

Beheren onder **Architectuur**

De kunst van het richting geven aan beheer

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

© 2017 Leonon Media

Omslagontwerp: Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen
Productie: Printforce B.V., Alphen aan den Rijn

Titel: Beheren onder Architectuur
Subtitel: De kunst van het richting geven aan beheer
Datum: 8 mei 2017
Auteur: Bart de Best
Uitgever: Leonon Media
ISBN13: 978-90-71501-91-3
Druk: Tweede druk 2017

©2017, Leonon Media

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd 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.

Alice's Adventures in Wonderland

Alice: ...Would you tell me, please, which way I ought to go from here?'

'That depends a good deal on where you want to get to,' said the Cat.

'I don't care where -' said Alice.

'Then it doesn't matter which way you go,' said the Cat.

'- so long as I get somewhere,' Alice added as an explanation.

'Oh, you're sure to do that,' said the Cat, 'if you only walk long enough.'

by Lewis Carroll
1832 - 1898
online-literature.com

Inhoudsopgave

DEEL I. CONCEPT	1
1 INLEIDING DEEL I	3
1.1 ACHTERGROND.....	3
1.2 DOELSTELLING.....	3
1.3 DOELGROEP.....	3
1.4 STRUCTUUR.....	4
1.5 LEESWIJZER.....	7
2 BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR	9
2.1 INLEIDING.....	9
2.2 TERMINOLOGIE.....	9
2.3 BEHEERARCHITECTUUR.....	16
2.4 POSITIONERING.....	19
2.5 ZAKELIJKE RECHTVAARDIGING.....	22
2.6 SAMENVATTING.....	23
3 BEA-RAAMWERK	25
3.1 INLEIDING.....	25
3.2 RICHTEN, INRICHTEN EN VERRICHTEN.....	25
3.3 BEA-RAAMWERK.....	30
3.4 ASPECTGEBIED RICHTEN.....	32
3.5 ASPECTGEBIED INRICHTEN.....	33
3.6 ASPECTGEBIED VERRICHTEN.....	35
3.7 DE ROL VAN BEHEERARCHITECTUUR.....	35
3.8 SAMENVATTING.....	36
4 BEA-BESTURING	37
4.1 INLEIDING.....	37
4.2 TOETSINGSCRITEERIA BOTERENBROOD.....	37
4.3 TOETSINGSCRITEERIA IEEE 1471-2000.....	45
4.4 SAMENVATTING.....	49
5 BEA-RELATIES	51
5.1 INLEIDING.....	51
5.2 MARKTVERKENNING.....	51
5.3 DYA.....	52
5.4 NORA.....	57
5.5 NOVIUS.....	58
5.6 TAPSCOTT.....	61
5.7 SAMENVATTING.....	63
6 SAMENVATTING DEEL I	65
DEEL II. BEST PRACTICES	69
1 INLEIDING DEEL II	71
1.1 INDELING.....	71
1.2 LEESWIJZER.....	72
2 STAP 1 – ICT-BELEID, ICT-BELEIDSPLAN	75
2.1 DEFINITIES.....	75
2.2 BESCHRIJVING.....	76
2.3 BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE.....	78
2.4 VOORBEELDEN.....	79
2.5 CHECKLIST.....	81

3	STAP 2 – ARCHITECTUURPRINCIPES	83
3.1	DEFINITIE	83
3.2	BESCHRIJVING	83
3.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIES	85
3.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	87
3.5	VOORBEELDEN	89
3.6	CHECKLIST	95
3.7	AMBITIENIVEAU	95
4	STAP 3 – ARCHITECTUURMODELLEN	97
4.1	DEFINITIES	97
4.2	BESCHRIJVING	98
4.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	99
4.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	101
4.5	VOORBEELD BLAUWDruk BPR	102
4.6	CHECKLIST	104
4.7	AMBITIENIVEAU	104
5	STAP 4 – ORGANOGRAM, FUNCTIES EN ROLLEN	105
5.1	DEFINITIES	105
5.2	BESCHRIJVING	105
5.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	107
5.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	110
5.5	CHECKLIST	110
5.6	AMBITIENIVEAU	110
6	STAP 5 – DOELEN STELLEN EN BEWAKEN	111
6.1	DEFINITIES	111
6.2	BESCHRIJVING	112
6.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	114
6.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	119
6.5	CHECKLIST	120
6.6	AMBITIENIVEAU	121
7	STAP 6 – BEHEERREQUIREMENTS	123
7.1	DEFINITIES	123
7.2	BESCHRIJVING	124
7.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	126
7.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	128
7.5	CHECKLIST	130
7.6	AMBITIENIVEAU	131
8	STAP 7 – PROCESONTWERP	133
8.1	DEFINITIE	133
8.2	BESCHRIJVING	133
8.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	135
8.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	138
8.5	CHECKLIST	139
8.6	AMBITIENIVEAU	142
9	STAP 8 – TAAKVERDELING	143
9.1	DEFINITIE	143
9.2	BESCHRIJVING	143
9.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	145
9.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	147
9.5	CHECKLIST	148
9.6	AMBITIENIVEAU	149
10	STAP 9 – PROCESINRICHTING	151
10.1	DEFINITIE	151
10.2	BESCHRIJVING	151
10.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	153

10.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	155
10.5	CHECKLIST	156
10.6	AMBITIENIVEAU	156
11	STAP 10 – MIDDELEN	157
11.1	DEFINITIES	157
11.2	BESCHRIJVING	158
11.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	160
11.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	165
11.5	CHECKLIST	167
11.6	AMBITIENIVEAU	167
12	STAP 11 – MEDEWERKERS.....	169
12.1	DEFINITIE	169
12.2	BESCHRIJVING	169
12.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	171
12.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	173
12.5	CHECKLIST	173
12.6	AMBITIENIVEAU	174
13	STAP 12 – PROCESAUDIT EN PROCESREVIEW	175
13.1	DEFINITIES	175
13.2	BESCHRIJVING	176
13.3	BEST PRACTICES IN DE BEHEERORGANISATIE	178
13.4	BEST PRACTICES IN DE PROJECTORGANISATIE	179
13.5	CHECKLIST	180
13.6	AMBITIENIVEAU	181

DEEL III. INRICHTING

1	INLEIDING DEEL III.....	185
2	VOLWASSENHEID.....	187
2.1	INLEIDING	187
2.2	MEETLAT.....	187
2.3	TOEPASSING	189
2.4	SAMENVATTING	189
3	VOLWASSENHEIDSONDERZOEK.....	191
3.1	INLEIDING	191
3.2	DOELSTELLING	191
3.3	DOELGROEP	191
3.4	MEETLAT EN MEETINSTRUMENT	191
3.5	AARD VAN HET ONDERZOEK	191
3.6	RESULTATEN	192
3.7	SAMENVATTING	195
4	AAN HET WERK.....	197
4.1	INLEIDING	197
4.2	INVOERINGSSTAPPENPLAN	197
4.3	INVOERINGSSTRATEGIEËN	201
4.4	SAMENVATTING	203
5	GEBRUIK	205
5.1	INLEIDING	205
5.2	ARCHITECTURE OF SINGLE SYSTEMS	206
5.3	INTERACTIVE ARCHITECTURE FOR EVOLUTIONARY SYSTEMS.....	206
5.4	ARCHITECTURE FOR EXISTING SYSTEMS.....	206
5.5	ARCHITECTURAL EVALUATION	207
5.6	SAMENVATTING	207

6	SAMENVATTING DEEL III.....	209
---	----------------------------	-----

DEEL IV. CASUSSEN 211

1	INLEIDING DEEL IV	213
1.1	CASUS: 'STUREN MET DE KLOK MEE'	213
1.2	CASUS: 'BUSINESS IN CONTROL'	213
1.3	CASUS: 'DRIEVOUDIG DEMAND-SUPPLY'	213
1.4	CASUS: 'REQUIREMENTS VOOR BEHEERPROCESSEN'	213
1.5	CASUS: 'VERZEKERAAR BEHEERST SOA-RISICO'S'	213
1.6	CASUS: 'PORTFOLIO MANAGEMENT'	213
1.7	CASUS: 'BPR VOERT REGIE ONDER BEHEERARCHITECTUUR'	213
1.8	CASUS: 'BEHEERARCHITECTUUR IN PROJECTEN'	214
1.9	CASUS: 'REGIEVOERING ONDER BEHEERARCHITECTUUR'	214
2	CASUS: 'STUREN MET DE KLOK MEE'	215
2.1	CONTEXT	215
2.2	PROBLEEMSTELLING	216
2.3	OPLOSSINGSRICHTING	218
2.4	CONCLUSIE	220
3	CASUS: 'BUSINESS IN CONTROL'	221
3.1	INLEIDING	221
3.2	AANPAK	221
3.3	SERVICELAGENMODEL	222
3.4	RELATIE BEA-STAPPENPLAN	226
3.5	RESULTATEN	226
4	CASUS: 'DRIEVOUDIG DEMAND / SUPPLY'	227
4.1	DE BEHEERTAKEN VAN BPR	228
4.2	BASISPRINCIPE	228
4.3	DRIEVOUDIGE DEMAND / SUPPLY INVULLING	229
4.4	INTEGRATIEKNELPUNTEN	231
4.5	ORGANISATIEBLAUWDRIK	233
4.6	TOELICHTING	233
4.7	AFSLUITING	234
5	CASUS: 'REQUIREMENTS VOOR BEHEERPROCESSEN'	235
5.1	CONTEXT	235
5.2	PROBLEEMSTELLING	236
5.3	OPLOSSINGSRICHTING	237
5.4	TOEPASSING	240
5.5	ROLLEN	242
5.6	CONCLUSIE	243
6	CASUS: 'VERZEKERAAR BEHEERST SOA-RISICO'S'	245
6.1	INLEIDING	245
6.2	ACHTERGROND	246
6.3	ACCEPTATIEPROCEDURE	247
6.4	BEST PRACTICES	253
7	CASUS: 'PORTFOLIO MANAGEMENT'	255
7.1	INLEIDING	255
7.2	BSM PROJECT AANPAK	256
7.3	FUNCTIONALITEIT	258
7.4	BEST PRACTICES	258
7.5	LESSONS LEARNED	264
8	CASUS: 'BPR VOERT REGIE ONDER BEHEERARCHITECTUUR'	265
8.1	INLEIDING	265

8.2	DE BV BSN	265
8.3	PROBLEEMSTELLING	266
8.4	ARCHITECTUURBENADERING.....	267
8.5	OPLOSSING	272
8.6	ALTERNATIEVEN.....	274
8.7	ERVARINGEN	275
8.8	TOEKOMSTIGE OPTIES.....	276
8.9	LESSONS LEARNED	276
8.10	CONCLUSIE.....	276
9	CASUS: 'BEHEERARCHITECTUUR IN PROJECTEN'	277
9.1	INLEIDING	277
9.2	BUSINESS CASE.....	278
9.3	BEHEERARCHITECTUUR IN PROJECTEN	278
9.4	RICHTEN: HET ICT-BELEID (1)	278
9.5	RICHTEN: ARCHITECTUURPRINCIPES (2)	279
9.6	RICHTEN: ARCHITECTUURMODELLEN (3)	279
9.7	INRICHTEN: ORGANOGRAM, FUNCTIES EN ROLLEN (4).....	280
9.8	INRICHTEN: DOELEN (5) EN BEHEERREQUIREMENTS (6)	280
9.9	INRICHTEN: PROCESONTWERP (7)	281
9.10	INRICHTEN: TAAKVERDELING (8)	282
9.11	INRICHTEN: PROCESINRICHTING (9)	282
9.12	VERRICHTEN: MIDDELEN (10)	282
9.13	VERRICHTEN: MEDEWERKERS (11).....	283
9.14	VERRICHTEN: AUDIT EN REVIEW (12).....	283
9.15	LESSONS LEARNED	283
10	CASUS: 'REGIEVOERING ONDER BEHEERARCHITECTUUR'	285
10.1	INLEIDING	285
10.2	BUSINESS CASE	286
10.3	BEHEERARCHITECTUURRAAMWERK	286
10.4	GROEI-MODEL.....	292
	DEEL V. BIJLAGEN	293
	BIJLAGE A, SELF ASSESSMENT	295
	BIJLAGE B, LITERATUURLIJST	305
	BIJLAGE C, BEGRIPPENLIJST.....	307
	BIJLAGE D, AFKORTINGEN	315
	BIJLAGE E, INDEX	319

Figuren

DEEL I - CONCEPT

FIGUUR 1-1, BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR (BEA) RAAMWERK.	5
FIGUUR 2-1, IV-ARCHITECTUUR, BRON [BOTERENBROOD 2005].	12
FIGUUR 2-2, BEHEERPARADIGMA, BRON [LOOIJEN 2014].	17
FIGUUR 2-3, RECURSIEBEGINSEL, BRON [LOOIJEN 2004].	17
FIGUUR 2-4, AFBEELDING VAN BEHEER OP HET DYA-RAAMWERK, BRON [WAGTER 2002].	19
FIGUUR 2-5, DE TWEE DIMENSIES VAN HET BEA-RAAMWERK.	20
FIGUUR 3-1, BEA-RAAMWERK.	31
FIGUUR 3-2, VERANDERPARADIGMA, BRON [ITBM 2006-1].	32
FIGUUR 3-3, VOORBEELD RASCI-SCHEMA VOOR BEHEERARCHITECTUUR.	36
FIGUUR 4-1, BEA-BESTURINGSMODEL.	39
FIGUUR 4-2, BEA-PROCES.	40
FIGUUR 4-3, BEA-INPUT-OUTPUT RELATIES.	41
FIGUUR 4-4, BOSTON CONSULTANCY MATRIX.	42
FIGUUR 4-5, CONCEPTUAL MODEL OF ARCHITECTURAL DESCRIPTION, BRON [IEEE 2007].	45
FIGUUR 4-6, PARADIGMA VAN DE LEEUW, BRON [LEEUW 1982].	46
FIGUUR 5-1, DYA-ARCHITECTUURRAAMWERK, BRON [WAGTER 2002].	53
FIGUUR 5-2, DYA ALS WERKMODEL, BRON [WAGTER 2002].	54
FIGUUR 5-3, NEDERLANDSE OVERHEID REFERENTIEARCHITECTUUR v2.0, BRON [NORA 2007].	58
FIGUUR 5-4, NOVIUS-RAAMWERK VOOR BUSINESS INFORMATIEPLANNING, BRON [BEIJEN 2002].	59
FIGUUR 5-5, DE VIJF ARCHITECTUURVIEWS VAN TAPSCOTT, BRON [TAPSCOTT 1993].	61
FIGUUR 5-6, ARCHITECTURE PLANNING PROCESS, BRON [TAPSCOTT 1993].	62
FIGUUR 6-1, BEA-RAAMWERK.	65
FIGUUR 6-2, BEA-BESTURINGSMODEL.	66

DEEL II - BEST PRACTICES

FIGUUR 1-1, IPO-SCHEMA.	71
FIGUUR 1-2, VOORBEELD RASCI-SCHEMA VOOR BEHEERARCHITECTUUR.	72
FIGUUR 2-1, PROCESSHEMA VAN STAP 1.	76
FIGUUR 3-1, PROCESSHEMA VAN STAP 2.	84
FIGUUR 3-2, TEMPLATE VOOR ARCHITECTUURPRINCIPES.	85
FIGUUR 3-3, NORA / NORTON NOLAN.	87
FIGUUR 4-1, PROCESSHEMA VAN STAP 3.	98
FIGUUR 4-2, HOOFDSTAPPEN IN HET ACCEPTATIEMODEL, BRON [ITBM 2007-9].	102
FIGUUR 4-3, BLAUWDRIJKMODEL BPR, BRON [ITBM 2006-10].	103
FIGUUR 5-1, PROCESSHEMA VAN STAP 4.	106
FIGUUR 6-1, PROCESSHEMA VAN STAP 5.	112
FIGUUR 6-2, KETENBESTURINGSMODEL, BRON [TITM 2008-1].	118
FIGUUR 7-1, RELATIE TUSSEN BEHEERREQUIREMENTS EN ACCEPTATIECRITERIA.	124
FIGUUR 7-2, PROCESSHEMA VAN STAP 6.	125
FIGUUR 7-3, ACCEPTATIEMODEL, BRON [ITBM 2007-9].	130
FIGUUR 8-1, PROCESSHEMA VAN STAP 7.	134
FIGUUR 8-2, VOORBEELD PROCEDUREDEMARCATIE.	139
FIGUUR 8-3, VOORBEELD SWIMMINGLANE.	141
FIGUUR 9-1, PROCESSHEMA VAN STAP 8.	144
FIGUUR 9-2, TAKENMODEL.	147
FIGUUR 10-1, PROCESSHEMA VAN STAP 9.	152
FIGUUR 10-2, IMPACT EN URGENTIE.	154
FIGUUR 11-1, PROCESSHEMA VAN STAP 10.	158
FIGUUR 11-2, MONITORLAGENMODEL, BRON [BEST 2015].	160
FIGUUR 11-3, OBJECTCLASSIFICATIE, BRON (E.A. POL, A.T. BEZEMER, R.F.E. VAN BRUCHEM).	166
FIGUUR 12-1, PROCESSHEMA VAN STAP 11.	170
FIGUUR 13-1, PROCESSHEMA VAN STAP 12.	177

DEEL III - INRICHTING

FIGUUR 2-1, MEETLAT, BRON WWW.OGC.UK.	188
FIGUUR 3-1, VOLWASSENHEID VAN BEHEERARCHITECTUUR, BRON [ITBM 2007-10].	192
FIGUUR 4-1, KWALITEITSWIEL, BRON [DEMING 1986].	198

DEEL IV - CASUSSEN

FIGUUR 2-1, BALANCED SCORECARD, BRON [KAPLAN 2000].	216
FIGUUR 2-2, VOORBEELD INVULLING KLANT PERSPECTIEF.	216
FIGUUR 2-3, DE VIER FOCUSGEBIEDEN, BRON [HARDJONO 1995].	217
FIGUUR 2-4, MOSCoW.	218
FIGUUR 2-5, BESTURINGSMODEL, BRON [TITM 2008-1].	219
FIGUUR 3-1, SERVICELAGENMODEL.	222
FIGUUR 3-2, BUSINESS SERVICE.	222
FIGUUR 3-3, SERVICE SUBSCRIBER.	223
FIGUUR 3-4, CUSTOMER.	223
FIGUUR 3-5, SERVICE OFFERING.	223
FIGUUR 3-6, TECHNICAL SERVICE.	223
FIGUUR 3-7, RESOURCE.	223
FIGUUR 3-8, STAPPEN 1, 2, 3 EN 4 VAN HET SERVICELAGENMODEL.	224
FIGUUR 3-9, STAPPEN 5 EN 6 VAN HET SERVICELAGENMODEL.	225
FIGUUR 4-1, DRIEVOUDIG BEHEERMODEL, BRON [LOOIJEN 2014].	228
FIGUUR 4-2, DRIEVOUDIG DEMAND / SUPPLY MODEL.	229
FIGUUR 4-3, GELAAGD DEMAND / SUPPLY MODEL.	230
FIGUUR 4-4, DRIEVOUDIG DEMAND / SUPPLY MATRIX.	230
FIGUUR 4-5, BLAUWDRIK BPR.	232
FIGUUR 5-1, BEHEERPROCESKETEN.	236
FIGUUR 5-2, BEHEREN ONDER ARCHITECTUUR (BEA)-STAPPENPLAN.	237
FIGUUR 5-3, RELATIE TUSSEN BEHEERREQUIREMENTS EN ACCEPTATIECRITERIA.	238
FIGUUR 6-1, LAGENARCHITECTUUR VAN INTERPOLIS APPLICATIES.	246
FIGUUR 6-2, GSA-STAPPENPLAN.	247
FIGUUR 6-3, GSA-STAP 1.2, APPLICATIEBEELDVORMING.	248
FIGUUR 6-4, GSA-STAP 2.1, USE CASES VERSUS SYSTEM BUILDING BLOCKS.	249
FIGUUR 7-1, BSM-DOCUMENTEN.	257
FIGUUR 7-2, PoC-DOCUMENTEN.	258
FIGUUR 7-3, MONITORLAGENMODEL, BRON [BEST 2015].	259
FIGUUR 7-4, INFRASTRUCTUUR MONITORDOMEIN.	261
FIGUUR 7-5, FUNCTIONEEL ONTWERP.	262
FIGUUR 7-6, PORTFOLIO MAPPING OP FUNCTIONALITEITEN.	263
FIGUUR 7-7, TOOLFUNCTIONALITEIT PER INFRASTRUCTUUROBJECT.	263
FIGUUR 8-1, ARCHITECTUURPLAAT VAN DE BV BSN.	266
FIGUUR 8-2, BESTURINGSMODEL.	269
FIGUUR 8-3, ORACLE REAL USER EXPERIENCE INSIGHT, BRON [ITBM 2008-7].	272
FIGUUR 10-1, TAKENMODEL.	290

Tabellen

DEEL I - VIEWS

TABEL 2-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: EIGENAARSCHAP.	15
TABEL 3-1, AFBEELDING OP DE VOLWASSENHEIDSFASEN VAN HET INK-MANAGEMENTMODEL.	26
TABEL 3-2, IT ARCHITECTURE MATURITY MODEL (AMM) BRON [METAGROEP 1998].	28
TABEL 4-1, DE MIJLPALLEN VAN HET BEHEERARCHITECTUURPROCES.	41
TABEL 5-1, ARCHITECTUURRAAMWERKEN, -STANDAARDEN EN -AANPAKKEN.	52
TABEL 5-2, DYA AFBEELDING OP DE IEEE STD 1471.	55
TABEL 5-3, NOVIUS-AFBEELDING OP DE IEEE STD 1471.	60
TABEL 5-4, TAPSCOTT - CASTON AFBEELDING OP DE IEEE STD 1471.	63

