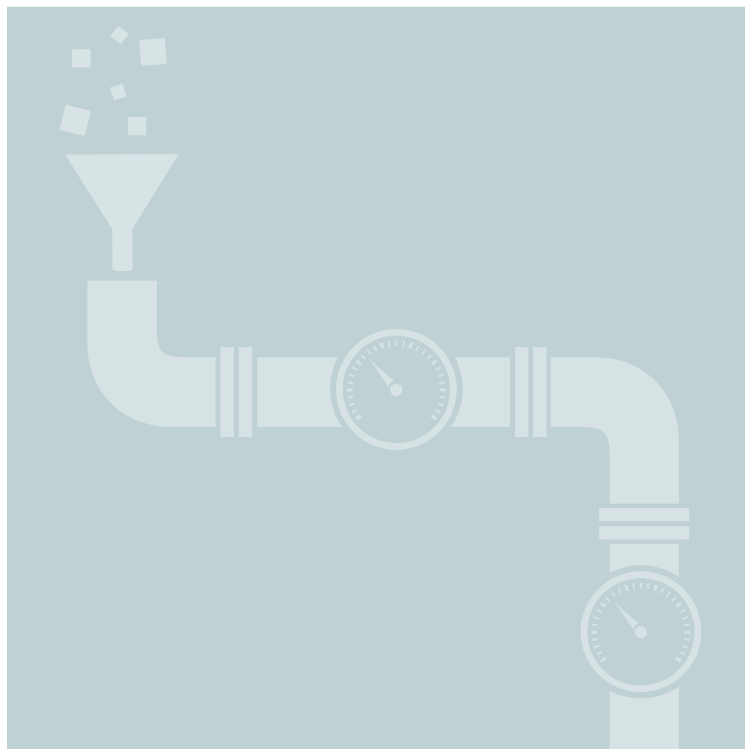
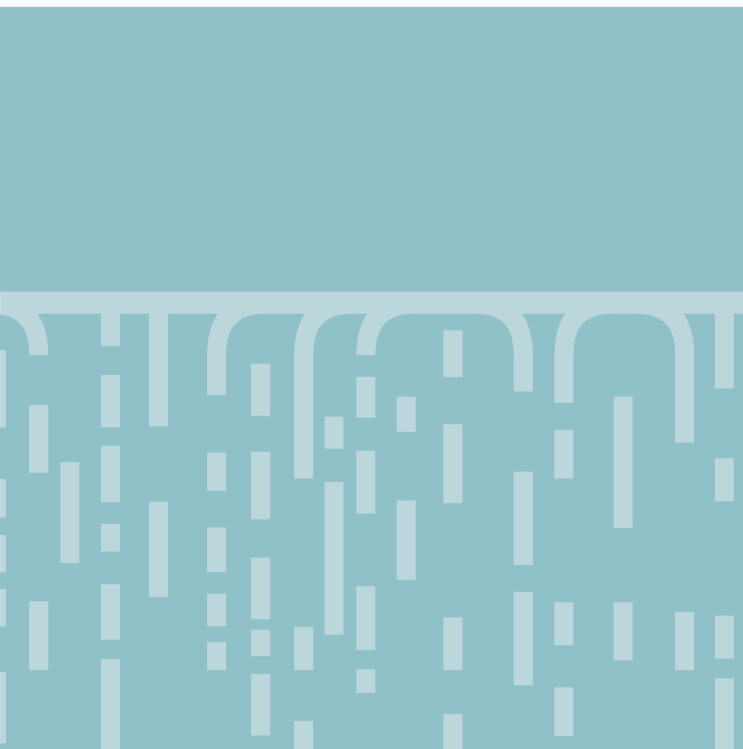


# CONTINUOUS SUPPORT

Een publicatie in de **Continuous Everything** reeks



BART DE BEST



# **DevOps Continuous Support Best Practices**

Een uitgave in de Continuous Everything reeks

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  
Sales vragen : verkoop@leonon.nl  
Manuscript / auteur : redactie@leonon.nl

© 2026 Leonon Media

Omslagontwerp : Eric Coenders, IanusWeb, Nijmegen  
Productie : Printforce B.V., Culemborg

Titel : DevOps Continuous Support  
Sub titel : Een uitgave in de Continuous Everything reeks  
Datum : 3 juni 2026  
Auteur : Bart de Best  
Uitgever : Leonon Media  
ISBN13 : 978 94 92618 917  
Druk : Eerste druk, eerste editie, 3 juni 2026

© 2026, Leonon Media

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

## TRADEMARK NOTICES

ArchiMate® and TOGAF® are registered trademarks of The Open Group.  
COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA) / IT Governance Institute (ITGI).  
ITIL® and PRINCE2® are registered trademarks of Axelos Limited.  
Scaled Agile Framework and SAFe are registered trademarks of Scaled Agile, Inc.

***"We build our computer (systems)  
the way we build our cities:  
over time, without a plan, on top of ruins."***

by Ellen Ullma

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INTRODUCTIE .....</b>	<b>1</b>
1.1	DOEL.....	1
1.2	DOELGROEP .....	1
1.3	ACHTERGROND .....	1
1.4	STRUCTUUR.....	3
1.4.1	HOOFDSTUK 2: BASISCONCEPTEN EN BASISBEGRIPPEN .....	3
1.4.2	HOOFDSTUK 3: CONTINUOUS SUPPORT DEFINITIE .....	3
1.4.3	HOOFDSTUK 4: CONTINUOUS SUPPORT VERANKERING .....	3
1.4.4	HOOFDSTUK 5: CONTINUOUS SUPPORT ARCHITECTUUR.....	4
1.4.5	HOOFDSTUK 6: CONTINUOUS SUPPORT ONTWERP .....	4
1.4.6	HOOFDSTUK 7: SERVICEDESK .....	4
1.4.7	HOOFDSTUK 8: INCIDENT MANAGEMENT .....	4
1.4.8	HOOFDSTUK 9: PROBLEM MANAGEMENT.....	4
1.4.9	HOOFDSTUK 10: SERVICE REQUEST MANAGEMENT .....	4
1.4.10	HOOFDSTUK 11: SERVICE CONFIGURATION MANAGEMENT .....	4
1.4.11	HOOFDSTUK 12: ASSET MANAGEMENT .....	4
1.4.12	HOOFDSTUK 13: CONTINUOUS SUPPORT ASSESSMENT .....	4
1.5	BIJLAGEN .....	4
1.6	LEESWIJZER .....	5
<b>2</b>	<b>BASISCONCEPTEN EN BASISBEGRIPPEN .....</b>	<b>7</b>
2.1	BASISCONCEPTEN .....	7
2.1.1	VALUE CHAIN.....	7
2.1.2	VALUE STREAM .....	8
2.1.3	DVS, SVS EN ISVS .....	8
2.1.4	AIOps .....	9
2.1.5	FINOps .....	10
2.2	BASISBEGRIPPEN .....	10
<b>3</b>	<b>CONTINUOUS SUPPORT DEFINITIE .....</b>	<b>15</b>
3.1	ACHTERGROND .....	15
3.2	DEFINITIE .....	15
3.3	TOEPASSING .....	15
3.3.1	OP TE LOSSEN PROBLEMEN .....	15
3.3.2	DE ROOT CAUSE.....	17
<b>4</b>	<b>CONTINUOUS SUPPORT VERANKERING .....</b>	<b>19</b>
4.1	HET VERANDERPARADIGMA.....	19
4.2	BEELDVORMING .....	20
4.2.1	WAT WILLEN WE?.....	20
4.2.2	WAT WILLEN WE NIET? .....	22
4.3	MACHTSVERHOUDING.....	23
4.3.1	WAT WILLEN WE?.....	23
4.3.2	WAT WILLEN WE NIET? .....	24
4.4	ORGANISATIEVORMGEVING.....	25
4.4.1	WAT WILLEN WE?.....	25
4.4.2	WAT WILLEN WE NIET? .....	27
4.5	RESOURCES .....	28
4.5.1	WAT WILLEN WE?.....	29
4.5.2	WAT WILLEN WE NIET? .....	29

<b>5</b>	<b>CONTINUOUS SUPPORT ARCHITECTUUR</b>	<b>31</b>
5.1	ARCHITECTUURPRINCIPES	31
5.1.1	ALGEMEEN	31
5.1.2	PEOPLE	31
5.1.3	PROCESS	32
5.1.4	TECHNOLOGY	35
5.1.5	BELEIDSPUNTEN	36
5.2	ARCHITECTUURMODELLEN	36
5.2.1	CONTINUOUS SUPPORT MODEL	36
5.2.2	CMDB MODEL	37
5.2.3	AIOps CAPABILITY MODEL	38
5.2.4	FINOps CAPABILITY MODEL	38
<b>6</b>	<b>CONTINUOUS SUPPORT ONTWERP</b>	<b>41</b>
6.1	CONTINUOUS SUPPORT VALUE STREAM	41
6.2	CONTINUOUS SUPPORT USE CASE DIAGRAM	41
6.3	CONTINUOUS SUPPORT USE CASE	42
<b>7</b>	<b>SERVICEDESK</b>	<b>47</b>
7.1	DEFINITIE	47
7.2	BORGING	47
7.3	RELATIE BizDevSecOps	47
7.4	WASTE REDUCTIE	48
7.4.1	ARCHETYPE	48
7.4.2	SPOC	51
7.4.3	REGISTRATIEFUNCTIE	52
7.4.4	CHATBOT	52
7.5	BEST PRACTICES	53
<b>8</b>	<b>INCIDENT MANAGEMENT</b>	<b>55</b>
8.1	DEFINITIE	55
8.2	BORGING	55
8.3	RELATIE BizDevSecOps	55
8.4	WASTE REDUCTIE	56
8.4.1	INCIDENT REGISTREREN	57
8.4.2	INCIDENT OPLOSSEN	59
8.4.3	INCIDENT AFRONDEN	62
8.4.4	INCIDENT MANAGEN	63
8.5	BEST PRACTICES	63
<b>9</b>	<b>PROBLEM MANAGEMENT</b>	<b>65</b>
9.1	DEFINITIE	65
9.2	BORGING	66
9.3	RELATIE BizDevSecOps	66
9.3.1	CONTINUOUS SLA	67
9.3.2	CONTINUOUS SECURITY	67
9.3.3	CONTINUOUS MONITORING	68
9.3.4	CONTINUOUS LEARNING	68
9.3.5	CONTINUOUS AI	68
9.4	WASTE REDUCTIE	68
9.4.1	REACTIEF PROBLEM MANAGEMENT	69
9.4.2	PROACTIEF PROBLEM MANAGEMENT	70
9.4.3	PREDICTIEF PROBLEM MANAGEMENT	71

9.4.4	KNOWN ERROR MANAGEMENT.....	72
9.5	BEST PRACTICES .....	72
<b>10</b>	<b>SERVICE REQUEST MANAGEMENT .....</b>	<b>73</b>
10.1	DEFINITIE.....	73
10.2	BORGING.....	74
10.3	RELATIE BIZDEVSECOPS .....	74
10.3.1	CONTINUOUS SLA .....	75
10.3.2	CONTINUOUS SECURITY .....	76
10.3.3	CONTINUOUS AI.....	76
10.3.4	CONTINUOUS MONITORING .....	77
10.3.5	CONTINUOUS LEARNING .....	77
10.4	WASTE REDUCTIE .....	77
10.4.1	USE CASES.....	77
10.4.2	WASTE REDUCTIE .....	78
10.5	BEST PRACTICES .....	79
<b>11</b>	<b>SERVICE CONFIGURATION MANAGEMENT.....</b>	<b>81</b>
11.1	DEFINITIE.....	81
11.2	BORGING.....	82
11.3	RELATIE BIZDEVSECOPS .....	82
11.3.1	CONTINUOUS SLA .....	82
11.3.2	CONTINUOUS SECURITY .....	83
11.3.3	CONTINUOUS AI.....	83
11.3.4	CONTINUOUS MONITORING .....	84
11.3.5	CONTINUOUS LEARNING .....	84
11.4	WASTE REDUCTIE .....	84
11.4.1	USE CASES.....	84
11.4.2	WASTE REDUCTIE .....	87
11.5	BEST PRACTICES .....	87
<b>12</b>	<b>ASSET MANAGEMENT .....</b>	<b>89</b>
12.1	DEFINITIE.....	89
12.2	BORGING.....	90
12.3	RELATIE BIZDEVSECOPS .....	90
12.3.1	CONTINUOUS GOVERNANCE.....	91
12.3.2	CONTINUOUS SLA .....	92
12.3.3	CONTINUOUS SECURITY .....	92
12.4	WASTE REDUCTIE .....	92
12.4.1	USE CASES.....	93
12.4.2	WASTE REDUCTIE .....	95
12.5	BEST PRACTICES .....	96
<b>13</b>	<b>CONTINUOUS SUPPORT ASSESSMENT .....</b>	<b>97</b>
13.1	WAT IS HET CE-MODEL .....	97
13.2	VOLWASSENHEIDSDIMENSIES .....	100
13.3	DEVOPS CE MODEL, CU .....	101
	<b>BIJLAGE A, LITERATUURLIJST .....</b>	<b>107</b>
	<b>BIJLAGE B, BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>111</b>
	<b>BIJLAGE C, AFKORTINGEN .....</b>	<b>127</b>

**BIJLAGE D, WEBSITES ..... 133**  
**BIJLAGE E, INDEX ..... 135**

## Figuren

FIGUUR 1-1, CONTINUOUS SUPPORT IN RELATIE TOT DE BIZDEVSECOPS LEMNISCAAT. ....	1
FIGUUR 1-2, CONTINUOUS SUPPORT MANAGEMENT PRACTICES. ....	3
FIGUUR 2-1, VALUE CHAIN OF PORTER, BRON: [BOEK MICHAEL PORTER]. ....	7
FIGUUR 2-2, RECURSIEVE VALUE CHAIN OF PORTER, BRON: [BOEK MICHAEL PORTER]. ....	8
FIGUUR 2-3, RECURSIEVE VALUE CHAIN OF PORTER, BRON: [BOEK MICHAEL PORTER]. ....	9
FIGUUR 2-4, AIOPS CAPABILITY MODEL. ....	9
FIGUUR 2-5, FINOPS CAPABILITY MODEL. ....	10
FIGUUR 2-6, BASISBEGRIPPEN CONTINUOUS SUPPORT AFGEBEELD OP DE VALUE CHAIN VAN PORTER. ....	11
FIGUUR 4-1, VERANDERPARADIGMA. ....	19
FIGUUR 4-2, VERANDERPARADIGMA - BEELDVORMING. ....	20
FIGUUR 4-3, VERANDERPARADIGMA - MACHTSVERHOUDING. ....	23
FIGUUR 4-4, VERANDERPARADIGMA - ORGANISATIE. ....	25
FIGUUR 4-5, VERANDERPARADIGMA - RESOURCES. ....	28
FIGUUR 5-1, CONTINUOUS SUPPORT MODEL. ....	37
FIGUUR 5-2, CMDB MODEL. ....	37
FIGUUR 5-3, AIOPS CAPABILITY MODEL. ....	38
FIGUUR 5-4, FINOPS CAPABILITY MODEL. ....	39
FIGUUR 6-1, CONTINUOUS SUPPORT VALUE STREAM. ....	41
FIGUUR 6-2, USE CASE DIAGRAM VOOR INRICHTING VAN CONTINUOUS SUPPORT. ....	42
FIGUUR 7-1, RELATIE TUSSEN SERVICEDESK EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	48
FIGUUR 7-2, SERVICEDESK ARCHETYPES CONTINUOUS EVERYTHING. ....	49
FIGUUR 7-3, SERVICEDESK ALS AI ORCHESTRATION PLATFORM MIDDELS EEN CHATBOT. ....	52
FIGUUR 8-1, RELATIE TUSSEN INCIDENT MANAGEMENT EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	56
FIGUUR 8-2, VALUE STREAM INCIDENT MANAGEMENT. ....	56
FIGUUR 8-3, DE DRIE TIERS VAN AIOPS TEN AANZIEN VAN INCIDENT MANAGEMENT. ....	57
FIGUUR 9-1, RELATIE TUSSEN PROBLEM EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	66
FIGUUR 9-2, VALUE STREAMS VAN PROBLEM MANAGEMENT. ....	69
FIGUUR 10-1, RELATIE TUSSEN SERVICE REQUEST MANAGEMENT EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	75
FIGUUR 10-2, VALUE STREAMS VAN SERVICE REQUEST MANAGEMENT. ....	77
FIGUUR 11-1, RELATIE TUSSEN SERVICE CONFIGURATION MANAGEMENT EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	82
FIGUUR 11-2, VALUE STREAMS VAN SERVICE CONFIGURATION MANAGEMENT. ....	84
FIGUUR 12-1, RELATIE TUSSEN ASSET MANAGEMENT EN CONTINUOUS EVERYTHING. ....	91
FIGUUR 12-2, ASSET MANAGEMENT MODEL. ....	92
FIGUUR 12-3, VALUE STREAMS VAN ASSET MANAGEMENT. ....	92
FIGUUR 13-1, DEVOPS CE-SPIDER MODEL. ....	100
FIGUUR 13-2, DEVOPS CU-SPIDER MODEL. ....	103

