Ought Should Could Would · Zie MOSCoW

N

nacalculatiebasis · 111, 234, 235, 349
 NEN 7510 · 82, 115, 217
 NEN-standaard · 119
 NGI · 115
 NGN · 437
 Nolthenius · 440
 non-concurrentiebeding · 88
 non-functionele requirements · 149, 155
 non-intrusive · 332, 373
 noodchange · 100
 noodoplossing · 99
 nooduitgave · 459
 norm · 19, 51, 69, 82, 95, 105, 109, 139, 151, 172, 181, 190, 239, 262, 283, 291, 300, 334, 337, 410
 - afwijking · 260, 286, 291
 - overschrijding · 260, 330, 380
 - stelling · 372
 normenkader · 82, 462
 notional charging · 459, 469
 NPA · 332, 450
 NPA-techniek · 372

O

- OAT · 450
- OCM · 24, 151, 450
- OCM-cluster · 151
- OCM-processen · 151, 152
- offerte · 296, 346, 347, 348
- offerteprijs · 347
- offertevergelijking · 346
- OGC · 439, 471
- OGC-website · 431
- OLA · XXVI, 3, 15, 16, 18, 25, 46, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 74, 91, 92, 93, 94, 96, 119, 124, 131, 132, 141, 154, 156, 160, 162, 163, 180, 181, 188, 194, 207, 219, 239, 241, 242, 255, 283, 290, 301, 308, 395, 400, 401, 402, 409, 411, 416, 419, 420, 421, 423, 428, 450, 460, 468, 471
 - checklist · 94
 - domein · 91
 - oriëntatie · 411
- omgeving · 5, 79, 80, 82, 157, 179
 - acceptatie · 5, 80, 133, 173, 179, 180, 251, 252, 263, 333, 383, 385, 395
 - constructietest · 251
 - ontwikkel · 5, 80, 131, 179
 - opleiding · 251
 - OTAP · 74, 83, 150, 166, 251, 252, 471
 - productie · 5, 80, 83, 131, 143, 145, 148, 173, 179, 251, 263, 340, 385, 456, 458, 471
 - proef · 80, 251, 383, 385, 395
 - schaduw · 80, 251
 - test · 5, 80, 164, 179, 459
 - training · 5, 80
 - uitwijk · 5, 80, 172, 251, 383, 385, 395
- omgevingsfactor · 397
- omgevingsmanagement · 286
- onderaannemer · 165, 410
- onderhandel · 295
- onderhandelen · 140, 227, 228, 341, 433, 436, 444, 453
- onderhandeling · 13, 16, 68, 72, 214, 228, 311, 348, 433
- onderhandelingsstijd · 229
- onderhoud · 23, 102, 107, 108, 113, 115, 135, 147, 148, 151, 295, 383, 419, 454
 - adaptief · 459
 - additief · 459
 - correctief · 459
 - perfectief · 459
 - preventief · 361, 459
- onderhoudbaarheid · 161, 429, 459, 468
- onderhouds
 - eis · 166
 - graad · 459, 468
 - proces · 32
 - rooster · 65, 165
 - service · 182
 - tijd · 76, 78, 109, 196
 - verplichting · 459
 - werkzaamheden · 78
- onderkende fout · 469
- onderliggend · XXVII, 11, 14, 51, 153, 230, 323, 411, 458, 468
- ondersteuningscope · 289, 291, 407, 408
- ondersteuningstijd · 115
- ontbinden · 88, 105, 350
- ontbinding · 86
- ontbindingsconditie · 87
- Ontwikkel Test Acceptatie Productie · Zie OTAP
- opdrachtgever · 6, 34, 81, 97, 102, 152, 243, 252, 294, 357, 366, 367, 368, 370, 375, 379, 380, 383, 384, 391, 393, 394, 395, 397, 443
- opdrachtnemer · 97, 243, 248, 249, 375, 380, 381, 383, 385, 390, 393, 395, 397, 418
- openingstijd · XXVI, 76, 78, 79, 91, 116, 230, 299, 369, 370, 405
- Operational Level Agreement · Zie OLA
- Operationele Acceptatie Testplan · Zie OAT
- operations · 32, 33, 99, 405
 - bewaking · 165
 - manager · 256, 393
 - planning · 164
 - realisatie · 165
 - sturing · 165
- oplevertijd · 116, 280
- oplosgroep · 260, 335, 454, 460
- oplossingsalternatief · 165
- oplossingsrichting · 168
- oplostijd · 49, 93, 101, 122, 208, 244, 256, 297, 300, 327, 349
- opslag · 137, 175, 191, 247
 - capaciteit · 175, 192, 198, 201, 202, 203, 249
 - percentage · 214
 - ruimte · 118
 - service · 176, 329
- organisatie · 502
 - beleid · 159, 169
 - doel · 159, 271
 - dynamiek · 437
 - ontwikkeling · 167
 - principe · 282
 - structuur · 282
 - type · 278, 282, 285
 - verandering · 5, 273, 435
 - vorm · XXVIII, 158
- Organization Cycle Management · Zie OCM
- OSW · 344, 345
- OTAP · 251, 253, 254, 263, 450, 471
- OTAP-governance · 252
- OTAP-omgeving · 100, 252, 263, 283
- OTAP-service · 173
- outcome · 43, 142
- outsourcen · 18
- outsourcing · 157, 341, 343
- outsourcingstrategie · 365
- outtasking · 157
- Overeengekomen Specifieke Werkzaamheden · Zie OSW

overeenkomst · 7, 73, 75, 76, 77, 81, 85,
91, 155, 379, 380, 383, 394, 446
overmacht · 76, 82, 84, 85, 86, 88, 89
overzichtelijkheid · 222