DEEL II - BEST PRACTICES

TABEL 2-1, BELEIDSUITGANGSPUNTEN VANUIT FUNCTIONEEL BEHEER.	82
TABEL 2-2, BELEIDSUITGANGSPUNTEN VANUIT APPLICATIEBEHEER.	82
TABEL 3-1, HERKOMST ARCHITECTUURPRINCIPES.	86
TABEL 3-2, TYPEN ARCHITECTUURPRINCIPES.	86
TABEL 3-3, IDENTIFICATIE VAN DE ARCHITECTUURPRINCIPES.	87
TABEL 3-4, ARCHITECTUURPRINCIPE: MARKTCONFORMITEIT.	89
TABEL 3-5, ARCHITECTUURPRINCIPE: BEHEERDOMEINEN.	90
TABEL 3-6, ARCHITECTUURPRINCIPES PER BEA-STAP.	94
TABEL 3-7, PROCEDURELE CHECKPUNTEN.	95
TABEL 3-8, ARCHITECTUURPRINCIPE CHECKPUNTEN.	95
TABEL 4-1, ARCHITECTUURMODELLEN.	100
TABEL 4-2, BEA-STAPPEN WAAROP DE BLAUWDRIJK BETREKKING HEEFT.	103
TABEL 5-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: TRIAS POLITICA.	108
TABEL 5-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: EENHEID VAN BESTUUR.	108
TABEL 5-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: EXTERN EIGENAARSCHAP.	109
TABEL 5-4, BEHEERDOMEINEN PER BEHEERPROCES.	109
TABEL 6-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: DOELSTELLINGEN.	115
TABEL 6-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: SMART-DOELEN.	115
TABEL 6-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: DOEL AFSTEMMEN.	116
TABEL 6-4, ARCHITECTUURPRINCIPE: BUSINESS ALIGNMENT.	117
TABEL 6-5, ARCHITECTUURPRINCIPE: TIJDIGE SLA.	120
TABEL 7-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: VERWACHTINGSMANAGEMENT.	127
TABEL 7-2, BEHEERREQUIREMENTS VOOR BEHEERPROCESSEN.	127
TABEL 7-3, RISICO'S EN ACCEPTATIECRITERIA VOOR BEHEERPROCESSEN.	127
TABEL 7-4, ARCHITECTUURPRINCIPE: RISICOBEBEERSING.	128
TABEL 7-5, ARCHITECTUURPRINCIPE: CORRELATIE BEHEERPROCESSEN.	129
TABEL 8-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: SPoC.	136
TABEL 8-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: INTERFACEBENADERING.	137
TABEL 8-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: REGELKRING.	139
TABEL 9-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: TVB-BALANS.	146
TABEL 9-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: REGIEVOERING.	146
TABEL 9-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: CORRELATIE BEHEERTAKEN.	148
TABEL 10-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: ECONOMICS OF SCALES.	153
TABEL 10-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: LCI'S.	154
TABEL 10-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: PROJECTSCOPE.	156
TABEL 11-1, SYSTEMMONITORING.	161
TABEL 11-2, APPLICATIEMONITORING.	161
TABEL 11-3, INFORMATIESYSTEEMONITORING.	162
TABEL 11-4, KETENMONITORING.	162
TABEL 11-5, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORFUNCTIONALITEIT.	163
TABEL 11-6, ARCHITECTUURPRINCIPE: CORRELATIE.	164
TABEL 11-7, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORCLASSIFICATIE.	165
TABEL 11-8, ARCHITECTUURPRINCIPE: DIENSTORIËNTATIE.	166
TABEL 11-9, ICT-PRODUCT CLASSIFICATIE.	167
TABEL 12-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: RESOURCEVERBRUIK.	172

TABEL 12-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: COMPETENTIE MANAGEMENT.	172
TABEL 12-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: INFORMATIEPLANNING.	173
TABEL 13-1, ARCHITECTUURPRINCIPE:AFSTEMMING VOLWASSENHEID.	179

DEEL III - INRICHTING

TABEL 3-1, ARCHITECTFUNCTIES PER BEHEERORGANISATIE, BRON [ITBM 2007-10].	193
TABEL 3-2, ZAKELIJKE RECHTVAARDIGING EN KSF'S, BRON [ITBM 2007-10].	194
TABEL 4-1, INRICHTINGSSTAPPEN.	198
TABEL 4-2, UITGANGSPUNTEN VAN HET BEA-RAAMWERK.	200

DEEL IV - CASUSSEN

TABEL 3-1, ARCHITECTUURPRINCIPES.	226
TABEL 5-1, BEHEERREQUIREMENTS VOOR BEHEERPROCESSEN.	239
TABEL 5-2, RISICO'S EN ACCEPTATIECRITERIA VOOR BEHEERPROCESSEN.	240
TABEL 5-3, ARCHITECTUURPRINCIPES VOOR BEHEERPROCESINRICHTING.	242
TABEL 6-1, GSA-STAP 3.2, APPLICATIERISICO'S.	251
TABEL 6-2, GSA-STAP 4.4, GENERIEKE EN SPECIFIEKE APPLICATIEACCEPTATIECRITERIA.	252
TABEL 6-3, UITBREIDING DEFINITIE VAN ACCEPTATIECRITERIUM.	253
TABEL 7-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORFUNCTIONALITEIT.	260
TABEL 7-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORCLASSIFICATIE.	262
TABEL 8-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORNIVEAU.	267
TABEL 8-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: SERVICEVERLENING.	268
TABEL 8-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: CORRELATIE.	268
TABEL 8-4, ARCHITECTUURPRINCIPE: MONITORSCOPE.	268
TABEL 8-5, ARCHITECTUURPRINCIPE: FUNCTIONALITEITSCOPE.	268
TABEL 8-6, SLA-NORMEN VAN HET BSN-PROCES.	270
TABEL 8-7, RELATIE TUSSEN BUSINESS HPE'S EN TECHNISCHE HPE'S.	270
TABEL 8-8, RELATIE TUSSEN DE BV BSN-SLA EN HET BESTURINGSMODEL.	271
TABEL 8-9, ALTERNATIEVEN VOOR DE GEKOZEN CONSTRUCTIE.	275
TABEL 9-1, ARCHITECTUURPRINCIPE: ONTWIKKELMETHODIEK.	279
TABEL 9-2, ARCHITECTUURPRINCIPE: SLA-NORMEN.	279
TABEL 9-3, ARCHITECTUURPRINCIPE: SCHAALBAARHEID.	279
TABEL 9-4, GENERIEKE ACCEPTATIECRITERIA VOOR SERVICE LEVEL MANAGEMENT.	281
TABEL 9-5, GENERIEKE ACCEPTATIECRITERIA VOOR INCIDENT MANAGEMENT.	281
TABEL 9-6, GENERIEKE ACCEPTATIECRITERIA VOOR SECURITY MANAGEMENT.	281
TABEL 9-7, ARCHITECTUURPRINCIPE: PROCESSEN EN SERVICES.	282
TABEL 10-1, PROCESEIGENAAR (PE), PROCESMANAGER (PM) EN PROCESUITVOERDER (PU).	288

DEEL V - BIJLAGEN

TABEL A-1, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 1.0.	297
TABEL A-2, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 1.5.	298
TABEL A-3, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 2.0.	299
TABEL A-4, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 2.5.	300
TABEL A-5, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 3.0.	301
TABEL A-6, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 3.5.	301
TABEL A-7, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 4.0.	302
TABEL A-8, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 4.5.	303
TABEL A-9, SELF ASSESSMENT BEHEERARCHITECTUUR, NIVEAU 5.0.	303
TABEL B-1, LITERATUURLIJST.	306
TABEL C-1, BEGRIPPENLIJST.	314
TABEL D-1, AFKORTINGEN.	317

Bijlagen

BIJLAGE A, SELF ASSESSMENT	295
BIJLAGE B, LITERATUURLIJST	305
BIJLAGE C, BEGRIPPENLIJST	307
BIJLAGE D, AFKORTINGEN	315
BIJLAGE E, INDEX.....	319

Ten geleide

Beheer is vaak reactief ingericht. In de praktijk zie je veelal dat de operationele aangelegenheden geregeld zijn, maar de tactische en strategische kaders ontbreken. Beheren onder Architectuur geeft een richtlijn om aan dit hiaat een invulling te geven.

Dit hiaat wordt zichtbaar in het vraagstuk dat voorligt bij menige Chief Information Officer (CIO): hoe de Information & Communication Technology (ICT) zo goed mogelijk in te zetten ter ondersteuning of ter realisatie van de bedrijfsvoering. Hierbij is beheer onlosmakelijk verbonden om de juiste functionaliteit, kwaliteit en kosten / baten te kunnen bieden aan de eindgebruiker. Het probleem ten aanzien van de beheerbaarheid van de Informatievoorziening (IV) is hierbij driedelig te weten:

- het vroegtijdig borgen van beheer in de IV-architectuur;
- de beheerbaarheid van de ICT-producten en ICT-diensten die de projectorganisatie oplevert in het kader van het realiseren van de IV-architectuur;
- het op orde krijgen en houden van de beheerorganisatie om met de innovatie mee te groeien zonder afbreuk te doen aan de eisen die gesteld worden aan de staande beheerorganisatie.

Beleid & Architectuur

De IV-architectuur formuleert de huidige en gewenste informatievoorziening inclusief het migratiepad om daartoe te komen op basis van een architectuurontwerp. De IV-architectuur beschrijft dus hoe de structuur van de informatievoorziening geregeld is en hoe de onderdelen met elkaar samenhangen. Beheer wordt meestal niet onderkend bij de totstandkoming van de IV-architectuur, dit terwijl beheer een stringente randvoorwaarde is om een adequate informatievoorziening te realiseren. De rol van beheerarchitect in de totstandkoming van de IV-architectuur is het bewaken dat de gekozen oplossingsrichting beheerbaar is en aansluit op de architectuur van de beheerorganisatie. Knelpunten worden hierbij vroegtijdig onderkend en opgelost. In dit boek is deze relatie onderkend en wordt invulling gegeven aan de architectuur die voor beheer nodig is.

Projectorganisatie

De beheerbaarheid van nieuwe ICT-producten en ICT-diensten dient in een vroegtijdig stadium geborgd te zijn. Zo dient een business case uitgewerkt te worden in een projectstartarchitectuur, waar een selectie gemaakt wordt van de aanwezige architectuurprincipes en architectuurmodellen van beheer rekeninghoudend met de beleidsrichtlijnen van de beheerorganisatie. Waar nodig kunnen nieuwe architectuurprincipes en architectuurmodellen worden samengesteld. De rol van de beheerarchitect in de projectorganisatie is om te bewaken dat de geselecteerde architectuurprincipes en architectuurmodellen op beheergebied worden nageleefd in projecten. Daarnaast bewaakt hij dat de beheervoorzieningen van de op te leveren deliverables worden meegenomen in de oplossingsrichting, bijvoorbeeld een adequate monitorvoorziening. Last-but-not-least bewaakt hij dat de beheerbaarheid van de nieuwe en/of aangepaste ICT-producten en ICT-diensten niet wordt 'vergeten', bijvoorbeeld het halen van Service Level Agreement (SLA)-normen en opleidingen van beheerders. Hiermee wordt voorkomen dat het belang van beheerbaarheid ondergesneeuwd door het belang van maakbaarheid en haalbaarheid.

Beheerorganisatie

Ook bij de vormgeving van de beheerorganisatie en de besturing daarvan dient rekening te worden gehouden met de beheerarchitectuur.

Op basis van het ICT-beleid krijgt de beheerarchitectuur gestalte middels een aantal architectuurprincipes en architectuurmodellen. Deze dienen als kader voor de inrichting van de beheerorganisatie en het nemen van weloverwogen beslissingen om de benodigde synergie te behalen binnen de beheerorganisatie.

Als er eenmaal een beheerarchitectuur op basis van de architectuurprincipes onderkend is leidt dit namelijk onder meer tot:

- business alignment;
- een ICT-beleid dat sturing geeft;
- hergebruik van oplossingen;
- verkorting van geschillen in de realisatie van projecten;

- het voorkomen van spanning tussen de projectorganisatie en beheerorganisatie;
- een voedingsbodem voor de strategische beheerprocessen;
- een effectievere beheerorganisatie door de inrichting af te stemmen op de te leveren ICT-producten en ICT-diensten;
- minder versnippering van het beheer in de keten; beheerarchitectuur brengt alles onder één noemer en maakt de keten inzichtelijk en bestuurbaar;
- reductie van complexiteit en daardoor de inzichtelijkheid, met als gevolg dat de kosten dalen en het aantal fouten dat optreedt vermindert;
- het eenduidig en evenwichtig beleggen van beheertaken;
- een evenwichtig portfolio van beheertools;
- communicatielijnen die volledig en gestructureerd zijn.

Bij het richting geven aan de inrichting van de beheerorganisatie houdt de beheerarchitect rekening met het bedrijfsbeleid en het daarvan afgeleide informatiebeleid en het ICT-beleid. De beheerarchitect vervult hiermee een sleutelrol om te komen tot een alignment van de beheerorganisatie en de business.

Naast een theoretische uiteenzetting van alle benodigde architectuurprincipes biedt dit boek ook een praktisch gedeelte. Er is namelijk bij diverse organisaties onderzocht hoe het staat met de beheerarchitectuur. Zoals min of meer verwacht zijn er nog weinig organisaties die hoog scoren met de volwassenheid op beheerarchitectuurgebied. Derhalve worden ook handreikingen geboden om aan de slag te gaan met de architectuurprincipes in een organisatie, hetgeen het boek praktisch bruikbaar maakt. De bruikbaarheid wordt ook nog eens onderschreven door de beschrijving van een aantal cases waar de theorie in dit boek reeds in de praktijk is toegepast.

Kortom: eindelijk eens een boek dat beheer betracht vanaf strategisch niveau en pragmatische handvatten geeft om hier invulling aan te geven. Hiermee wordt bewerkstelligd dat het beheer op een hoger plan gezet wordt en niet meer blijft hangen in het reactieve operationele niveau dat bij veel organisaties in de praktijk is ingevuld, met de ambitie om proactief te gaan werken. Met de geboden kaders in dit boek zal dit proactieve niveau invulling kunnen krijgen vanuit de kaders van de architectuurprincipes en architectuurmodellen.

Louis van Hemmen
Said El Aoufi

Voorwoord

De mensheid bouwt al eeuwen grote bouwwerken onder architectuur. Al 2000 jaar voor Chr. bij de bouw van de Egyptische piramides ervoer men dat het noodzakelijk was om constructies te bedenken die instorting van een bouwwerk moesten voorkomen. Zo heeft de architect van de piramide van Snofroe (te Dasjoer) de blauwdruk van de piramide tijdens de bouw rond 2680 voor Chr. aangepast, door de helling van $54^{\circ}28'$ terug te brengen naar $43^{\circ}22'$. Als hij dat niet gedaan had, dan was de druk van de stenen te groot geworden en zou de piramide zijn ingestort. Het gevolg is wel dat de piramide er markant uitziet, en nu de knikpiramide heet. Nu, meer dan vierduizend jaar later, is deze constructiefout nog steeds zichtbaar.



Figuur 0-1, Knikpiramide van Snofroe, bron: www.wikipedia.nl.

Bij de architectuur van de Egyptische piramides van Gizeh kwam echter meer kijken dan bouwconstructies alleen. Zo vermoedt men dat de ontwerper van de piramides invulling moest geven aan de wens van farao Cheops om met de bouw van de drie piramides een afspiegeling te maken van de gordelsterren (Alnitak, Alnilam en Mintaka) in het sterrenbeeld Orion. De piramides staan namelijk onderling bijna in dezelfde hoek als deze drie sterren en de grootte van de piramides komt overeen met de helderheid van deze sterren. Ook de afstand van de piramides tot de Nijl lijkt bewust te zijn gekozen. De Egyptenaren beschouwden de Nijl als de Melkweg. De piramides van Gizeh staan dan ook op dezelfde positie langs de Nijl als dat Orion naast de Melkweg staat.

Ook in de piramide moest rekening gehouden worden met Orion, omdat één van de vier schachten van de koningskamer exact op dit sterrenbeeld gericht moest zijn. Daarnaast zijn er nog veel meer eisen gesteld aan de constructie van de piramides. Natuurlijk zijn deze eisen niet uit de lucht komen vallen, de farao moet hier een hoger (religieus) doel voor ogen gehad hebben.

Tijdens het ontwerp en de bouw van de drie piramides heeft de architect er dan ook op toegezien, dat aan deze doelstelling van de farao invulling werd gegeven. Architectuur omvat dus niet alleen het voorkomen van constructiefouten. Even belangrijk is het bewaken van het gedachtegoed achter het ontwerp (visie), waardoor de opdrachtgever met het bouwwerk invulling kan geven aan zijn eigen doelstelling. Binnen deze doelstelling zijn ook de eisen ten aanzien van beheer en beveiliging duidelijk herkenbaar.

De primaire functie van de piramide was een graf. Hiertoe moest het graf goed beveiligd worden tegen grafschenners. Toegangsbeveiliging moet dan ook een belangrijke eis geweest zijn van de farao. Daarnaast is het graf zodanig gebouwd dat het de tand des tijds meer dan vierduizend jaar lang heeft overleefd. Zo heeft men kunnen herleiden dat veel aandacht is besteed aan het bepalen van de maximale hellingsgraad van de piramide en het waterpas maken van de ondergrond. Hierdoor is instorting en verzakking van de piramide voorkomen. Qua beheer is er weinig inspanning nodig geweest.



Figuur 0-2, Piramides van Gizeh.

Als we de tijdlijn van toen naar nu volgen zien we steeds meer uiteenlopende bouwwerken waarin nieuwe architecturen zijn toegepast. Ook de architectuurprincipes die ten grondslag liggen aan de bouwwerken evolueren mee, al hoewel de basisprincipes veelal gelijk blijven. Tegenwoordig gaan de architecten ervan uit dat een huis een samenstelling is van componenten die weliswaar uniek kunnen zijn in uitvoering, maar qua constructie uit een maximaal aantal varianten bestaan. Bij het dak van een huis kan bijvoorbeeld als constructie gekozen worden uit een platte, een schuine, een ronde of een bolvormige variant. Voor elk van deze onderkende varianten zijn constructieprincipes ontwikkeld die zijn doorgerekend voor diverse aspecten, zoals (onder andere) de draagkracht. Natuurlijk kan ook nog gedacht worden aan een aantal cosmetische varianten, zoals de kleur van de dakpan.

Als iemand nu een huis wil laten bouwen dan zal hij veelal contact opnemen met een architect die hem ondersteunt bij het vaststellen wat hij met het huis wil doen, welke functies het moet dienen. Moet het een huis zijn dat deels als kantoor dient, hoeveel mensen moet het onderdak bieden, is er behoefte aan faciliteiten voor ontspanning, zoals een tuin of een zwembad, moet er ruimte worden gereserveerd voor een garage et cetera. Op basis van deze functionaliteit wordt (mede) bepaald of het een patiowoning, bungalow, flat of herenhuis moet worden.

Ook tegenwoordig zijn beheer en beveiliging een integraal onderdeel van het ontwerpen van een architectuur. Daarom geeft de architect naast adviezen naar aanleiding van de functionaliteit ook adviezen over kwaliteit. Steeds meer wordt gekeken naar bijvoorbeeld de duurzaamheid van het materiaal en de mate van beveiliging, zoals in het geval van ambassades of ophangconstructies en verankering van balkons.

Overigens speelt ook de overheid een belangrijke rol als het gaat om voorschriften en maatregelen waar bij het ontwerp rekening mee moet worden gehouden. Zoals de eisen die gesteld worden vanuit het bestemmingsplan, bouw- en woningtoezicht en de voorschriften van de schoonheidscommissie. Denk ook eens aan de arbowetgeving die eisen stelt aan de constructies die de architect kiest, zoals de voorzieningen voor de glazenwassers en de liftmonteurs.

Als het pakket van eisen duidelijk is, wordt invulling gegeven aan de blauwdruk van het huis door een selectie te maken van de componenten en de van toepassing zijnde varianten. Als de blauwdruk vast staat wordt een aannemer geselecteerd die de bouw van het huis voor zijn rekening neemt. De architect blijft betrokken, om te controleren of tijdens de bouw van het huis invulling wordt gegeven aan wat hij beoogd had en of wordt voldaan aan de diverse bouw- en veiligheidseisen. Hierbij kan het voorkomen dat bepaalde zaken heroverwogen moeten worden vanwege de kosten, nieuwe wensen van de opdrachtgever of realisatieproblemen. In veel gevallen kan de architect dit zelf met de aannemer regelen en in sommige gevallen moet hij terug naar de opdrachtgever.

De parallel met beheren onder architectuur

In de Information & Communication Technology (ICT)-wereld wordt op soortgelijke wijze steeds vaker onder architectuur gebouwd. Er zijn in de loop der jaren diverse architectuur-ramwerken verschenen, zoals Zachman, Scorpio, DYnamische Architectuur (DYA), Integrated Architecture Framework (IAF), Tapscott en The Open Group Architecture Framework (TOGAF). Bij de bouw van informatiesystemen en infrastructures wordt al goed nagedacht over business alignment op strategisch niveau en het hanteren van architectuurprincipes en architectuurmodellen. Uit een onderzoek naar de volwassenheid van beheren onder architectuur bij een twaalfstal organisaties in Nederland, zoals in deel III van dit boek is beschreven, blijkt dat beheren onder architectuur niet een begrip is waarbij iedere ICT-manager hetzelfde beeld heeft, als dit begrip al gehanteerd wordt.

Bij de bouw van een huis wordt, zoals hierboven al betoogd, vaak rekening gehouden met (een minimum aan) het benodigde beheer. In de bouwwereld is verbouwen onder architectuur nota bene een bekend en populair begrip.

Als we vanuit een financieel perspectief kijken naar de wereld van ICT-beheer, dan is er zeker een business case voor beheren onder architectuur. Zo wordt de verhouding tussen de bouwkosten en de beheerkosten in de ICT vaak begroot als één staat tot vier. Voor het beheer van een applicatie wordt meestal per jaar vijftien procent van de bouwkosten gereserveerd.

Neemt men in ogenschouw het gegeven dat de levensduur van informatiesystemen vele jaren tot soms zelfs vele decennia is en de onderliggende infrastructuur veelal om de vijf jaar vervangen wordt, dan is er zeker sprake van een zakelijke rechtvaardiging voor architectuurprincipes die uitgaan van de beheerbaarheid van de ICT-diensten en ICT-producten.

Los van het belang om tijdens de bouw van informatiesystemen te kijken naar de belangen van de beheerorganisatie is ook de inrichting van de beheerorganisatie zelf een belangrijk aspectgebied waar beheren onder architectuur een toegevoegde waarde zou kunnen bieden. Voor het onderhoud van een auto moet immers niet alleen nagedacht worden over het onderhoud, zoals het eenvoudig kunnen vervangen van een lampje in de koplamp, maar moet ook de garage waarin de monteurs werken zijn ingericht om het beheer efficiënt en effectief te maken. Het zou toch erg kostbaar worden als voor ieder model van een automerk de garage omgebouwd moet worden. Zo ook is het noodzakelijk dat bij de inrichting van de beheerorganisatie een richting wordt gekozen die toekomstvast is en die is afgestemd op de huidige en toekomstige behoeften van de business.

Dit boek biedt een raamwerk om beheren onder architectuur vorm te geven. Het raamwerk omvat een stappenplan om de beheerbaarheid van nieuwe ICT-producten en ICT-diensten te borgen en om richting te geven aan de inrichting van de beheerorganisatie.

Bij het samenstellen van een boek over een onderwerp als 'beheren onder architectuur' komt heel veel kijken. Ik wil dan ook alle personen en organisaties bedanken die mij geholpen hebben om dit boek te schrijven.