## Tabellen

TABEL 1-1, CONTINUOUS EVERYTHING ASPECTENGEBIEDEN. ....	2
TABEL 1-2, CONTINUOUS DELIVERY EN CONTINUOUS SUPPORT ASPECTENGEBIEDEN. ....	3
TABEL 1-3, BIJLAGEN. ....	5
TABEL 3-1, VEEL VOORKOMENDE PROBLEMEN BIJ SERVICE SUPPORT. ....	17
TABEL 6-1, USE CASE TEMPLATE. ....	43
TABEL 6-2, USE CASE VOOR CONTINUOUS SUPPORT. ....	45
TABEL 7-1, LOKALE SERVICEDESK. ....	49
TABEL 7-2, VIRTUELE SERVICEDESK. ....	50
TABEL 7-3, CENTRALE SERVICEDESK. ....	51
TABEL 7-4, FOLLOW THE SUN. ....	51

TABEL 8-1, URGENTIE VAN EEN INCIDENT. ....	58
TABEL 8-2, IMPACT VAN EEN INCIDENT. ....	59
TABEL 8-3, PRIORITEIT BEPALING VAN EEN INCIDENT. ....	59
TABEL 8-4, OPLOSTIJD VAN EEN INCIDENT. ....	59
TABEL 8-5, AI INVLOED OP DE ANALYSE- EN DIAGNOSE TIJD VAN INCIDENTEN [LORIKEETCX.AI]. ....	61
TABEL 10-1, KLASSIEKE AUTOMATISERING VERSUS AI-ONDERSTEUNDE AUTOMATISERING. ....	79
TABEL 11-1, KLASSIEKE CMDB VERSUS CONTEXTBEHEER CMDB. ....	84
TABEL 13-1, DEVOPS CE-MODEL. ....	97
TABEL 13-2, CONTINUOUS EVERYTHING. ....	98
TABEL 13-3, CMMI LEVELS VOOR CONTINUOUS EVERYTHING. ....	99
TABEL 13-4, PR-ORG-009. VOLWASSENHEIDSNIVEAUS. ....	100
TABEL 13-5, CU MATURITY CHARACTERISTICS. ....	103

## **Bijlagen**

BIJLAGE A, LITERATUURLIJST .....	107
BIJLAGE B, BEGRIPPENLIJST .....	111
BIJLAGE C, AFKORTINGEN. ....	127
BIJLAGE D, WEBSITES .....	133
BIJLAGE E, INDEX .....	135



- T. (Thijs) van den Brink ANVA
- F. (Freek) de Cloe smartdocs.com
- E. (Eric) Coenders IanusWeb
- G.J. (Glenn) Coert CISA Sr Medewerker IT Audit, Ministerie van Defensie
- Drs. G.J. (Gert-Jan) Eggink CISSP Sr. Adv. Defensie Trust Services, Ministerie van Defensie
  
- J.A.E. (Jane) ten Have -
- Dr. L.J.G.T. (Louis) van Hemmen BitAll B.V.
- M.J.T. (Rik) van den Heuvel RE Teamlead QA IT-Infra, Ministerie van Defensie
- H.A.A. (Eric) Janssens Hoofd IT Audit, Ministerie van Defensie
- W. (Willem) Kok Argis IT Consultants
- E. (Egbert) Mulder Adviseur DTS, Ministerie van Defensie
- R. (Ronald) Rakké Traxion
- F.J. (Fred) Ros RE RA -
- N (Niels) Talens [www.nielstalens.nl](http://www.nielstalens.nl)
- J. (Jan) van der Willik -
- D. (Dennis) Wit ING
- R.M. (Ryan) Zwart Systeemmanager, Ministerie van Defensie

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van dit boek en vooral veel succes bij het toepassen van Continuous Support binnen uw eigen 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 prijs stellen als u mij daarvan in kennis stelt, dan kunnen deze zaken in de volgende editie verwerkt worden.

# 1 Introductie

Leeswijzer:

Dit hoofdstuk beschrijft het doel van dit boek (1.1) de beoogde doelgroep (1.2), de achtergrond (1.3), de structuur (1.4), de bijlagen (1.5) en ten slotte enkele tips in de leeswijzer voor het hanteren van dit boek (1.6).

## 1.1 Doel

De doelstelling van dit boek is het geven van basiskennis ten aanzien van Continuous Support en tips en trucs voor het toepassen van dit aspectgebied van Continuous Everything.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep voor dit boek zijn alle betrokken functies bij de DevOps teams. Dit omvat zowel de auditors, kwaliteitsmedewerkers, architecten, informatieanalisten, functioneel beheerders, Dev-engineers, Ops-engineers, product owners, Scrum masters, Agile coaches en vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie. Dit boek is uiteraard ook geschikt voor lijnmanagers, value stream owners, value stream managers et cetera die betrokken zijn bij de totstandkoming van de informatievoorziening middels een DevOps-werkwijze.

## 1.3 Achtergrond

Dit boek bevat verschillende technieken om op een continue wijze invulling te bepalen waar de kwaliteit van de informatievoorziening van BizDevSecOps value streams van een DevOps-team verbeterd moet worden om de gestelde kwaliteitsdoelen van de business value stream invulling te geven. In [Figuur 1-1](#) is dit aspectgebied van Continuous Everything afgebeeld met het label: "Deliver & Support" in het Ops onderdeel.



Figuur 1-1, Continuous Support in relatie tot de BizDevSecOps Lemniscaat.

Continuous Support (CU) is één van de 20 aspectgebieden van het Continuous Everything concept dat de kwaliteit van de value streams binnen het BizDevSecOps Lemniscaat borgt.

Het CE-concept beschrijft alle fasen van [Figuur 1-1](#) in de vorm van continue uit te voeren activiteiten. In [Tabel 1-1](#) zijn de CE-aspectengebieden met hun afkorting en volledige naam weergegeven.

Governance			
CG	Continuous Governance		
Service Integration			
CR	Continuous Service Integration		
Biz - Business		Dev - Development	
CQ	Continuous SLA (Agree)	CH	Continuous Architecture (Architect)
CC	Continuous Acceptance (Accept)	CP	Continuous Planning (Plan)
CW	Continuous Information Management (Information)	CN	Continuous Design (Design)
CO	Continuous Outcome (Outcome)	CT	Continuous Testing (Test)
		CI	Continuous Integration (Code)
		CZ	Continuous AI (AI)
Sec - Security		Ops - Operations	
CY	Continuous Security (Secure)	CD	Continuous Deployment (Deploy & Release)
CS	Continuous Assessment (Assess)	CM	Continuous Monitoring (Monitor)
CA	Continuous Auditing (Audit)	CV	Continuous Delivery (Deliver)
		CU	Continuous Support (Support)
		CL	Continuous Learning (Learn)

Tabel 1-1, Continuous Everything aspectengebieden.

Continuous Delivery en Continuous Support beschrijven samen de complete levering en ondersteuning van de waardecreatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau aan de hand van de capabilities zoals beschreven in [Tabel 1-2](#).

Continuous Governance (CG)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Governance</li> </ul> </li> <li>• Tactisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Auditing</li> </ul> </li> <li>• Operationeel                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Assessment</li> </ul> </li> </ul>	
Continuous Delivery (CV)	Continuous Support (CU)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Outcome</li> <li>○ Continuous Architecture</li> <li>○ Relationship management</li> <li>○ Portfolio management</li> </ul> </li> <li>• Tactisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Planning</li> <li>○ Continuous Design</li> <li>○ Continuous Service Integration</li> <li>○ Continuous SLA</li> <li>○ Continuous Security</li> <li>○ Service level management</li> <li>○ Supplier management</li> </ul> </li> <li>• Operationeel                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous AI</li> <li>○ Continuous Testing</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>• Tactisch                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> <li>• Operationeel                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Monitoring</li> <li>○ Continuous Information management</li> <li>○ Continuous Learning</li> <li>○ Servicedesk</li> <li>○ Service request management</li> <li>○ Incident management</li> <li>○ Problem management</li> <li>○ Service configuration management</li> <li>○ IT Asset management</li> </ul> </li> </ul>

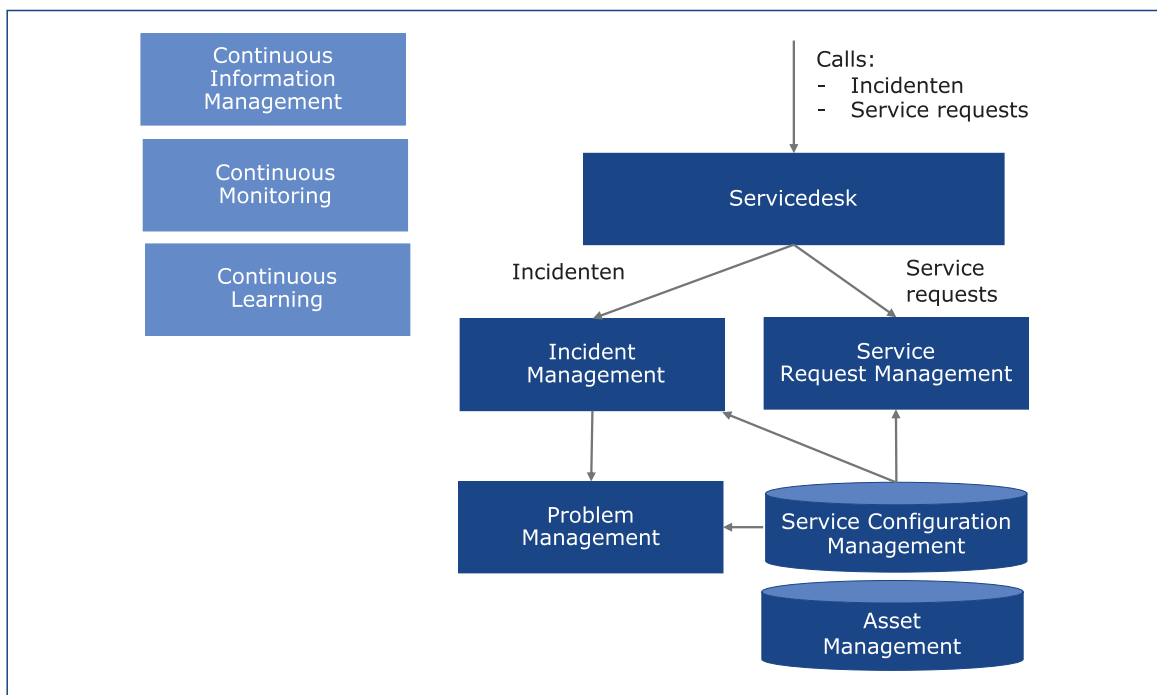
Continuous Delivery (CV)	Continuous Support (CU)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuous Integration</li> <li>○ Continuous Acceptance</li> <li>○ Continuous Deployment</li> <li>○ Financial management</li> <li>○ Organisation change management</li> <li>○ Change management</li> </ul>	

Tabel 1-2, Continuous Delivery en Continuous Support aspectgebieden.

De **groene capabilities** zijn al gepubliceerd. De **rode capabilities** van Continuous Support zijn opgenomen in dit boek. De **rode capabilities** van Continuous Delivery zijn in het boek Continuous Delivery gepubliceerd.

Dit boek bespreekt de relatie tussen de rode en groene capabilities, maar beoogt nadrukkelijk niet om de rode capabilities volledig te beschrijven omdat er al legio boeken gepubliceerd zijn over deze capabilities.

In **Figuur 1-2** zijn de Continuous Support begrippen uiteen gezet.



Figuur 1-2, Continuous Support management practices.

## 1.4 Structuur

Voordat Continuous Support wordt besproken, wordt eerst invulling gegeven aan de definities, de verankering en architectuur van Continuous Support. Daarna volgt in een aantal hoofdstukken de stappen die doorlopen dienen te worden.

### 1.4.1 Hoofdstuk 2: Basisconcepten en basisbegrippen

Dit hoofdstuk bespreekt de basisconcepten en de basisbegrippen.

### 1.4.2 Hoofdstuk 3: Continuous Support definitie

Het is belangrijk om een gemeenschappelijke definitie te hebben van Continuous Support. Daarom wordt er in dit hoofdstuk een definitie gegeven van dit concept en worden de problemen en mogelijke oorzaken van het niet goed leveren van support besproken.

### 1.4.3 Hoofdstuk 4: Continuous Support verankering

Dit hoofdstuk bespreekt hoe Continuous Support verankerd kan worden middels het veranderparadigma. Daarbij worden de volgende vragen beantwoord:

- Wat is de visie op Continuous Support (Beeldvorming)?

- Waar liggen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden (Machtsverhouding)?
- Hoe kan Continuous Support worden toegepast (Organisatievormgeving)?
- Welke profielen van mensen en welke middelen zijn nodig (Resources)?

### 1.4.4 Hoofdstuk 5: Continuous Support architectuur

Dit hoofdstuk beschrijft de architectuurprincipes en -modellen voor Continuous Support. De architectuurmodellen betreffen het value delivery besturingsmodel, het Continuous Support model, het AIOps capability model en het FinOps capability model.

### 1.4.5 Hoofdstuk 6: Continuous Support ontwerp

Het Continuous Support ontwerp definieert de Continuous Support value stream en use case diagram.

### 1.4.6 Hoofdstuk 7: Servicedesk

Dit hoofdstuk geeft de definitie van de Servicedesk en beschrijft hoe deze management practice samenwerkt met Continuous Information Management, Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous Security, Continuous AI en Continuous SLA. De belangrijkste borging van de Servicedesk zijn de SLA-normen. Dit bereikt de Servicedesk door bijvoorbeeld het vormen van een Single Point of Contact (SPOC), de registratiefunctie, het bewaken van calls en het rapporteren.

### 1.4.7 Hoofdstuk 8: Incident management

Dit hoofdstuk geeft de definitie van Incident management en beschrijft hoe deze value stream samenwerkt met Continuous SLA, Continuous Security, Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous AI. De belangrijkste borging van Incident management is het bewaken van de SLA-normen door te voorzien in workarounds voor incidenten, het oplossen en informeren over de status van incidenten van digitale producten en services.

### 1.4.8 Hoofdstuk 9: Problem management

Dit hoofdstuk geeft de definitie van Problem management en beschrijft hoe deze value stream samenwerkt met Continuous SLA, Continuous Security, Continuous Monitoring, Continuous Learning en Continuous AI. De belangrijkste borging van Problem management is het voorkomen van incidenten, zowel reactief, proactief als predictief.