P

Pascoe-Samson · 439
PAT · 450
patch · 135, 137, 216, 253, 254, 460, 464
patchnummer · 464
patchpanel · 137
Pattern of Business Activity · Zie PBA
PBA · 42, 43
PDCA · 269, 272, 273, 317, 472
performance · XXVI, 165, 173, 177, 187,
189, 190, 209, 214, 220, 229, 237, 238,
250, 256, 259, 262, 263, 280, 299, 302,
327, 328, 329, 330, 332, 336, 338, 347,
368, 373, 374, 389, 397, 462
- eis · 407
- incident · 286
- management · 141
- norm · 188, 189, 221
- prestatie-indicator · 209
- probleem · 302
- stresstest · 220
- verlies · 330
Performance Stress Testplan · Zie PST
perspectief
- financieel · 53, 232, 442
- innovatie · 53, 232, 442
- intern · 53, 232, 442
- klant · 53, 232, 442
PI · 51, 52, 181, 281, 299, 359, 368, 407,
442, 445, 450, 472
PID · 274, 450, 472
piek · 259
- belasting · 204, 220, 327, 462
- gebruik · 249
- moment · 259, 374
- periode · 101
pipeline · 418
PIR · 450, 460, 468, 472
Plan-Do-Check-Act · Zie PDCA
plateau · 275
plateauplanning · 275
plusafspraken · 234
pluspakket · 107, 110, 111, 213, 233, 234,
235, 236
PM · 349
PoC · 450
portabiliteit · 222, 224
portfolio · 81, 108, 143, 153, 408, 416
- afspraak · 362
- beheer · 100
- beleid · 167
- management · 108, 159, 307, 363
- niveau · 159
- plan · 158
- planning · 169
Post Implementation Review · Zie PIR

predictief · 78
prestatie
- afspraak · 11, 17, 72, 75, 76, 77, 79,
91, 122, 187, 217, 255, 280
- beheer · 460, 469
- eenheid · 19
- indicator · 4, 53, 55, 76, 84, 92, 93,
107, 109, 132, 160, 187, 207, 211,
214, 227, 228, 230, 239, 255, 263,
308, 344, 408, 429, 444
- kenmerk · 249
- management · 163
- niveau · 224, 459
- norm · 49, 75, 84, 91, 110, 256
- rapportage · 414
Prestatie-Indicator · Zie PI
prijs · 49, 85, 86, 88, 104, 105, 110, 122,
123, 133, 144, 163, 213, 214, 230, 349,
465
- beleid · 37, 103, 104, 105, 106, 162,
460
- berekening · 100, 103, 105, 106, 213,
456
- garantie · 87, 89
- opbouw · 103, 104, 105, 106
- prestatieverhouding · 146, 463
- stelling · 110, 141, 213, 405
- strategie · 131, 133, 214
- verhoging · 348
- vermindering · 105
Prince2 · 279
principe · 33, 344, 441, 446
prioriteit · 99, 100, 101, 144, 149, 163,
197, 198, 199, 200, 202, 243, 244, 256,
276, 343, 387, 455, 461, 469
prioriteitcode · 243
prioriteitstelling · 297
prioritiseren · 244, 245
Pro Memory · Zie PM
proactief · 78, 297, 328, 330, 380, 398,
399
proactief beheer · 147, 335, 410
proactief problem management · 99, 199,
461, 469
proactieve
- change · 161
- maatregel · 148
- werking · 150
proactiviteit · 410
probleem · 19, 34, 110, 184, 197, 198,
243, 245, 256, 280, 296, 314, 349, 350,
462, 469
- analyse · 150, 202
- beheersing · 469
- gebied · 125
- identificatie · 245
- lokalisatie · 35
- registratie · 245
- stelling · 125, 126, 127
problem management · 99, 146, 330, 446,
469
procedure · 5, 6, 13, 16, 19, 20, 33, 50,
65, 67, 70, 72, 76, 82, 91, 93, 95, 96,