Van de hieronder genoemde lijst met personen die dit boek hebben gereviewd, een casus hebben aangeleverd of anderszins een bijdrage hebben geleverd gaat mijn dank met name uit naar Louis van Hemmen, Jilt Sietsma, Said El Aoufi en Pascal Huijbers, die mij met raad en daad hebben bijgestaan om het gedachtegoed te structureren en voor een ieder toegankelijk te maken.

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

- S. (Said) El Aoufi
- Ir. M.W. (Maarten) As
- E. (Esther) Doller B ICT
- Ing. R. (Richard) Claassens
- Drs. A. (Alexander) Dortland
- Drs. A. (Arnoud) van Gemeren
- C.J. (Carolien) Glasbergen
- J.A.E. (Jane) ten Have
- Dr. L.J.G.T. (Louis) van Hemmen
- Drs. Ing. P. (Pascal) Huijbers
- Drs. Ing. P. (Peter) de Jong
- R.J.J. (Remco) Jorna
- S. (Stephen) Klomp
- Ing. V.T.J. (Vince) Mathu
- L. (Leon) Meuldijk B ICT
- F.J.M. Prinsen
- F.J. (Fred) Ros RE RA
- Drs. P.R. (Rob) Schouten
- Drs. M. (Mario) Seekles MIM
- J. (Jilt) Sietsma
- J.D.F. (Frans) Wessels
- W. (Wijnand) Westerveld
- Ing. E.A.F. (Erwin) Winkel MBA
- G.J. (Gert-Jan) van Zaanen RE
- MetaPoint B.V.
- ASMC
- Accenture Technology Solutions B.V.
- SNS Bank N.V.
- Proximity Softworks B.V.
- Tijdschrift IT Management
- UWV
- APG AM
- BitAll B.V.
- Strategic Consulting Alliance
- Ministerie van BZK
- Achmea N.V.
- Sogeti Nederland B.V.
- Gemeente Almere
- Unilever Benelux
- Sogeti Nederland B.V.
- Auditdienst Rijk
- Amsterdam RAI B.V.
- UWV
- Sietsma Management / NOVI
- GlidePath B.V.
- IT Beheer Magazine
- BAT Manufacturing B.V.
- CISA, KAS BANK N.V.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van dit boek en vooral veel succes bij het toepassen van beheren onder architectuur 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 editie verwerkt worden.

Bart de Best, Zoetermeer.

bartb@dbmetrics.nl

Bijlage E, Index

A

- aanbesteding · 80
- acceptatie · 79, 90, 123, 125
 - criteriastappenplan · 100
 - criterium · 21, 91, 93, 101, 123, 126, 127, 129, 138, 233, 239, 240, 279, 305, 307
 - model · 7, 99, 101, 102, 129, 130, 131, 156, 213, 247
 - omgeving · 34, 166, 253
 - procedure · 138, 247, 283
 - proces · 233
 - test · 43, 126, 245
 - testplan · 233, 253
- accepteren · 16, 18, 126, 165, 231, 245, 246, 247, 252, 291
- accuraat · 95, 176, 267, 276, 312
- accuraatheid · 250, 273
- administratie service · 223
- AFM · 46, 315
- alert · 256, 258
- alerting · 233
- ambitie · XX, 179
- ambitieniveau · 6, 72, 78, 82, 95, 104, 110, 121, 131, 142, 149, 156, 167, 174, 181, 185, 187, 189, 193, 202
- AMM · 28, 189, 315
- Amsterdam RAI · 286
- analyse · 119, 138, 164, 170, 223, 262, 269, 275
- analysemethode · 119, 120
- analyseren · 19, 21, 48, 120, 163, 164, 240, 241, 269
- analysetechniek · 49, 309
- analysetool · 173
- anticiperen · 53
- applicatie
 - architect · 87, 180
 - architectuur · 9, 52, 55, 72, 79, 87
 - beeldvorming · 248
 - beheer · 10, 16, 25, 29, 82, 102, 148, 161, 192, 199, 227, 228, 229, 232, 233, 234, 245, 265, 266, 267, 277, 278, 307
 - beheerder · 148, 157, 161, 308
 - bouwsteen · 102
 - code · 161
 - domein · 261
 - interface monitoring · 161
 - landschap · 13, 246
 - meting · 118
 - monitorinformatie · 260
 - monitoring · 161, 162
 - monitorlaag · 161
 - plaat · 101, 247, 248
 - portfolio · 113
 - programmatuur · 10, 307
 - risico · 251
 - service · 161
- Application Services Library · Zie ASL
- ArchiMate · IV
- architect · XXI, XXII, 10, 21, 49, 80, 95, 101, 108, 137, 180, 308
- architectfunctie · 193
- architectural description · 47
- Architecture Maturity Model · Zie AMM
- architecture next minute · 52, 55
- architecture today · 38, 52, 59, 62, 206, 207
- architecture tomorrow · 38, 52, 55, 59, 62, 206
- architectuur · 10
 - aspectgebied · 19, 32, 53, 188
 - benadering · 51, 267
 - concept · 48
 - definitie · 10
 - denken · 194, 237
 - discipline · 78, 303
 - document · 279
 - domein · 38
 - gedachte · 13
 - issue · 56
 - model · XIX, XX, XXIII, 4, 6, 11, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 26, 30, 33, 38, 41, 47, 49, 52, 55, 60, 72, 75, 86, 95, 97, 99, 101, 102, 104, 106, 129, 137, 142, 151, 156, 159, 176, 188, 193, 199, 206, 207, 213, 218, 226, 242, 258, 264, 272, 279, 286, 287, 289, 299, 300, 308, 309, 312
 - ontwerp · XIX, 6, 10, 11, 37, 45, 50, 55, 60, 110, 185, 205, 308
 - ontwikkelproces · 62
 - oplossing · 278
 - plaat · 21, 266, 291
 - planningsproces · 63
 - principe · XIX, XXII, 4, 11, 13, 14, 20, 26, 30, 34, 40, 44, 48, 52, 55, 60, 65, 72, 75, 81, 83, 85, 87, 88, 90, 95, 97, 101, 106, 110, 115, 119, 124, 128, 136, 141, 146, 148, 153, 154, 158, 162, 167, 171, 176, 187, 188, 193, 199, 206, 207, 218, 226, 237, 242, 258, 259, 260, 261, 262, 264, 267, 268, 271, 272, 276, 277, 280, 281, 286, 289, 291, 297, 299, 308, 309, 312
 - proces · 45, 53
 - raad · 56
 - raamwerk · XXIII, 3, 4, 9, 11, 13, 16, 19, 23, 37, 51, 52, 57, 61, 65, 67, 87, 97, 193, 200, 308
 - raamwerktoetsingscriterium · 37
 - rol · 193
 - scenario · 53
 - service · 53, 54
 - standaard · 11, 45, 52, 308

- view · 61, 90
- ASL · IV, 7, 25, 58, 78, 89, 90, 100, 105, 106, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 236, 265, 306, 315
- beheermodel · 47, 80, 86, 89, 101, 147, 149, 227, 229, 233, 234
- beheerproces · 77, 78, 219, 279
- model · 33
- proces · 29
- assessmentvraag · 295
- audit · 20, 35, 41, 42, 90, 103, 126, 152, 175, 177, 180, 198, 201, 242, 283, 292, 301, 312
- document · 85
- instrument · 180
- opdracht · 177
- rapportage · 177, 178
- resultaat · 178
- systeem · 296
- verslag · 126, 243
- vraag · 178
- vragenlijst · 295
- auditen · 177
- auditor · 4, 177, 178, 295
- autorisatieservice · 260
- Autoriteit Financiële Markten · Zie AFM
- availability management · 231, 313
- availability management proces · 30

B

- back-end · 245
- back-office · 97, 246, 247, 252, 308
- back-office applicatie · 55, 246
- back-office laag · 249
- Balanced ScoreCard · Zie BSC
- baseline · 28
- basis
 - principe · XXII, 134, 227, 228, 229
 - register · 265
 - registratie · 57
 - structuur · 44, 278
 - voorziening · 60
- Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten · Zie BPR
- Basisregister Reisdocumenten · Zie BR
- batchverwerking · 21
- BEA · 315
 - besturing · 4, 37
 - besturingsmodel · 39, 40, Zie besturingsmodel
 - proces · 40, 187, 197, 198, 199, 200, Zie beheerarchitectuurproces
 - procesdoel · 199
 - raamwerk · 4, 5, 16, 19, 25, 30, 37, 40, 44, 45, 49, 51, 55, 58, 63, 66, 67, 71, 188, 191, 200, 286, 287
 - relatie · 5, 51
 - stap · 35, 102, 134, 202
 - stappenplan · 7, 73, 76, 83, 90, 95, 100, 105, 112, 123, 133, 143, 144, 151, 158, 169, 176, 180, 187, 191, 193, 197, 199, 202, 213, 215, 221, 236, 258, 265, 268, 278, 285, 295
- bedrijfs
 - architectuur · 54
 - beleid · XX, 3, 4, 12, 13, 24, 30, 32, 37, 46, 66, 67, 76, 77, 81, 105, 205, 309, 310
 - beleidniveau · 148
 - doel · 32, 52, 53, 55, 79, 111, 116, 118
 - doelstelling · 10, 116, 218, 308
 - domein · 97, 98, 308
 - gegevens · 12, 16
 - leven · 78
 - regel · 250, 253
 - strategie · 38, 60, 61, 309
 - voering · XIX, 23, 194
- bedrijfsproces · 13, 16, 24, 26, 31, 36, 47, 55, 58, 62, 63, 81, 82, 91, 98, 116, 119, 124, 128, 148, 155, 156, 157, 162, 167, 172, 174, 178, 215, 221, 222, 226, 227, 246, 255, 258, 260, 268, 269, 272, 277, 279, 292, 307, 311
- doel · 90, 116, 117, 129, 148
- E2E-monitoring · 162
- eigenaar · 155
- keten · 246
- niveau · 14, 118, 271, 272, 311
- beeldplaat · 101
- begrippenkader · 3, 195, 237, 286
- begrippenlijst · 307, 314
- begroten · 171
- beheer · 10
 - afdeling · 33
 - architect · XIX, XX, 3, 9, 16, 18, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 32, 36, 37, 40, 47, 51, 63, 66, 72, 73, 75, 76, 77, 79, 83, 84, 88, 96, 99, 107, 113, 125, 128, 131, 135, 137, 138, 145, 152, 158, 159, 167, 170, 173, 178, 180, 192, 194, 198, 203, 209, 242, 278, 282, 286, 291, 295, 300
 - architectfunctie · 192
 - architectrol · 101
 - aspect · 9, 18, 28, 32, 65, 76, 81, 206, 277
 - aspectgebied · 25, 29
 - competentie · 34
 - complexiteit · 245
 - dienst · 55, 89, 90, 127, 221, 235, 255
 - dienstportfolio · 221, 235
 - doel · 118
 - domein · 7, 15, 29, 33, 34, 81, 89, 90, 92, 93, 97, 102, 105, 109, 113, 115, 126, 133, 137, 139, 142, 148, 153, 178, 207, 213, 229, 235, 239, 241, 250, 288, 299, 308, 311
 - domeindoel · 116
 - domeineigenaar · 116
 - domeinenmodel · 109
 - domeininteractie · 142
 - domeinscheidingslijn · 242
 - eis · 278
 - fase · 21, 53, 193, 278, 282

- functie · 34, 110, 164, 220, 281
- functionaliteit · 26, 34, 277, 282
- functionaris · 33
- gebied · XIX, 248
- informatie · 154
- inrichting · 194
- inspanning · 21, 94, 173
- kader · 13, 309
- keten · 233, 241, 290
- kosten · XXIII, 23, 81, 91, 128, 155, 167, 194, 217
- landschap · 235
- last · 157
- methode · 38, 283
- middel · 3, 18, 24, 29, 30, 34, 35, 38, 47, 48, 55, 77, 123, 124, 126, 130, 131, 135, 157, 158, 159, 164, 165, 167, 174, 201, 206, 238, 243, 278, 282, 283, 286, 287, 307, 308, 309, 311
- middelenportfolio · 55, 174, 201, 280, 286
- model · 3, 7, 23, 25, 47, 80, 86, 89, 92, 100, 101, 137, 147, 221, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 235, 242
- module · 270
- netwerk · 273
- oplossing · 297
- organisatie · XIX, XX, XXIII, 3, 6, 9, 10, 14, 18, 23, 25, 28, 31, 36, 39, 43, 47, 54, 56, 57, 63, 71, 75, 76, 80, 85, 86, 89, 90, 94, 98, 102, 103, 107, 111, 117, 123, 125, 128, 137, 138, 143, 147, 148, 149, 153, 156, 160, 164, 167, 171, 176, 180, 185, 191, 197, 202, 205, 213, 219, 226, 231, 235, 237, 242, 245, 246, 252, 255, 271, 277, 281, 286, 291, 292, 295, 299, 307, 309, 314
- organisatieblauwdruk · 227, Zie blauwdruk
- organisatieinrichting · 238
- organisatiewijziging · 300
- paradigma · 16, 17, 18, 38
- paragraaf · 155
- partij · 7, 15, 35, 94, 110, 135, 140, 142, 151, 154, 178, 207, 213, 235, 236, 239, 285, 288, 313
- perspectief · 226
- procedure · 80, 93, 123, 131, 140, 158, 166, 240, 241, 307
- procedureniveau · 93, 137, 242
- product · 279, 311
- project · 254
- protocol · 161
- raamwerk · 41, 47, 56, 61
- requirement · 14, 30, 34, 41, 43, 77, 84, 86, 108, 123, 127, 128, 130, 135, 140, 152, 159, 175, 177, 180, 193, 236, 239, 240, 241, 278, 289, 300, 305, 309, 312
- resource · 156
- risico · 84, 289
- rol · 106, 110
- service · 266, 270, 271
- software · 255
- systematiek · 286
- taak · XX, 25, 27, 30, 34, 58, 80, 90, 91, 108, 137, 145, 147, 148, 165, 166, 170, 171, 172, 173, 208, 227, 278, 281, 282, 290
- takenniveau · 137, 173
- takenpakket · 286
- team · 165
- tool · XX, 29, 30, 35, 100, 256, 257, 260, 262, 263, 282
- toolportfolio · XX, 163, 164, 255, 256, 257, 258, 260, 262, 288
- visie · 76, 79
- voorziening · XIX, 7, 22, 29, 30, 166, 167, 200, 217, 243, 265, 281
- vorm · 227, 229
- beheerarchitectuur · XIX, 3, 4, 9, 10, 13, 16, 18, 22, 25, 26, 30, 35, 39, 46, 50, 55, 57, 65, 66, 72, 75, 79, 86, 87, 96, 100, 104, 112, 137, 155, 158, 167, 176, 181, 185, 187, 191, 192, 197, 203, 206, 209, 214, 277, 278, 283, 286, 295, 297, 301, 305, 309
- aandachtsgebied · 302
- activiteit · 188, 195, 297, 298
- gebied · XX
- onderzoek · 191, 198
- ontwerp · 199, 205, 207, 208, 209
- principe · 302
- proces · 28, 40, 41, 185, 187, 202, 203, 209
- product · 300
- rapportage · 300
- rol · 192
- service · 303
- term · 286
- volwassenheid · 295
- beheerbaarheid · XIX, XXIII, 3, 13, 18, 21, 29, 33, 43, 61, 66, 128, 156, 159, 197, 207, 217, 238, 251, 277, 309
- beheerder · XIX, 4, 13, 14, 22, 29, 38, 43, 78, 83, 99, 109, 114, 120, 133, 137, 148, 151, 153, 156, 158, 164, 165, 167, 170, 171, 172, 194, 231, 234, 251, 253, 255, 256, 264, 266, 268, 274, 281, 283, 308
- beheerproces · XX, 3, 6, 14, 15, 16, 23, 26, 29, 34, 35, 38, 43, 44, 48, 63, 71, 77, 80, 82, 86, 91, 92, 94, 98, 102, 105, 106, 109, 113, 114, 116, 124, 125, 126, 130, 134, 135, 136, 141, 143, 149, 151, 153, 176, 187, 200, 213, 231, 233, 238, 241, 242, 243, 247, 265, 268, 278, 280, 283, 287, 291, 299, 307, 309, 311, 312, 314
- demarcatie · 241
- doel · 90, 91, 112, 113, 115, 116, 117, 120, 125, 139, 179, 219, 238
- domeinkennis · 99
- eigenaar · 4, 136, 155, 280, 301

- inrichting · 123, 126, 156, 239, 242, 243, 307, 309
- interactie · 142
- interface · 127
- keten · 109, 179, 180, 236, 286
- manager · 4
- niveau · 118, 272, 311
- ontwerp · 123, 126, 177, 241, 243, 282, 289, 307, 309
- requirement · 26, 102
- beheerprocessenblauwdruk · 26, 43, 44, 77, 106, 134, 193, 237, Zie blauwdruk
- BeheerVoorziening BurgerServiceNummer · Zie BV BSN
- BEheren onder Architectuur · Zie BEA
- behoefte management · 43, 90, 140, 289
- behoeftebeheerproces · 231
- Beijen · 38, 58, 76, 305
- Belastingdienst · 266
- beleids
 - doel · 59, 60
 - lijn · 19, 20, 52, 53, 56
 - maker · 3
 - plan · 47, 61, 66, 76, 77, 78, 82, 99, 112, 134, 152, 155, 158, 170
 - richtlijn · XIX
 - uitgangspunt · 21, 26, 32, 38, 40, 41, 42, 46, 50, 55, 56, 59, 60, 75, 77, 79, 81, 83, 84, 97, 100, 104, 105, 112, 123, 125, 130, 133, 136, 142, 144, 178, 188, 199, 202, 203, 242, 279, 286, 287, 309
 - uitspraak · 59, 60
- bericht · 227, 228, 247, 265, 270, 271, 272, 273, 275, 277, 280, 281
- berichten
 - cyclus · 276
 - dienst · 231
 - formaat · 280
 - keten · 233
 - verkeer · 228, 231, 247, 269, 275, 280, 281
 - verkeerniveau · 273
- berichtniveau · 273
- berichtsoort · 233, 275, 281
- beroep · 105, 310
- beschikbaar · 10, 57, 115, 162, 172, 180, 238, 258, 270, 271, 274, 314
- beschikbaarheid · 79, 118, 127, 161, 162, 163, 239, 245, 250, 255, 256, 260, 271, 277, 281
- beschikbaarheidseis · 129
- beschikbaarheidsnorm · 44
- beschikbaarheidsplan · 30
- beslissingsbevoegde · 207
- beslissingsbevoegdheid · 159
- best practice · 72, 99, 101, 107, 110, 114, 119, 126, 128, 135, 138, 145, 147, 153, 155, 160, 165, 166, 171, 173, 178, 179, 227, 253
- bestaansrecht · 9, 16, 18, 49, 104, 187, 198
- bestemmingsplan · XXIII
- besturings
 - analyse · 268
 - aspect · 37
 - behoefte · 268, 271, 272
 - bewaking · 272
 - concept · 59
 - element · 30, 37, 247
 - informatie · 274
 - middel · 221
 - model · 4, 37, 38, 49, 67, 98, 117, 119, 215, 219, 220, 268, 269, 271, 308
 - systeem · 273
- bestuurbaar · XX, 23
- bestuurbaarheid · 174
- bestuurlijke informatie · 117
- bestuurlijke informatievoorziening · 135
- bestuursorgaan · 107
- betrouwbaarheid · 47, 146, 163, 207, 291
- beveiliging · XXI, 14, 19, 32, 44, 47, 57, 65, 118, 250, 256, 277, 313
- beveiligings
 - architect · 302
 - architectuur · 81, 278
 - beleid · 81, 264
 - niveau · 35, 281
 - norm · 44
 - sleutel · 34
 - voorschrift · 155
- bewegingsvrijheid · 80
- bezettingsgraad · 170, 218, 292
- BIA · 226, 315
- big-bang · 201
- Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties · Zie BZK
- BiSL · IV, 7, 25, 58, 89, 90, 231, 232, 236, 306, 315
 - beheermodel · 47, 80, 86, 89, 100, 101, 147, 149, 227, 229, 233, 234
 - beheerproces · 77, 78, 219, 228, 229, 233, 279
 - model · 33
 - proces · 29
- black-box · 273, 289, 291
- black-box-benadering · 136, 241
- black-box-interface · 137
- blauwdruk · XXI, XXIII, 6, 15, 16, 26, 29, 33, 34, 43, 44, 48, 49, 60, 61, 71, 77, 80, 86, 89, 98, 99, 102, 105, 106, 109, 113, 120, 134, 140, 146, 158, 159, 176, 178, 179, 180, 188, 193, 203, 205, 206, 207, 213, 227, 231, 232, 233, 234, 237, 241, 242, 279, 287, 288, 289, 290, 291, 299, 301, 302, 313, 314
- blauwdrukmodel · 103, Zie blauwdruk
- boekhouding · 136
- boomstructuur · 148
- Boston Consultancy Matrix · 42
- Boterenbrood · 10, 12, 37, 49, 305
- bottleneck · 279
- bottom-up · 3, 25, 60, 194, 202, 203, 226
- bottom-up aanpak · 201, 203, 223

bottom-up benadering · 60, 79, 202, 203, 204, 223
 bottom-up inrichten · 28, 31
 bouw
 - constructie · XXI, 86, 280
 - fase · 278, 282
 - kosten · XXIII
 - kunst · 10
 - materiaal · 86
 - meester · 10
 - steen · 59, 60, 249
 - traject · 279
 - val · 197, 198
 - wereld · XXIII, 65
 - werk · XXI, XXII, 10, 48, 65
 BPR · 6, 7, 213, 227, 229, 231, 265, 269, 275, 277, 278, 283, 305, 315
 BR · 265, 315
 BSC · 6, 26, 27, 76, 77, 111, 115, 213, 215, 216, 219, 220, 305, 308, 315
 BSM · 256, 257, 258, 315
 - concept · 258
 - document · 257
 - functionaliteit · 257
 - oplossing · 256
 - tooling · 257
 BSN · 229, 265, 315
 BSN-proces · 266
 BSN-service · 269, 271
 BSN-serviceniveau · 274
 BSP · 51, 315
 budget · 32, 76, 128, 159, 173, 201, 202, 292
 budgeting · 28
 budgetoverschreiding · 172
 bureaucratie · 57
 BurgerServiceNummer · Zie BSN
 business · 4, 6, 13, 16, 18, 21, 24, 26, 27, 28, 29, 32, 39, 42, 51, 52, 53, 59, 60, 63, 77, 88, 89, 90, 119, 120, 142, 156, 167, 213, 215, 219, 221, 222, 226, 228, 235, 245, 255, 267, 269, 270, 271, 273, 276, 288, 289, 303, 305, 309
 - alignment · XIX, XXIII, 3, 9, 30, 36, 38, 56, 57, 90, 116, 117, 199, 303, 309
 - analist · 231
 - architect · 3, 303
 - architectuur · 3, 9, 14, 19, 53, 57, 66, 72, 188, 303, 313
 - balanced scorecard · 27, 76, 77, 216, 220
 - behoefte · 35, 115, 158, 159
 - case · XIX, XXIII, 20, 21, 22, 23, 46, 49, 53, 55, 56, 61, 88, 148, 192, 203, 278, 283, 286
 - dienst · 148
 - doel · 19, 20, 53, 56, 115, 226
 - domein · 90, 116, 133, 137, 312
 - domeindoel · 116
 - informatieplan · 59, 60, 61
 - informatieplanning · 59
 - kader · 60
 - logica · 246