### 1.4.9 Hoofdstuk 10: Service Request Management

Dit hoofdstuk geeft de definitie van Service request management en beschrijft hoe deze value stream samenwerkt met Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous Information Security Management, Continuous AI en Continuous SLA. De belangrijkste borging zijn de SLA-normen door het gebruik van gestandaardiseerde afhandeling van service requests en het automatiseren daarvan al dan niet met behulp van AI.

### 1.4.10 Hoofdstuk 11: Service configuration management

Dit hoofdstuk geeft de definitie van Service configuration management en beschrijft hoe deze value stream samenwerkt Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous Information Security Management, Continuous AI en Continuous SLA. De belangrijkste borging van Service configuration management is het lifecycle management van te beheren objecten en het verstrekken van informatie daarover.

### 1.4.11 Hoofdstuk 12: Asset management

Dit hoofdstuk geeft de definitie van Asset management en beschrijft hoe deze value stream samenwerkt met Continuous Governance, Continuous SLA en Continuous Security. De belangrijkste borging van Asset management is het leveren van een adequate informatievoorziening over de TCO van de assets.

### 1.4.12 Hoofdstuk 13: Continuous Support assessment

De volwassenheid van Continuous Support is in dit hoofdstuk meetbaar gemaakt aan de hand van een Continuous Support assessment.

## 1.5 Bijlagen

De bijlagen bevatten belangrijke informatie die helpt bij het beter begrijpen van Continuous Support.

Bijlagen	Onderwerp	Toelichting
A	Literatuurlijst	In dit boek wordt verwezen naar geraadpleegde literatuur in de vorm van: [Auteur Jaar]. In de bijlage zijn de volledige naam van de auteur, de titel en het ISBN-nummer weergegeven.
B	Begrippenlijst	Alleen de belangrijkste concepten worden in deze bijlage uitgelegd.
C	Afkortingen	Binnen de wereld van DevOps worden veel afkortingen gebruikt. Voor de leesbaarheid van dit boek zijn veel gebruikte termen afgekort. De eerste keer dat een afkorting wordt gebruikt is deze voluit geschreven.
D	Websites	Een aantal relevante websites zijn in deze bijlage opgenomen. In dit boek wordt verwezen naar deze websites door de referentie: [http Name].
E	Index	De index omvat de verwijzing van termen die in dit boek zijn gehanteerd.

Tabel 1-3, Bijlagen.

## 1.6 Leeswijzer

In dit boek zijn het aantal afkortingen beperkt gehouden. Termen die echter steeds terugkomen zijn wel als afkorting weergegeven om de leesbaarheid te vergroten. [Bijlage C](#) geeft deze afkortingen weer.

# Bijlagen

## Bijlage A, Literatuurlijst

In [Tabel A-1](#) is een overzicht gegeven van boeken die direct of indirect zijn gerelateerd aan DevOps.

Referenties	Publicaties
Best 2011a	B. de Best, "SLA best practices", Leonon Media 2011, ISBN13: 978 90 71501 456.
Best 2011b	B. de Best, "ICT Performance-Indicatoren", Leonon Media 2011, ISBN13: 978 90 71501 470.
Best 2012	B. de Best, "Quality Control & Assurance", Leonon Media 2012, ISBN13: 978 90 71501 531.
Best 2014a	B. de Best, "Acceptatiecriteria", Leonon Media, 2014, ISBN 13: 978 90 71501 784.
Best 2014b	B. de Best, "Agile Service Management met Scrum", Leonon Media, 2014, ISBN13: 978 90 71501 807.
Best 2014c	B. de Best, "Cloud SLA, Leonon Media, 2014 ISBN13: 978 90 71501 739.
Best 2015a	B. de Best, "Agile Service Management met Scrum in de Praktijk", Leonon Media, 2015, ISBN13: 978 90 71501 845.
Best 2017a	B. de Best, "Beheren onder Architectuur", Dutch language, Leonon Media, 2017, ISBN13: 978 90 71501 913.
Best 2017b	B. de Best, "DevOps best practices", English language, Leonon Media, 2017, ISBN13: 978 94 92618 078.
Best 2017c	B. de Best, "SLA Templates", English language, Leonon Media, 2017, ISBN13: 978 94 92618 320.
Best 2019b	B. de Best, "DevOps Architectuur", Dutch language, Leonon Media, 2019, ISBN13: 978 94 92618 061.
Best 2021b	B. de Best, "Basiskennis IT", Dutch language, Leonon Media, 2021, ISBN13: 978 94 92618 573.
Best 2022 CA	B. de Best, "Continuous Auditing", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 542.
Best 2022 CD	B. de Best, "Continuous Deployment", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 511.
Best 2022 CI	B. de Best, "Continuous Integration", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 467.
Best 2022 CL	B. de Best, "Continuous Learning", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 528.
Best 2022 CM	B. de Best, "Continuous Monitoring", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 498.
Best 2022 CN	B. de Best, "Continuous Design", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 481.
Best 2022 CP	B. de Best, "Continuous Planning", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 504.
Best 2022 CS	B. de Best, "Continuous Assessment", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 474.
Best 2022 CT	B. de Best, "Continuous Testing", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 450.

Referenties	Publicaties
Best 2022 CY	B. de Best, "Continuous Security", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 91480 171.
Best 2023 CC	B. de Best, "Continuous Acceptance", Dutch language, Leonon Media, 2023, ISBN13: 978 94 91480 317.
Best 2023 CQ	B. de Best, "Continuous SLA", Dutch language, Leonon Media, 2023, ISBN13: 978 94 91480 263.
Best 2023 CZ	B. de Best, "Continuous AI", Dutch language, Leonon Media, 2023, ISBN13: 978 94 91480 294.
Best 2024 CH	B. de Best, "Continuous Architecture", Dutch language, Leonon Media, 2024, ISBN13: 978 94 91480 348.
Best 2024 CO	B. de Best, "Continuous Outcome", Dutch language, Leonon Media, 2024, ISBN13: 978 94 91480 386.
Best 2024 CR	B. de Best, "Continuous Service Integration", Dutch language, Leonon Media, 2024, ISBN13: 978 94 91480 423.
Best 2025 CG	B. de Best, "Continuous Governance", Dutch language, Leonon Media, 2025, ISBN13: 978 94 91480 447.
Best 2025 CW	B. de Best, "Continuous Information Management", Dutch language, Leonon Media, 2025, ISBN13: 978 94 91480 508.
Best 2026 CU	B. de Best, "Continuous sUpport", Dutch language, Leonon Media, 2026, ISBN13: 978 94 92618 917
Best 2026 CV	B. de Best, "Continuous Delivery", Dutch language, Leonon Media, 2026, ISBN13: 978 94 92618 900
Best 2022a	B. de Best, "Continuous Everything", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 597.
Best 2022b	B. de Best, "Continuous Development", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 641.
Best 2022c	B. de Best, "Continuous Operations", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 92618 658.
Best 2022d	B. de Best, "Continuous Control", Dutch language, Leonon Media, 2022, ISBN13: 978 94 91480 195.
Best 2024e	B. de Best, "Continuous Business", Dutch language, Leonon Media, 2024, ISBN13: 978 94 91480 362.
Bloom 1956	Benjamin S. Bloom, "Taxonomy of Educational Objectives (1956)", Allyn and Bacon, Boston, MA. Copyright (c) 1984 by Pearson Education.
Boehm	Boehm B. Software Engineering Economics, Prentice Hall, 1981
Caluwé 2011	L. de Caluwé en H. Vermaak, "Leren Veranderen", Kluwer, 2011, tweede druk, ISBN13: 978 90 13016 543.
Davis 2016	Jennifer Davis, Katherine Daniels, "Effective DevOps Building a Culture of Collaboration, Affinity, and Tooling at Scale", O'Reilly Media; 1 edition, ISBN-13: 978 14 91926 307, 2016.
Deming 2000	W. Edwards Deming, "Out of the Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study", 2000, ISBN13: 978 02 62541 152.
Downey 2015	Allen. B. Downey, "Think Python", O'Reilly Media, Inc, Usa; Druk 2, ISBN-13: 978 14 91939 369, 2015.
Galbraith 1992	Galbraith, J.R. "Het ontwerpen van complexe organisaties", 1992, Alphen aan de Rijn: Samson Bedrijfsinformatie.
Humble 2010	Jez Humble, David Farley "Continuous Delivery Reliable Software Releases through Build, Test, and Deployment Automation", Addison-Wesley Professional; 1 edition, ISBN-13: 978 03 21601

Referenties	Publicaties
	919, 2010.
Kim 2014	Gene Kim, Kevin Behr, George Spafford "The Phoenix Project", IT Revolution Press, ISBN-13: 978 09 88262 508, 2014.
Kim 2016	Gene Kim, Jez Humble "The DevOps Handbook: How to Create World-Class Agility, Reliability, and Security in Technology Organizations, Patrick Debois, John Willis", IT Revolution Press, ISBN-13: 978 19 42788 003, 2016.
Kotter 2012	John P. Kotter, "Leading Change", Engels 1e druk, november 2012, ISBN13: 978 14 22186 435.
Kaplan 2004	R. S. Kaplan en D. P. Norton, "Op kop met de Balanced Scorecard", 2004, Harvard Business School Press, ISBN13: 978 90 25423 032.
Layton 2017	Mark C. Layton Rachele Maurer, "Agile Project Management for Dummies", tweede druk, John Wiley & Sons Inc, 2017, ISBN13: 978 11 19405 696.
Looijen 2011	M. Looijen, L. van Hemmen, "Beheer van Informatiesystemen", zevende druk, Academic Service, 2011, ISBN13: 978 90 12582 377.
MAES	R. Maes, "Visie op informatiemanagement", www.rikmaes.nl.
McCabe	McCabe T. "A Complexity Measure" in: IEEE Transactions on Software Engineering 1976, vol. 2, nr. 4.
Michael Porter 1998	M.E. Porter 'Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, Simon & Schuster, 1998, ISBN13: 978 06 84841 465.
Oirsouw 2001	R.R. van Oirsouw, J. Spaanderman, C. van Arendonk, "Informatiseringseconomie", ISBN 90 395 1393 7, 2001.
Scrum	Ken Schwaber and Jeff Sutherland, "The Scrum Guide™", 2017, www.scrumguides.org.
Schwaber 2015	K. Schwaber, "Agile Project Management with Scrum", Microsoft Press, ISBN13: 978 07 35619 937.
Toda 2016	(Luke) Toda, President Strategic Staff Services Corporation and Director of TPS Certificate Institution Nobuyuki Mitsui, CTO of Strategic Staff Services Corporation, "Success with Enterprise DevOps Koichiro" "White Paper", 2016.

Tabel A-1, Literatuurlijst.

## Bijlage B, Begrippenlijst

In [Tabel B-1](#) is een begrippenlijst opgenomen. Deze is in het Engels opgesteld omdat zeer veel termen uit de Engelse taal afkomstig zijn en de uitleg makkelijker leest als de hele uitleg in het Engels is opgenomen.

Begrip	Betekenis
5S	Japan's principle of order and cleanliness. These Japanese terms with their Dutch equivalent are: Seiri (整理): Sort Seiton (整頓): Arrange Seisō (清掃): Cleaning Seiketsu (清潔): Standardise Shitsuke (躰): Hold or Systematise <a href="#">[Wiki]</a>
<a href="#">A/B testing</a>	A/B testing means that two versions of an application or webpage are taken into production to see which performs better. Canary releasing can be used, but there are also other ways to perform A/B testing.
<a href="#">Acceptance test</a>	For DevOps engineers the acceptance testcases gives the answer "How do I know when I am done?". For the users the acceptance testcases gives the answer "Did I get what I wanted?". Examples of acceptance testcases are Functional Acceptance Testcases ( <a href="#">FAT</a> ), User Acceptance Testcases ( <a href="#">UAT</a> ) and Production Acceptance Testcases ( <a href="#">PAT</a> ). The FAT and UAT should be expressed in the language of the business.
<a href="#">Affinity</a>	DevOps is about <a href="#">collaboration</a> and affinity. Where collaboration is focused on the relationship between individuals in a DevOps team, affinity goes one step further. This DevOps pillar is about shared organisational goals, empathy and learning between different groups of people by sharing stories and learn from each other.
<a href="#">Agile Infrastructure</a>	Within DevOps both Development and Operations work in an Agile way. This requires an Agile Infrastructure that can be changed with the same pace as the application is changed through the deployment pipeline. A good example of an Agile Infrastructure is the use of Infrastructure as Code.
<a href="#">Alternate path</a>	See <a href="#">happy path</a> .
<a href="#">Andon cord</a>	In the Toyota manufacturing plant, above every work centre a cord is installed. Every worker and manager are trained to pull when something goes wrong; for example, when a part is defective, when a required part is not available, or even when work takes longer than planned.  When the Andon cord is pulled, the team leader is alerted and immediately works to resolve the problem. If the problem cannot be resolved within a specified time (e.g., fifty-five seconds), the production line is stopped so that the entire organisation can be mobilised to assist with problem resolution until a successful countermeasure has been developed <a href="#">[Kim 2016]</a> .
<a href="#">Anomaly detection techniques</a>	Not all data that needs to be monitored has a Gaussian (normal) distribution. The anomaly detection techniques make it possible to find noteworthy variances using a variety of methods for data that has no Gaussian distribution. These techniques are either used in monitoring tools or require people with statistical skills.

Begrip	Betekenis
Anti-pattern	An anti-pattern is an example of the wrong interpretation of a <u>pattern</u> . The anti-pattern is often used to explain the value of the <u>pattern</u> .
Antifragility	This is the process of applying stress to increase resilience. This term is introduced by author and risk analyst Nassim Nicholas Taleb.
Artefact	An artefact is a product that is manufactured. Within DevOps the output of the commit phase are binaries, reports and meta data. These products are also referred to as artefacts.
Artefact repository	The central storage of artefacts is called the artefact repository. The artefact repository is used to managed artefacts and their dependencies.
Automated tests	Testcases should be automated as much as possible to reduce waste and to increase velocity and quality of the products that are to be delivered.
Bad apple theory	People that believe in the 'Bad Apple Theory' think that a system is basically safe if it were not for those few unreliable people in it. By removing these people, the system will be safe. This results in the anti DevOps pattern of 'name, blame, shame'.
Bad paths	A 'bad path' is a situation where the application does not follow the 'happy path' or 'the alternate' path. In other words, something goes wrong. This exception must be handled and should be monitorable.
Behavior Driven Development (BDD)	The development of software requires that the users are asked to define the (non) functional requirements. Behavior driven development is based on this concept. The difference however is that the acceptance criteria of these requirements should be written in the customer's expectation of the behavior of the application. This can be accomplished by formulating the acceptance criteria in the <u>Given - When - Then</u> format.
Binary	A compiler is used to transform source code to object code. The object code is also known as a binary. The source code is readable for human being, the object code however is only readable for computers since they have been written in hexadecimals.
Blameless post-mortem	Blameless post-mortem is a term coined by John Allspaw. It helps to examine "mistakes in a way that focuses on the situational aspects of a failure's mechanism and the decision-making process of individuals proximate to the failure." [Kim 2016].
Blamelessness	This approach is about learning rather than punishing. Within DevOps this is one of the basic ideas of learning from mistakes. The energy of the DevOps team is spending on learning from the mistake, rather than on finding the one to blame.
Blue-Green deployment pattern	Blue and green refer to two identical production systems. One is used for the final acceptance of a new release. If this acceptance is successful, then this environment becomes the new production environment. In case of a failure of the production system, the other system can be used instead. This mitigates the risk of downtime since the switchover is likely to be less than a second.
Broken build	A build that fails due to an error in the application source code.
Brown field	There are two scenarios' for applying DevOps best practices: green field and brown field. In case of a green field scenario the whole DevOps organisation has to be established from scratch. The opposite scenario is where there is already a DevOps organisation, but improvements are needed.