- 98, 99, 113, 114, 115, 124, 131, 132, 140, 154, 156, 184, 194, 197, 218, 219, 242, 245, 271, 273, 278, 281, 282, 283, 284, 286, 287, 292, 299, 304, 305, 306, 343, 395, 405, 416, 445, 449, 454, 458, 461, 462, 471
- afspraak · 95
- beschrijving · 243
- demarcatie · 74, 97, 102, 122, 131, 242, 343
- indeling · 244
- naam · 292
- niveau · 95, 131, 241, 314, 342, 343, 353, 446
- nummering · 292
- wijziging · 95
- proces · XXVI, XXVII, XXVIII, 1
 - aansturing · 283
 - activiteit · 278, 284
 - afspraak · 95, 148, 387, 388, 389
 - audit · 270, 309, 429, 445, 453
 - auditor · 445
 - beheerder · 461, 469
 - belegging · 281, 289, 290, 291, 292, 405, 407, 409, 424
 - benadering · 37
 - beschrijving · 98, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 298, 317
 - bijstelling · 6, 313, 318
 - blauwdruk · 343
 - controle · 6
 - coördinator · 424, 425
 - delegatie · 34
 - demarcatie · 74, 97, 122, 123, 131, 241, 314, 343, 344
 - demarcatietechniek · 98
 - doel · 55, 123, 187, 270, 271, 281, 284, 287, 288, 289, 305, 399, 401, 402, 430, 444, 445, 453
 - eigenaar · 1, 241, 280, 281, 284, 285, 286, 287, 290, 308, 361, 401, 424, 425, 445
 - eigenaarschap · 400
 - flow · 124, 425, 445
 - functionaliteit · 26, 434
 - georiënteerd · 49, 231
 - inrichting · XXVII, 1, 5, 267, 270, 272, 273, 276, 278, 289, 297, 305, 306, 309, 313, 317, 318, 401, 404, 411, 425, 427, 431, 441, 442, 445
 - inrichtingstappenplan · 317
 - kwaliteit · 193
 - manager · 1, 219, 220, 241, 281, 284, 287, 290, 293, 297, 313, 315, 318, 321, 399, 401, 416, 424, 427, 428, 445
 - managerschap · 400
 - matig · XXVIII, 15, 267, 283, 284
 - model · 49, 139
 - monitoring · 307
 - niveau · 95, 193, 241, 314, 343, 446
 - norm · 49
 - ontwerp · 70, 98, 194, 219, 267, 270, 271, 273, 275, 279, 280, 281, 284, 285, 287, 289, 290, 291, 298, 305, 307, 399, 405, 409, 445
 - ontwerptemplate · 289
 - oriëntatie · 2, 49
 - planning · 273, 278, 279
 - rapportage · 284, 445
 - requirement · 284
 - review · 6, 197, 199, 270, 306, 429, 445, 462
 - template · 405
 - verbeteractiviteit · 315, 318
 - verbetering · 289, 305, 313, 414, 427
 - verbeterplan · 311, 361
 - verrichting · 6, 299
 - view · XXVI, XXVIII, 1, 2, 13, 21, 35, 37, 48, 51, 52, 59, 74, 75, 80, 139, 170, 187, 231, 263, 387
 - volwassenheid · XXVII, 447
 - volwassenheidmeetlat · 306
- product
 - afspraak · 11, 387, 411
 - catalogus · 49, 80, 93
 - classificatiemodel · 4, 19, 135
 - klasse · 4, 191
 - norm · 49
 - oriëntatie · 12, 49, 59
 - portfolio · 46, 122, 123, 124, 233, 234, 257, 280, 315, 361
 - view · 48, 51, 52, 59, 74, 80, 135, 187, 191, 231, 387
- productie
 - data · 251
 - middel · 445, 446, 454, 456, 462
 - proces · 53, 70, 153, 359
- Productie Acceptatie Testplan · Zie PAT
- profit
 - center · 104, 105, 213
 - centeraanpak · 213
 - centerbenadering · 213
- programma · 163, 380, 457
 - beheer en distributie · 148, 166
 - bibliotheek · 456
 - documentatie · 165
 - niveau · 400
 - omweg · 87, 99
- Programma van Eisen · Zie PVE
- programmatuur · 149, 165, 175, 176, 223, 252, 342, 397, 442, 447, 459
- programmatuuruitgave · 461
- project · 32, 33, 54, 73, 83, 126, 178, 179, 275, 280, 288, 294, 296, 299, 301, 302, 315, 321, 337, 338, 381, 401, 408, 438, 442, 463
 - aanpak · 283
 - brief · 274, 279, 302
 - leider · 342
 - management · 307
 - management tool · 288
 - manager · 297
 - matig · 126, 291
 - niveau · 400

- organisatie · 125, 126, 179, 180, 274
- plan · 286, 405
- rapportage · 126
- voorstel · 383

Project Initiation Document · Zie PID
 Projected Service Availability · Zie PSA
 PProjects IN Controlled Environments 2 ·
 Zie Prince 2
 Proof of Concept · Zie PoC
 PSA · 450, 472
 PST · 450
 pullactie · 329
 pullmethode · 330
 pushactie · 329
 pushmethode · 330
 PVE · 450

Q

QCA · 424, 427, 468, 472
 quality assurance · 468
 quality control · 399
 Quality Control & Assurance · Zie QCA
 quality mission statement · 124
 quality of service · 230
 quick fix · 459, 465
 quick win · 275, 276