- manager · 20, 23, 53, 56
 - model · 61, 62
 - norm · 276
 - opportunity · 53
 - performance · 119
 - process re-engineering · 28
 - project · 59
 - rule · 142
 - service · 6, 163, 169, 213, 222, 223, 226, 292
 - SLA · 226
 - strategie · 59, 60, 75, 309
 - term · 221
 - view · 61, 62, 63
 Business Impact Analyse · Zie BIA
 Business information Services Library · Zie BiSL
 Business Service Management · Zie BSM
 Business Strategy Planning · Zie BSP
 BV BSN · 7, 213, 227, 265, 274, 277, 281, 282, 315
 BV BSN-service · 274
 BV BSN-serviceverlening · 266
 BV BSN-SLA · 271
 BZK · XXIV, 6, 213, 227, 265, 277, 315

C

CAB · 138, 253, 279, 280, 315
 calamiteit · 194
 Capability Maturity Model · Zie CMM
 capaciteit · 118, 120, 148, 161, 207, 217, 250, 256, 258, 270, 271, 274, 275, 277, 281
 capaciteitseis · 129
 capaciteitsincident · 256
 capaciteitsnorm · 44
 capaciteitsplanning · 255
 capacity management · 231, 313
 cash cow · 42
 Central Processing Unit · Zie CPU
 centrale registratie · 136
 CEO · 298, 315
 certificaat · 34
 certificering · 172
 CFIA · 119, 309, 315
 CFO · 298, 315
 change · 18, 43, 86, 93, 116, 119, 128, 130, 138, 140, 142, 146, 153, 155, 172, 173, 180, 203, 206, 218, 226, 233, 238, 241, 278, 286, 289
 Change Advisory Board · Zie CAB
 change management · 16, 25, 86, 90, 102, 108, 113, 116, 135, 172, 227, 231, 236, 240, 265, 277, 279, 280, 288, 289, 291, 313
 change management proces · 138, 140, 232, 233, 283, 288
 change manager · 101, 239, 280
 check · 198, 253, 289
 checklist · 30, 38, 44, 71, 72, 78, 81, 88, 95, 101, 104, 110, 119, 120, 130, 138,

- 139, 140, 141, 148, 156, 167, 173, 180, 250
 - checklist monitoring · 167
 - checkpoint · 81, 82, 95, 140, 141, 173, 180
 - Chief Executive Officer · Zie CEO
 - Chief Financial Officer · Zie CFO
 - Chief Information Officer · Zie CIO
 - CI · 94, 153, 154, 155, 172, 223, 242, 273, 276, 315
 - attribuut · 311
 - eigenaar · 155
 - identificatie · 155
 - informatie · 311
 - naam · 155, 311
 - nummer · 311
 - type · 311
 - CIO · XIX, 159, 199, 298, 315
 - classificatiemethode · 299
 - classificatiemodel · 78, 164
 - closed-source · 32, 48, 81
 - CMDB · 29, 34, 94, 119, 154, 155, 218, 223, 226, 240, 311, 315
 - CMM · 176, 315
 - CMM-model · 114, 181
 - CMM-niveau · 14, 114, 179, 181
 - COBIT · 315
 - COBIT-niveau · 221, 235
 - communicatie
 - kanaal · 282
 - lijn · XX, 29, 30, 43, 80, 133, 135, 136, 140, 141, 142, 154, 207, 290, 312, 314
 - middel · 33, 157, 223
 - niveau · 289
 - plaat · 250
 - probleem · 108
 - protocol · 154
 - structuur · 81
 - communiceren · 94, 154
 - competentie · 19, 29, 32, 35, 43, 82, 92, 96, 107, 113, 148, 149, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 282, 288
 - afwijking · 171
 - beleid · 106, 300
 - gebied · 248
 - hiaat · 173
 - management · 35, 92, 169, 172, 206, 292, 300
 - model · 105, 106
 - overschot · 173
 - profiel · 133, 170, 171
 - risico · 169
 - tekortkoming · 169
 - compliance · 306
 - component · XXIII, 10, 11, 45, 62, 80, 161, 163, 221, 227, 233, 250, 258, 265, 270, 271, 277, 307, 308
 - Component Failure Impact Analysis · Zie CFIA
 - componentbeschikbaarheid · 118
 - componentmeting · 233, 259
 - componentniveau · 164, 268
 - conceptueel model · 37, 45
 - configuratie · 250, 253
 - configuratie management · 218
 - configuratiefout · 253
 - configuratierecord · 239
 - configuration management · 29, 240, 313
 - Configuration Management Data Base · Zie CMDB
 - Configuration-Item · Zie CI
 - connectiviteit · 162
 - constructie · XXI, XXII, XXIII, 16, 23, 45, 85, 135, 272, 275, 281
 - constructiefout · XXI, 29, 30, 142, 239, 250, 281, 283
 - constructieprincipe · XXII
 - constructierisico · 33
 - consultant · 142, 173
 - continuïteit · 110, 167
 - contract · 77, 80, 81, 113, 126, 127, 140, 143, 147, 179, 206, 276, 285, 291
 - contractduur · 235
 - control · 6, 90, 136, 213, 285
 - Control Objectives for Information and related Technology · Zie COBIT
 - Control Rabobank Groep · Zie CRG
 - controlepunt · 139
 - constructieprincipe · 280
 - coördinatiemechanisme · 147
 - coördinator · 172, 275
 - coördineren · 93, 146, 242, 290
 - co-sourcing · 81
 - cost-benefits · 28
 - CPU · 315
 - Create, Read, Update, en Delete · Zie CRUD
 - CRG · 315
 - CRUD · 315
 - cultuuraspect · 23, 194
 - cultuurgevolgen · 46
-
- ## D
- DAP · 14, 139, 140, 142, 239, 289, 315
 - database · 21, 166, 270, 271
 - database administrator · 21
 - database management protocol · 21
 - databasesymbool · 141
 - datastroom · 311
 - de Leeuw · 46
 - decompositie · 141, 233, 248, 249, 250, 259, 260, 261, 314
 - decompositioneren · 102
 - deelarchitectuur · 16, 19, 21, 52, 54, 56, 65
 - deelmeting · 273
 - deelsysteemmonitoring · 161
 - defensief · 53
 - defensief architectuurscenario · 53
 - Definite Software Library · 110, Zie DSL
 - definitiestudie · 20, 53
 - demand · 229, 231
 - demand / supply · 6, 213, 227, 229, 305
 - beheerproces · 231

- keten · 29, 113
- kolom · 233
- lagenmodel · 229
- matrix · 230, 231
- model · 229, 230, 231
- opdeling · 231
- partijen · 231
- principe · 227, 233
- relatie · 229
- demand kant · 231
- demand laag · 229
- demarcatie · 289
- demarcatielijn · 44, 80, 207, 242, 289
- DeMilitarized Zone · Zie DMZ
- Deming · 197, 198, 201, 203
 - act-fase · 203
 - check-fase · 197, 203
 - do-fase · 197, 203
 - plan-fase · 197, 203
- Department of Defense · Zie DoD
- dienstenarchitectuur · 87
- dienstoriëntatie · 91, 165, 166, 226
- DienstVerleningsAfspraak · Zie DVA
- documentregister · 270, 271
- DoD · 315
- doel · XXI, 14, 26, 27, 30, 44, 48, 53, 54, 56, 59, 71, 76, 83, 90, 92, 102, 108, 111, 114, 124, 133, 143, 151, 158, 167, 175, 215, 226, 241, 243, 269, 278, 280, 291, 295, 313
- doelgroep · 56
- doelmatig · 142, 240, 265
- doelstelling · XXI, 46, 51, 57, 59, 77, 111, 113, 135, 142, 181, 200, 241, 256, 269, 276, 310
- domein · 39, 52, 89, 90, 92, 97, 98, 137, 145, 162, 180, 199, 258, 260, 261, 308, 310
- domeindoel · 92, 115, 116, 242
- domeineigenaar · 97, 310
- domeinkennis · 99
- Dossier Afspraken en Procedures · Zie DAP
- DSL · 110, 315
- duivelsdriehoek · 131
- DVA · 315
- DYA · IV, 4, 9, 11, 15, 19, 49, 52, 61, 87, 97, 102, 193, 306, 315
- DYA-architectuurraamwerk · 52
- DYA-denkmodel · 54
- DYA-raamwerk · 4, 11, 15, 19, 51, 52
- DYnamische Architectuur · Zie DYA

E

- E2E · 79, 80, 94, 101, 161, 163, 164, 268, 272, 315
- economics of scales · 90, 109, 153
- eerstelijnsondersteuning · 231
- effectief · XXIII, 18, 34, 39, 48, 67, 88, 93, 108, 137, 146, 158, 174, 220, 236, 250, 289, 311
- effectiviteit · 39

- efficiënt · XXIII, 18, 29, 34, 39, 47, 88, 93, 108, 110, 128, 137, 158, 166, 174, 207, 216, 217, 218, 236, 252, 253, 278, 295, 311
- efficiëntieslag · 119
- eindgebruiker E2E-monitoring · 162
- eindgebruikersperspectief · 162
- eindregie · 231
- eindresultaat · 127
- elapse-time · 273
- element · 49, 95
- elementaire niveau · 161
- elementmonitor · 161
- elementmonitoring · 161
- End-to-End · Zie E2E
- enterprise · 46, 61
- enterprise niveau · 52
- errorlog file · 161
- escalatie · 79, 173, 199
- escalatielijn · 33
- event · 161
- event management · 256
- eventmeting · 118
- eventmonitor · 161, 259
- evolutionair · 202, 203
- evolutionair systeem · 206
- evolutionaire aanpak · 201, 203
- evolutionaire invoering · 202
- evolutionaire toepassing · 205
- evolutionary system · 205, 206
- existing system · 206, 208
- eXtensible Architecture Framework · Zie XAF
- eXtensible Markup Language · Zie XML

F

- faalfactor · 130, 250
- faillissement · 215
- fallback · 238
- fallback-scenario · 238
- FAT · 253, 315
- fax service · 223
- feedback · 21, 28, 42, 112
- feedbackmechanisme · 30, 120, 138
- feedback-mechanisme · 139
- feedback-mechanisme · 188
- financial management for IT services · 171, 231, 313
- financieel · 18, 192, 193, 215
 - belang · 192
 - management · 231
 - perspectief · XXIII, 308
 - plan · 53
 - product · 249, 250
- financiële dienstverlening · 191
- financiële indicator · 215
- financiële prestatie-indicator · 215
- financiële verantwoording · 90
- firewall · 155, 273
- flexibel · 39, 55, 278

focus · 6, 27, 28, 35, 58, 72, 128, 165, 174, 213, 215, 216, 218, 220, 252, 253, 255

focusgebied · 217

formaat · 55, 84, 85, 95, 120, 153, 297

formaliseren · 95, 253, 299

fout · XX, 21, 23, 135, 138, 142, 146, 147, 172, 176, 194, 238, 251, 253, 255, 274, 275, 312

- afhandeling · 277
- boodschap · 281
- boodschapnummer · 281
- bron · 163
- situatie · 164

foutenmeldpunt · 282

front-end · 245, 247

FTE · 107, 144, 145, 170, 173, 192, 282, 315

FullTime-Equivalent · Zie FTE

functie · XXII, 18, 20, 29, 30, 41, 43, 44, 87, 100, 102, 105, 106, 107, 110, 115, 136, 140, 144, 145, 148, 149, 161, 162, 173, 193, 205, 222, 227, 233, 265, 280, 287, 288, 297, 305, 310, 311

functiebeschrijving · 146

functiehuis · 43, 106, 107, 110, 145, 300

functieprofiel · 23, 115, 171

functionaliteitenmodel · 160

functioneel beheer · 10, 311

functioneel ontwerp · 228, 257, 262, 264

Functionele Acceptatie Testplan · Zie FAT

G

Galbraight · 147

Gartner · 13, 39

GAT · 253, 315

GBA · 228, 266, 270, 271, 282, 315

GBA-register · 274

GBA-V · 227, 265, 277, 281, 315

gebruiker · 22, 62, 94, 120, 148, 156, 161, 162, 206, 221, 222, 241, 247, 250, 260, 266, 267, 270, 282

Gebruiker Acceptatie Testplan · Zie GAT

gebruikers

- afspraken · 161
- functie · 161
- groep · 282
- interface · 231, 234
- niveau · 260
- ondersteuning · 231
- organisatie · 43, 89, 90, 123, 124, 128, 221, 223, 252, 307
- perspectief · 161, 226

gebruiksscenario · 205, 207

gedogen · 298

gedoogbeleid · 88, 298, 300

gegevens

- architect · 302
- architectuur · 87
- bank · 10, 307
- beheer · 227, 228, 265, 277, 282

- beheertaak · 228
- bestand · 110
- huishouding · 265
- uitwisseling · 57
- verstreking · 57
- verwerking · 10, 308
- verzameling · 10, 308

Gemeentelijke Basis Administratie · Zie GBA

Gemeentelijke Basis Administratie Verstrekkingsvoorziening · Zie GBA-V

Generieke en Specifieke Acceptatiecriteria · 101, Zie GSA

gerechtvaardigd · 104, 136, 174, 194

GlidePath · 6, 7, 213, 221, 222, 226, 235, 236, 243, 285, 288, 289

Global Positioning System · Zie GPS

globalisering · 46

go/no-go · 239, 240

governance · 57, 176

GPS · 104, 315

Graphical User Interface · Zie GUI

grey-box · 241

grey-box-benadering · 241

groei · XIX, 20, 28, 185, 187, 189, 201, 203, 208, 209, 219, 283

- document · 96
- fase · 187
- model · 20, 53, 292
- pad · 78
- proces · 185, 202, 209
- stadium · 209
- stap · 27
- traject · 81

GSA · 101, 233, 247, 248, 249, 251, 315

generieke acceptatiecriteria · 123, 252, 257, 279, 307

specifieke acceptatiecriteria · 124, 130, 247, 251, 252, 279, 307

GSA-stap · 101, 251, 254

GSA-stappenplan · 79, 101, 247, 249

GUI · 142, 316

H

haalbaarheid · XIX, 21, 22, 43, 61, 77, 113, 207

Hardjono · 217, 305

hardware · 19, 35, 155, 157, 159, 163, 174, 223, 253, 259, 260, 273, 274, 279, 313

hardware incident · 114

hardware platform · 160

helikopterview · 71

hergebruik · XIX, 23, 33, 35, 83, 158, 194, 277, 280, 282, 286, 291, 297

Herkenbare Prestatie Eenheid · Zie HPE

herstructureren · 201

Hoogerwerf · 75, 76, 305, 310

HP monitoring · 251

HPE · 117, 118, 127, 219, 239, 269, 272, 273, 316

HPE-niveau · 120
 HRM · 171, 316
 Human Resource Management · Zie HRM

I

IAF · XXIII, 52, 193, 316
 ICT · XIX, XXIII, 12, 21, 53, 58, 59, 91, 165, 166, 179, 223, 226, 255, 268, 305, 310, 316
 - afdeling · 26, 27, 43, 215, 216, 217, 220
 - architect · 3, 21, 56, 219
 - architectuur · 4, 306
 - beleid · XIX, 3, 4, 9, 13, 14, 20, 21, 23, 24, 26, 32, 35, 56, 61, 75, 143, 199, 216, 277, 278, 280, 283, 286, 298, 302, 309
 - beleidsplan · 3, 4, 20, 30, 35, 37, 41, 43, 63, 75, 99, 170, 176, 237, 310
 - beleidsrapportage · 78
 - budget · 77
 - competentie · 292
 - component · 53, 56, 255, 309
 - development strategy · 82
 - directie · 52
 - doel · 20, 216
 - doelstelling · 47
 - geleding · 33
 - governance · 80, 109, 199, 291
 - huishouding · 56
 - infrastructuur · 58, 60, 255, 256, 258, 283, 309
 - keuze · 278
 - management · 56
 - manager · XXIII, 3, 9, 20, 23, 32, 42, 47, 53, 56, 76, 77, 78, 79, 82, 84, 85, 99, 107, 113, 116, 117, 125, 135, 144, 152, 159, 170, 173, 177, 179, 199, 204, 215, 216, 217, 242, 243
 - medewerker · 35, 192
 - middel · 34, 35, 55, 61, 75, 110, 148, 215, 289, 310
 - niveau · 219
 - omgeving · 221, 235
 - ondersteuning · 23, 194
 - ontwikkelingsmiddel · 279
 - operatie · 221, 235
 - organisatie · 6, 32, 66, 105, 171, 188, 199, 213, 219, 226, 235, 245, 311
 - platform · 221, 235
 - portfolio · 82
 - portfolio management · 82
 - product · XIX, XXIII, 3, 13, 18, 22, 23, 26, 33, 39, 56, 57, 79, 82, 91, 111, 123, 128, 164, 167, 170, 171, 172, 194, 200, 217, 235, 238, 262, 268, 292, 307, 311
 - product classificatie · 167
 - project · 59, 297, 300
 - service · 42, 79, 127, 155, 162, 172, 239, 281, 292, 309
 - serviceverlening · 290
 - taak · 148
 - topmanagement · 56
 - voorziening · 306
 - wereld · XXIII, 9, 10, 16
 ICT Operations Center · 221, 235
 ICT-beheer · XXIII, 255, 285
 - leverancier · 285
 - middel · 81
 - organisatie · 285
 - service · 285
 - taak · 292
 ICT-dienst · XIX, XXIII, 3, 13, 15, 18, 22, 23, 26, 33, 39, 56, 57, 66, 79, 91, 111, 123, 128, 147, 148, 170, 171, 194, 200, 217, 226, 235, 238, 292, 307, 311
 - definitie · 172
 - niveau · 147
 - verlener · 313
 - verlening · 6, 7, 15, 25, 29, 35, 39, 55, 80, 83, 117, 121, 128, 136, 143, 149, 166, 169, 213, 214, 216, 221, 222, 226, 240, 268, 306, 309
 identiteitsdocument · 266
 identiteitsfraude · 265
 identiteitskaart · 227, 265, 266, 277
 identity management · 281
 IEEE · 6, 10, 11, 15, 37, 45, 46, 47, 48, 205, 316
 IEEE std 1471 · 6, 10, 11, 15, 37, 45, 49, 51, 52, 54, 63, 67, 185, 199, 205, 209
 IEEE std 1471-2000 · 45
 imagoschade · 96, 128, 255
 impact · 18, 20, 21, 29, 32, 56, 63, 67, 77, 81, 94, 99, 101, 110, 119, 131, 137, 138, 148, 154, 155, 159, 173, 206, 218, 221, 226, 237, 239, 245, 248, 251, 253, 282, 291, 292
 impactanalyse · 21, 53, 56, 77, 156, 171, 205, 206, 226, 233, 247
 impactcode · 153
 impactcodering · 108
 implementatie · 102, 142, 253
 implementatieplan · 200
 implementatieplanning · 200
 implementatiestap · 198, 202
 incident · 17, 21, 93, 111, 114, 116, 128, 136, 138, 142, 146, 148, 153, 154, 155, 156, 164, 172, 218, 239, 240, 241, 256, 267, 268, 274, 281, 287, 291, 311
 incident management · 116, 135, 140, 231, 240, 281, 288, 291, 313
 incident management beheerproces · 287
 incident management proces · 111, 114, 116
 ineffectief · 101
 inefficiënt · 91, 101, 167, 172, 240, 256
 inertheid · 206
 informatie · 10, 14, 16, 23, 32, 61, 62, 108, 133, 136, 139, 140, 141, 154, 161, 178, 226, 236, 239, 246, 247, 250, 258, 265, 266, 269, 272, 274, 275, 276, 278, 281, 291, 300, 301, 306, 311, 312