Begrip	Betekenis
	The colour green refers to the situation that a factory is built on a clean grass field. The colour brown refers to the situation that a factory is to be built on a place where there has already been a factory that poisoned the ground. In order to build on a brown field, the poison needs to be removed.
Business value	Applying DevOps best practices results in increasing the business value. Research of Puppet Labs (State Of DevOps Report) proves that high-performing organisations using DevOps practices are outperforming their non-high performing peers in many following areas [Kim 2016].
Canary releasing pattern	Normally a release is offered to every user at once. Canary releasing is the approach in which a small set of users is receiving the new release. If this small scope release works fine than the release can be deployed to all users. The term canary refers to the old habit to have a canary in the coal mines to detect toxic gas.
Change categories	Changes can be categorised into standard changes, normal changes and urgent changes.
Change schedules	Changes can be scheduled in order to defined in which order they have to be applied.
Cloud configuration files	Cloud configuration files are used to initiate a cloud service before using it. In this way cloud service providers enable customers to configure the cloud environment for their needs.
Cluster immune system release pattern	The cluster immune system expands upon the <u>canary release pattern</u> by linking our production monitoring system with our release process and by automating the roll back of code when the user-facing performance of the production system deviates outside of a predefined expected range, such as when the conversion rates for new users drops below our historical norms of 15%–20% [Kim 2016].
Code branch	See <u>branching</u> .
Code review methods	Code review can be performed in several ways like " <u>over the shoulder</u> ", <u>pair programming</u> , <u>email pass-around</u> and <u>tool-assisted code review</u> .
Codified NFR	A list of Non-Functional Requirements (NFR) that are categorised in categories like availability, capacity, security, continuity et cetera.
Collaboration	One of the four pillars of DevOps is collaboration. Collaboration refers to the way the individuals of a DevOps team works together to achieve the common goal. There are many forms in which this collaboration comes to expression like: <ul style="list-style-type: none"> <li>• peer to peer programming;</li> <li>• demonstrating weekly progress;</li> <li>• documentation;</li> </ul> et cetera.
Commit code	Committing code is the action in which the DevOps engineer adds the changed source code to the repository, making these changes part of the head revision of the repository [Wiki].
Commit stage	This is the phase in the CI/CD secure pipeline where the source code is compiled to the object code. This includes the performance of the unit testcases.

Begrip	Betekenis
Compliance checking	The manual action of a security officer to make sure that the system is built in accordance with the agreed standards. This is the opposite of security engineering where the DevOps teams works together with the security officer in order to embed the agreed standards in the deliverables and enable continuous monitoring of the standard in the whole lifecycle of the product.
Compliance officer	The compliance officer is a DevOps role. The compliance officer is responsible for ensuring compliance with agreed standards throughout the whole life cycle of a product.
Configuration management	Configuration Management refers to the process by which all artefacts, and the relationships between them, are stored, retrieved, uniquely identified and modified.
Containers	A container is an isolated structure that is used by DevOps engineers to build their application independently from the underlying operating system or hardware. This is accomplished by interfaces in the container that are used by DevOps engineers. Instead of installing the application in an environment, the complete container is deployed. This saves a lot of dependencies and prevents configuration errors to occur.
Conway's law	The following statement of Melvin Conway is called the Conway's law: "organisations which design systems ... are constrained to produce designs which are copies of the communication structures of these organisations." [Wiki].
Cultural debt	There are three forms of debt. Cultural debt, <u>technical debt</u> and <u>information debt</u> . This form of debt refers to the decision to keep flaws in the organisation structure, hiring strategy, values et cetera. This debt costs interest and will result in less maturity growth of the DevOps teams. Cultural debt can be recognised by the exitance of extensive silos, workflow constraints, miscommunications, waste et cetera.
Culture, Automation Measurement, Sharing (CAMS)	CAMS is the abbreviation for Culture, Automation, Measurement and Sharing. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture: Culture relates to the people and process aspects of DevOps. Without the right culture, automation attempts will be fruitless.</li> <li>• Automation: Release management, configuration management, and monitoring and control tools should enable automation.</li> <li>• Measurement: 'If you can't measure it, you can't manage it.' &amp; 'If you can't measure it, you can't improve it'.</li> <li>• Sharing: Culture of sharing ideas and problems is critical to help organisations to improve. Creates feedback loop.</li> </ul>
Cycle time (flow time)	Cycle time measures more the completion rate or the work capability of a system overall, and a shorter cycle time means that less time is being wasted when a request has been made but no progress or work is getting done.
Cycle time (lean)	The average time between two successive units leaving the work or manufacturing process.
Declarative programming	This is a <u>programming paradigm</u> that expresses the logic of a computation without describing its control flow. An example are the database query languages for example TSQL and PSQL.

Begrip	Betekenis
Defect tracking	Defect tracking is the process of tracking the logged defects in a product from beginning to closure and making new versions of the product that fix the defects [Wiki].
Development	Development is an activity that is performed by the DevOps role 'DevOps engineer'. A DevOps engineer is responsible for the complete lifecycle of a configuration item. Within DevOps there is no difference anymore between designer, builder or tester.
Development rituals	The Agile Scrum rituals of development are the sprint planning, daily stand-up, sprint execution, review and the retrospective.
Downward spiral	Gene Kim explains in his book [Kim 2016] that the downward spiral in Information Technology (IT) has three acts. <ul style="list-style-type: none"> <li>• The first act begins in IT Operations where technical debt results in jeopardising our most important organisational promises.</li> <li>• The second act starts with compensating the latest broken promise by promising a bigger, bolder feature or an even larger revenue target. As a result, Development is tasked with another urgent project which results in even more technical debt.</li> <li>• The third stage is where the deployments are getting slower and slower, and outages are increasing. The business value continuously decreases.</li> </ul>
E-mail pass-around	E-mail pass-around is a review technique where the source code management system emails code to reviewers automatically after the code is checked in [Kim 2016].
Error path	See <u>happy path</u> .
Fast feedback	Fast feedback refers to the second way of the three ways of Gene Kim. The second way is about having feedback on the functionality and quality of the product that is created or modified as soon as possible in order to maximise the business value.
Feature toggles	A feature toggle is a mechanism that makes it possible to enable or disable a part of the functionality of an application released in production. Feature toggles enables testing the effect of changes on users in production. Feature Toggles are also referred to as Feature Flags, Feature Bits or Feature Flippers.
Feedback	Feedback within the context of DevOps is the mechanism by which errors in the value stream are detected as soon as possible and is used to improve the product and if necessary to improve the value stream as well.
Feedforward	Feedforward within the context of DevOps is the mechanism by which experiences in the present value stream are used to improve the future value stream. Feed forward is the opposite of feedback since feedback is focused on the past and feed forward on the future.
Gaussian distribution	In probability theory, the normal (or Gaussian) distribution is a very common continuous probability distribution. Normal distributions are important in statistics and are often used in the natural and social sciences to represent real-valued random variables whose distributions are not known. A random variable with a Gaussian distribution is said to be normally distributed and is called a normal deviate [Wiki].

Begrip	Betekenis
Given-When-Then	The Given-When-Then format is used to define acceptance criteria in a way that the stakeholders understand how the functionality actually will work. GIVEN – the fact that... WHEN – I do this... THEN – this happens...
Green field	See brown field.
Hand-off Readiness Review (HRR)	The HRR term is introduced by Google. An HRR is set of safety checks for a critical stage of releasing new services. HRR is performed when a service is transitioned from a developer-managed state to an OPS-managed state (usually months after the LRR). HRR makes service transition easier and more predictable and helps create empathy between upstream and downstream work centers.
Happy path	An application supports a business process by receiving, editing, storing and providing information. The assumed steps in which the information processing is performed is called the happy path. The steps in alternate ways are called the alternate path. In that case, the same result will be achieved via another navigation path. The crawl of the application that causes an error is called an error path.
Holocracy	In this type of organisation all decisions are made through self-organising teams rather than through a traditional management hierarchy.
Horizontal splitting of features	A feature can be splitted into stories. Horizontal splitting refers to the result of a feature splitting in which more DevOps teams must work tightly together. They have to align their work continuously in order to deliver together the feature.
I-shaped, T-shaped, E-shaped	I-shaped, T-shaped, E-shaped are the categories to indicate the knowledge and special skills of a person. An I-shaped person is a pure specialist in one area. The T-shaped person has special skills in one field and broad general knowledge. The E-shaped person has special skills in more than one field and broad general knowledge.
Idempotent	Continuous delivery requires that a component can always to be brought fully automatically to the desired status regardless of the component's initial state and regardless of the number of times the component is configured. The characteristic of a component to always be able to get back into the desires is called idempotent.
Imperative programming	This is a <u>programming paradigm</u> that uses statements that change a program's state. Imperative programming focuses on how a program should operate and consists of commands for the computer to perform. Examples are COBOL, C, BASIC et cetera.  The term is often used in contrast to <u>declarative programming</u> , which focuses on what the program should accomplish without specifying how the program should achieve the result.
Independent, Negotiable, Valuable, Estimable, Small, and Testable (INVEST)	Independent, Negotiable, Valuable, Estimable, Small, and Testable. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Independent:</b> The product backlog item should be self-contained, in a way that there is no inherent dependency on another product backlog item.</li> <li>• <b>Negotiable:</b> Product backlog items, up until they are part of an iteration, can always be changed, rewritten or even discarded.</li> <li>• <b>Valuable:</b> Product backlog item must deliver value to the stakeholders.</li> </ul>

Begrip	Betekenis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estimable:</b> The size of a product backlog item must always estimable.</li> <li>• <b>Small:</b> Product backlog items should not be so big as to become impossible to plan / task / prioritise with a certain level of certainty.</li> <li>• <b>Testable:</b> The product backlog item or its related description must provide the necessary information to make test development possible.</li> </ul>
Information radiators	An Information Radiator is a visual display that a team places in a highly visible location so that all team members can see the latest information at a glance.
Infosec	A team that is responsible for securing systems and data.
Infrastructure as Code (IaC)	Normally infrastructure components have to be configured in order to perform the requested functionality and quality for example a rule set for a firewall or the allowed IP addresses for a network. These configurations normally are stored in configuration files which enable the operators to manage the functionality and the quality of the infrastructure components. Infrastructure as code (IaC) makes it possible to programme these infrastructure component settings and deploy these settings through the CI/CD secure pipeline by the use of machine-readable definition files, rather than physical hardware configuration or interactive configuration tools.
Infrastructure as Code (IaC)	Infrastructure as code (IaC) is a software-based approach to the ICT infrastructure, whereby the systems can be rolled out and adapted in a consistent manner through templates. If a change has to be made, it is implemented in the template which is then rolled out again.
Infrastructure management	Infrastructure management consists of the lifecycle management of all infrastructure products and services in order to support the correct working of the applications that run on top of the infrastructure.
Ji-Kotei-Kanketsu (JKK)	<p>JKK which means 100% completion of an item. This quality way of working means:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• clear understanding of the goals;</li> <li>• understanding the right way to work;</li> <li>• ensure high quality of work;</li> <li>• getting the work right for 100% completion, never pass defects to the next process;</li> <li>• Definition of Done (DoD) is vital;</li> </ul> <p>and then maintaining the required quality without inspections.</p>
Just In Time (JIT)	JIT means building up a stream-lined supply chain with one-piece flow.
Kaizen	<p>Kaizen is Japanese for "improvement". Kaizen is used to improve production systems. The goals of kaizen are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elimination of waste (<u>muda</u>'s);</li> <li>• <u>JIT</u>;</li> <li>• standardisation of production;</li> <li>• cycle of continuous improvements.</li> </ul> <p>Continuous improvement means circulate the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle daily, weekly.</p> <p>This can be accomplished by finding the root cause of a failure by asking "Why" 5 times. The following steps can be followed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• defining problems with supporting data;</li> <li>• making sure everybody recognises the problems clearly;</li> </ul>

Begrip	Betekenis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setting a hypothesis on the problems found;</li> <li>• defining countermeasure actions to verify the hypothesis;</li> <li>• defining countermeasure actions be in daily based activities;</li> <li>• measuring a weekly KPI so people can feel a sense of accomplishment.</li> </ul>
Kaizen Blitz (or Improvement Blitz)	A Kaizen Blitz is a rapid improvement workshop designed to produce results / approaches to discrete process issues within a few days. It is a way for teams to carry out structured, but creative problem solving and process improvement, in a workshop environment, over a short timescale.
Kaizen in advance	Kaizen in advance goes one step further than Kaizen. Not only the own activities are improved but also the activities that are performed upstream and that lead to problems downstream. In this way a feedback loop of problems is created which improves the system as a whole.
Kanban	<p>This is system to signal when something is needed. Kanban is a system for managing the logistics production chain. Kanban was developed by Taiichi Ohno, at Toyota, to find a system that made it possible to achieve a high level of production.</p> <p>Kanban is often used for application management. One of the characteristics of Kanban is that it is pull oriented which means that there is not stock of material to be used during the production. Kanban can be used to implement <u>JIT</u> in production systems.</p>
Kata	<p>A kata is any structured way of thinking and acting (pattern of behavior) that is practiced until the pattern becomes a second nature.</p> <p>Four steps can be recognised to accomplish this second nature:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• direction (target);</li> <li>• current condition (IST situation);</li> <li>• target condition (SOLL situation);</li> <li>• PDCA (Deming wheel).</li> </ul> <p>From an architectural viewpoint the migration path might be added to Kata as well. The migration path shows the way to go in order to achieve the SOLL situation.</p>
Kibana dashboards	A Kibana dashboard displays a collection of saved visualisations.
Latent defects	Problems that are not visible yet. Latent defects can be made visible by injecting faults into the system.
Launch Readiness Review (LRR)	The LRR term is introduced by Google. An LRR is a set of safety checks for a critical stage of releasing new services. It is performed and signed off before a service is made publicly available and receive live production traffic. LRR is self-reported by the project teams. LRR is used in the development-managed state.
Launching guidance	To prevent the possibility of problematic, self-managed services going into production and creating organisational risk, launch requirements may be defined that must be met in order for services to interact with real customers and be exposed to real production traffic [Kim 2016].
Lead Time (LT)	Lead time is the time from when a request is made to when the final result is delivered, or the customer's point of view on how long something takes to complete.
Lean tools	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A3 thinking (problem solving)</li> <li>• Continuous flow (eliminates waste)</li> </ul>