R

raamcontract · 157, 169
 raamwerk · 34, 309, 441
 Radio Frequency IDentification · Zie RFID
 rangorderegeling · 78, 85
 rapportage · XXVI, 5, 29, 55, 66, 73, 79,
 80, 83, 84, 95, 98, 101, 102, 110, 124,
 132, 146, 151, 160, 197, 219, 230, 258,
 259, 263, 280, 285, 287, 303, 321, 345,
 350, 367, 370, 372, 373, 387, 391, 399,
 405, 408, 409, 412, 422, 429, 445, 455
 - doeleinden · 176
 - doelgroep · 255, 256
 - frequentie · 109, 255, 256
 - functie · 233, 256
 - functionaliteit · 176, 347
 - interface · 307
 - lay-out · 5, 255, 258, 279
 - lijn · 279, 284, 287, 292, 427
 - periode · 105, 430
 - service · 177
 - template · 65, 421
 - tool · 138
 - vorm · 255, 257
 RASCI · 292, 293, 343, 424, 425, 426,
 450, 472
 - indeling · 248
 - rol · 425
 - schema · 121
 - tabel · 282, 284, 425
 - techniek · 5
 - uitleg · 248

- waarden · 282

reactietijd · 87, 215, 216, 256, 297
 Real User Monitoring · Zie RUM
 realtime · 21
 realtime-besturing · 374
 rechten · 85, 86, 87, 136, 175, 178, 278,
 282, 332, 379, 434
 rechtsgeldig · 88
 recovery · 99, 116, 119
 - center · 213
 - ontwerpcriteria · 161
 - plan · 161
 - techniek · 216
 referentiearchitectuur · 397, 400, 442, 446
 referentiemodel · 22, 441
 regelgeving · 217, 223
 regelkring · 403, 404
 regie
 - functie · 29, 33
 - voerder · 375, 403, 443
 - voering · 35, 59, 152, 321, 341, 342,
 343, 351, 365, 366, 367, 375, 438
 - voeringsarchitectuur · 375
 - voeringstrategie · 366
 registratie
 - functie · 233
 - tool · 136, 243, 323
 - wijze · 243
 rekencentrum · 33, 171, 172, 191, 230,
 350, 372, 373, 375, 457
 rekencentrumfunctie · 172, 374
 relatiebeheer · 145
 release · 104, 127, 145, 166, 187, 191,
 208, 247, 253, 404, 457, 461, 463, 464
 - and deployment management · 146
 - beheer · 174
 - beleid · 161, 462
 - kalender · 404
 - line · 83
 - management · 33, 34, 140, 149, 203,
 216, 391, 446
 - manager · 462
 - nummer · 464
 - plan · 462
 - policy · 247, 469
 - tijden · 168
 - unit · 462, 470
 reorganisatie · 275, 298
 reparatietijd · 87, 216, 468
 Request For Change · Zie RFC
 Request For Information · Zie RFI
 Request For Proposal · Zie RFP
 Request For Quotes · Zie RFQ
 request fulfilment · 146, 147
 requirement · 220, 292, 306, 307, 308,
 399, 409, 429, 430, 447
 - definitie · 430
 - formaat · 308
 - meting · 429
 - nummer · 292
 - review · 429
 Requirement Management Overleg · Zie
 RMO

- reserve-onderdeel · 456
 - resilience · 470
 - resource · 37, 39, 136, 150, 329
 - begroting · 91
 - beslag · 328, 331
 - gebruik · 330
 - gedrag · 222, 225
 - management · 400
 - meting · 336
 - monitoring · 329
 - plan · 163
 - planning · 91, 92, 94, 145, 156, 427
 - verbruik · 165
 - Responsible · Zie RASCI
 - Responsible, Accountable, Supportive, Consulted, Informed · See RASCI
 - responsiesnelheid · 222
 - responstijd · 369, 370
 - restore · 253, 457
 - restoretest · 99
 - restoretijd · 216
 - resultaat
 - verantwoordelijk · 297, 410
 - verantwoordelijkheid · 409, 419
 - verplichting · 75, 78, 82, 157, 190, 380, 400
 - Return On Investment · Zie ROI
 - review · 6, 71, 124, 161, 267, 271, 287, 288, 292, 305, 306, 307, 308, 309, 311, 313, 314, 318, 399, 430, 434, 445, 462
 - basis · 305
 - bevinding · 305
 - methode · 279, 288
 - presentatie · 305, 308
 - procedure · 245
 - punt · 315
 - rapportage · 305, 308
 - resultaat · 290
 - steekproef · 308
 - uitvoering · 308
 - verbeterpunt · 313, 315
 - verslag · 306, 313
 - vraag · 314
 - revolutionair · 274
 - RFC · 115, 146, 200, 203, 243, 246, 253, 254, 294, 383, 450, 453, 455, 456, 470, 472
 - categorie · 246
 - gegevens · 246
 - traject · 445
 - RFI · 243
 - RFID · 137
 - RFP · 346, 472
 - RFQ · 416, 450
 - richtinggevende
 - beheerprocessen · 24, 26
 - clusters · 24
 - kaders · 442
 - processen · 151
 - richtlijn · 78, 144, 155, 157, 163, 169, 347, 348, 441, 443
 - Right to Audit · Zie RTA
 - risico · 51, 54, 55, 71, 83, 107, 152, 165, 179, 188, 189, 191, 208, 214, 215, 216, 218, 246, 276, 281, 285, 302, 307, 337, 338, 344, 347, 348, 353, 368, 370, 375, 412, 427, 438, 441, 444, 453, 462
 - analyse · 46, 161, 165, 279, 337, 338, 361, 454
 - beheer · 33, 145, 189, 338, 341, 454
 - factor · 51, 187
 - gebied · 189
 - management · 337
 - profiel · 163
 - reductiemaatregel · 161
 - sessie · 306
 - RMO · 472
 - robot · 303, 330, 331, 332, 389
 - robotfunctie · 373, 374
 - robotmeting · 330
 - robuustheid · 222
 - ROI · 162
 - round-trip-time · 372
 - RTA · 345
 - RUM · 323, 333, 335, 336, 365, 450
 - alternatieven · 374
 - functies · 332
 - monitorarchitectuur · 332
 - monitorfunctionaliteit · 333
 - oplossing · 330, 331, 332, 334
 - tool · 336
-
- ## S
- SAAS · 314, 450
 - SAAS-leverancier · 67
 - Sarbanes OXley · Zie SOX
 - SAS-70 · 344, 345, 351
 - SAS-70 type I / type II · Zie SAS-70
 - SBB · 46, 171, 207, 383, 450
 - laag · 47, 173
 - plaat · 46
 - structuur · 391
 - SBB-A · 179
 - SBB-Applicatie · Zie SBB-A
 - SBB-I · 384, 385
 - SBB-Infrastructuur · Zie SBB-I
 - scenario · 275
 - schaalbaar · 301
 - schaalbaarheid · 174, 220
 - schade · 410
 - schadebepaling · 87
 - schadeclaim · 315
 - scharnier · 437
 - scharnierfunctie · 444
 - schematechniek · 446
 - scoreboard · 303
 - scorekaart · 6, 357, 359, 360
 - selfassessment · 309
 - service · 37
 - afspraak · XXVIII, 3, 7, 11, 46, 79, 132, 140, 158, 211, 227, 233, 237, 282, 291, 301, 321, 341, 399, 413
 - assets · 39