- architect · 38, 44, 60, 302
- architectuur · 3, 9, 14, 19, 53, 54, 57, 66, 87, 313
- behoefte · 119, 142, 276
- beleid · XX, 3, 4, 12, 24, 29, 30, 34, 35, 36, 37, 38, 46, 52, 66, 76, 77, 79, 84, 94, 117, 167, 173, 174, 201, 205, 219, 229, 307, 310
- beveiliging · 221, 235
- kubus · 274, 276
- lifecycle · 81
- lifecycle management · 77, 81
- management · 306
- model · 62
- niveau · 245, 248
- overdracht · 87, 141
- plan · 3, 12, 13, 51, 52, 59, 60, 66, 76, 77, 91, 117, 155, 167, 169, 173, 193, 201, 307, 310
- planning · 60, 173
- planningsaanpak · 51
- portfolio management · 82
- project · 59
- stroom · 162
- stroom E2E monitoring · 162
- stroom meting · 162
- structuur · 246
- technisch · 278
- uitwisseling · 77, 127, 153, 155, 241, 246
- verwerking · 129, 162
- view · 62
- voorzieningsarchitectuur · XIX, 10, 52, 305
- voorzieningsbehoefte · 18
- voorzieningsproces · 10, 308
- informatiesysteem · XXIII, 7, 9, 10, 16, 21, 35, 38, 49, 54, 58, 60, 81, 82, 88, 90, 94, 97, 110, 116, 119, 125, 129, 138, 148, 156, 157, 159, 161, 162, 178, 205, 209, 213, 223, 227, 233, 237, 238, 245, 246, 247, 249, 255, 257, 265, 277, 278, 279, 283, 298, 306, 307, 308, 310, 311, 313, 314
- component · 10, 308
- E2E-monitoring · 162
- landschap · 13
- monitor · 161, 162
- monitoring · 161, 162
- niveau · 160, 260
- ontwikkelingsproject · 25
- portfolio · 81
- InformatieVoorziening · Zie IV
- Information & Communication Technology · Zie ICT, Zie ICT
- Information Technology Infrastructure Library · Zie ITIL
- infrastructure management · 233
- infrastructurele service · 260
- infrastructuur · XXIII, 13, 16, 32, 88, 120, 125, 129, 138, 161, 162, 165, 221, 233, 235, 247, 248, 250, 253, 256, 260, 273, 275, 276, 277, 278, 291, 302, 311
- architect · 180
- beheer · 80
- beheerproces · 233
- bouwsteen · 102
- component · 161
- componentniveau · 258
- domein · 261
- domein-monitoring · 162
- E2E-monitoring · 162
- element · 161
- groep · 250
- incident · 274
- laag · 162
- meting · 162
- monitor · 162
- monitordomein · 261
- niveau · 161
- object · 263
- ontwikkelingstraject · 12, 310
- plaat · 101, 248
- portfolio · 113
- product · 82
- service · 161, 250
- servicemonitoring · 161
- voorziening · 207
- INK · 25, 316
- INK-managementmodel · 26, 27
- innovatieperspectief · 308
- innovatieproject · 75, 310
- inplannen · 241
- Input – Proces – Output · Zie IPO
- inrichten · 4, 20, 25, 26, 28, 30, 33, 44, 58, 99, 135, 137, 152, 153, 158, 189, 202, 278, 279, 280, 281, 282, 283
- inrichtings
 - alternatief · 59
 - aspect · 104
 - fase · 27
 - keuze · 14
 - principe · 57
 - probleem · 281
 - stap · 198, 237
 - vraagstuk · 100
- Institute of Electrical and Electronics Engineers · 52, Zie IEEE
- Instituut Nederlandse Kwaliteit · Zie INK
- Integrated Architecture Framework · Zie IAF
- integratie · 117, 119
- integratieknelpunt · 227, 231
- integratieprobleem · 227
- interface · 14, 29, 44, 49, 90, 93, 99, 108, 126, 127, 136, 140, 161, 175, 188, 223, 241, 245, 246, 276, 282, 287, 289, 314
- benadering · 93, 137, 242
- beschrijving · 93, 137, 242
- laag · 249
- niveau · 291
- International Organization for Standardization · Zie ISO
- interne perspectief · 308
- Interpolis · 245

invoering · 138, 198, 201, 202, 203, 226, 231, 265, 295
 invoeringsstappenplan · 6, 185, 197
 invoeringsstrategie · 197, 201, 202, 203, 204
 IPO · 316
 IPO-schema · 71
 ISO · 221, 235, 316
 ISO 27001 · 221, 235
 ISO 9126 · 289
 IST · 13, 18, 203, 209, 262, 291
 IST & SOLL · 258
 IST-portfolio · 164
 IST-situatie · 203, 262
 IST-SOLL-analyse · 256
 IT Beheer Magazine · 23, 103, 129, 130, 272, 305
 IT service continuity management · 231, 313
 ITIL · IV, 7, 17, 25, 58, 89, 90, 101, 124, 135, 162, 171, 222, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 236, 260, 265, 277, 307, 313, 316
 - beheermodel · 80, 86, 89, 100, 147, 149, 229, 233, 234
 - beheerproces · 77, 232, 279, 295
 - model · 33
 - proces · 29, 229, 313
 - self assessment · 295
 IV · XIX, 3, 9, 10, 16, 17, 21, 23, 24, 29, 30, 34, 35, 39, 47, 51, 52, 55, 62, 66, 78, 89, 106, 135, 155, 156, 167, 171, 245, 250, 256, 258, 265, 266, 268, 275, 276, 278, 307, 308, 309, 310, 316
 IV-architect · 18, 21, 23, 24, 49, 72, 77, 79, 85, 99, 101, 107, 131, 159, 309
 IV-architectuur · XIX, 3, 9, 12, 13, 18, 23, 29, 32, 34, 37, 38, 40, 42, 47, 48, 63, 66, 72, 76, 77, 84, 112, 155, 170, 202, 207, 309
 IV-architectuurproduct · 207
 IV-architectuurraamwerk · 48, 56, 63, 67
 IV-functie · 81

J

jobrotation · 145
 jump-to-conclusion · 14
 JuVoTA · 250, 267, 273

K

kaartenregister · 269
 kader · XIX, 13, 20, 25, 33, 34, 44, 53, 56, 60, 79, 84, 106, 113, 134, 137, 145, 152, 175, 178, 202, 279, 280, 286, 291, 300, 309
 kaderbepalend · 36
 kaderstellend · 303
 kandidaatproject · 59
 kantoorautomatiseringsnetwerk · 162

Kaplan en Norton · 215, 216, 305
 karakteristiek · 10, 37, 308
 kassasysteem service · 223
 kennis · XXIV, 18, 42, 85, 107, 131, 142, 143, 145, 169, 172, 217, 246, 250, 292, 309, 314
 kennisoverdracht · 167, 255
 Kepner & Tregoe · 240
 kernbegrip · 71, 83, 97, 105, 111, 123, 133, 143, 151, 157, 169, 175
 keten · XX, 23, 29, 113, 117, 118, 119, 161, 162, 163, 178, 194, 229, 231, 233, 236, 241, 246, 247, 248, 249, 253, 255, 260, 269, 287, 311
 - afspraak · 311
 - analyse · 117, 272
 - audit · 241
 - beheer · 46, 160, 259, 278, 305, 311
 - beheerframework · 100
 - besturing · 117, 311
 - besturingsmodel · 99, 101, 102, 118
 - doel · 118, 179
 - georiënteerd · 26, 27
 - manager · 119, 120, 180
 - meting · 118, 233
 - monitor · 34, 118, 119, 162, 311
 - monitoring · 311
 - monitorniveau · 260
 - niveau · 120, 164, 233, 236, 268
 - oriëntatie · 27, 237
 - partner · 245, 248, 250, 253
 - review · 241
 - verantwoordelijk · 58
 keuzevrijheid · 65, 83, 95, 159
 klant · 6, 11, 16, 18, 42, 54, 79, 80, 82, 90, 91, 109, 111, 120, 121, 127, 133, 135, 139, 142, 147, 153, 154, 165, 166, 172, 175, 180, 188, 201, 213, 216, 218, 221, 222, 226, 229, 235, 236, 237, 245, 268, 292, 305, 313, 314
 - beheerdomein · 235
 - gerichtheid · 215
 - interface · 188, 303
 - onvriendelijk · 217
 - perspectief · 216, 308
 - SLA · 219
 - tevredenheid · 215
 klasse · 47, 51, 57, 86, 91, 94, 96, 164, 166, 167, 252, 260, 262, 263, 282
 Klinkenberg · 97, 306, 310
 knikpiramide · XXI
 koppelen · 61, 178, 247
 koppeling · 42, 207, 251, 260
 koppelingenlaag · 249
 koppelvlak · 109, 253
 kosten · XX, XXIII, 19, 23, 55, 78, 79, 91, 145, 155, 165, 167, 171, 192, 194, 218, 245, 285, 298, 313
 kosten / baten · XIX
 kosten management · 231
 kostenverdeling · 9
 Kritieke SuccesFactor · Zie KSF

KSF · 26, 59, 112, 115, 118, 119, 120, 194, 195, 215, 216, 219, 241, 268, 269, 271, 272, 280, 308, 311, 316

kwalitatief · 26, 149, 169, 170, 172, 174

kwaliteit · XIX, XXII, 16, 19, 21, 24, 33, 57, 78, 79, 81, 89, 93, 104, 109, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 123, 126, 128, 131, 135, 138, 153, 159, 170, 171, 173, 174, 179, 180, 188, 198, 205, 207, 208, 215, 217, 220, 223, 228, 238, 251, 277, 290, 292, 309, 311, 313

kwaliteit management · 231

kwaliteits

- afspraak · 116
- aspect · 16, 207
- attribuut · 289
- beheersing · 131, 137, 155, 188
- beleid · 106
- besturing · 93, 94, 136
- bewaking · 26, 201, 217, 301
- borging · 80
- criterium · 299, 301
- cyclus · 203
- doel · 14, 27, 34, 41, 43, 92, 108, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 120, 121, 126, 134, 175, 178, 179, 180, 188, 199, 200, 241, 243, 280, 288, 311, 312
- eis · 34, 112, 193, 277, 278, 301
- gebrek · 120
- geweten · 198
- handvest · 36
- medewerker · 139
- model · 26
- niveau · 295
- risico · 94, 119
- systeem · 93, 138, 139
- verbeterplan · 201, 292
- wiel · 197, 198, 201, 203
- zorg · 14, 19, 65, 313

kwantificatie · 171

kwantitatief · 169, 170, 171, 172, 174, 313

kwantiteit · 106, 170, 171, 173, 174, 179, 292, 313

Kwintesonderzoek · 306

L

lagenarchitectuur · 246

lagenmodel · 221, 222, 226, 246, 247, 258, 259, 260, 261, 292

LAN · 316

lappendeken · 23, 194, 219, 255, 280, 282, 286

LCI · 94, 154, 155, 240, 242, 311, 316

LCMDB · 311

leefregel · 207

Leeuw · 306

levensbelang · 219

levenscyclus · 42, 47, 49, 62, 95, 205, 206, 208, 250

levensduur · XXIII

levensverzekering · 245, 247

leverancier · 11, 14, 15, 16, 34, 42, 77, 80, 81, 89, 90, 91, 92, 102, 109, 119, 127, 135, 136, 137, 142, 146, 147, 153, 154, 155, 162, 163, 179, 221, 227, 231, 233, 234, 239, 241, 242, 255, 260, 265, 269, 285, 286, 287, 289, 291, 292, 310

leveranciers

- beheerdomein · 235
- beleid · 81, 136
- contract · 136, 309
- management · 81, 234
- onafhankelijk · 276
- onafhankelijkheid · 48, 267, 274
- relatie · 137, 167

licentie · 48, 164, 167, 264

licentiekosten · 48, 164, 262

lifecycle · 168, 289

lifecycle management · 82, 207, 219, 227, 265, 277, 279

liftmonteur · XXIII

lijn · 18, 35, 56, 111, 120, 130, 156, 169, 170, 171, 176, 178, 189, 199, 215, 218, 236, 286, 292

lijnfunctie · 33

lijnmanagement · 34

lijnorganisatie · 250, 254

load-test · 119

Local Area Network · Zie LAN

logbestand · 251

logfile · 161, 252

Logica · 265, 267, 269, 271, 273, 274, 296

loginformatie · 273

Logisch Configuration Item · Zie LCI

lokalisatie · 268

lokalisatieprobleem · 255

Looijen · 9, 16, 17, 38, 145, 227, 228, 306, 308

loyaliteit · 23, 194

M

maakbaarheid · XIX, 21, 22, 43

maatregel · XXIII, 26, 29, 33, 44, 79, 88, 92, 106, 172, 203, 206, 218, 220, 237, 252, 282, 292, 301, 302

maatstaf · 45

maatwerk · 217

maatwerkoplossing · 223

maatwerkprogrammatuur · 276, 279

management · 3, 16, 32, 33, 52, 55, 72, 75, 107, 142, 145, 187, 188, 195, 202, 203, 209, 283, 295, 298, 301, 302, 306, 309, 311

- informatie · 188, 301
- intentie · 187, 297
- letter · 53
- model · 25, 26
- presentatie · 260

manager · 58, 198, 199

manager-ICT · 286, 288

mandaat · 194

- mandatory · 295
- mankracht · 55, 145, 172, 180, 292
- mantel-SLA · 218
- marge · 115
- markt · 42, 47, 51, 85, 100, 143, 166, 174, 176, 245, 246, 287
 - aandeel · 42
 - conform · 25, 86, 89, 92, 242
 - conformiteit · 89, 92, 242
 - leider · 245
 - standaard · 236
 - verkenning · 51
- mastertestplan · 252, 253
- match · 172, 240, 273
- matchen · 30, 49, 116, 173, 241, 256
- matching · 145
- materiedeskundige · 250
- measure · 274
- medewerker · 4, 15, 41, 44, 54, 61, 88, 100, 105, 131, 142, 144, 145, 146, 151, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 191, 192, 199, 202, 207, 215, 218, 283, 292, 301, 302, 309, 313
- meet
 - domein · 291
 - eenheid · 112, 312
 - informatie · 274
 - instrument · 6, 115, 117, 118, 120, 127, 142, 160, 163, 180, 187, 189, 191, 200, 239, 260, 272
 - interval · 264
 - lat · 6, 185, 187, 188, 189, 191, 200, 209
 - norm · 291
 - protocol · 262
 - punt · 273
 - voorschrift · 127, 163, 239, 241, 242, 252, 260
- meetbaar · 59, 112, 115, 118, 120, 127, 142, 162, 187, 215, 233, 239, 260, 280, 295, 312, 313
- meetbaarheid · 79, 127, 239
- melding · 239, 282
- meldpunt · 282
- mens · XXII, 3, 10, 11, 13, 35, 40, 43, 86, 91, 100, 113, 126, 133, 145, 148, 151, 155, 159, 170, 173, 174, 194, 200, 206, 207, 218, 221, 235, 237, 243, 245, 288, 308, 309, 312
- menselijke factor · 264
- mensheid · XXI
- metabeheer · 17, 165
- Metagroup · 27, 28, 189
- metamodel · 205
- metaniveau · 11, 308
- method · 28
- methode · 3, 10, 32, 40, 48, 61, 86, 90, 97, 113, 119, 120, 126, 151, 153, 173, 206, 217, 218, 243, 246, 278, 281, 302, 309, 312
- methodiek · 279
- meting · 94, 115, 117, 118, 119, 161, 162, 163, 219, 260, 262, 267, 272, 273, 274
- metric · 28
- middel · 3, 11, 16, 30, 40, 43, 50, 61, 86, 91, 100, 106, 113, 117, 124, 126, 129, 133, 142, 148, 155, 157, 167, 174, 188, 200, 209, 218, 243, 278, 282, 310
- middelenkant · 174, 255
- middelenportfolio · 157
- middle-out · 60, 222, 223, 226
- middleware · 19, 53, 78, 273
- middlewareniveau · 193
- mid-office · 246, 247
- migratie · 38, 52, 276
- migratiepad · XIX, 12, 18, 34, 39, 55, 63, 65, 203, 206, 209, 219, 310
- migratieplan · 63
- migratiestrategie · 256
- mijlpaal · 31, 42
- minimaliseren · 96
- Mintzberg · 147
- missie · 3, 59
- mission · 46
- model · XXIII, 3, 11, 14, 15, 19, 26, 27, 33, 37, 38, 40, 48, 49, 55, 61, 65, 80, 88, 89, 95, 97, 98, 99, 100, 104, 106, 117, 207, 221, 222, 226, 227, 231, 235, 259, 268, 290, 292, 307, 308, 313
- moederorganisatie · 78, 193
- monitor · 30, 94, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 218, 221, 233, 251, 252, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 262, 264, 267, 268, 271, 272, 273, 275, 276, 277, 280, 281, 291, 299, 311
 - architectuur · 256
 - behoefte · 262
 - classificatie · 94, 164, 165, 262
 - dekkingsgraad · 247
 - domein · 257, 261
 - domeinmodel · 264
 - faciliteit · 164
 - functie · 160, 161, 163, 233, 257, 260, 275, 291
 - functionaliteit · 33, 94, 160, 161, 162, 163, 167, 257, 259, 260, 262, 267, 268
 - informatie · 94, 164, 262, 276
 - inrichting · 267
 - lagenmodel · 7, 98, 100, 160, 161, 162, 164, 193, 207, 213, 259, 264, 301
 - model · 102
 - niveau · 264, 267
 - object · 167
 - objecttype · 263
 - oplossing · 275, 291
 - protocol · 263
 - rapportage · 233, 275
 - scope · 268
 - tool · 14, 29, 44, 80, 94, 160, 161, 163, 164, 165, 207, 256, 260, 262, 263, 281
 - toolportfolio · 7, 213, 264
 - voorziening · XIX, 22, 29, 272, 273
 - wens · 264

monitoring · 14, 30, 34, 80, 120, 160
 monitoringfunctionaliteit · 268
 Montesquieu · 23, 306
 monteur · XXIII
 MOSCoW · 218, 220, 316
 motivatie · 110, 283
 multi-dimensionaal · 200
 multi-level SLA · 218, 220
 multi-vendor incident · 154
 Must, Ought, Should, Could, Would · Zie
 MOSCoW
 mutatie · 247
 mutatieverzoek · 252
 muziek · 179
 muziekinstrument · 179
 muziekwereld · 179
 muzikant · 179

N

natuurwet · 216
 nauwkeurig · 147, 253, 275
 nauwkeurigheid · 163, 260
 navigatiepad · 272
 navigator · 104
 Nederlands Genootschap voor Informatica ·
 Zie NGI
 Nederlandse Overheid
 ReferentieArchitectuur · Zie NORA
 negenvlak · 57, 58
 negenvlakmodel · 78, 87
 netwerk · 16, 61, 162, 270, 271, 272, 273,
 274, 276, 311
 - architectuur · 9, 55
 - bandbreedte · 118, 161
 - component · 160, 163, 270, 271
 - pakket · 274
 - protocolniveau · 163
 - verkeer · 248
 - verkeerpakket · 273
 - voorziening · 54
 Netwerk Protocol Analyse · Zie NPA
 neveneffect · 139, 153
 next minute architecture · 13, 52, 55
 NGI · 46, 147, 149, 316
 NGI-competentiemodel · 105
 NGI-functiemodel · 106
 NGI-takenmodel · 100, 110, 145, 147, 291
 nieuwbouw · 249
 Nolan · 87
 Nolthenius · 306
 non-intrusive · 274
 NORA · 48, 51, 52, 57, 58, 63, 78, 85, 86,
 87, 193, 228, 306, 316
 norm · 34, 94, 112, 114, 117, 118, 119,
 120, 127, 146, 160, 177, 180, 181, 219,
 233, 238, 239, 260, 267, 271, 312
 - afwijking · 119
 - bepaling · 119
 - bewaking · 117, 119
 - stelling · 176, 273, 312
 normeren · 117

Norton Nolan · 48, 87
 Novius · 13, 51, 52, 58, 59, 60, 61, 63,
 193
 Novius-afbeelding · 60
 Novius-invulling · 60
 Novius-raamwerk · 38, 52, 59, 60
 NPA · 272, 273, 281, 316
 NPA-methode · 247
 NPA-techniek · 272, 273
 nulmeting · 180

O

OAT · 253, 289, 316
 object · 11, 16, 45, 80, 94, 115, 138, 161,
 164, 259, 262, 264, 289, 291, 308
 - classificatie · 166
 - model · 45
 - type · 260, 261, 263
 objectief · 275, 278
 offensief · 53
 OGC · 176, 187, 188, 316
 OGC-website · 295
 OLA · 113, 316
 omgeving · 12, 46, 47, 52, 77, 82, 133,
 139, 169, 309, 310, 312
 omgeving / omstandigheden · 314
 omgevingsbeïnvloedingsfactor · 46
 omzetverlies · 256
 onafhankelijk · 7, 33, 124, 164, 176, 193,
 246, 267, 268, 274, 276, 307, 312
 onafhankelijkheid · 274
 onbeheerbare · 156
 onbeheerste · 180
 onbeschikbaar · 154
 onbeschikbaarheid · 274
 onderaannemer · 229, 238
 onderhoud · XXIII, 56, 57, 197, 198, 206,
 218, 232
 onderhoudbaarheid · 277
 onderhouden · 30, 32, 85, 218, 250
 onderhoudskosten · 86
 onderhoudsrelease · 247
 onderhoudsteam · 249
 onderzoek · XXIII, 6, 23, 46, 52, 185, 189,
 191, 193
 onderzoeken · 205
 onderzoeksresultaat · 193
 ongestructureerd · 29, 30, 127
 ontwerp · XXI, XXIII, 11, 21, 34, 45, 53,
 71, 77, 85, 88, 98, 102, 104, 119, 120,
 133, 134, 135, 137, 158, 203, 217, 228,
 251, 276, 279, 280, 282, 286, 291, 306,
 307
 - criterium · 238
 - fase · 94, 119, 156, 278
 - richtlijn · 57
 - traject · 279
 ontwerpen · XXII, 18, 22, 23, 30, 33, 34,
 48, 61, 71, 101, 102, 107, 134, 135,
 136, 141, 142, 151, 203, 246, 250, 276,
 277, 279, 291, 312, 314

- ontwerper · XXI, 14, 83, 108, 281, 308
 - ontwikkel
 - lijn · 3, 36, 57, 144, 292
 - methodiek · 279
 - omgeving · 62, 166
 - proces · 179, 180
 - richting · 56, 76
 - strategie · 82
 - technologie · 77
 - volwassenheid · 179
 - Ontwikkel Test Acceptatie Productie · Zie OTAP
 - ontwikkelaar · 21, 22, 246, 250
 - ontwikkelen · 3, 4, 23, 25, 28, 53, 59, 66, 72, 179, 194, 205, 206, 247, 278
 - ontwikkeling · 26, 35, 45, 46, 47, 57, 58, 59, 75, 81, 85, 137, 155, 169, 170, 202, 251, 276, 278, 283, 286, 292, 309
 - ontwikkelingsfase · 206
 - ontwikkelingsmogelijkheid · 47
 - onvolledig · 29, 30, 202, 239
 - onvolledigheid · 250
 - onvolwassen · 28, 179, 181, 194
 - onvolwassenheid · 116, 179
 - onzekerheidsreductie · 147
 - oorzaak · 112, 119, 164, 171, 180, 215, 253, 256, 267, 268, 311
 - oorzaakanalyse · 119
 - opdrachtgever · XXI, XXIII, 7, 94, 126, 136, 142, 179, 213, 229, 238, 265, 266, 267, 268, 269, 271, 272, 275, 276, 277, 310
 - opdrachtnemer · 19, 89, 90, 126, 238, 276
 - open-source · 32, 35, 44, 48, 79, 80, 81, 173, 267, 278
 - operating system · 35
 - Operational Level Agreement · Zie OLA
 - operationalisering · 10, 314
 - Operationele Acceptatie Testplan · Zie OAT
 - ophangconstructie · XXII
 - opleiding · XIX, 22, 38, 167, 169, 172, 173, 218, 264, 309
 - opleidingsbudget · 217
 - opleidingsniveau · 172, 173
 - opleidingsplan · 170
 - oplossing · 18, 53, 156, 172, 221, 233, 239, 241, 272, 273, 274
 - oplossingsrichting · XIX, 22, 65, 86, 171, 218, 237, 256
 - oplostijd · 142, 164, 239, 240, 268, 281
 - Oracle · 272, 273, 274, 276
 - E2E-monitoroplossing · 272
 - monitoring · 273
 - monitoroplossing · 273, 275
 - oplossing · 272, 273, 274, 275
 - Real User Experience Insight · 272, 273
 - software · 273
 - tooling · 272
 - organisatie · 3
 - architectuur · 87
 - blauwdruk · 233
 - breed · 194
 - dynamiek · 305
 - kundige · 146
 - onderdeel · 27
 - plaat · 77
 - principe · 109
 - structuur · 33, 34, 43, 100, 106, 107, 135, 199, 237, 288, 300
 - verandering · 18, 25, 31, 36, 203, 302
 - vermogen · 137, 145
 - volwassenheid · 114, 175
 - organiseren · 62, 165, 285
 - organogram · 30, 33, 41, 43, 77, 102, 105, 106, 107, 110, 145, 280, 282, 287, 311
 - orkest · 179
 - OTAP · 34, 316
 - OTAP-omgeving · 34, 166, 249
 - OTAP-procedure · 77
 - output · 38, 41, 42, 106, 133, 140, 312
 - outsourcer · 126
 - outsourcing · 7, 80, 81, 136, 207, 214, 235
 - outsourcingsbeleid · 43
 - outsourcingstrategie · 3, 265
 - overerving · 89
 - overheid · XXIII, 57, 78, 234, 265
 - overheidsinstantie · 57, 78, 228, 283
 - overheidsorgaan · 57
 - overheidsorganisatie · 57
 - overruled · 194
 - overtuigingskracht · 96
-
- P**
- Panfox · 52
 - paniekaankoop · 255, 256
 - paradigm · 100, 306
 - paradigm shift · 61
 - paradigma · 31, 46, 100, 200
 - paradigma van de Leeuw · 46
 - paradigma van de verandermanager · 100
 - partituur · 179
 - Pascoe-Samson · 46, 306
 - PAT · 253, 316
 - patchlevel · 155
 - patiënt · 218
 - PAT-testcase · 254
 - PDCA · 316
 - PDCA-cyclus · 197
 - PDCA-fasen · Zie Deming
 - PDCA-kwaliteitswiel · 197
 - Performance Stress Testplan · Zie PST
 - personeel · 223
 - persoon · XXIII, XXIV, 108, 115, 237, 297
 - persoonsgebonden · 265
 - persoonsgegevens · 6, 102, 213
 - persoonsnummer · 265
 - persoonsnummerbeleid · 265
 - perspectief · 3, 4, 37, 38, 40, 66, 162, 215, 216
 - PI · 115, 117, 127, 160, 239, 263, 308, 312, 316
 - PID · 32, 316
 - piekmoment · 275
 - pijnpunt · 127, 203