Begrip	Betekenis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Kaizen</a></li> <li>• <a href="#">Kanban</a></li> <li>• KPI (Key Performance Indicator)</li> <li>• Plan Do Check Act (PDCA)</li> <li>• Root cause analysis</li> <li>• Specific, Measurable, Accountable, Realistic, Timely (SMART)</li> <li>• <a href="#">Value stream mapping</a> (depict the flow)</li> <li>• <a href="#">JKK</a> (No defects are passed to next process)</li> </ul>
Learning culture	<p>A learning culture is a collection of organisational conventions, values, practices and processes. These conventions encourage employees and organisations to develop knowledge and competence.</p> <p>An organisation with a learning culture encourages continuous learning and believes that systems influence each other. Since constant learning elevates an individual as a worker and as a person, it opens opportunities for the establishment to transform continuously for the better.</p>
Light weight ITSM	<p>This variant of Information Technology (IT) Service Management (<a href="#">ITSM</a>) is strictly focused on business continuity with a set of Minimum Required Information (MRIs). The MRI set for each organisation depends on their business.</p>
Logging levels	<p>Within monitoring systems there are several levels of logging recognised:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debug level: Information at this level is about anything that happens in the program, most often used during debugging.</li> <li>• Info level: Information at this level consists of actions that are user-driven or system specific.</li> <li>• Warn level: Information at this level tells us of conditions that could potentially become an error.</li> <li>• Error level: Information at this level focuses on error conditions.</li> <li>• Fatal level: Information at this level tells us when we must terminate.</li> </ul>
Loosely coupled architecture	<p>Loosely coupled architectures enables that changes can be made safely and with more autonomy, increasing developer productivity.</p>
Micro service	<p>Microservices are a variant of the service-oriented architecture (SOA) architectural style that structures an application as a collection of loosely coupled services.</p> <p>In a microservices architecture, services should be fine-grained, and the protocols should be lightweight <a href="#">[Wiki]</a>.</p>
Micro service architecture	<p>This architecture consists of a collection of services where each service provides a small amount of functionality, and the total functionality of the system is derived from composing multiple versions of a service in production simultaneously and to roll back to a prior version relatively easily.</p>
Mini pipeline	<p>In rare cases more than one deployment pipeline is required in order to produce the entire application. This can be accomplished by the use of a pipeline per application component.</p> <p>All these components are then assembled in a central pipeline which puts the entire application through acceptance tests, non-functional tests, and then deploys the entire application to testing, staging, and production environments.</p>

Begrip	Betekenis
Monitoring Framework	A framework of components that together form a monitor facility that is capable to monitor business logic, applications, and operating systems. Events, logs and measures are routed by the event router to destinations [Kim 2016].
Monolithic	A monolithic architecture is the traditional programming model, which means that elements of a software program are interwoven and interdependent. That model contrasts with more recent modular approaches such as a micro service architecture (MSA).
MTTR	Mean Time To Repair (MTTR) is a basic measure of the maintainability of repairable items. It represents the average time required to repair a failed component or device.
Muda	This is a Japanese word for waste. It is used in relationship to production systems.
Non-Functional Requirement (NFR)	NFR are requirements that define the quality of a product like maintainability, manageability, scalability, reliability, testability, deploy ability and security. NFR are also referred to as operational requirements.
Non-Functional Requirement (NFR) testing	NFR testing is the testing aspect that focusses on the quality of the product.
Obeya	Obeya is a war room which serves two purposes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• information management;</li> <li>• and on-the-spot decision making.</li> </ul>
One piece flow	The Lean approach means that the DevOps team only works at one item at a time as a team with a fast pace and smooth flow. This is also used in the first way of the three ways of Gene Kim.
Operations	Operations is the team often responsible for maintaining the production environment and helping to ensure that required service levels are met [Kim 2016].
Operations stories	The work that has to be done by Ops can be written in stories. In that way that can be prioritised and managed.
OPS liaison	An OPS liaison is an operation employee who is assigned to a development team in order to facilitate the development team for their infrastructural demands.
Organisation archetypes	There are three organisation archetypes: functional, matrix, and market. They are defined by Dr. Roberto Fernandez as follows: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functional: Functional-oriented organisations optimise for expertise, division of labour, or reducing cost.</li> <li>• Matrix: Matrix-oriented organisations attempt to combine functional and market orientation.</li> <li>• Market: Market-oriented organisations optimise for responding quickly to customer needs.</li> </ul>
Organisational typology model	This a model of Dr. Ron Westrum in which he defined three types of culture: 'pathological', 'bureaucratic', 'generative'. These organisation types can be recognised by the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pathological organisations are characterised by large amounts of fear and threat.</li> <li>• Bureaucratic organisations are characterised by rules and processes.</li> <li>• Generative organisations are characterised by actively seeking and sharing information to better enable the organisation to achieve its mission.</li> </ul>

Begrip	Betekenis
	Dr. Westrum observed that in healthcare organisations, the presence of “generative” cultures was one of the top predictors of patient safety.
Over-the-shoulder	This is a review technique where the author walks through his code while another developer gives feedback.
Packages	A set of individual files or resources which are packed together as a software collection that provides certain functionality as part of a larger system.
Pair-programming	This is review technique where two developers work together using one computer. While one developer writes the code the other reviews it. After one hour they exchange their role.
Peer review	This is a review technique where developers review each other’s code.
Post-mortems	After a major incident a post-mortem meeting can be organised in order to find out what the root-cause is of the incident and how to prevent it in the future.
Product owner	The Product Owner is a DevOps role. The Product Owner is the internal voice of the business. The Product Owner is the owner of the product backlog and determines the priority of the product backlog items in order to define the next set of functionalities in the service.
Programming paradigm	A style of building the structure and elements of computer programs.
Pull request process	This is a form of peer review that span Dev and Ops. It is the mechanism that lets engineers tell others about changes they have pushed to a repository.
Quality Assurance (QA)	Quality Assurance (QA) is the team responsible for ensuring that feedback loops exist to ensure the service functions as desired [Kim 2016].
Reduce batch size	The size of a batch has an influence on the flow. Small batch sizes results in a smooth and fast flow. Large batch sizes results in high Work In Progress (WIP) and increases the level of variability in flow.
Reduce number of handoffs	In terms of a software process a handoff means that the work that is performed in order to produce software is stopped and handed over to another team. Each time the work passes from one team to another team, this requires all sorts of communication using different tools and filling up queues of work. To less handoffs the better.
Release managers	This a DevOps role. The release manager is responsible for managing and coordinating the production deployment and release processes.
Release patterns	There are two patterns of releases to be recognised [Kim 2016]: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environment-based release patterns: In this pattern there are two or more environments that receive deployments, but only one environment is receiving live customer traffic.</li> <li>• Application-based release patterns: In this pattern the application is modified in order to make selectively releases possible and to expose specific application functionality by small configuration changes.</li> </ul>
Sad path	A specific type of a ‘ <u>bad path</u> ’ is called a ‘sad path’. This is the case if the ‘bad path’ results in a security-related error condition.
Safety checks	Safety checks are performed during a release of a product. They are typical part of an <u>HRR</u> of an <u>LRR</u> .

Begrip	Betekenis
SBAR	This technique offers guidelines for making sure concerns or critiques are expressed in a productive manner. In this situation the people who concerns it have to follow the following steps: <ul style="list-style-type: none"> <li>• situational information to describe what is happening;</li> <li>• background information or context;</li> <li>• an assessment of what they believe the problem is;</li> <li>• recommendations for how to proceed.</li> </ul>
Security testing	Security testing is one of many types of tests. Within DevOps security testing is integrated in the deployment pipeline by using automated tests as early as possible in the flow.
Self service capability	One way of integrating Ops in Dev is the usage of infrastructure self-services.
Shared goals	Delivering value to the customer requires that Dev and Ops are working together in value streams and have shared goals and practices.
Shared Operations Team (SOT)	A SOT is a team that is responsible for managing all the DTAP environments performing daily deployments into those development and test environments, as well as doing periodically production deployments. The reason to use a SOT is to have a team that focusses only on deployments. This results in automation of repeatable work and learning how to fix occurring problems very fast.
Shared version control repository	In order to be able to use trunk-based development DevOps engineers need to share their source code. The source code must be committed into a <u>single repository</u> that also supports version control. Such a repository is called a shared version control repository.
Simian army	Simian Army consists of services (Monkeys) for generating various kinds of failures, detecting abnormal conditions, and testing the ability to survive them. The goal is to keep the cloud service safe, secure, and highly available. Currently there are 3 Monkeys in the Simian Army: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Janitor Monkey (unused resources);</li> <li>• Chaos Monkey (try to shut down a service);</li> <li>• Conformity Monkey (non-conformance to rules).</li> </ul>
Single repository	A single repository is used to facilitate trunk-based development.
Smoke testing	Smoke testing is one of the test types that is used to determine whether or not the basics of a new or adjusted service works. Only a few testcases are needed to indicate whether or not at least the most important functions are working properly. This test type origins from the hardware manufacturers where engineers tested circuits by powering on the system and checking for smoke which was an alarm of malfunctioning hardware.
Standard deviation	In statistics, the standard deviation (SD, also represented by the Greek letter sigma $\sigma$ or the Latin letter s) is a measure that is used to quantify the amount of variation or dispersion of a set of data values. A low standard deviation indicates that the data points tend to be close to the mean (also called the expected value) of the set, while a high standard deviation indicates that the data points are spread out over a wider range of values <a href="#">[Wiki]</a> .
Standard operations	The standard operations is the situation in which the system performs as designed. Deviations of the standard operations need to be detected as early as possible.

Begrip	Betekenis
Static analysis	Static analysis is a type of testing that is performed in a non-runtime environment, ideally in the deployment pipeline. Typically, a static analysis tool will inspect program code for all possible run-time behaviours and seek out coding flaws, back doors, and potentially malicious code [Kim 2016].
Swarming	<p>David Bernstein explains how swarming helps to build an effective team which is able to focus and solve complex problems: "When swarming, the whole team works together on the same problem. It helps to know each other and work well together. Generally, groups need to go through the phases of forming (getting to know each other) and storming (having conflicts and resolving them) before they get to performing (being a highly functional team), so give everyone the space to become a team."</p> <p>According to Dr. Spear, the goal of swarming is to contain problems before they have a chance to spread, and to diagnose and treat the problem so that it cannot recur. "In doing so," he says, "they build ever-deeper knowledge about how to manage the systems for doing our work, converting inevitable up-front ignorance into knowledge." [Kim 2016].</p>
System of Engagement (SoE)	SoE's are decentralised Information Communication Technology (ICT) components that incorporate communication technologies such as social media to encourage and enable peer interaction [What-is].
System of Information (SoI)	The term SOI includes are all the tools that are used to process and visualise information from SoR systems. Typically, examples are Business Intelligence (BI) systems.
System of Records (SoR)	<p>A SoR is an ISRS (information storage and retrieval system), that is the authoritative source for a particular data element in a system containing multiple sources of the same element.</p> <p>To ensure data integrity, there must be one -- and only one -- system of record for a given piece of information [What-is].</p>
Technology adaption curve	It takes time for new technology to get adapted in the market. The technology adaption curve indicates the stages of market penetration in time.
Technology executives	This is a DevOps role also named 'value stream manager'. The value stream manager is someone who is responsible for "ensuring that the value stream meets or exceeds the customer (and organisational) requirements for the overall value stream, from start to finish" [Kim 2016].
Test Driven Development (TDD)	Test driven development is the approach in which the source code is written after the completion of the test case definition and execution. The source code is written and adjusted until the test case conditions are met.
Test harness	Software constructed to facilitate integration testing. Where test stubs are typically components of the application under development and are replaced by working components as the application is developed (top-down integration testing), test harnesses are external to the application being tested and simulate services or functionality not available in a test environment.
The Agile Manifesto	The Agile Manifesto (Manifesto for Agile Software Development) was set up during an informal meeting of seventeen software DevOps engineers. This meeting took place from 11 to 13 February 2001 at "The Lodge" in Snowbird, Utah.

Begrip	Betekenis
	<p>The charter and the principles formed an elaboration of ideas that had arisen in the mid-nineties, in response to methods traditionally classed as waterfall development models. Those models were experienced as bureaucratic, slow, and narrow-minded and would hinder the creativity and effectiveness of DevOps engineers. The seventeen people who have drawn up the Agile Manifesto together represented the various Agile movements.</p> <p>After the publication of the charter, several signatories set up the "Agile Alliance" to further convert the principles into methods <a href="#">[Wiki]</a>.</p>
The ideal testing automation pyramid	<p>The ideal testing automation pyramid is a way of testing that can be characterised as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Most of the errors are found using unit tests as early as possible.</li> <li>• Run faster-running automated tests (e.g., unit tests) before slower-running automated tests (e.g., acceptance and integration tests), which are both run before any manual testing.</li> <li>• Any errors should be found with the fastest possible category of testing.</li> </ul>
The Lean movement	<p>An operating philosophy that stresses listening to the customer, tight collaboration between management and production staff, eliminating waste and boosting production flow. Lean is often heralded as manufacturers' best hope for cutting costs and regaining their innovative edge.</p>
The non-ideal testing automation inverted pyramid	<p>The non-ideal testing automation pyramid is a way of testing that can be characterised as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Most of the investment is in manual and integration testing.</li> <li>• Errors are found later in the testing.</li> <li>• Slower running automated tests are performed first.</li> </ul>
The Simian Army	<p>The Simian Army is a collection of open-source cloud testing tools created by the online video streaming company, Netflix.</p> <p>The tools allow engineers to test the reliability, security, resiliency and recoverability of the cloud services that Netflix runs on Amazon Web Services (AWS) infrastructure <a href="#">[Whatis]</a>.</p> <p>Within this Simian Army the following monkeys are recognised: Chaos Gorilla, Chaos Kong, Conformity Monkey, Doctor Monkey, Janitor Monkey, Latency Monkey and Security Monkey.</p>
The three ways	<p>The three ways are introduced in 'The Phoenix Project: A Novel About IT, DevOps, And Helping Your Business Win' by Gene Kim, Kevin Behr and George Spafford.</p> <p>The Three Ways are an effective way to frame the processes, procedures and practices of DevOps, as well as the prescriptive steps.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The first way – flow understand and increase the flow of work (left to right);</li> <li>• The second way – feedback create short feedback loops that enable continuous improvement (right to left);</li> <li>• The third way – Continuous Experimentation and Learning (continuous learning).</li> </ul>
Theory of constraints	<p>This is a methodology for identifying the most important limiting factor that stands in the way of achieving a goal and then systematically improving that constraint until it is no longer the limiting factor.</p>
Tool-assisted code review	<p>This is a review technique where authors and reviewers use specialised tools designed for peer code review or facilities provided by the source code repositories <a href="#">[Kim 2016]</a>.</p>

Begrip	Betekenis
Toyota Kata	Toyota Kata is a management book by Mike Rother. The book explains the Improvement Kata and Coaching Kata, which are a means for making the Continual improvement process as observed at the Toyota Production System teachable <a href="#">[Wiki]</a> .
Transformation team	Introducing DevOps requires a defined transformation strategy. Based on their research, Dr. Govindarajan and Dr. Trimble assert that organisations need to create a dedicated transformation team that is able to operate outside of the rest of the organisation that is responsible for daily operations (which they call respectively the “dedicated team” and “performance engine”). The lessons learned from this transformation team can be used to apply in the rest of the organisation.
Value stream	The process required to convert a business hypothesis into a technology-enabled service that delivers value to the customer <a href="#">[Kim 2016]</a> .
Value Stream Mapping (VSM)	Value stream mapping is a Lean tool that depicts the flow of information, materials, and work across functional silos with an emphasis on quantifying waste, including time and quality.
Vertical splitting of features	A feature can be splitted into stories. Vertical splitting refers to the result of a feature splitting in which more DevOps teams can work independently on their own stories. Together they realise the feature. See also Horizontal splitting of features.
Virtualised environment	An environment that is based on virtualisation of hardware platforms, storage devices and network resources. In order to create a virtualised environment usually VMware is used.
Visualisation	In computing, virtualisation refers to the act of creating a virtual (rather than actual) version of something, including virtual computer hardware platforms, storage devices, and computer network resources. Virtualisation began in the 1960s, as a method of logically dividing the system resources provided by mainframe computers between different applications. Since then, the meaning of the term has broadened <a href="#">[Wiki]</a> .
Walking skeleton	Walking skeleton means doing the smallest possible amount of work to get all the key elements in place.
Waste	Waste comprises the activities that are performed in the manufacturing process that are not adding value to the customer. Examples in the context of DevOps are: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unnecessary software features.</li> <li>• Communication delays.</li> <li>• Slow application response times.</li> <li>• Overbearing bureaucratic processes.</li> </ul>
Waste reduction	Minimisation of waste at its source is to minimise the quantity required to be treated and disposed of, achieved usually through better product design and/or process management. Also called waste minimisation <a href="#">[Businessdictionary]</a> .
WIP limit	This is a Key Performance Indicator (KPI) that is used in the Kanban process to maximise the number of items that has been started but that is not completed. Limiting the amount of WIP is an excellent way to increase throughput in your software development pipeline.
Work In Progress (WIP)	Material that has entered the production process but is not yet a finished product.