- attribuut · 412
- based · 228
- beleid · 107, 108
- benadering · 48, 59, 308
- beschrijving · 73, 75, 78, 79, 101, 107, 113, 144, 247, 383
- catalogue management · 144
- catalogus · 3, 8, 16, 18, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 75, 78, 84, 86, 107, 110, 131, 233, 239, 270, 295, 380, 428
- categorie · 47
- component · 413
- decompositie · 50, 131, 149
- definitie · 109, 114, 117, 118, 433, 435
- delivery set · 446
- design · 40, 143
- desk · XXVI, 15, 27, 56, 66, 91, 95, 108, 118, 132, 137, 148, 184, 187, 196, 197, 203, 204, 215, 234, 236, 238, 243, 260, 288, 300, 314, 323, 326, 353, 387, 405, 420, 425, 442, 457, 460, 461, 463, 464, 467, 468, 469
- desktool · 108, 139, 140, 257, 301, 326, 327, 350, 408, 421
- domein · 79, 383
- duur · 114
- eenheid · 387
- gebruik · 119
- georiënteerd · 2, 49, 232, 411
- gericht · 349, 399
- hiërarchie · 4, 117, 118, 131, 144, 181, 185, 220, 299, 300, 402, 418
- hiërarchiemodel · 291
- item · 387
- kosten · 193
- laag · 45, 171, 174
- lagenmodel · 183, 185, 326
- level · 5, 74, 75, 91, 131, 132, 139, 140, 194, 227, 229, 231, 232, 237
- level management · 446
- level manager · XXVIII, 1, 15, 29, 38, 54, 81, 108, 155, 211, 243, 256, 267, 281, 285, 287, 298, 321, 340, 417, 430
- levenscyclus · 37, 70, 146
- locatie · 115
- management · 38
- manager · 1, 82, 122, 248, 281, 293, 393
- meting · 288, 336, 413
- monitoring · 33, 249
- niveau · 17, 75, 229, 290, 367, 373, 402
- norm · XXVI, 22, 37, 55, 65, 67, 73, 101, 111, 132, 140, 148, 174, 187, 227, 229, 249, 262, 284, 297, 315, 326, 330, 336, 348, 366, 391, 407, 421
- normafwijking · 333
- offerings · 184
- onderhoudstijd · 78, 380
- openingstijd · 76, 380
- operation · 40, 146
- option · 43
- organisatie · 107, 108, 109, 112, 122, 123, 462
- oriëntatie · 2, 12
- overleg · 76, 81, 92, 97, 101, 256, 303, 381, 391, 393, 394
- package · 41, 42, 44, 463
- pakket · 5, 74, 107, 110, 111, 112, 131, 132, 227, 233, 234, 239, 263
- pakketindeling · 5
- portaal · 81, 257, 314
- portfolio · 37, 45, 122, 123, 124, 142, 143, 162, 233, 234, 257, 280, 315, 417
- prijs · 123
- provider · 146
- rapportage · 261, 284, 286, 391, 421
- requirement · 113, 158, 299
- SLA · 110, 111, 132, 228, 233, 234, 235
- specificatie · 145
- strategie · 142
- strategy · 40, 142
- structuur · 45
- subscriber · 183
- support set · 446
- tekortkoming · 125
- tijd · 109
- transition · 40, 145
- typen · 41
- uren · 94, 115
- validation and testing · 146
- verlening · XXVI, 14, 32, 37, 56
- view · XXVI, XXVIII, 2, 20, 37, 48, 51, 59, 75, 171, 187, 207, 231, 263, 387
- window · 56, 79
- Service Improvement Programme · Zie SIP
- service level
 - brons · 109, 229, 463
 - goud · 109, 229, 463
 - zilver · 109, 229, 463
- Service Level Agreement · See SLA
- Service Level Requirement · Zie SLR
- Service Provision Agreement · Zie SPA
- Service Quality Plan · Zie SQP
- serviceability · 468
- Single Point of Contact · Zie SPOC
- Single Points Of Failure · Zie SPOF
- SIP · 3, 17, 66, 70, 74, 125, 126, 131, 132, 248, 250, 288, 304, 306, 410, 422, 423, 428, 450, 463, 469, 472
- SIP-analyse · 100
- SIP-checklist · 127
- SLA · 74, 131, 446, 450, 472
 - afspraak · 4, 5, 16, 35, 81, 91, 141, 142, 148, 149, 150, 155, 156, 173, 233, 257, 330, 372
 - bewaking · 78
 - checklist · 84
 - domein · 75
 - monitoring · 159
 - monitorvoorziening · 262