- PIR · 86, 316
- piramide · XXI, XXII
- plan · 179, 221, 235, 275
- Plan, Do, Check, Act · Zie PDCA
- planmatig · 6, 283
- planning · 274
- planningshorizon · 59
- plateau · 63, 202
- plateauplanning · 63, 202
- PoC · 119, 256, 258, 316
- PoC-document · 257
- portfolio · 18, 42, 49, 113, 158, 160, 164, 165, 167, 168, 170, 171, 279, 289
 - afspraak · 218
 - analyse · 263
 - beheer · 167
 - beleid · 29, 30, 38, 159, 167
 - management · 7, 16, 102, 164, 213, 219, 220, 255
 - mapping · 263
- Post Implementation Review · Zie PIR
- postconditie · 245
- prestatie · 5, 58, 111, 114, 119, 162, 164, 238, 262, 276, 295, 311
 - degradatie · 148
 - indicator · 79, 111, 112, 114, 117, 119, 127, 133, 215, 264, 270, 311
 - meting · 258, 262
 - niveau · 118
- preventief beheer · 255
- preventief onderhoud · 218
- preventieve maatregel · 251
- PRINCE2 · IV
- principe · 23, 34, 56, 85, 86, 95, 101, 109, 165, 227, 233, 246, 282
- principle · 10, 11, 28, 307
- printer · 165
- printerdriver · 165
- printerqueue · 165
- printservic · 165
- prioriteit · 86, 154, 180, 203, 239, 289
- prioriteit codering · 154
- prioriteitstelling · 239
- proactief · XX, 126, 156, 243, 250, 280
- proactief beheer · 255
- proactieve · 33
- proactiviteit · 156, 255
- probleemanalyse · 146, 240
- probleemanalysemethode · 14, 240, 241
- probleemstelling · 216, 236, 266, 279
- problem management · 14, 140, 218, 231, 240, 313
- problem management proces · 116, 231
- procedure · 10, 28, 35, 44, 77, 95, 139, 166, 251, 252, 298, 299
 - demarcatie · 139, 140, 141, 142, 146, 289, 290
 - demarcatielijn · 99, 142
 - demarcatieplaat · 140, 142
 - indeling · 236
 - kleuring · 140
 - niveau · 141, 289, 314
- proces · 12, 14, 15, 23, 26, 27, 28, 35, 44, 49, 51, 53, 55, 56, 61, 62, 71, 76, 78, 80, 83, 84, 85, 92, 93, 98, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 111, 114, 115, 120, 124, 133, 137, 140, 143, 145, 151, 158, 169, 172, 176, 187, 194, 197, 200, 202, 231, 242, 250, 279, 282, 288, 295, 310, 311, 312, 313, 314, 316
 - aansturing · 77
 - afbakening · 134
 - afhandeling · 137
 - analyse · 117, 272
 - architectuur · 9, 81, 87
 - audit · 175, 176, 312
 - auditor · 176, 312
 - belegging · 109
 - benadering · 63
 - beschrijving · 201, 233
 - besturing · 93, 117, 138, 236
 - bewakend · 135
 - control · 114
 - coördinator · 110
 - demarcatie · 34, 43, 134, 140, 146, 288, 289, 291
 - demarcatielijn · 34, 44, 71, 102, 103, 120, 180, 302
 - documentatie · 142
 - doel · 34, 44, 77, 92, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 128, 130, 134, 139, 140, 151, 171, 175, 176, 178, 179, 242, 311
 - doelstelling · 120
 - domein · 261
 - eigenaar · 52, 77, 85, 92, 99, 100, 101, 106, 107, 108, 109, 110, 113, 114, 120, 125, 126, 128, 133, 134, 135, 136, 137, 145, 152, 153, 159, 171, 177, 178, 180, 199, 218, 236, 239, 241, 242, 243, 288, 312
 - eigenaarschap · 14, 107, 109, 288
 - flow · 34, 76, 83, 84, 98, 105, 106, 112, 124, 125, 133, 134, 135, 140, 143, 144, 151, 152, 158, 169, 170, 176, 177, 250, 289, 312
 - functionaliteit · 120, 126, 298
 - gang · 136, 157, 172, 175, 176, 178, 180, 181, 290, 312
 - gebrek · 180
 - gedachte · 56
 - georiënteerd · 26, 27
 - implementatie · 243
 - inrichting · 25, 28, 35, 40, 41, 44, 77, 85, 99, 100, 104, 114, 123, 137, 138, 151, 152, 153, 154, 156, 176, 197, 200, 203, 236, 242, 282, 283, 291, 300, 312
 - inrichtingsrisico · 282
 - interactie · 140
 - interface · 133
 - management · 14
 - manager · 27, 32, 77, 78, 85, 92, 99, 106, 107, 108, 109, 110, 114, 115, 116, 119, 120, 126, 131, 133, 134,

- 135, 136, 137, 142, 145, 146, 153, 159, 171, 177, 178, 236, 241, 242, 243, 280, 288, 295, 312
 - managerschap · 107, 109
 - medewerker · 180
 - model · 56, 281
 - niveau · 80, 120, 140, 241, 279, 289
 - ontwerp · 34, 35, 41, 44, 71, 85, 88, 99, 102, 126, 133, 134, 135, 138, 139, 140, 142, 145, 146, 151, 153, 155, 239, 241, 243, 281, 282, 289, 291, 300, 312
 - ontwerpdocument · 289
 - ontwerpniveau · 137
 - oriëntatie · 26
 - plaat · 98, 101, 247
 - rapportage · 176, 312
 - review · 175, 176, 177, 312
 - risico · 250
 - risicoanalyse · 250
 - schema · 76, 84, 98, 106, 112, 125, 134, 139, 140, 144, 152, 158, 170, 177
 - service monitoring · 233
 - technische monitoring · 233
 - uitvoerder · 78, 85, 99, 106, 107, 108, 109, 110, 114, 126, 133, 134, 135, 137, 142, 145, 153, 159, 171, 178, 236, 243, 288
 - uitvoerend · 77
 - uitvoering · 14, 176, 312
 - verantwoordelijkheid · 110
 - verbeterplan · 218, 241
 - verbeterpunt · 126, 156, 243
 - verbetertraject · 127
 - verdeling · 77
 - volwassenheid · 217
 - volwassenheidsmodel · 111, 314
 - weergave · 140
 - procesmatig · 187, 197
 - processenblauwdruk · 15, 312, Zie blauwdruk
 - processenview · 48
 - produceren · 200
 - product · 4, 18, 35, 42, 48, 58, 81, 124, 147, 156, 166, 167, 173, 219, 268, 275, 307
 - catalogus · 165
 - classificatiemodel · 98
 - code · 245
 - familie · 46
 - georiënteerd · 80, 164, 165
 - groep · 165
 - keuze · 81
 - lijn · 46
 - portfolio · 81, 98, 102, 110, 159, 167, 170, 171
 - specialist · 164
 - productenportfolio · 80, 207, 217, 256
 - productie · 28, 88, 93, 128, 138, 227, 233, 247, 251, 252, 253, 265, 277, 282
 - middel · 35, 157, 167, 174, 311, 313
 - omgeving · 21, 62, 119, 128, 155, 166, 253, 256
 - proces · 215
 - verlies · 256
 - verstoring · 156
 - Productie Acceptatie Testplan · Zie PAT
 - proefperiode · 148
 - professionalisering · 192
 - professionaliteit · 215
 - Programma van Eisen · 257, Zie PvE
 - programma-manager · 3, 60
 - programmatuur · 10, 18, 29, 314
 - programmeren · 279
 - project · XIX, 7, 13, 18, 20, 26, 32, 33, 38, 43, 49, 51, 53, 56, 60, 66, 84, 85, 88, 91, 99, 101, 110, 117, 119, 120, 127, 128, 130, 131, 138, 139, 147, 155, 158, 165, 173, 188, 193, 194, 201, 233, 249, 252, 254, 256, 264, 277, 278, 281, 289, 292, 297, 298, 300, 305, 309
 - brief · 32, 279
 - doelstelling · 256
 - fase · 193, 254
 - kalender · 289
 - leider · 131, 156, 280, 301
 - management · 36, 85, 119, 128, 279, 299
 - management taken · 34
 - manager · 100, 101, 107, 156
 - medewerker · 85, 148, 155
 - methode · 302
 - organisatie · XIX, XX, 7, 18, 21, 29, 30, 33, 57, 84, 87, 101, 110, 119, 120, 128, 130, 131, 138, 147, 155, 156, 165, 173, 179, 187, 191, 197, 201, 214, 254, 299
 - plan · 88, 155, 254
 - portfolio · 13, 60, 61
 - scope · 91, 155, 156
 - startarchitectuur · XIX
 - verantwoording · 59
 - voorstel · 53, 59, 60
 - Project Initiation Document · Zie PID
 - projecteren · 223
 - projectmatig · 256, 283
 - ProjectStartArchitectuur · Zie PSA
 - Proof of Concept · Zie PoC
 - PSA · 20, 21, 33, 49, 53, 54, 55, 56, 57, 84, 85, 88, 98, 99, 101, 102, 110, 120, 156, 247, 280, 316
 - PST · 253, 289, 316
 - publicatie · 37, 213, 305
 - PvE · 256, 257, 260, 264, 316
-
- ## Q
- quality metrics · 28
 - quality of work · 27
 - quick-win · 202, 203

R

- raamwerk · XXIII, 3, 9, 11, 19, 25, 30, 37, 45, 49, 53, 57, 58, 62, 63, 65, 87, 191, 199, 233, 308
- randapparatuur · 62
- randvoorwaarde · XIX, 10, 12, 29, 47, 55, 60, 75, 78, 95, 145, 187, 209, 215, 237, 297, 308, 309
- rapport · 300
- rapportage · 14, 36, 108, 114, 117, 119, 120, 133, 146, 151, 229, 236, 238, 241, 267, 273, 299, 312
- rapportagefunctionaliteit · 260
- rapportagelijijn · 33
- rapporteren · 16, 78, 79, 108, 120, 126, 136, 146, 177, 180, 181, 238, 241, 243, 256, 258, 266, 273, 287, 290, 299
- RASCI · 71, 316
 - indeling · 200
 - rol · 71, 76, 84, 98, 106, 113, 135, 144, 152, 159, 170
 - schema · 36, 72
 - tabel · 200
- rationale · 48, 50, 55, 60
- RDBMS · 21, 32, 81, 173, 316
- reactief · XIX, XX, 126, 243
- real user · 44
- Real User Monitoring · Zie RUM
- realisatie · XIX, 11, 13, 18, 23, 36, 53, 61, 78, 91, 114, 119, 137, 155, 178, 194, 240, 241, 242, 280, 282, 286, 290, 298, 307
- realisatiefase · 276
- realisatieprobleem · XXIII
- realiseerbaar · 288
- realiseren · XIX, 9, 10, 12, 18, 26, 33, 36, 40, 44, 47, 51, 53, 56, 108, 109, 110, 117, 126, 156, 157, 164, 178, 180, 205, 207, 208, 216, 229, 238, 243, 246, 252, 256, 267, 278, 308, 310
- realistisch · 92, 112, 114, 115, 250, 292, 314
- real-time · 21, 258, 275, 281
- real-time analyse · 281
- recht · 25, 288
- rechten · 281
- rechter · 79
- rechterhand · 52
- rechtsprekende macht · 9, 23, 90, 107, 108
- rechtvaardiging · 18
- reconstrueren · 207
- recursiebeginsel · 17, 18, 38
- recursief · 17
- redundante
 - beheermiddel · 164
 - beheertaak · 281
 - beheertool · 256
 - functionaliteit · 19
 - methode · 100
 - monitortool · 164, 262
 - monitortooling · 164
 - techniek · 100
- redundantie · 164, 167, 231
- reëel systeem · 16, 17
- re-engineering · 208
- referentie · 7, 14, 260, 261, 269, 274, 305
 - architectuur · 4, 13, 14, 15, 16, 20, 26, 32, 37, 47, 51, 52, 55, 63, 66, 71, 76, 80, 81, 84, 87, 95, 101, 106, 110, 112, 113, 125, 133, 140, 144, 145, 151, 152, 159, 167, 171, 175, 176, 194, 195, 199, 206, 277, 279, 280, 286, 292, 299, 300, 309, 313
 - architectuurkader · 279
 - architectuurniveau · 139
 - kader · 23, 85, 191, 222
 - model · 57, 107, 124, 228, 234, 307
- regel · 10, 57, 207
- regeldruk · 57
- regelgeving · 46, 82, 86, 136, 221, 235
- regelkring · 21, 93, 138, 139, 242
- regie · 7, 80, 136, 146, 213, 221, 227, 228, 229, 235, 236, 265, 275, 277, 278, 285, 286, 291, 305, 309
- regiebeheerdomein · 235
- regiefunctie · 233, 278
- regiefunctionaliteit · 233
- regievoerder · 7, 80, 93, 109, 127, 136, 146, 154, 214, 229, 235, 237, 241, 242, 243, 276, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 310
- regievoering · 7, 43, 80, 93, 146, 154, 214, 221, 227, 235, 237, 242, 265, 266, 267, 275, 276, 277, 285, 286, 287, 305
- regievoeringsarchitectuur · 276
- regievoeringsfunctie · 107
- regievoeringsproces · 227, 265, 277
- regievoeringstrategie · 267
- regio · 285
- regionaal · 154
- register · 227, 228, 231, 266, 267, 269, 270, 271, 273, 274, 277, 282
- registratie · 17, 60, 93, 95, 136, 154, 155, 239, 266, 289
- registratiefunctie · 136
- registreren · 14, 273, 289, 297
- reisdocument · 6, 102, 213, 227, 265, 277
- reisdocumentenketen · 227, 265, 277
- rekencentrum · 108, 126, 153, 162, 163, 164, 233, 273, 274, 276
- rekencentrumfunctie · 267, 275
- Relational Data Base Management System · Zie RDBMS
- relationship · 10, 11, 307
- release management · 77, 140, 253, 313
- release management proces · 34, 231
- remote beheerservice · 255
- renovatie · 197, 198
- renovatieproject · 75, 310
- reorganisatie · 88, 181, 201, 206, 278, 297
- Request For Change · Zie RFC
- Request For Quotation · Zie RFQ

- requirement · 7, 44, 86, 104, 123, 124, 128, 158, 175, 213, 223, 231, 289, 307, 314
- requirement management · 237
- resource · 4, 20, 28, 29, 30, 31, 32, 55, 61, 77, 88, 91, 100, 113, 115, 117, 148, 149, 151, 156, 170, 171, 173, 174, 178, 180, 199, 222, 223, 225, 226, 298
 - allocatie · 171, 254
 - conflict · 156
 - forecast · 91, 171
 - gedrag · 161
 - knelpunt · 255
 - meting · 118
 - monitor · 164, 259
 - monitoring · 161
 - planning · 159, 170, 171
 - verbruik · 91, 171, 172
- responsetijd · 270, 271
- Responsible, Accountable, Supportive, Consulted, Informed · Zie RASCI
- restpunt · 148, 156
- resultaat · 5, 12, 37, 46, 59, 60, 71, 76, 81, 82, 83, 84, 91, 97, 98, 105, 106, 112, 119, 124, 125, 133, 134, 139, 143, 144, 145, 146, 148, 151, 152, 155, 156, 158, 169, 170, 176, 177, 179, 189, 191, 192, 194, 195, 199, 201, 202, 226, 231, 241, 242, 273, 277, 306, 307, 310, 313, 314
- resultaatverantwoordelijk · 155
- reverse engineering · 206
- review · 20, 28, 35, 41, 44, 85, 138, 152, 175, 176, 177, 178, 180, 188, 198, 201, 241, 253, 283, 289, 292, 298, 312
- reviewactiviteit · 176, 312
- reviewchecklist · 180
- reviewen · 95, 178, 299
- reviewrapportage · 177
- revolutionair · 202, 203
- revolutionaire aanpak · 165, 201, 202, 203
- revolutionaire invoering · 202
- RFC · 90, 110, 140, 152, 166, 239, 289, 316
- RFC-kalender · 289
- RFC-traject · 176, 312
- RFQ · 90, 289, 316
- RI · 285, 316
- richten · 4, 9, 20, 25, 26, 30, 98, 128, 137, 145, 151, 165, 202, 278, 291
- richting · XXIII, 20, 25, 27, 28, 31, 32, 35, 52, 56, 79, 82, 83, 89, 101, 104, 159, 171, 175, 179, 188, 195, 198, 205, 209, 215, 281, 283
- richting bewaken · 131, 173, 177
- richting geven · XX, XXIII, 3, 6, 11, 16, 24, 25, 27, 30, 32, 34, 36, 47, 55, 63, 75, 79, 83, 89, 95, 104, 128, 133, 146, 158, 167, 174, 181, 187, 194, 197, 200, 213, 237, 277, 278, 282, 286, 287, 307
- richting vertalen · 51
- richtinggevend · 14, 33, 36, 83, 86, 98, 123, 193, 198
- richtinggevende
 - architectuurmodel · 104, 226
 - architectuurprincipe · 84, 207
 - beleid · 60
 - bron · 51
 - deelproces · 49
 - effect · 86, 88, 97, 98, 300
 - factor · 25
 - ICT-beleid · 49
 - invloed · 199
 - kader · 13, 84, 309
 - maatregel · 26, 79
 - middel · 16, 106, 195, 209
 - proces · 176
 - referentiearchitectuur · 281
 - relatie · 41
 - rol · 29
 - stap · 26, 202
 - visie · 278
 - werking · 28
- richtinggevendheid · 13, 37, 60, 61, 72, 86, 97, 187, 309
- richtingsfase · 27
- richtlijn · XIX, 14, 21, 25, 33, 44, 53, 54, 55, 59, 60, 75, 79, 83, 106, 113, 131, 286, 287, 289, 291, 302, 308, 309
- richtsnoer · 42, 57
- rigiditeit · 194
- Rijwiel Industrie · Zie RI
- risicio · 7, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 32, 33, 36, 62, 80, 83, 84, 85, 86, 88, 91, 93, 95, 98, 102, 108, 110, 112, 115, 117, 118, 119, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 131, 136, 138, 148, 149, 165, 167, 174, 179, 180, 194, 203, 213, 238, 239, 240, 241, 243, 245, 247, 249, 250, 254, 264, 267, 268, 269, 276, 279, 282, 283, 289, 291, 305, 307, 311
 - analyse · 55, 102, 108, 110, 126, 131, 156, 218, 233, 239, 243, 245, 252, 257, 260, 280, 282
 - analysemethode · 241
 - beheersing · 57, 93, 123, 124, 125, 126, 128, 130, 131, 146, 192, 243, 289
 - codering · 108
 - gebied · 253, 282
 - gedreven · 128, 279
 - management · 33, 247
 - manager · 148
 - sessie · 264
 - valkuil · 253
 - vol · 130, 241
 - weging · 88
- risk based testing · 44
- riskante aanpak · 179
- riskante onderneming · 88
- robot · 163, 247
- robotfunctie · 274, 275
- robotsimulatie · 163
- rol · XIX, XXIII, 4, 9, 20, 29, 30, 34, 35, 41, 43, 44, 47, 71, 72, 76, 78, 98, 101, 105, 106, 107, 109, 110, 113, 115, 133,

- 135, 139, 140, 144, 145, 148, 152, 159, 169, 170, 171, 173, 192, 194, 200, 205, 221, 235, 236, 242, 275, 280, 287, 297, 302, 305, 309, 311, 313
- rol van
- architect · 56
 - beheerarchitect · 23, 25, 33, 35, 73, 76, 78, 83, 101, 148, 155, 167, 179, 180, 195, 209, 277, 278, 282, 286, 291, 292
 - beheerarchitectuur · 22, 29, 35, 39, 152, 170, 171, 193, 278
 - beheerarchitectuurontwerp · 208
 - beheerdomein · 139
 - procesuitvoerder · 108
 - service delivery manager · 280
 - service manager · 126, 243
 - servicedesk · 135
 - specialist · 87
- role · 28
- rollenmodel · 99, 109
- rolverdeling · 36, 72, 77, 159, 242, 300
- rolvervaging · 101, 128
- root-cause-analyse · 94, 163, 268
- round-trip-time · 273
- router · 117, 118
- routeren · 156
- routing · 172
- routinematige · 109
- RUM · 44, 80, 101, 118, 247, 316