Begrip	Betekenis
	Work in progress (WIP) therefore refers to all materials and partly finished products that are at various stages of the production process.

Tabel B-1, Begrippenlijst.

## Bijlage C, Afkortingen

Afkorting	Betekenis
%C/A	Percent Complete / Accurate
AFM	Autoriteit Financiële Markten
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AWS	Amazon Web Services
BDD	Behavior Driven Development
BI	Business Intelligence
BOK	Body of Knowledge
BSC	Balanced Score Card
BVS	Business Value System
CA	Competitive Advantage
CA	Continuous Auditing
CAB	Change Advisory Board
CAMS	Culture, Automation, Measurement and Sharing
CD	Continuous aCceptance
CD	Continuous Deployment
CE	Continuous Everything
CEM	Central Event Monitor
CEMLI	Configuration, Extension, Modification, Localisation, Integration
CEO	Chief Executive Officer
CFO	Chief Finance Officer
CI	Continuous Governance
CI	Continuous archItecture
CI	Configuration Item
CI	Continuous Integration
CIA	Confidentiality, Integrity & Availability
CIO	Chief Information Officer
CL	Continuous Learning
CM	Continuous Monitoring
CMDB	Configuration Management DataBase
CMMI	Capability Maturity Model Integration
CMS	Configuration Management System
CN	Continuous desigN
CO	Continuous Outcome
CoC	Code of Conduct
CoP	Communities of Practice (CoP)
CP	Continuous Planning
CPU	Central Processing Unit
CQ	Continuous SLA
CR	Competitive Response
CRAMM	CCTA Risk Assessment Method Methodology
CRC	Cyclic Redundancy Check
CS	Continuous Service Integration

Afkorting	Betekenis
CS	Continuous aSessment
CT	Continuous Testing
CTO	Chief Technical Officer
CU	Continuous sUpport
CY	Continuous deliVery
CT	Continuous Information Management
CY	Continuous security
CY	Continuous AI
DevOps	Development & Operations
DML	Definitive Media Library
DNS	Domain Name System
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
DTAP	Development, Test, Acceptance and Production
DU	Definitional Uncertainty
DVS	Development Value System
E2E	End-to-End
ERD	Entity Relation Diagram
ERP	Enterprise Resource Planning
ESA	Epic Solution Approach
ESB	Enterprise Service Buss
ETL	Extract Transform & Load
EUX	End User eXperience Monitoring
FAT	Functionele AcceptatieTest
FSA	Feature Solution Approach
GAT	Gebruiker AcceptatieTest
GCC	General Computer Controls
GDPR	General Data Protection Regulation
GIT	Global Information Tracker
GSA	Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria
GUI	Graphical User Interface
GWT	Given-When-Then
HRM	Human Resource Management
HRR	Hand-off Readiness Review
IaC	Infrastructure as Code
ICT	Information Communication Technology
ID	Identifier
INVEST	Independent, Negotiable, Valuable, Estimatable, Small and Testable
IPOPS	Information assets, People, Organisation, Products and services, Systems and processes
IR	Infrastructure Risk
ISAE	International Standard On Assurance Engagements
ISMS	Information Security Management System
ISO	Information Standardisation Organisation

Afkorting	Betekenis
ISVS	Information Security Value System
IT	Information Technology
ITIL 4	Information Technology Infrastructure Library 4
ITSM	Information Technology Service Management
JIT	Just In Time
JKK	Ji-Kotei-Kanketsu
JVM	Java Virtual Machine
KPI	Key Performance Indicator
KSF	Kritieke Succes Factor
LAN	Local Area Network
LCM	LifeCycle Management
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LRR	Launch Readiness Review
LT	Lead Time
MASR	Modify, Avoid, Share, Retain
MFA	Multi Factor Authentication
MI	Management Information
MOF	Microsoft Operations Framework
MRI	Minimum Required Information
MT	Module Test
MTBF	Mean Time Between Failure
MTBSI	Mean Time Between System Incidents
MTTR	Mean Time To Repair
MVP	Minimal Viable Product
NC	Non Conformity
NFR	Non-Functional Requirement
OAWOW	One Agile Way of Working
OLA	Operational Level Agreement
OTAP	Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving
PAAS	Platform As A Service
PAT	Productie AcceptatieTest
PBI	Productie Backlog Item
PDCA	Plan Do Check Act
PESTLE	Political, Economic, Sociological, Technological, Legislative, Environmental
POR	Project or Organisational Risk
PPT	People, Process & Technology
PST	Performance StressTest
PT	Processing Time
QA	Quality Assurance
QC	Quality Control
RACI	Responsibility, Accountable, Consulted and Informed
RASCI	Responsibility, Accountable, Supporting, Consulted and Informed
RBAC	Role-Based Access Control

Afkorting	Betekenis
REST API	REpresentational State Transfer Application Programming Interface
ROI	Return On Investment
RUM	Real User Monitoring
S-CI	Software Configuration Item
SA	Strategic IS Architecture
SAFe	Scaled Agile Framework
SAT	Security AcceptatieTest
SBAR	Situation, Background, Assessment, Recommendation
SBB	System Building Block
SBB-A	System Building Block Application
SBB-I	System Building Block Information
SBB-T	System Building Block Technology
SIT	Systeemintegratietest
SLA	Service Level Agreement
SM	Strategic Match
SMART	Specific, Measurable, Accountable, Realistic, Timely
SME	Subject Matter Expert
SNMP	Simple Network Management Protocol
SoA	Statement of Applicability
SoE	System of Engagement
SoI	Systems of Information
SoR	System of Records
SoX	Sarbanes Oxley
SQL	Structured Query Language
SRG	Standards Rules & Guidelines
SSL	Secure Sockets Layer
ST	Systeemtest
SVS	Service Value System
TCO	Total Cost of Ownership
TCP	Transmission Control Protocol
TDD	Test Driven Development
TFS	Team Foundation Server
TISO	Technical Information Security Officer
TOM	Target Operating Model
TPS	Toyota Production System
TTM	Time To Market
TU	Technical Uncertainty
TVB	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden
UAT	User Acceptance Test
UML	Unified Modeling Language
UT	Unit Testing
UX design	User eXperience design
VCR	Verwachte Contante ROI

Afkorting	Betekenis
VOIP	Voice over Internet Protocol
VSM	Value Stream Mapping
WAN	Wide Area Network
WIP	Work In Progress
WMI	Windows Management Instrumentation
WoW	Way of Working
XML	eXtensible Markup Language
XP	eXtreme Programming

Tabel C-1, Afkortingen.

## Bijlage D, Websites

bigpanda	[Bigpanda]	<a href="https://www.bigpanda.io/blog/event-correlation/">https://www.bigpanda.io/blog/event-correlation/</a>
Bullseye	[Bullseye]	<a href="https://www.bullseye.com/minimum.html">https://www.bullseye.com/minimum.html</a>
Businessdictionary	[Businessdictionary]	<a href="http://www.businessdictionary.com">http://www.businessdictionary.com</a>
Collabnet	[CollabNet]	<a href="https://www.collab.net">https://www.collab.net</a>
CleanArchitecture	[CleanArchitecture]	<a href="https://www.freecodecamp.org/news/a-quick-introduction-to-clean-architecture-990c014448d2/">https://www.freecodecamp.org/news/a-quick-introduction-to-clean-architecture-990c014448d2/</a>
CleanCode	[CleanCode]	<a href="https://cvuorinen.net/2014/04/what-is-clean-code-and-why-should-you-care/">https://cvuorinen.net/2014/04/what-is-clean-code-and-why-should-you-care/</a>
dbmetrics	[dbmetrics publicaties]	<a href="https://www.dbmetrics.nl/wp-content/uploads/2021/07/dbmetrics_best-practice-publications_2021-07-22_900.pdf">https://www.dbmetrics.nl/wp-content/uploads/2021/07/dbmetrics_best-practice-publications_2021-07-22_900.pdf</a>
De Caluwé	[De Caluwé]	<a href="https://www.agile4all.nl/het-kleurenmodel-van-de-caluwe-en-vermaak/">https://www.agile4all.nl/het-kleurenmodel-van-de-caluwe-en-vermaak/</a>
DevOps	[DevOps]	<a href="http://DevOps.com">http://DevOps.com</a>
DDD	[DDD]	<a href="https://www.slideshare.net/skillsmatter/ddd-in-agile">https://www.slideshare.net/skillsmatter/ddd-in-agile</a>
doxygen	[doxygen]	<a href="http://www.doxygen.nl/manual/docblocks.html">http://www.doxygen.nl/manual/docblocks.html</a>
doxygen voorbeeld	[doxygen voorbeeld]	<a href="http://www.doxygen.nl/manual/examples/qtstyle/html/class_q_tstyle_test.html#a0525f798cda415a94fedecb806d2c49">http://www.doxygen.nl/manual/examples/qtstyle/html/class_q_tstyle_test.html#a0525f798cda415a94fedecb806d2c49</a>
EXIN	[Exin]	<a href="http://www.exin.nl">http://www.exin.nl</a>
Gladwell	[GLADWELL]	<a href="http://www.gladwill.nl">http://www.gladwill.nl</a>
IIR	[IIR]	<a href="http://www.IIR.nl">http://www.IIR.nl</a>
Investopedia	[Investopedia]	<a href="https://www.investopedia.com">https://www.investopedia.com</a>
ITMG	[ITMG]	<a href="http://www.ITMG.nl">http://www.ITMG.nl</a>
ITPedia	[ITPEDIA]	<a href="http://www.itpedia.nl">http://www.itpedia.nl</a>
Lorikeetcx	[Lorikeetcx]	<a href="https://www.lorikeetcx.ai/articles/ai-customer-service-statistics?utm_source=chatgpt.com">[https://www.lorikeetcx.ai/articles/ai-customer-service-statistics?utm_source=chatgpt.com]</a>
Patrick Cousot	[Patrick Cousot]	<a href="https://www.di.ens.fr/~cousot/abstract_interpret.shtml">https://www.di.ens.fr/~cousot/abstract_interpret.shtml</a>
Porter	[Porter]	<a href="https://medium.com/@sniloy/value-chain-analysis-value-stream-mapping-and-business-process-mapping-what-is-the-difference-431589d27ea8">https://medium.com/@sniloy/value-chain-analysis-value-stream-mapping-and-business-process-mapping-what-is-the-difference-431589d27ea8</a>
Sneider	[Schneider]	<a href="https://shift314.com/are-you-using-the-right-culture-model/">https://shift314.com/are-you-using-the-right-culture-model/</a>
Tiobe	[Tiobe]	<a href="http://www.tiobe.com/content/paperinfo/DefinitionOfConfidenceFactor.html">www.tiobe.com/content/paperinfo/DefinitionOfConfidenceFactor.html</a>
UnitTest	[UnitTest]	<a href="https://docs.python.org/3/library/unittest.html">https://docs.python.org/3/library/unittest.html</a>
Westrum	[Westrum]	<a href="https://www.delta-n.nl/het-belang-van-cultuur-in-devops/">https://www.delta-n.nl/het-belang-van-cultuur-in-devops/</a>
Wiki	[Wiki]	<a href="http://nl.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing">http://nl.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing</a>
Wiki docgen	[Wiki docgen]	<a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_documentation_generators">https://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_documentation_generators</a>

Tabel D-1, Websites.

## Bijlage E, Index

---

### %

%C/A · 127

---

### A

A/B testing · 98, 111  
 aanschafwaarde · 89, 93  
 aansprakelijk · 34  
 acceptatiecriterium · 112, 116  
 acceptatietest · 111  
 actor · 42, 44  
 affinity · 111  
 AFM · 127  
 afschrijving · 89, 91, 92  
 afwijkende pattern · 83  
 afwijking · 86, 89  
 afwijkingen detecteren · 83  
 Agile · 99, 111, 123, 124  
 - coach · 1  
 - infrastructure · 111  
 - proces · 99  
 - project · 19  
 - Scrum · 115  
 AI-Agent · 10, 38, 39  
 AI-Assistant · 10, 38, 39  
 AI-functionaliteit · 21, 48, 52, 56, 57, 68  
 AI-ondersteunde · 22, 26, 27, 29, 53, 58, 60, 63, 76, 79  
 AIOps · 4, 9, 10, 31, 33, 38, 56, 57, 60, 62, 63, 68, 69, 70, 71, 72, 79, 80, 81, 83, 84, 87, 88, 95  
 Algemene Verordening Gegevensbescherming · Zie AVG  
 alternate path · 111  
 Amazon Web Services · Zie AWS  
 Andon cord · 111  
 anker · 19  
 anomaliedetectie · 38, 73, 76, 87  
 anomaly detection technique · 111  
 antifragility · 112  
 anti-pattern · 20, 22, 24, 27, 29, 112  
 apenrots · 20  
 API · 36, 52, 53  
 applicatie · 98  
 - beheer · 118  
 - component · 119  
 - monitoring · 68  
 architect · 17  
 architectuur · 3, 4, 19  
 architectuur principe · 4, 31, 32, 35  
 architectuurprincipe · 35  
 artefact · 112, 114  
 artefact repository · 112  
 aspectgebied · 1, 15, 100  
 assessment · 122  
 asset

- audit · 89  
 - lifecycle · 21, 22, 89  
 - management · 4  
 - rapportage · 89  
 - register · 89  
 - retour · 89, 94  
 - status · 89  
 - type · 89  
 auditing · 98  
 authenticatie verzoek · 11, 73  
 automated remediation · 38  
 automated test · 112  
 automatiseringsgraad · 64, 72, 76, 79  
 autorisatie verzoek · 11, 12, 73  
 Autoriteit Financiële Markten · Zie AFM  
 availability · 113  
 availability plan · 65  
 AVG · 127  
 AWS · 127

---

### B

backlog item · 121  
 bad apple theory · 112  
 bad path · 112  
 Balanced Score Card · Zie BSC  
 base use case · 43  
 baseline · 98  
 BDD · 98, 112, 127  
 bedrijfsproces · 98  
 beeldvorming · 3, 19, 20, 22, 23, 25, 28  
 Behavior Driven Development · Zie BDD  
 beschikbaarheid · 21, 26, 27, 29, 34, 50, 51, 63, 67, 75  
 best practice · 19, 100, 113  
 beveiliging · 99  
 beveiligingsmaatregel · 67, 83, 91  
 bevoegdheid · 4, 19  
 BI · 127  
 binary · 112  
 BizDevSecOps · 1  
 blameless post mortem · 98, 112  
 blamelessness · 112  
 blue/green deployment · 112  
 blue/green environment · 98  
 Body of Knowledge · Zie BOK  
 BOK · 127  
 boundary · 32  
 branching · 98, 113  
 breach forecasting · 38  
 broken build · 98, 112  
 brown field · 112  
 BSC · 127  
 build · 98, 112, 113, 114, 123  
 build-in failure mode · 98  
 business  
 - case · 7, 15, 19  
 - DevOps · 98  
 - rule · 58, 69

- value · 113, 115
- value stream · 1

Business Intelligence · Zie BI  
 Business Value System · Zie BVS  
 businessimpact · 61, 63  
 BVS · 127