- norm · 32, 33, 49, 52, 54, 71, 75, 81, 95, 121, 139, 150, 172, 230, 290, 302, 323, 361, 372, 445
- normafwijking · 146, 292, 367
- rapportage · 5, 35, 105, 140, 172, 211, 257, 290, 323, 329, 336, 353, 367, 372, 413
- structuur · 227, 228, 229, 234, 235, 270, 301, 362, 409, 419
- template · 98, 348, 379, 430
- view · XXVIII, 4, 5, 17, 187
- SLP · 37, 463
- SLR · 15, 16, 18, 66, 67, 68, 70, 409
- SMART · 53, 281, 402, 414, 446, 450, 472
- SMART-doel · 359, 402, 435
- SMART-doelstelling · 53
- SOA · 438, 450, 472
- SOAP · 444, 450
- software · 50, 83, 105, 111, 136, 137, 140, 161, 174, 178, 179, 208, 216, 219, 220, 221, 230, 247, 251, 283, 331, 344, 372, 373, 388, 459, 464
 - analyse · 216
 - fout · 216, 224
 - gebrek · 370
 - item · 456, 461, 469
 - kwaliteit · 5
 - leverancier · 207
 - licentie · 76, 82, 83, 161, 389, 397
 - licentierechten · 397
 - ontwikkelproces · 281
 - pakket · 137
 - product · 83, 203, 223, 224, 225, 388
 - release · 469
 - storing · 463
 - verstoring · 216
- Software As A Service · Zie SAAS
- sourcecode · 87, 136, 178
- sourcecode checker · 136
- sourcecode kwaliteit · 191
- SOX · 256, 438, 450
- SPA · 67
- spec sheet · 3, 66, 67, 72, 113, 117
- specificatie · 3, 16, 51, 66, 87, 114, 118, 145, 146, 149, 150, 155, 165, 168, 380, 391
- Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden · Zie SMART
- specifieke acceptatiecriteria · 441
- SPOC · 243, 402, 450, 472
- SPOF · 250, 472
- SQP · XXVI, 3, 6, 17, 67, 68, 70, 71, 73, 74, 119, 121, 122, 123, 124, 131, 132, 267, 271, 279, 289, 311, 313, 314, 315, 318, 411, 427, 428, 450, 472
 - doel · 121
 - paragraaf · 313
 - template · 313
- SQP-bewaking · 315
- stabiliteit · 222, 224
- standaard · 19, 34, 76, 79, 82, 110, 117, 119, 163, 167, 219, 220, 224, 326, 327, 342, 347, 348, 349, 397, 435, 455
 - change · 21, 100, 102, 147, 155, 160, 164, 243, 327, 385, 455
 - operatie · 458
 - prijs · 105, 214
 - prijsafpraak · 457
 - service · 111
 - toepassingsprogrammatuur · 111
- standaardisatie · XXVIII, 227, 228, 233, 284, 362
- standaardiseren · 72, 282, 285
- stappenplan · 5, 55, 183, 267, 317, 347
- status
 - bewaking · 98, 100
 - informatie · 255, 256, 257, 328
 - rapportage · 169
- steekproef · 197, 199, 200, 307, 308, 332, 374, 430
- steekproefsgewijs · 102
- storing · 188, 225, 397, 453, 457, 458, 459, 461, 463, 464, 465
- storings
 - duur · 188
 - melding · 458
 - vrij · 468
- strategie · 2, 24, 35, 53, 56, 151, 152, 153, 157, 159, 161, 167, 211, 213, 274, 298, 317, 359, 394, 411, 442
- strategy management for IT services · 142
- structureringslag · 441
- succesfactor · 5, 297, 407
- supplier management · 145
- support · 22, 26, 32, 79, 145, 436, 464
 - desk · 455
 - informatie · 127
 - organisatie · 124, 141
 - proces · 125, 414
 - remote · 215
 - set · 139
 - tijd · 78, 109
- supporting service · 457
- Supportive · Zie RASCI
- swimminglane · 282, 284, 287, 292, 425, 426, 446
- systeem · 14, 78, 174, 189, 223, 224, 225, 249, 302, 454
 - beheer · 33, 66, 91
 - documentatie · 165
 - meting · 375
 - monitorfunctie · 325
 - monitorinformatie · 375
 - monitoring · 325
 - monitorproduct · 375
 - monitorvoorziening · 375
 - monitoring · 375
 - niveau · 371
 - ontwikkeling · 33, 207
 - ontwikkelingstraject · 443
 - programmatuur · 136, 174, 208, 253, 254, 375, 446
 - test · 450
- System Building Block · Zie SBB
- System Outage Analysis · Zie SOA