S

- samenhang · XIX, 4, 11, 12, 16, 20, 21, 26, 27, 33, 37, 40, 52, 53, 55, 57, 97, 98, 101, 143, 144, 145, 203, 231, 234, 238, 306, 308, 310, 311, 314
- Sarbanes OXley · Zie SOX
- satellietorganisatie · 78, 193
- SBB · 248, 249, 250, 251, 252, 316
- scenario · 6, 53, 165, 185, 202, 205, 206, 207, 208, 209
- anticiperend · 53
 - architectural evaluation · 205
 - architecture of existing systems · 205
 - architecture of single systems · 205
 - architectuur · 53
 - bottom-up · 202
 - defensief · 53
 - evolutionair · 202
 - interactive architecture for evolutionary systems · 205
 - offensief · 53
 - revolutionair · 202
 - top-down · 202
- schaalbaar · 120, 279
- schaalbaarheid · 120, 279
- schaalvergroting · 109
- schaalvoordeel · 15, 109, 153
- scharnier · 10, 52, 305
- scharnierfunctie · 12, 310
- scheduling · 252
- scheiden · 80, 253, 254, 275
- scheiding · 18, 146, 253, 268
- scheidingslijn · 80, 289
- scheidingsvlak · 80
- schema · 135
- schematechniek · 42, 135, 139, 141, 314
- schematisch · 231
- schoonheid · 10
- schoonheidscommissie · XXIII
- scope · 44, 63, 72, 92, 115, 176, 178, 191, 202, 226, 240, 241, 242, 248, 253, 288, 295, 297
- scopebepaling · 102
- scoping · 79
- score · 256, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303
- scorekaart · 6, 213, 215, 216, 220
- scoren · XX, 194, 295
- Scorpio · XXIII, 13, 45, 52
- script · 151, 152
- scripting · 156
- security · 161
- security management · 281
- selecteren · 49, 94, 100, 126, 131, 163, 164, 167, 243, 256, 260, 262
- selectie · XIX, XXIII, 20, 51, 53, 55, 83, 96, 193, 195, 252, 292
- selectie criterium · 60
- selectietraject · 100
- self assessment · 4, 6, 176, 185, 187, 191, 195, 201, 295, 297
- server · 62, 117, 118
- service · 109, 127, 161, 163, 218, 223, 239, 245, 246, 247, 251, 266, 268, 272, 276, 282, 303
- afspraak · 101, 207, 278
 - catalogus · 79, 82, 166
 - delivery manager · 280
 - delivery set · 313
 - desk · 35, 97, 128, 135, 136, 145, 152, 156, 157, 218, 223, 269, 291, 308, 313
 - desk interface · 223
 - desk tool · 256
 - deskmedewerker · 239
 - function · 61
 - information portal · 80
 - laag · 223, 246, 252
 - lagenmodel · 221, 222, 223, 224, 225, 226
 - level · 18, 79, 109, 154, 267
 - level management · 29, 77, 82, 140, 141, 227, 231, 233, 240, 265, 266, 277, 279, 280, 281, 288, 313
 - level management proces · 222, 267
 - level manager · 29, 101, 113, 114, 116, 117, 120, 142, 146, 177, 178, 180, 216, 280
 - management · 3, 17, 23, 36, 41, 85, 119, 128, 236, 275
 - management laag · 233
 - management organisatie · 221, 235
 - management tool · 173, 257, 287

- manager · 3, 9, 23, 32, 47, 56, 77, 80, 85, 86, 99, 100, 101, 107, 108, 113, 117, 125, 128, 135, 137, 145, 152, 153, 155, 159, 170, 171, 177, 178, 199, 242, 243
- monitoring · 102, 161
- niveau · 163, 238, 260, 267, 291
- norm · 146, 171, 221, 266, 280, 289
- offering · 222, 223
- organisatie · 107, 128, 145
- oriëntatie · 79, 245
- request · 267
- subscriber · 222, 223
- support organisatie · 80
- support set · 313
- support tool · 159
- unit · 61
- verlener · 267
- verlening · 79, 178, 266, 267, 268, 270, 274, 286
- service delivery set · 228
- Service Improvement Plan · Zie SIP
- Service Level Agreement · Zie SLA
- Service Oriented Architecture · Zie SOA
- Service Provider Solutions · Zie SPS
- Service Quality Plan · Zie SQP
- service support set · 228
- signaleren · 169, 170, 238, 292
- signaleringsrapportage · 170
- significant · 226, 232
- Simple Network Management Protocol · Zie SNMP
- Simple Object Access Protocol · Zie SOAP
- simulatie · 163
- simuleren · 274
- Single Point of Contact · Zie SPoC
- single version of the truth · 94, 135, 136
- SIP · 176, 178, 180, 256, 274, 275, 316
- skills · 103, 106
- skills definition · 82, 105, 106
- SLA · 27, 77, 82, 94, 101, 111, 113, 115, 118, 119, 120, 127, 136, 140, 143, 160, 162, 165, 166, 172, 216, 217, 218, 219, 221, 236, 239, 240, 247, 260, 266, 267, 269, 280, 313, 316
 - afspraak · 14, 25, 94, 137, 162, 163, 260, 264, 267, 273, 278, 291
 - attribuut · 250
 - gebrek · 108
 - grenzen · 268
 - manager · 117
 - monitor · 233, 247
 - monitoring · 163
 - niveau · 291
 - norm · XIX, 14, 21, 22, 26, 29, 30, 39, 43, 94, 110, 113, 116, 118, 119, 120, 126, 128, 136, 146, 153, 157, 160, 161, 163, 164, 167, 172, 176, 177, 178, 180, 181, 207, 216, 217, 218, 233, 238, 241, 243, 247, 255, 260, 262, 267, 269, 270, 271, 273, 275, 276, 277, 279, 280, 281, 287, 288, 290, 291, 312, 313
 - normafwijking · 29, 267
 - normering · 247
 - object · 247
 - rapportage · 136, 161, 164, 226, 267, 268, 273, 274, 291
 - structuur · 218
 - afpraak · 116
 - SMART · 59, 92, 115, 215, 242, 313, 316
 - SMART-doel · 92, 115, 215, 242, 301
 - SNMP · 161, 316
 - SOA · 7, 55, 79, 213, 245, 246, 283, 305, 317
 - SOA-applicatie · 247
 - SOA-informatiesysteem · 246
 - SOA-ontwerp · 252
 - SOAP · 247, 311, 317
 - SOA-risico · 7, 213, 245
 - software · 10, 19, 35, 37, 45, 120, 159, 223, 253, 259, 273, 274
 - software intensief systeem · 45
 - software ontwikkelingsmethode · 34
 - software ontwikkelpartij · 279
 - softwaregebrek · 271
 - SOLL · 13, 203, 209, 262
 - applicatielandschap · 13
 - blauwdruk · 203
 - portfolio · 164
 - situatie · 18, 203, 263
 - SOX · 90, 317
 - spanning · XX, XXII, 29, 33, 38, 49, 51, 99, 104, 107, 117, 203, 292
 - spanningsveld · 55, 78
 - sparringpartner · 23, 37
 - specialist · 87, 135, 253
 - specialistentaak · 173
 - specialistische kennis · 228
 - specificatie · 48, 231
 - specificeren · 231
 - Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgebonden · Zie SMART
 - speedbootje · 292
 - speelveld · 11
 - speerpunt · 3, 38, 41, 43, 59, 60, 75, 76, 78, 82, 178, 310
 - spelen · 29, 78, 133, 139, 148, 171, 180, 192, 221, 235
 - speler · 25, 71, 76, 83, 84, 98, 99, 105, 106, 112, 113, 124, 125, 133, 135, 143, 144, 151, 152, 158, 159, 169, 170, 176, 177, 235, 246
 - spiegel · 37
 - spiegelen · 52
 - spiegeling · XXI, 268, 272
 - spiegelvlak · 268, 272
 - spilfunctie · 265
 - spin-off · 285
 - SPoC · 93, 135, 136, 140, 291, 317
 - sponsor · 187, 198, 199, 203
 - SPS · 7, 213, 255, 256, 258, 317
 - SQP · 126, 152, 156, 176, 177, 178, 179, 180, 241, 243, 317
 - stadium · XIX, 80, 127, 175, 187, 278, 291, 314

- staf · 52
- staffunctie · 33
- stakeholder · 46, 47, 48, 49, 50, 54, 60, 62, 63, 206, 207, 208, 268
- standaard · 11, 37, 45, 51, 65, 67, 78, 86, 209, 231, 272, 273, 283, 287, 301, 303
 - applicatie · 54
 - beheerarchitectuurrapportage · 300
 - beheerrequirement · 131
 - definitie · 193
 - monitorvoorziening · 273
 - oplossing · 278
 - pakket · 223
 - product · 80
 - service · 218
 - takenmodel · 143
 - voorziening · 19
 - werk · 16
 - wijziging · 111, 173
- standaardisatie · 10, 29, 42, 78, 80, 195, 207, 218
- standaardisatie instituut IEEE · 11
- standaardiseren · 44
- standaards en richtlijn · 131
- standard · 28
- standpunt · 16
- standvastig · 79
- standvastigheid · 79
- stap · 4, 6, 7, 19, 20, 22, 25, 30, 31, 34, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 49, 58, 66, 71, 72, 83, 86, 95, 100, 102, 104, 112, 117, 118, 119, 129, 133, 144, 149, 151, 152, 159, 177, 187, 188, 191, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 213, 214, 215, 222, 223, 226, 236, 237, 249, 265, 278, 287, 290, 295
- stappen · 5, 224, 225
- stappenplan · XXIII, 3, 4, 11, 20, 35, 36, 37, 42, 44, 49, 56, 58, 66, 73, 96, 100, 144, 159, 167, 170, 191, 197, 198, 199, 209, 213, 221, 223, 233, 240, 245, 247, 253
- statistieken · 275
- status · 29, 49, 94, 136, 165, 239, 247, 255, 312
 - informatie · 246
 - overzicht · 135, 239
 - rapportage · 133
 - wijziging · 239
- steekproef · 138, 178, 180, 275
- steekproefsgewijze · 177
- stelselbeheerder · 234
- ster · XXI
- sterrenbeeld · XXI
- stevige huizen · 86
- stevige ondergrond · 85
- stevige verankering · 5
- stevige visie · 37, 39
- stevigheid · 10
- storage · 270, 271
- strategie · 3, 6, 32, 54, 59, 78, 101, 185, 200, 201, 203, 209, 215, 229, 308
 - bottom-up · 209
 - evolutionaire · 209
 - revolutionaire · 209
 - top-down · 209
 - vorming · 256
- strategisch kader · XIX
- strategisch management · 298
- strategische
 - beheerproces · XX, 23, 29, 30, 77, 81, 82, 89, 105, 106, 219, 231, 286
 - behoefte · 277
 - dialoog · 53, 101
 - ICT product · 42
 - inrichting IV-functie · 81
 - inzet van ICT · 58
 - kader · 60
 - keuze · 18
 - laag · 15, 313
 - plek · 273
 - positionering · 75, 309
- stresstest · 119
- strijdig · 77, 79, 104
- strijdigheden · 57
- strikt · 53, 221, 235
- stringente · XIX, 278
- structureel · 55, 58, 85, 165
- structurele
 - aanpak · 194
 - beheersing · 84
 - beheervoorziening · 217
 - oplossing · 28, 203
 - risico · 292
 - risicobeheersing · 84
- structuren · 25, 28, 56
- structureren · XXIV, 13
- structureringsslag · 12, 307
- structuur · XIX, 3, 4, 5, 30, 31, 67, 71, 81, 201
- struikelblok · 231
- struisvogelpolitiek · 88
- sturen · 3, 6, 111, 115, 120, 146, 216, 226, 273, 290
- sturende factor · 106
- sturing · XIX, 27, 30, 37, 49, 55, 56, 78, 79, 84, 108, 151, 157, 200, 241
- sturingsmogelijkheid · 115
- stuurmechanisme · 55
- stuurmiddel · 173
- stuurwiel · 111, 188
- subproces · 44, 231
- subscriber · 222
- succes · XXIV, 25, 195, 198, 245
- succesvol · 22, 25, 42, 88, 194, 198, 243, 278
- superuser · 231
- supply · 229, 231
- supply laag · 229
- support · 36, 37
- support & delivery proces · 279
- support laag · 233
- support tool · 142
- supportive · 36, 71, 316
- swimminglane · 34, 134, 135, 140, 141, 142, 289, 314

- switch · 118
 - symbool · 86, 140, 225
 - symptomatisch · 167
 - symptoom · 29, 30, 240
 - synchroniseren · 21
 - syndroom · 27
 - synergie · XIX, 18, 51, 101
 - synoniem · 4, 7, 89, 231
 - systeem · 10, 16, 37, 45, 46, 47, 48, 161, 206, 207, 231, 247, 250, 275, 278, 281, 308, 310
 - beheerder · 258
 - component · 49
 - georiënteerd · 26
 - meting · 276
 - monitor · 94, 118, 119, 161, 163, 164, 259, 268
 - monitorfunctie · 161
 - monitorinformatie · 260, 276
 - monitoring · 101, 161, 163, 260, 272, 273, 274
 - monitorniveau · 273, 291
 - monitorproduct · 276
 - monitortool · 160
 - monitorvoorziening · 276
 - monitoring · 276
 - niveau · 258, 272
 - ontwikkeling · 33, 34, 206, 237
 - ontwikkelingsproces · 179, 180
 - ontwikkelingsproject · 22, 278
 - ontwikkelingstraject · 12, 310
 - ontwikkeltaak · 34
 - oriëntatie · 27
 - programmatuur · 157, 167, 276, 279, 313
 - system · 10, 46, 48, 206, 307
 - System Building Block · Zie SBB
 - system management · 102, 274
 - system management tool · 236
 - systematisch · 167, 174
 - systemmonitoring · 161
-
- T**
- taak · 29, 34, 78, 101, 102, 105, 135, 137, 147, 166, 169, 283, 286, 290, 298, 309, 310
 - cluster · 41, 44, 93, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 242, 314
 - clusterlijst · 147
 - georiënteerd · 27
 - gericht · 175, 314
 - niveau · 93, 137
 - stelling · 43, 44, 105, 145, 147, 170, 171, 194, 208
 - veld · 105, 310
 - verdeling · 30, 34, 41, 44, 102, 137, 143, 144, 145, 146, 148, 166, 282, 290
 - taken
 - demarcatie · 291
 - lijst · 147, 148
 - model · 34, 100, 143, 145, 147, 290
 - pakket · 100, 290
 - Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden · Zie TVB
 - tanker · 292
 - tape · 110, 157
 - taperobot · 157
 - Tapscott · XXIII, 45, 51, 52, 61, 62, 78, 306
 - Tapscott - Caston · 52, 61, 62, 63, 67, 87, 193
 - task-sourcing · 43, 81
 - TCP / IP · 272, 317
 - TCP / IP protocol · 272
 - team · 43, 47, 145, 253
 - technical service · 222, 223
 - techniek · 3, 23, 33, 42, 48, 61, 62, 84, 90, 97, 98, 100, 153, 267, 273, 276
 - technisch · 226, 274
 - technisch beheer · 7, 10, 16, 25, 29, 102, 148, 153, 161, 192, 199, 213, 227, 228, 229, 231, 234, 245, 251, 265, 266, 277, 278, 286, 314
 - technisch beheerder · 157, 308
 - technisch niveau · 271
 - technisch ontwerp · 257
 - technische
 - architectuur · 3, 9, 14, 19, 52, 53, 54, 57, 72, 313
 - beheerder · 148
 - component · 129, 233
 - counter · 276
 - dienst · 221
 - dienstverlening · 221
 - event · 274, 275
 - HPE · 118, 119, 120, 219, 269, 270, 271, 273, 275
 - infrastructuur · 11, 307
 - infrastructuurarchitect · 87
 - infrastructuurarchitectuur · 87
 - knowhow · 164
 - leverancier · 276
 - monitoring · 102
 - norm · 276
 - rapportage · 275
 - service · 6, 213, 223, 226
 - term · 221
 - verandering · 234
 - verstoring · 226
 - view · 48
 - voorziening · 266, 273
 - technologie · 27, 62, 63, 81, 85, 174, 208, 217, 313
 - technologische mogelijkheid · 206
 - technologische ontwikkeling · 81, 82
 - technology definition · 82
 - technology view · 62, 63
 - teddybeer · 165
 - tegenmaatregel · 126, 138, 142, 243, 250, 253, 283, 309
 - tekening · 139
 - tekentechniek · 139, 141, 314
 - tekortkoming · XXIV, 139, 170, 239

- telecommunicatie · 45
 telefoon · 147
 template · 48, 49, 60, 71, 85, 151, 152
 test · 126, 161, 289
 - aanpak · 138
 - case · 101, 124, 249, 253, 260, 289
 - management · 44, 253
 - omgeving · 77, 166
 - plan · 21, 125, 252, 253, 264, 289
 - rapport · 240
 - resultaat · 253
 - script · 253, 257
 - soort · 289
 - strategie · 252, 253, 289
 - techniek · 125, 138, 289
 - traject · 253, 279
 - wijze · 289
 Test Management approach NEXT · Zie TMap Next
 testen · 16, 108, 217, 245, 289
 tester · 253
 The Office of Government Commerce · Zie OGC
 The Open Group's Architecture Framework · Zie TOGAF
 thermometer · 175
 tijdig · 77, 88, 94, 146, 173, 176, 178, 219, 254, 255, 256, 267, 276, 292, 312
 tijdige · 88, 92, 94, 119, 120, 172
 tijdigheid · 53, 250, 273
 tijdklok · 21
 tijdlijn · XXII
 tijdloos · 14, 193, 207, 289
 tijdregistratie service · 223
 tijdsbesteding · 144
 Tijdschrift IT Management · Zie TITM
 tijdsgebonden · 59, 115, 193, 198, 215, 314
 tijdspanne · 272
 tijdsvolgorde · 75, 310
 tijdsynchronisatie · 21
 tijdverlies · 89, 256
 time-to-market · 21, 131
 TITM · 118, 213, 219, 306, 317
 TMap NEXT · IV, 79, 317
 toegang · 153, 281
 toegangsbeveiliging · XXII
 toekomstvisie · 59
 toeleverancier · 267
 toepassingsgebied · 85, 88, 187, 207
 toepassingsmogelijkheid · 272
 toepassingsprogrammatuur · 157, 313
 toetsbaar · 93, 126
 toetsen · 6, 32, 37, 45, 48, 54, 60, 76, 77, 80, 81, 84, 85, 95, 98, 99, 104, 105, 107, 113, 123, 124, 126, 130, 134, 141, 142, 145, 152, 175, 178, 180, 188, 198, 203, 205, 208, 239, 240, 250, 279, 280, 281, 283, 287, 297, 299, 307
 toetsende rol · 81
 toetsing · 33, 35, 37, 71, 77, 80, 88, 123, 125, 133, 138, 152, 175, 177, 178, 180, 191, 201, 205, 238, 242, 300
 - criterium · 37, 40, 44
 toetsings
 - criterium · 4, 11, 37, 49
 - factor · 80
 - kader · 57, 96, 101
 - rapport · 170
 toetssteen · 60, 279
 toetswijze · 253
 TOGAF · IV, XXIII, 45, 52, 193, 306, 317
 tonerservice · 165
 tool · 17, 35, 84, 94, 104, 133, 157, 159, 161, 164, 165, 207, 255, 256, 260, 262, 263, 264, 273, 291, 301, 308, 312
 toolfunctionaliteit · 262, 263
 tooling · 142
 toolkeuze · 104, 300
 toolportfolio · 264
 top-down · 60, 194, 202, 203
 - aanpak · 201, 202
 - benadering · 202, 203, 204
 - inrichten · 28
 - vertaalslag · 3
 topmanagement · 52, 56, 76, 77, 107, 113
 transactie · 21, 120, 161, 163, 272, 273, 281
 transactiemonitor · 161
 transactieniveau · 21, 275
 transactiepad · 161
 transformatie · 27
 transformeren · 26
 transitie · 234
 transitieproces · 234
 Transport Control Protocol / InternetProtocol · Zie TCP / IP
 transport protocol · 311
 trias · 23
 trias politica · 9, 23, 43, 79, 90, 101, 107, 108, 128
 tussen
 - laag · 148
 - oplossing · 110, 155
 - partij · 246
 - persoon · 245, 246
 - tijd · 273
 TVB · 200, 317
 TVB-balans · 93, 146
 two-fase-commit protocol · 21
-
- U**
- UC · 140, 267, 271, 317
 uitbesteden · 7, 14, 77, 80, 89, 90, 92, 102, 108, 109, 136, 146, 153, 213, 221, 235, 242, 243, 265, 267, 285, 291, 298, 309
 uitbesteding · 15, 80, 89, 90, 107, 108, 109, 126, 127, 135, 136, 137, 146, 153, 179, 206, 208, 235, 285, 309
 uitbestedingcontract · 80
 uitbestedingparagraaf · 80
 uitbestedingstrategieën · 235
 uitfaseren · 39, 44

uitgangspunt · 14, 20, 21, 34, 56, 79, 83,
 86, 125, 199, 207, 255, 287, 308
 uitgefaseren · 82
 uitvoerende macht · 9, 23, 90, 101, 107,
 108, 128
 uitvraagscript · 152
 Underpinning Contract · Zie UC
 unified · 27
 uniform · 166, 267
 uniformeren · 159, 166, 168
 uniformiteit · 91, 167, 267, 273
 urgentie · 154
 urgentiecode · 153, 154, 239
 urgentiecodering · 239
 use · 46
 use case · 21, 22, 102, 129, 249, 250
 UXinsight · 273

V

vaardigheid · 143, 169, 309, 314
 vakgebied · 3, 171
 vakjargon · 226
 vakkennis · 160, 165
 vakspecialist · 165
 valkuil · 253
 variant · XXII, XXIII, 291
 VAT · 253, 317
 VAT-testcase · 254
 VCLP · 317
 veerkracht · 277
 veilig · 114, 218
 veiligheid · 16
 veiligheidseis · XXIII
 verander

- cyclus · 13
- manager · 31
- moe · 206
- paradigma · 4, 30, 32, 35, 100, 151,
 199
- traject · 249

 veranderingsbehoefte · 82
 veranderingsvermogen · 113
 verankeren · 5, 78, 83, 86, 96
 verankering · XXII, 5
 verantwoordelijk · 4, 10, 18, 20, 21, 22,
 25, 36, 39, 47, 52, 56, 77, 84, 85, 90,
 99, 107, 110, 113, 114, 118, 126, 135,
 145, 146, 152, 159, 169, 177, 219, 228,
 233, 238, 243, 271, 278, 286, 291, 298,
 301, 307, 310, 311, 313, 314
 verantwoordelijkheid · 5, 21, 23, 24, 26,
 27, 29, 81, 86, 89, 90, 91, 92, 93, 102,
 104, 109, 110, 113, 133, 144, 146, 148,
 155, 156, 158, 159, 164, 171, 200, 241,
 267, 273, 276, 286, 298
 verantwoording · 36, 76, 77, 84, 99, 107,
 113, 125, 135, 145, 153, 159, 170, 177,
 243
 verbeter