---

## C

CA · 127  
 CAB · 127  
 CAMS · 114, 127  
 canary releasing · 98, 113  
 capability · 2, 3, 7, 10, 21, 31, 38, 39, 68, 100, 114  
 Capability Maturity Model Integration · Zie CMMI  
 capability model · 4, 9, 10, 31, 38, 39  
 capaciteit · 24, 25, 63, 67, 82, 95, 113  
 capaciteitsanalyse · 26, 65, 76  
 capacity plan · 65  
 CAPEX · 90  
 Categorië · 69  
 CC · 127  
 CCTA Risk Assessment Method  
 Methodology · Zie CRAMM  
 CD · 98, 100, 113, 117, 127  
 CE · 1, 100, 127
 

- aspectgebied · 2
- concept · 2

 CE-CA · 2  
 CE-CC · 2  
 CE-CD · 2  
 CE-CG · 2  
 CE-CH · 2  
 CE-CI · 2  
 CE-CL · 2  
 CE-CM · 2  
 CE-CN · 2  
 CE-CO · 2  
 CE-CP · 2  
 CE-CQ · 2  
 CE-CR · 2  
 CE-CS · 2  
 CE-CT · 2  
 CE-CU · 2  
 CE-CV · 2  
 CE-CW · 2  
 CE-CY · 2  
 CE-CZ · 2  
 CEM · 127  
 CEMLI · 127  
 CE-model · 97  
 Central Event Monitor · Zie CEM  
 Central Processing Unit · Zie CPU  
 CEO · 127  
 certificering · 48, 55, 68, 77, 84  
 CFO · 127  
 CG · 127  
 CH · 127  
 change · 9, 10, 11, 26, 33, 59, 60, 61, 62, 66, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 82, 83, 86, 101, 102, 113, 115, 119, 121
 

- category · 113
- cost forecasting · 10, 39
- management · 17
- model · 26, 27
- risk prediction · 38
- schedule · 113
- verzoek · 65

 Change Advisory Board · Zie CAB  
 check-in · 98  
 checkpunt · 103  
 Chief Executive Officer · Zie CEO  
 Chief Finance Officer · Zie CFO  
 Chief Information Officer · Zie CIO  
 Chief Technology Officer · Zie CTO  
 CI · 97, 98, 100, 113, 117, 127  
 CI/CD sec pipeline · 39, 101  
 CI/CD secure pipeline · 32  
 CIA · 127  
 CIA-classificatie · 67  
 CIA-rating · 26  
 CI-model · 58  
 CIO · 127  
 CL · 98, 127  
 cloud · 113
 

- configuration file · 113
- consumptie · 91
- service · 113

 cluster immune system release pattern · 113  
 CM · 98, 101, 103, 127  
 CMDDB · 12, 13, 16, 21, 22, 26, 27, 35, 36, 37, 52, 53, 63, 72, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 101, 102, 103, 127  
 CMMI · 97, 99, 100, 101, 127  
 CMS · 127  
 CN · 127  
 CO · 127  
 CoC · 127  
 code branch · 113  
 Code of Conduct · Zie CoC  
 code review form · 113  
 codified NFR · 113  
 collaboration · 113  
 commit code · 113  
 commit stage · 113  
 communicatiekanaal · 22, 34, 43, 51, 52  
 communicatiestroom · 47  
 Communities of Practice · Zie CoP  
 competence · 111, 116  
 Competitive Advantage · Zie CA  
 Competitive Response · Zie CR  
 Completeness / Accurateness · Zie %C/A  
 compliance · 98, 114  
 compliance checking · 114  
 compliancy · 99, 114  
 compliancy officer · 114  
 compliment · 11, 12, 73, 74, 75  
 component · 117, 120, 123  
 componentmonitoring · 47, 55, 68

Confidentiality, Integrity & Availability · Zie CIA  
 configuratiebeheer · 98  
 configuratiedrift · 81, 83, 87, 95  
 configuratiegegevens · 62, 83, 87  
 configuratie-item · 9, 10, 21, 34, 35, 38, 39, 47, 52, 58, 60, 61, 65, 71, 78, 81, 82, 83, 87, 90, 92, 93  
 Configuration Item · Zie CI  
 configuration management · 114  
 Configuration Management DataBase · Zie CMDB  
 Configuration Management System · Zie CMS  
 Configuration, Extention, Modification, Localisation, Integration · Zie CEMLI  
 constraint · 124  
 constraints · 114  
 container · 114  
 contextbeheer · 10, 38, 39, 81, 84  
 continuïteit · 4, 21, 26, 29, 34, 36, 47, 50, 55, 67, 68, 77, 81  
 continuity · 113, 119  
 Continuous  
 - Assessment · 15, 17, 20, 22, 31, 32, 35, 42  
 - Delivery · 1, 2, 3, 4, 7, 10, 15, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 31, 32, 35, 36, 41, 43, 44, 97, 98, 100  
 - Design pyramid · 19  
 - Everything · 15, 97, 98, 99, 100  
 - Improvement · 124  
 - Information Security · 4  
 - Learning · 4, 124  
 - Outcome · 2, 47, 55  
 - Planning · 43  
 - SLA · 47, 55  
 - Support · 4  
 - Testing roadmap · 17  
 Continuous Acceptance · Zie CC  
 Continuous AI · Zie CZ  
 Continuous archItecture · Zie CH  
 Continuous aSessment · Zie CS  
 Continuous Auditing · Zie CA  
 Continuous deliVery · Zie CV  
 Continuous Deployment · Zie CD  
 Continuous desigN · Zie CN  
 Continuous Everything · Zie CE  
 Continuous Governance · Zie CG  
 Continuous Information Management · Zie CW  
 Continuous Integration · Zie CI  
 Continuous Learning · Zie CL  
 Continuous Monitoring · Zie CM  
 Continuous Outcome · Zie CO  
 Continuous Planning · Zie CP  
 Continuous securitY · Zie CY  
 Continuous Service Integration · Zie CR  
 Continuous SLA · Zie CQ  
 Continuous suPport · Zie CU  
 Continuous Testing · Zie CT  
 contract · 90  
 control · 100, 114, 122

Conway · 114  
 Conway's law · 114  
 CoP · 127  
 Copilot · 10, 38, 39  
 correlatie · 60, 62, 68, 81, 82, 83, 84, 87  
 counter measure · 118  
 CP · 127  
 CPU · 127  
 CPU-belasting · 70  
 CPU-gebruik · 70, 95  
 CQ · 127  
 CR · 127  
 CRAMM · 127  
 CRC · 127  
 CS · 128  
 CT · 98, 128  
 CTO · 128  
 CU · 128  
 cultural debt · 114  
 Culture, Automation, Measurement and Sharing · Zie CAMS  
 CV · 128  
 CW · 128  
 CY · 128  
 cycle time · 98, 114  
 Cyclic Redundancy Check · Zie CRC  
 CZ · 128

---

## D

data · 100  
 data wiping · 90  
 databron · 71  
 debt · 114  
 declarative programming · 114  
 defect · 99, 119  
 defect tracking · 115  
 definitie · 3  
 Definition of Done · Zie DoD  
 Definition of Ready · Zie DoR  
 Definitional Uncertainty · Zie DU  
 Definitive Media Library · Zie DML  
 dekkingsgraad · 26  
 Demming wheel · 118  
 dependency-analyse · 81, 84, 87, 88  
 dependencybeheer · 81  
 dependency-mapping · 38, 62, 83  
 deployment · 111  
 deployment pipeline · 113  
 design · 43, 114, 125  
 Dev engineer · 1  
 development · 111, 112, 115, 117, 118, 120, 122, 123, 125  
 Development & Operations · Zie DevOps  
 development model · 124  
 development ritual · 115  
 Development Value System · Zie DVS  
 Development, Test, Acceptance and Production · Zie DTAP  
 DevOps · 1, 19, 20, 97, 99, 100, 111, 113, 115, 121, 125, 128  
 - capability · 17

- engineer · 32, 111, 113, 114, 115, 122, 123, 124
- team · 1, 100, 111, 112, 113, 114, 116, 120, 125
- werkwijze · 1

DevOps profiel · 32  
 digitale product · 4, 19, 31, 32, 35  
 discovery · 81, 84  
 discoverygegevens · 83  
 disproportioneel · 34  
 DML · 128  
 DNS · 128  
 DoD · 43, 99, 117, 128  
 Domain Name System · Zie DNS  
 DoR · 99, 128  
 doublure · 34  
 downward spiral · 115  
 DTAP · 122, 128  
 DTAP environments · 122  
 DU · 128  
 DVS · 8, 128

---

## E

E2E · 99, 128  
 economies of scale · 50  
 economische waarde · 34  
 eenmalige opdracht · 11, 73  
 eigenaarschap · 19, 23, 24, 32  
 e-mail pass around · 98, 115  
 enabling value stream · 7  
 End User eXperience Monitoring · Zie EUX  
 End-to-End · Zie E2E  
 end-to-end monitoring · 47, 55, 68  
 energieverbruik · 91  
 Enterprise Resource Planning · Zie ERP  
 Enterprise Service Buss · Zie ESB  
 Entity Relation Diagram · Zie ERD  
 epic · 99, 128  
 epic one pager · 97  
 Epic Solution Approach · Zie ESA  
 ERD · 128  
 ERP · 128  
 error path · 115  
 ESA · 128  
 ESB · 128  
 E-shaped · 98, 116  
 ETL · 128  
 EUX · 128  
 event · 10, 22, 27, 28, 33, 52, 57, 60, 68, 70, 71, 72, 77, 82, 83, 84, 98, 102, 120
 

- analyse · 65
- catalogus · 53
- correlation · 38, 57
- structuur · 28

eXtensible Markup Language · Zie XML  
 Extract Transform & Load · Zie ETL  
 eXtreme Programming · Zie XP

---

## F

failure · 112  
 fast feedback · 32  
 FAT · 111, 128  
 feature · 99, 115, 116, 125  
 Feature Solution Approach · Zie FSA  
 feature toggle · 98, 115  
 feedback · 98, 99, 114, 115, 118, 121, 124  
 feedforward · 115  
 filterwerking · 69  
 financial management · 16  
 FinOps · 4, 10, 31, 38, 39, 89, 96  
 first-time-fix ratio · 58, 60  
 flow · 98, 99, 114, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 124, 125  
 foutboodschap · 58  
 foutcode · 58, 60  
 framework · 120  
 FSA · 128  
 functie · 1  
 functiescheiding · 76  
 Functionele AcceptatieTest · Zie FAT

---

## G

garantie · 90  
 garantiegegevens · 34  
 garantieverloop · 90, 92  
 GAT · 128  
 Gaussian distribution · 111, 115  
 GCC · 128  
 GDPR · 128  
 Gebruiker AcceptatieTest · Zie GAT  
 gebruikerservaring · 28, 34, 62  
 gebruikersgedrag · 33, 62  
 gebruikersorganisatie · 1, 47  
 geheugengebruik · 70  
 Gene Kim · 115, 120, 124  
 General Computer Controls · Zie GCC  
 General Data Protection Regulation · Zie GDPR  
 Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria · Zie GSA  
 gereedschap · 98  
 GIT · 128  
 Given When Then · 116, Zie GWT  
 Global Information Tracker · Zie GIT  
 goal · 42, 43  
 Graphical User Interface · Zie GUI  
 green build · 98  
 green field · 116  
 GSA · 128  
 GUI · 128  
 GWT · 116, 128

---

## H

handmatige verwerking · 58  
 Hand-off Readiness Review · Zie HRR

happy flow · 41  
 happy path · 111, 112, 116  
 hardware · 114, 117, 125  
 hardware failure · 95  
 historische incidenten · 58, 60, 62  
 Holocracy · 116  
 horizontal splitting of feature · 116, 125  
 horizontale escalatie · 63  
 HRM · 31, 128  
 HRR · 98, 128  
 Human Resource Management · Zie HRM  
 hypothesis driven development · 98

---

## I

IaC · 111, 117, 128  
 ICT · 117, 128  
 ID · 128  
 ideal test pyramid · 98, 124  
 idempotent · 116  
 Identifier · Zie ID  
 impactanalyse · 21, 26, 27, 61, 72, 83, 85, 86, 87, 93  
 imparative programming · 116  
 inbound · 21  
 Independent, Negotiable, Valuable, Estimatable, Small and Testable · Zie INVEST  
 informatie
 

- aanvraag · 11, 73
- beveiliging · 67
- verzoek · 12, 74

 Information assets, People, Organisation, Products and services, Systems and processes · Zie IPOPS  
 Information Communication Technology · Zie ICT  
 information radiator · 117  
 Information Security Management System · Zie ISMS  
 Information Security Value System · Zie ISVS  
 Information Standardisation Organisation · Zie ISO  
 Information Technology · Zie IT  
 Information Technology Infrastructure Library · Zie ITIL 4  
 Information Technology Service Management · Zie ITSM  
 Infosec · 117  
 Infrastructure as Code · Zie IaC  
 Infrastructure Risk · Zie IR  
 infrastructuur
 

- component · 117
- management · 117
- monitoring · 68

 integratie kennis · 29  
 International Standard On Assurance Engagements · Zie ISAE  
 inventory · 81  
 inventorygegevens · 83  
 INVEST · 116, 128

IP address · 117  
 IPOPS · 128  
 IR · 128  
 I-shaped · 98, 116  
 ISMS · 128  
 ISO · 128  
 IST · 118  
 ISVS · 8, 129  
 IT · 115, 119, 124, 129  
 ITIL 4 · 129  
 ITSM · 119, 129  
 ITSM functie · 63  
 ITSM-tool · 10, 29, 38, 39, 52, 53, 62, 77, 78

---

## J

Java Virtual Machine · Zie JVM  
 Ji-Kotei-Kanketsu · Zie, Zie JKK  
 JIT · 117, 118, 129  
 JKK · 117, 129  
 Just In Time · Zie JIT  
 JuVoTA · 16, 21, 26  
 JVM · 129

---

## K

Kaizen · 117, 119  
 Kaizen Blitz (or Improvement Blitz) · 118  
 Kaizen in advance · 118  
 Kanban · 118, 119, 125  
 kennisopbouw · 48, 55, 68, 77, 84  
 keten · 98  
 Key Performance Indicator · Zie KPI  
 kibana dashboard · 118  
 klacht · 11, 12, 73, 74, 75  
 klanttevredenheid · 22, 48, 75  
 knelpunt · 75  
 knowledge article · 64, 72  
 knowledgebase · 52, 53  
 known error · 59, 66, 72, 102  
 KPI · 34, 82, 103, 118, 119, 125, 129  
 Kritieke Succes Factor · Zie KSF  
 KSF · 129  
 kwaliteitscriteria · 98  
 kwaliteitscyclus · 67

---

## L

Lag-rapportage · 62  
 LAN · 129  
 latent defect · 118  
 Launch Readiness Review · Zie LRR  
 launching guidance · 118  
 LCM · 129  
 LDAP · 129  
 Lead Time · 118, Zie LT  
 Lead-rapportage · 62  
 Lean · 124, 125

Lean indicator · 8  
 Lean tool · 118  
 learning culture · 119  
 leesbaarheid · 22  
 Lemniscaat · 1  
 levenscyclus · 32  
 licentiekosten · 91  
 licentieoverschrijding · 95  
 lifecycle · 115, 117  
 LifeCycle Management · Zie LCM  
 lifecycle-status · 34, 92  
 Lightweight Directory Access Protocol · Zie LDAP  
 lijnmanager · 1  
 limitation · 32  
 Local Area Network · Zie LAN  
 log · 98, 120  
 logging · 26, 62, 67, 83, 119  
 logging level · 119  
 logging mechanisme · 28  
 loosely coupled architecture · 119  
 loosely coupled services · 119  
 LRR · 98, 118, 129  
 LSD-techniek · 57  
 LT · 118, 129