T

taak · 293, 297, 346, 443, 444, 447, 454, 458, 461, 463
 - beschrijving · 293, 400
 - cluster · 403, 447
 - code · 293
 - demarcatie · 74, 122, 123, 249, 250, 314, 341
 - gerichte · 447
 - model · 50, 404
 - niveau · 95, 131, 241, 263, 341, 342, 343, 351, 353
 - omschrijving · 293
 - oriëntatie · 49
 - stelling · 91, 293, 457
 - veld · 444
 - verdeling · 91, 404
 Tabaksblatt · 256, 438
 takenmodel · 98, 249, 290, 404
 Tapscot · 439
 tarief · 295
 TCO · 51, 104, 213, 230, 232, 291, 390, 405
 TCO-prijs · 110
 Technical Observation Post · Zie TOP
 Technical Reference Model · Zie TRM
 technical services · 183
 technisch beheer · 447
 tekentechniek · 446
 tekortkoming · XXIX, 71, 125, 126, 167, 224, 361, 435
 terugverdienmodel · 214
 test · 6, 27, 33, 115, 131, 133, 145, 146, 149, 155, 246, 309, 337, 341, 385, 471
 - fase · 338
 - geval · 168
 - informatie · 164
 - management · 93
 - plan · 146, 164
 - programmatuur · 166
 - resultaat · 146, 164, 165, 166
 - script · 166
 - specificatie · 165
 - strategie · 168
 - tool · 251
 - verslag · 166
 Test Management Approach · Zie TMAP
 testbaarheid · 222, 224
 testers · 179
 the 7-step improvement process · 147, 164
 The Open Group's Architecture Framework · See TOGAF
 Third Party Audit · Zie TPA
 Third Party Memorandum · Zie TPM
 throughput · 192
 tijdsduur · 94
 tijdsgedrag · 222, 225
 time-to-market · 38
 TMAP · 297, 472
 toegangs
 - beveiliging · 176, 219
 - controle · 172

 - poort · 251, 252
 - rechten · 177, 457
 toeleverancier · 82
 toepassingsprogrammatuur · 446
 TOGAF · 450
 tolerantie · 260, 270
 tolerantiegrens · 260
 TOP · 472
 top-down · 5, 274, 275, 276, 283, 298, 317
 top-down benadering · 276
 Total Cost of Ownership · Zie TCO
 TPA · 344, 345
 TPM · 344, 345
 traceerbaarheid · 221, 222, 223
 transitie · 27, 145, 154, 155
 - draaiboek · 156
 - plan · 156, 168, 315
 - transport · 169
 trend · 259, 328, 391, 395
 - analyse · 101, 164, 195, 232, 292, 330, 333, 335, 410, 414
 - breuk · 375
 - volger · 38
 - zetter · 38
 trias politica · 401
 TRM · 47
 TRM-model · 37, 47, 48

U

UC · 7, 67, 70, 73, 76, 83, 85, 92, 94, 95, 124, 132, 366, 370, 451, 457, 472
 UCMDB · 144
 uitbesteden · XXVII, 6, 17, 21, 133, 314, 321, 341, 344, 350, 351, 443
 uitbestedingstrategie · 105
 uitfasering · 167
 uitgave · IV, 213, 214, 454, 457
 uitgavebeleid · 469
 uitgave-eenheid · 470
 uitlevering · 202, 203
 uitrol · 119, 172, 203, 247, 389, 460, 461, 470
 uitrolplanning · 247
 uitrustingsniveau · 222
 uitsluiten · 88, 343, 348
 uitsluiting · 87, 125, 126, 340, 348
 uitvoeringsbeleid · 158
 uitwijk · 116, 196, 209
 - norm · 172
 - plan · 142, 172, 196
 - service · 171, 172
 - test · 165
 - voorziening · 172
 uitwijkbaarheid · 338
 unabsorbed overhead · 214
 Underpinning Contract · Zie UC
 uniformiteit · 367, 372, 400, 403
 Uninterruptible Power Supply · Zie UPS
 UnitTest · Zie UT

Universal Configuration Management Data Base · Zie UCMDB
 unskilled servicedesk · 460, 469
 upgrade · 123, 135, 167, 254
 UPS · 135
 uptime · 109, 122, 196, 216, 229, 459
 urgent · 255
 urgente change · 251, 455, 464, 470
 urgentie · 99, 100, 244, 245, 246, 255, 455, 460, 464
 urgentiecode · 243
 user profile · 42, 43
 UT · 451
 utility · 37, 42, 48, 51, 59, 143, 279