- advies · 159
- initiatief · 26
- plan · 35, 114, 176, 178, 217, 241, 295
- project · 75, 310
- punt · 152, 156, 176, 177, 178, 180,
 197, 201, 241, 301

 verbeteringsstap · 202
 verbinden · 291
 verbindend · 165
 verbinding · 137, 255, 260
 verbintenis · 80
 verbouwen · XXIII, 34
 verbouwing · 201, 206
 verificatie · 251
 verkokering · 165, 206
 Verkoop Cockpit Leven Particulieren · Zie
 VCLP
 verrichten · 4, 20, 25, 26, 30, 34, 35, 56,
 63, 94, 99, 131, 135, 137, 147, 158,
 163, 202, 233, 268, 278, 282, 283
 verrichtingsstap · 49
 verschijningsvorm · 55
 versie · 7, 25, 48, 56, 57, 94, 137, 138,
 206, 228, 229, 251, 306, 313
 versiebeheer · 253
 versienummer · 155
 versieverschil · 253
 verstoren · 13
 verstoring · 127, 128, 154, 164, 221, 223,
 239, 253, 255, 256, 268
 vertegenwoordiger · 241, 252
 verwachtingsmanagement · 80, 93, 126,
 127
 vetorecht · 36
 view · 48, 61, 161
 viewpoint · 48, 54, 58, 59, 63, 65, 78, 87,
 200, 207
 viewpointdefinitie · 48
 virtuele omgeving · 77
 visualisatie · 15, 19, 97, 308
 visualiseren · 287
 Vitruviaanse architectuur · 65
 Vitruvius · 10
 volledigheid · 228, 250, 273, 299
 volwassen · 6, 26, 28, 29, 113, 116, 120,
 178, 179, 185, 217, 292, 306
 volwassener · 38, 114, 187
 volwassenheid · XX, XXIII, 4, 6, 14, 23, 26,
 27, 28, 35, 52, 91, 113, 114, 134, 175,
 179, 185, 192, 198, 209, 242, 292, 295,
 314
 volwassenheids

- doel · 27, 34, 41, 43, 92, 93, 108, 111,
 112, 113, 114, 115, 121, 126, 140,
 176, 177, 180, 199, 243, 280, 288,
 292, 312, 314
- fase · 26, 28, 189, 197, 201, 209, 283,
 296
- meetlat · 187
- model · 27, 175, 176, 187, 191, 314
- niveau · 6, 14, 111, 114, 115, 177,
 181, 189, 191, 192, 287, 288, 292,
 295, 296, 314
- norm · 180
- onderzoek · 6, 185, 191

- project · 75, 310
- stadium · 295
- volwassenwording · 25, 26, 187, 197, 260, 295
- voorbeeld · 3, 4, 5, 10, 14, 19, 21, 22, 29, 31, 43, 44, 46, 47, 48, 51, 55, 71, 72, 80, 81, 82, 85, 86, 99, 119, 127, 137, 141, 145, 146, 147, 157, 179, 193, 203, 213, 216, 239, 282, 286, 300, 301
 - architectuurmodel · 6, 213, 259
 - architectuurprincipe · 14, 86, 87, 89, 90, 155, 279
 - beheerrequirement · 238
 - beleidsuitgangspunt · 77, 79, 80, 286
 - bottom-up benadering · 60
 - business service · 223
 - externe beïnvloeding · 46
 - feedback-mechanisme · 138
 - generieke acceptatiecriteria · 280
 - IV-architectuurraamwerk · 67
 - middle-out benadering · 60
 - prestatie-indicator · 269
 - principe · 287, 288, 289, 290, 291, 292
 - proceduredemarcatie · 139
 - product · 44
 - RASCI-schema · 36, 72
 - reviewactiviteiten · 176, 312
 - stakeholder · 54
 - swimminglane · 141
 - takenmodellering · 147
 - toepassing · 14, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292
 - toetsing · 79
 - uitwerking · 15, 109, 129, 164, 221, 222
 - view · 48
 - viewpoint · 48
- voorschrift · XXIII, 10, 153
- voorziening · XXIII, 19, 54, 57, 60, 78, 166, 231, 265, 266, 278
- vormgeven · 3, 9, 13, 25, 26, 33, 35, 60, 62, 65, 66, 71, 79, 80, 84, 97, 135, 151, 175, 177, 195, 197, 203, 207, 208, 209, 227, 229, 233, 234, 235, 236, 241, 246, 265, 309, 312
- vormgeving · XIX, 4, 20, 28, 29, 30, 31
- vragenlijst · 189, 191, 192, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303
- vrijgave · 253
- Vrijgave Acceptatie Testplan · Zie VAT
- vrijheid · 25, 136, 310
- vrijheidsgraad · 75, 78, 198, 235, 309
- vuistregel · 207

W

Wagter · 4, 11, 19, 53, 54, 97, 306, 307
 WAN · 162, 317
 webserver · 273
 webservice · 270, 271

website · 306
 webwinkel service · 223
 werk

- gebied · 49, 90, 114, 193, 283, 286
- instructie · 14, 29, 35, 44, 101, 151, 152, 158, 166, 180
- last · 171
- locatie · 61
- model · 53, 54
- organisatie · 12, 310
- plek · 62, 116, 273
- plekautomatisering · 145
- procedure · 234
- terrein · 24, 100, 111, 158, 257, 297, 311
- vloer · 81, 148, 202, 203, 204
- wijze · 21, 59, 108, 109, 153, 191, 201, 243, 283

 werkzaam · 14, 29, 30, 83, 105, 114, 137, 143, 145, 156, 159, 166, 171, 192, 194, 207, 268, 298, 308, 310, 314
 wet · 57
 wet- en regelgeving · 81, 138
 wetgevende kader · 13, 309
 wetgevende macht · 9, 23, 90, 101, 107, 108, 128
 wetgever · 79
 white-box · 137
 white-box-benadering · 136, 241
 Wide Area Network · Zie WAN
 wijziging · 3, 13, 20, 32, 33, 44, 48, 50, 66, 77, 93, 94, 101, 108, 111, 119, 123, 124, 125, 128, 129, 130, 131, 136, 138, 148, 154, 165, 169, 178, 205, 218, 231, 233, 238, 292
 wijzigingenbeheerproces · 25
 wijzigingsverzoek · 17, 128, 142, 155, 311
 wijzigingsvoorstel · 99
 wildgroei · 30, 167, 285
 workload · 180, 250
 workshop · 260

X

XAF · 52, 317
 XML · 247, 317
 XML / SOAP · 266, 272
 XML / SOAP bericht · 272
 XML / SOAP berichtniveau · 273

Z

Zachman · XXIII, 52, 67
 Zachman framework · 52
 zakelijke rechtvaardiging · XXIII, 4, 9, 22, 38, 193, 194, 195, 198
 zienswijze · 21, 45

Nawoord

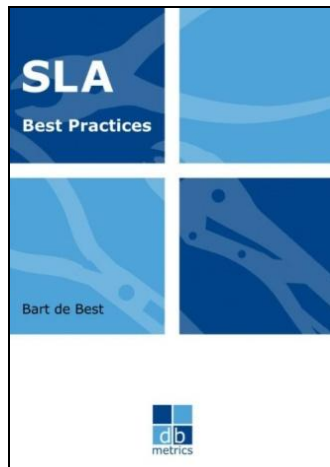
Mijn ervaring is dat de denkbeelden die ik vastleg in een artikel of een boek zich blijven evolueren. In geval u met een bepaald onderwerp uit dit boek aan de slag gaat in uw eigen beheerorganisatie, dan raad ik u aan om even met mij contact op te nemen. Wellicht zijn er aanvullende artikelen of ervaringen op dit gebied die ik met u kan delen. Dit geldt ook omgekeerd evenredig. Als u bepaalde ervaringen hebt die een aanvulling zijn op hetgeen in het beheerarchitectuurraamwerk is beschreven, dan nodig ik u uit om dit met mij 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.

Andere boeken van deze auteur



SLA Best Practices

Het volledige ABC van service level agreements.

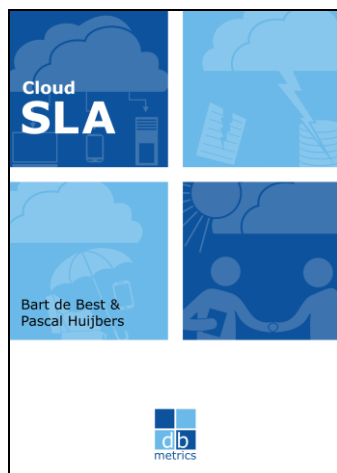
Het belangrijkste bij het leveren van een service is dat de klant tevreden is over de geleverde prestaties. Door deze tevredenheid verkrijgt de leverancier heraanbesteding, wordt hij gepromoteerd in de markt en is de continuïteit van het bedrijf geborgd.

Wellicht nog het belangrijkste aspect van deze klanttevredenheid voor een leverancier is dat de betrokken medewerkers een drive krijgen om hun eigen kennis en kunde verder te ontwikkelen om nog meer klanten tevreden te stellen.

Dit boek beschrijft de best practices om er achter te komen wat de Prestatie-Indicatoren (PI's) zijn die gemeten moeten worden om de tevredenheid van de klant te borgen.

Het tweede deel beschrijft de documenten die van toepassing zijn om de afspraken in vast te leggen. Het opstellen, afspreken, bewaken en evalueren van serviceafspraken is een vak op zich. Het derde deel geeft de gereedschappen om hier adequaat invulling aan te geven. De werkzaamheden rond serviceafspraken herhalen zich in de tijd. Deel vier van dit boek beschrijft hoe deze werkzaamheden in een proces gevat kunnen worden en hoe dit proces het beste in de organisatie kan worden vormgegeven. Tot slot bespreekt dit boek een aantal raakvlakken van serviceafspraken en een tweetal artikelen met SLA best practices.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2013
 ISBN : 978 90 7150 1456



Cloud SLA

De best practices van cloud service level agreements

Steeds meer organisaties kiezen voor het vervangen van de traditionele ICT-services door cloud services. Het opstellen van doelmatige SLA's voor traditionele ICT-services is voor veel organisaties een ware uitdaging. Met de komst van cloud services lijkt dit in eerste instantie veel eenvoudiger, maar al snel komen de moeilijke vragen aan bod zoals data eigenschap, informatiekoppelingen en beveiliging.

Dit boek beschrijft wat cloud services zijn. Daarbij wordt ingegaan op de risico's die organisaties lopen bij het aangaan van contracten en SLA's. Op basis van een lange lijst van risico's en tegenmaatregelen geeft dit boek tevens aanbevelingen voor de opzet en inhoud van de diverse service level management documenten voor cloud services. Dit boek definieert eerst het

begrip 'cloud' en beschrijft daarna diverse aspecten zoals cloud patronen en de rol van een cloud broker. De kern van het boek betreft het bespreken van de contractaspecten, service documenten, service designs, risico's, SLA's en cloud governance.

Om de lezer gelijk aan de slag te kunnen laten gaan met cloud SLA's zijn in het boek tevens checklists opgenomen van de volgende documenten: Underpinning Contract (UC), Service Level Agreement (SLA), Dossier Financiële Afspraken (DFA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP), External SpecSheets (ESS) en Internal SpecSheets (ISS).

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2014
 ISBN : 978 90 7150 1739



ICT Prestatie-indicatoren

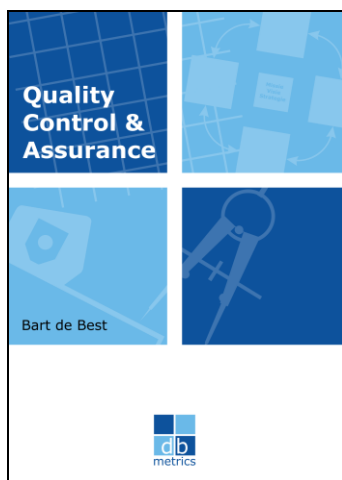
De beheerorganisatie meetbaar gemaakt.

De laatste jaren is het maken van concrete afspraken over de ICT-serviceverlening steeds belangrijker geworden. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn onder meer de stringenter wet- en regelgeving, de hogere eisen die gesteld worden vanuit regievoering over uitbestede services en de toegenomen complexiteit van informatiesystemen. Om op de gewenste servicenormen te kunnen sturen, is het belangrijk om een Performance Measurement System (PMS) te ontwikkelen. Daarmee kunnen niet alleen de te leveren ICT-services worden gemeten, maar tevens de benodigde ICT-organisatie om de ICT-services te verlenen.

Het meten van prestaties is alleen zinvol als bekend is wat de doelen zijn van de opdrachtgever. Daarom start dit boek met

het beschrijven van de bestuurlijke behoefte van een organisatie en de wijze waarop deze vertaald kunnen worden naar een doeltreffend PMS. Het PMS is hierbij samengesteld uit een meetinstrument voor de vakgebieden service management, project management en human resource management. Voor elk van deze gebieden zijn tevens tal van prestatie-indicatoren benoemd. Hiermee vormt dit boek een onmisbaar instrument voor zowel ICT-managers, kwaliteitsmanagers, auditors, service managers, project managers, programma managers, proces managers, als human resource managers.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2011
 ISBN : 978 90 7150 1470



Quality Control & Assurance

Kwaliteit op maat.

De business stelt steeds hogere eisen aan de ICT-services die ICT-organisaties leveren. Niet alleen nemen de eisen van de overheid toe in de vorm van wet- en regelgeving, ook de dynamiek van de markt wordt hoger en de levenscyclus van business producten korter. De reactie van veel ICT-organisaties hierop is het hanteren van kwaliteitsmodellen zoals COBIT, ITIL, TOGAF en dergelijke.

Helaas verzandt het toepassen van de best practices van deze modellen vaak omdat het model als doel wordt verklaard, hierdoor ontstaat veel overhead. Nut en noodzaak worden niet onderscheiden. In het beste geval is de borging van kwaliteit een golfbeweging met pieken en dalen waarop maar weinig grip op te krijgen is.

Dit boek bespreekt op welke wijze de keuze voor kwaliteit concreet en kwantitatief gemaakt kan worden alsmede hoe de kwaliteit in de ICT-organisatie verankerd kan worden. De voorgestelde aanpak omvat zowel Quality Control (opzet en bestaan) als Quality Assurance (werking) voor ICT-processen. Hierbij worden de eisen die aan de ICT-organisatie worden gesteld vertaald naar procesrequirements (opzet) en worden deze binnen ICT-processen geborgd (bestaan). Periodiek worden deze gemeten (werking).

Door requirements te classificeren naar tijd, geld, risicobeheersing en volwassenheid kan het management een bewuste keuze maken voor de toepassing van requirements. Hierdoor wordt kwaliteit meetbaar en blijft de overhead beperkt. Dit boek is een onmisbaar instrument voor kwaliteitsmanagers, auditors, lijnmanagers en proces managers.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2012
 ISBN : 978 90 7150 1531



BiSL Foundation Zelfstudie

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Veel mensen maken daartoe gebruik van een uittreksel en een voorbeeldexamen. Dit boek biedt zowel een goed uittreksel als voorbeelden van examenvragen en antwoorden. Daarmee is het een must voor degenen die zich gedegen willen voorbereiden op hun BiSL foundation examens.

Naast de samenvatting zijn tevens per proces veelgestelde vragen en antwoorden opgenomen en zijn aan het einde van het boek open vragen en antwoorden gegeven.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2013
 ISBN : 978 90 7150 1647



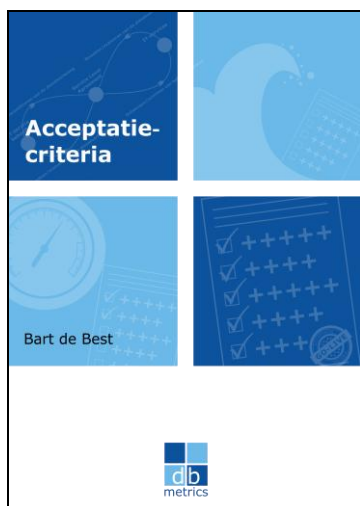
BiSL Foundation Voorbeeldexamen

Het met succes afleggen van een examen is een kwestie van goed leren en gezond verstand gebruiken. Daar hoort echter ook het oefenen met voorbeeldvragen bij. Dit voorbeeldexamen is dan ook een goede aanvulling op uw BiSL foundation (zelf) studie.

Naast de examenvragen zijn tevens de antwoordindicaties opgenomen met toelichting. Verder is bij elk antwoord waar van toepassing een verwijzing gegeven naar één of meer relevante pagina('s) in het BiSL boek (v2 2012).

Aan dit voorbeeldexamen zijn tevens enkele bonusvragen toegevoegd die verder gaan dan de exameneisen. Deze vragen zijn bedoeld om nog een slagje dieper op de stof in te gaan.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2012
 ISBN : 978 90 7150 1593



Acceptatiecriteria

Naar een effectieve en efficiënte acceptatie van producten en services in de informatietechnologie.

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel gebruiker als beheerder om te bepalen of nieuwe of gewijzigde informatiesystemen voldoen aan de afgesproken requirements ten aanzien van functionaliteit, kwaliteit en beheerbaarheid.

Er komt heel wat bij kijken om acceptatiecriteria te verankeren in beheerprocessen en systeemontwikkelingsprojecten. Het opstellen en het hanteren van acceptatiecriteria voor IT-producten en ICT-services geschiedt bij veel organisaties met wisselend succes. Vaak worden acceptatiecriteria wel opgesteld, maar niet effectief gebruikt en verworden ze tot een noodzakelijk kwaad zonder kwaliteitsborgende werking. Dit boek geeft een analyse van de oorzaken van dit falen van de kwaliteitsbewaking. Als remedie worden drie stappenplannen geboden voor het afleiden,

toepassen en invoeren van acceptatiecriteria. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de acceptatie van ICT-producten en ICT-services: de klanten, de leveranciers en de beheerders. Ook is er nog een doelgroep die niet accepteert, maar vaststelt of correct is geaccepteerd; hiertoe behoren kwaliteitsmanagers en auditors die het boek als normenkader kunnen gebruiken. In dit boek is een aantal casussen opgenomen die diverse manieren laten zien voor het effectief en efficiënt omgaan met acceptatiecriteria.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2014
 ISBN : 978 90 7150 1784



Ketenbeheer in de praktijk

De keten meetbaar gemaakt.

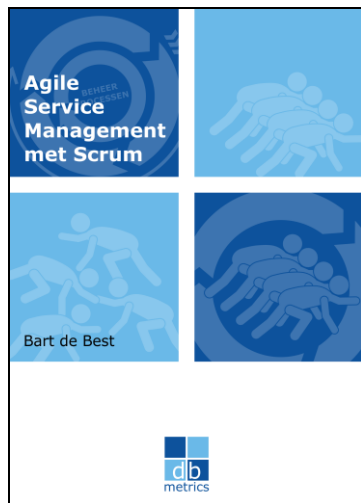
Ketenbeheer is een fenomeen dat vele gezichten heeft. Voor de een is het een aaneenschakeling van informatiesystemen, voor de ander een samenhangend geheel van beheerprocessen of bedrijfsprocessen.

Dit boek definieert ketenbeheer als de verzameling van beheerprocessen en beheerproducten die ervoor zorgdragen dat een set bij elkaar horende en aansluitende bedrijfsprocessen als geheel efficiënt en effectief functioneren. Hierbij worden drie ketens onderkend: op beheerprocesniveau, informatiesysteemniveau en bedrijfsprocesniveau. De nadruk ligt op het verkrijgen van synergie door het zoveel mogelijk uitwisselen van statusinformatie over de ketens die zich op deze drie niveaus bevinden: integraal ketenbeheer.

Ketenbesturing is nog jong. Dit boek geeft in een vogelvlucht de stand van zaken weer aan de hand van een onderzoek, in opdracht van Qforce door de auteur uitgevoerd, naar de functionaliteit van vier innovatieve leveranciers van tools voor ketenbeheer met elk hun eigen specialisatie. Tegelijkertijd is het boek een bruikbare hands-on, als aanvulling op de management theorieën over dit onderwerp.

Een goed beeld van ketenbeheer in de praktijk is de in dit boek opgenomen casus waarin Fortis Nederland ketens monitort. Deze organisatie heeft ook een praktijkvoorbeeld gegeven van het inrichten van een ketenbeheerorganisatie. Dit eerste werk in Nederland over integraal ketenbeheer is een onmisbaar hulpmiddel bij de integratie van bedrijfs- en beheerprocessen.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2015
 ISBN : 978 90 7150 1852



Agile Service Management met Scrum

Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.

Het toepassen van Agile software development neemt een grote vlucht. De termen Scrum en Kanban zijn al ingeburgerd bij menig organisatie. Agile software development stelt andere eisen aan de invulling van beheer van programmatuur. Veel organisaties zijn dan ook bezig om zich over deze nieuwe uitdaging te buigen.

Vooraf de interactie tussen het Scrum-ontwikkelp proces en het beheren van de programmatuur die het Scrum-ontwikkelp proces heeft opgeleverd is hierbij een belangrijk aspectgebied. Dit boek bespreekt juist deze interactie. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij ter sprake komen zijn het service portfolio, SLA's en de afhandeling van incidenten en wijzigingsverzoeken. Dit boek

definieert eerst de risicogebieden bij het invoeren van Scrum en Kanban. Daarna worden de diverse Agile begrippen en concepten besproken. De invulling van Agile service management is zowel op organisatieniveau als op procesniveau beschreven. Hierbij zijn per beheerproces de relevante risico's benoemd. Tevens is aangegeven hoe hier binnen de context van Scrum invulling aan gegeven kan worden.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2015
 ISBN : 978 90 7150 1807



Agile Service Management met Scrum in de Praktijk

Op weg naar een gezonde balans tussen de dynamiek van het ontwikkelen en de stabiliteit van het beheren van de informatievoorziening.

Veel bedrijven zijn bezig om Agile software ontwikkeling toe te gaan passen in de vorm van Scrum of Kanban of hebben het nieuwe ontwikkelproces al in gebruik genomen. Vroeg of laat komt dan de vraag hoe dit ontwikkelproces zich verhoudt tot de beheerprocessen. In het boek 'Agile Service Management met Scrum' is al naar deze interface gekeken en zijn een aantal risico's per beheerproces onderkend. Tevens zijn tegenmaatregelen gedefinieerd die genomen kunnen worden.

In een onderzoek bij tien organisaties zijn deze risico's voor-gelegd en is gevraagd hoe zij met deze risico's zijn omgegaan.

Tevens is onderzocht welke Agile aspecten worden toegepast en in het bijzonder die van Scrum of Kanban. Tot slot is door elke

organisatie een volwassenheidsassessment uitgevoerd voor zowel het Agile ontwikkelproces als het change management proces.

Dit boek is het rapport over het onderzoek naar de samenwerking van Agile software ontwikkeling en beheerprocessen in de praktijk. De doelgroep van dit boek omvat alle partijen die betrokken zijn bij de toepassing van Agile software ontwikkeling en die graag eens willen weten hoe collega's deze cruciale interface voor een succesvolle serviceverlening hebben vormgegeven. In dit boek is tevens van elke organisatie een korte beschrijving gegeven over de wijze waarop het Agile ontwikkelproces is vormgegeven.

Auteur : Bart de Best
 Uitgever : Leonon Media, 2015
 ISBN : 9789071501845