V

vaardigheid · XXVIII, 151, 285, 443, 447
 veerkracht · 222
 veilig · 54, 146, 407
 veiligheid · 37
 veiligheidsonderzoek · 398
 veiligstellen · 87, 176, 362, 458
 verander
 - manager · 298
 - paradigma · 5, 267, 273, 278, 298, 317
 - project · 344
 - traject · 145
 veranderbaarheid · 222, 224
 verantwoordelijkheidsgebied · 241
 verbeter
 - plan · 35, 59, 66, 68, 282, 306, 361
 - project · 443
 - punt · 6, 73, 121, 123, 194, 197, 199, 276, 287, 305, 308, 311, 313, 314, 315, 318, 430, 435
 verdeelsleutel · 233
 versie · 87, 99, 100, 104, 135, 140, 166, 216, 224, 239, 287, 292, 313, 381, 417, 419, 420, 423, 433, 456, 461, 464
 - beheer · 174, 177, 251, 304
 - beheertool · 135, 136, 179
 - nummer · 97, 464
 - nummering · 458
 - verschil · 83, 411
 beheer · 73
 verstoring · 17, 78, 81, 97, 101, 109, 126, 140, 148, 172, 176, 179, 184, 188, 191, 192, 196, 215, 229, 232, 255, 259, 327, 328, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 389, 393, 458, 460
 verstoringsduur · 188, 196
 vertrouwelijk · 103, 333
 vertrouwelijkheid · 87, 100, 145, 217, 303, 464, 470
 vervangbaarheid · 222, 224
 verwachting · 146, 224, 300, 306, 309, 399, 458
 verwachtingsmanagement · 300, 402, 409, 417
 verwerkingscapaciteit · 175, 207
 verzekeren · 101

verzekering · 85, 86, 87, 89, 119
 verzekerings
 - branche · 190
 - organisatie · 302
 - penningen · 88
 vetorecht · 248, 395
 vierhoekbeding · 85, 86, 88, 89
 virtuele servicedesk · 464, 470
 virus · 203, 219, 258, 389
 - bibliotheek · 221
 - checker · 221
 - preventie · 136
 - protectie · 208
 - scanner · 136
 volgzzaamheid · 222
 volwassenheid · 222, 224
 volwassenheidsdoel · 402, 445, 447
 volwassenheidsniveau · 447
 voortgangsbewaking · 99
 vulnerability · 468

W

waardecreatie · 37, 39, 143
 waardeketen · 214
 wanprestatie · 88
 warranty · 38, 42, 48, 51, 59, 143, 279
 wet · 217, 230, 285
 wetboek · 33
 wetgeving · XXVIII, 83, 87, 115, 172, 217, 321, 462
 wettelijke · 68, 71, 83, 89, 119, 256, 263, 279, 306, 321, 341, 344, 347, 351, 353, 422
 white-box · 341, 343, 344, 351, 353
 white-box benadering · 344
 wijzigbaarheid · 222
 wijzigingenbeheer · 27, 154
 wijzigingenbeheerproces · 148
 wijzigings
 - adviescommissie · 470
 - beheer · 470
 - datum · 381
 - kalender · 169, 470
 - portfolio · 167
 - procedure · 95, 96, 97, 102
 - ronde · 166
 - verzoek · 11, 21, 54, 140, 149, 168, 245, 246, 255, 256, 444, 470
 wil-kan-doe-krijg cyclus · 65, 67, 68, 69, 127
 winst · 53, 105
 - gevendheid · 53, 359
 - marge · 105, 213, 214, 456
 - percentage · 456, 468
 workaroud · 99, 164, 197, 198, 216, 243, 245, 387, 465
 workflow · 201, 203, 327, 469

X

XML · 451

Nawoord

Mijn ervaring is dat de denkbeelden die ik vastleg in een artikel of een boek zich blijven evolueren. In geval u met Service Level Agreements aan de slag gaat in uw eigen beheerorganisatie, dan raad ik u aan om even met mij contact op te nemen. Wellicht zijn er aanvullende artikelen of ervaringen op dit gebied die ik met u kan delen. Dit geldt ook omgekeerd. Als u bepaalde ervaringen hebt die een aanvulling zijn op hetgeen in dit boek is beschreven, dan nodig ik u uit om dit met mij te delen. Wellicht kan ik u dan assisteren om er een artikel over te schrijven. Tot slot zou ik het fijn vinden om u in één van mijn trainingen te ontmoeten om van gedachten te wisselen en ervaringen te delen. U kunt mij bereiken via mijn e-mail adres bartb@dbmetrics.nl.

Over de auteur



Drs. Ing. B. de Best RI is vanaf 1985 werkzaam in de ICT. Hij heeft voornamelijk bij de top 100 van het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid gewerkt. Hierbij heeft hij gedurende 12 jaar functies vervuld in alle fasen van de systeemontwikkeling, inclusief exploitatie en beheer. Daarna heeft hij zich toegelegd op het service management vakgebied. Momenteel vervult hij als consultant alle aspecten van de kennislevenscyclus van service management, zoals het schrijven en geven van trainingen aan ICT-managers en service managers, het adviseren van beheerorganisaties bij het richting geven aan de beheerorganisatie, de beheerinrichting, het verbeteren van beheerprocessen, het uitbesteden van (delen van) de beheerorganisatie en het reviewen en auditen van beheerorganisaties. Hij is op zowel HTS-niveau als Universitair niveau afgestudeerd op het behevakgebied.