---

## M

machtsverhouding · 4, 19, 20, 23, 24, 25, 28  
 managed object · 26, 27, 28  
 management · 100  
 Management Information · Zie MI  
 management practice · 48, 56, 65, 68, 77, 84, 92  
 manufacturing process · 125  
 marker · 43  
 MASR · 129  
 matchen · 22, 59  
 Mean Time Between Failure · Zie MTBF  
 Mean Time Between System Incidents · Zie MTBSI  
 Mean Time To Repair · Zie MTTR  
 merging · 98  
 meta-data · 112  
 methodology · 100  
 metric · 98  
 MFA · 129  
 MI · 129  
 microservice · 119  
 microservice architecture · 119  
 Microsoft Operations Framework · Zie MOF  
 migratiepad · 97  
 mini pipeline · 119  
 Minimal Viable Product · Zie MVP  
 Minimum Required Information · Zie MRI  
 mislukte inlogpoging · 70  
 mock-up · 43  
 Modify, Avoid, Share, Retain · Zie MASR  
 Module Test · Zie MT  
 MOF · 129  
 monitor · 120

- agent · 28  
 - architecture · 98  
 - event · 58, 62, 67  
 - model · 4  
 - voorziening · 17  
 monolithic · 120  
 MRI · 119, 129  
 MT · 129  
 MTBF · 129  
 MTBSI · 129  
 MTTR · 120, 129  
 muda · 120  
 Multi Factor Authentication · Zie MFA  
 MVP · 129

---

## N

NC · 129  
 NFR · 113, 120, 129  
 noise reduction · 38  
 Non Conformity · Zie NC  
 Non Functional Requirement · Zie NFR

---

## O

OAWOW · 129  
 obeya · 120  
 object code · 112  
 observability · 10, 13, 33, 57, 64, 65, 72, 79, 81, 82, 83, 84, 87, 88  
 OLA · 129  
 onderhoudsafpraak · 26  
 onderhoudshistorie · 34  
 onderhoudskosten · 21, 34, 91  
 One Agile Way of Working · Zie OAWOW  
 one piece flow · 120  
 Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving · Zie OTAP  
 Operational Level Agreement · Zie OLA  
 operations · 111, 115, 120, 122, 125  
 operations story · 120  
 OPEX · 90  
 Ops engineer · 1  
 Ops liaison · 120  
 orchestration · 52, 53, 63, 72, 73  
 organisatievormgeving · 4, 19  
 organisation archetype · 120  
 organisational typology model · 120  
 OTAP · 129  
 OTAP-discipline · 63  
 OTAP-straat · 31  
 outcome · 32  
 outcome verbetering · 32, 34  
 overdrachtsprobleem · 34  
 over-the-shoulder · 98, 121

---

## P

PAAS · 129

package · 121  
 pair programming · 98, 113, 121  
 PAT · 111, 129  
 pattern · 22, 26, 33, 112, 113, 118, 121  
 pattern herkenning · 38, 71, 72  
 patternherkenning · 26, 76, 77, 79, 82, 87  
 PBI · 129  
 PDCA · 118, 119, 129  
 peer review · 121  
 peer to peer programming · 113  
 People, Process & Technology · Zie PPT  
 performance · 16, 21, 42, 43, 65, 67, 70, 95, 101, 113, 119, 125, 129  
 Performance StressTest · Zie PST  
 performancecriterium · 42  
 performancegegevens · 63, 70  
 performancepiek · 70  
 PESTLE · 129  
 pipeline · 98, 99, 111, 117, 119, 122, 123, 125  
 Plan Do Check Act · Zie PDCA  
 planningsobject · 31, 35  
 Platform As A Service · Zie PAAS  
 platformcommunitie · 84  
 Political, Economic, Sociological, Technological, Legislative, Environmental · Zie PESTLE  
 POP · 31, 48, 55, 68, 77, 84  
 POR · 129  
 Porter · 7, 8, 9, 109  
 portfolio management · 4  
 post mortem · 121  
 PPT · 31, 129  
 PPT-aspect · 98  
 predictief problem management · 65, 66, 71  
 principe · 20  
 prioriteit · 23, 24, 34, 63, 83, 100  
 proactief problem management · 16, 27, 28, 65, 66, 71  
 probabilistische forecasting · 38  
 probleem · 15, 17  
 problem management · 4  
 Processing Time · Zie PT  
 product
 

- backlog · 31, 121
- backlog item · 117
- owner · 1, 121
- portfolio advies · 10, 39

 Product Backlog Item · Zie PBI  
 Productie AcceptatieTest · Zie PAT  
 production environment · 119  
 programming paradigm · 121  
 Project or Organisational Risk · Zie POR  
 project portfolio advies · 10, 39  
 PSQL · 114  
 PST · 129  
 PT · 129  
 pull request process · 98, 121

---

## Q

QA · 99, 121, 129  
 QC · 129  
 quality · 100  
 Quality Assurance · Zie QA  
 Quality Control · Zie QC

---

## R

RACI · 129  
 RASCI · 23, 24, 32, 34, 129  
 RBAC · 129  
 reactieve problem management · 70  
 Real User Monitoring · Zie RUM  
 record driven · 9, 10, 31, 38, 39  
 recursie · 8  
 recursiebeginsel · 8  
 reduce batch size · 121  
 reduce number of handoffs · 121  
 redundantie · 22  
 release · 2, 121  
 release manager · 121  
 release pattern · 121  
 reparatie · 34, 91  
 repository · 98, 99, 112, 113, 121, 122  
 Representational State Transfer Application Programming Interface · Zie REST API  
 requirement · 24, 32, 33, 34, 97, 98, 102, 112, 118, 120, 123, 129  
 research · 1  
 resource · 4, 20  
 Responsibility, Accountable, Consulted and Informed · Zie RACI  
 Responsibility, Accountable, Supporting, Consulted and Informed · Zie RASCI  
 responstijd · 53, 70  
 REST API · 130  
 retrospective · 115  
 Return On Investment · Zie ROI  
 review · 115  
 risico · 99, 112, 118  
 risico's voorspellen · 67, 83  
 risk based planning · 27, 28  
 ROI · 130  
 rol · 41  
 Role-Based Access Control · Zie RBAC  
 rollback technique · 98  
 rollback-mechanisme · 61  
 root cause · 15, 17, 27, 38, 60, 61, 62, 65, 68, 72, 117  
 root cause analyse · 61, 62, 119  
 root cause indicatie · 38  
 routing · 26, 29, 52, 57, 58, 60, 62, 63, 76, 77  
 RUM · 130

---

## S

SA · 130

- sad path · 121
  - SAFe · 130
  - safety check · 121
  - Sarbanes Oxley · Zie SoX
  - SAT · 130
  - SBAR · 122, 130
  - SBB · 43, 130
  - SBB-A · 130
  - SBB-I · 130
  - SBB-T · 42, 43, 130
  - Scaled Agile Framework · Zie SAFe
  - S-CI · 130
  - Scrum master · 1
  - Secure Sockets Layer · Zie SSL
  - security · 68, 113, 114, 120, 121, 122, 124
    - event · 70
    - incident · 67, 71
    - officer · 114
    - plan · 65
  - Security Acceptatie Test · Zie SAT
  - self healing · 33, 38, 61
  - self service capability · 122
  - self serviceplatform · 53
  - service · 129
  - Service Level Agreement · Zie SLA
  - service level management · 53, 63
  - service request · 4, 10, 11, 12, 16, 21, 22, 27, 29, 36, 43, 44, 47, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 102
  - Service Value System · Zie SVS
  - servicedesk · 4, 22, 29, 34, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 61, 78
  - servicedesk archetype · 49
  - serviceverlening · 12, 13, 16, 21, 22, 24, 27, 34, 43, 44, 47, 55, 58, 61, 62, 67, 73, 75, 76, 77, 91
  - SFA-analyse · 72
  - shared goals · 122
  - silo · 125
  - Simian army · 98, 122, 124
  - Simple Network Management Protocol · Zie SNMP
  - Single Point of Contact · See SPOC
  - SIT · 130
  - Situation, Background, Assessment, Recommendation · Zie SBAR
  - skill · 31, 116
  - SLA · 2, 4, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 26, 27, 29, 33, 34, 35, 36, 38, 43, 47, 48, 52, 55, 58, 60, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 74, 75, 77, 78, 81, 82, 84, 89, 90, 92, 99, 101, 103, 127, 130
    - afspraken · 24, 27, 35, 52, 58, 68, 77
    - afwijking · 67
    - borging · 26, 27
    - norm · 4, 24, 26, 29, 33, 43, 47, 55, 63, 65, 66, 67, 70, 71, 74, 82
  - SM · 130
  - SMART · 119, 130
  - SME · 130
  - smoke testing · 122
  - SNMP · 70, 130
  - SoA · 130
  - SoE · 123, 130
  - software · 100, 112, 123, 125
  - Software Configuration Item · Zie S-CI
  - softwareontwikkelproces · 100
  - SoI · 123, 130
  - SOLL · 118
  - SoR · 123, 130
  - sourcecode · 98, 112, 113, 115, 122, 123, 124
  - SoX · 130
  - Specific, Measurable, Accountable, Realistic, Timely · Zie SMART
  - SPOC · 4, 16, 20, 47, 51, 101
  - sprint · 115
  - sprint execution · 115
  - sprint planning · 115
  - SQL · 130
  - SQP · 23, 34, 67, 91
  - SRG · 98, 99, 130
  - SSL · 130
  - ST · 130
  - stakeholder · 7, 116
  - standaardisatie · 21, 23, 27, 28, 35, 63, 64, 72, 79, 91, 92
  - standard change · 11, 101
  - standard deviation · 122
  - standard operations · 122
  - Standard Rules & Guidelines · Zie SRG
  - stand-up · 115
  - Statement of Applicability · Zie SoA
  - static analysis · 123
  - storage exhaustion · 95
  - storageverbruik · 70
  - Strategic IS Architecture · Zie SA
  - Strategic Match · Zie SM
  - strategie · 7
  - strategy · 100
  - Structured Query Language · Zie SQL
  - Subject Matter Expert · Zie SME
  - super use case · 43
  - supportkosten · 91
  - SVS · 8, 9, 130
  - System Building Block · Zie SBB
  - System Building Block Application · Zie SBB-A
  - System Building Block Infrastructure · Zie SBB-I
  - System Building Block Technology · Zie SBB-T
  - System Integration Test · Zie SIT
  - System of Engagement · Zie SoE
  - System of Records · Zie SoR
  - System Test · Zie ST
  - Systems of Information · Zie SoI
- 
- T**
- taak · 111
  - Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden · Zie TVB
  - Target Operating Model · Zie TOM
  - task · 117

TCO · 4, 10, 32, 39, 89, 90, 91, 96, 130  
 TCP · 130  
 TDD · 98, 123, 130  
 Team Foundation Server · Zie TFS  
 technical debt · 100, 114, 115  
 technical debt analyse · 10, 39  
 technical debt backlog · 100  
 Technical Information Security Officer · Zie TISO  
 Technical Uncertainty · Zie TU  
 technology adaption curve · 123  
 technology executive · 123  
 telemetry · 98  
 telemetry-data · 72, 79, 82  
 template · 42, 43, 97  
 test  
 - case · 111, 112, 113  
 - harness · 123  
 - management · 98  
 - scenario · 61  
 Test Driven Development · Zie TDD  
 tester · 115  
 TFS · 130  
 The Agile Manifesto · 123  
 the ideal testing automation pyramid · 124  
 The Lean movement · 124  
 the non-ideal testing automation inverted pyramid · 124  
 The Three Ways · 120, 124  
 theme · 99  
 theory of constraints · 124  
 Time To Market · Zie TTM  
 TISO · 130  
 TOM · 130  
 tool-assisted code review · 98, 124  
 toolintegratie · 29  
 topology awareness · 38  
 Total Cost of Ownership · Zie TCO  
 Toyota Kata · 125  
 Toyota Production System · Zie TPS  
 TPS · 8, 130  
 traceerbaarheid · 98, 99  
 tracing · 62, 67  
 transformation team · 125  
 Transmission Control Protocol · Zie TCP  
 trend · 22, 28, 62, 66, 68, 70, 71, 75  
 trendanalyse · 16, 22, 33, 65, 70, 71  
 trunk · 122  
 T-shaped · 98, 116  
 TSQL · 114  
 TTM · 130  
 TU · 130  
 TVB · 130

---

## U

UAT · 130  
 UML · 130  
 Unified Modeling Language · Zie UML  
 Unit Test · Zie UT  
 urgentiecode · 58  
 use case · 41, 42, 43, 45

use case diagram · 4, 41, 42, 43  
 use case template · 43  
 User Acceptance Test · Zie UAT  
 User eXperience design · 98  
 User eXperience design · Zie UX design  
 UT · 130  
 UX design · 130

---

## V

value  
 - chain · 7, 8, 9  
 - delivery besturingsmodel · 4, 31, 36, 37  
 - stream · 1, 7, 8, 9, 20, 31, 32, 41, 98, 99, 115, 119, 122, 123, 125, 131  
 - stream eigenaar · 1  
 - stream manager · 1  
 Value Stream Mapping · Zie VSM  
 VCR · 130  
 velocity · 112  
 veranderparadigma · 3, 19, 20, 23, 25, 28  
 verantwoordelijk · 24, 27, 34, 47, 67, 78  
 verantwoordelijkheid · 4, 19  
 versiebeheer · 98  
 verstoring · 21, 22, 26, 28, 33, 44, 50, 59, 62, 63, 65, 68, 71, 75, 81  
 vertical splitting of feature · 125  
 vertraging · 7, 34  
 vervanging · 17, 22, 34, 90, 92, 95  
 vervangingskosten · 27, 91  
 vervangingsplanning · 34, 89, 95  
 Verwachte Contante ROI · Zie VCR  
 virtualised environment · 125  
 visibility · 98  
 visie · 3, 19, 20, 22  
 visualisatie · 125  
 Voice over Internet Protocol · Zie VOIP  
 VOIP · 131  
 volwassenheid · 103  
 volwassenheidsmatrix · 97  
 volwassenheidsniveau · 100  
 vraag · 12, 73  
 vragen · 11  
 VSM · 99, 125, 131

---

## W

waarde toevoeging · 7  
 wachttijd · 29, 49, 63, 75, 76  
 walking skeleton · 125  
 WAN · 131  
 war room · 120  
 waste · 21, 22, 24, 27, 29, 33, 35, 36, 48, 51, 52, 57, 58, 62, 64, 68, 69, 89, 95, 96, 112, 114, 117, 118, 120, 124, 125  
 waste reductie · 125  
 Way of Working · Zie WoW  
 Westrum · 120, 121  
 Wide Area Network · Zie WAN

Windows Management Instrumentation ·  
  Zie WMI  
WIP · 131  
WMI · 131  
Work In Progress · Zie WIP  
workaround · 4, 59, 60, 62, 69, 70, 102  
workflow · 27, 32, 52, 53, 63, 73, 74, 79,  
  114  
workflow automatisering · 76  
workflow orchestration · 61  
workload · 27, 63, 95  
WoW · 20, 131

---

## X

XML · 131  
XP · 131

---

## Z

zoekoptimalisatie · 60  
Zombie asset · 96

## Nawoord

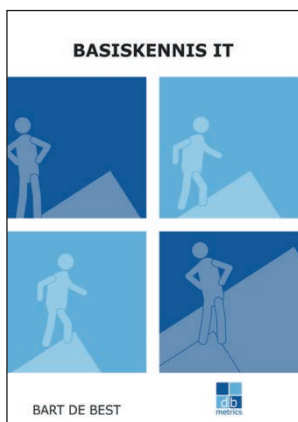
Mijn ervaring is dat de denkbeelden die ik vastleg in een artikel of een boek zich blijven evolveren. In geval u met een bepaald onderwerp uit dit boek aan de slag gaat in uw eigen DevOps organisatie, dan raad ik u aan om even met mij contact op te nemen. Wellicht zijn er aanvullende artikelen of ervaringen 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 dit boek 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 beheervakgebied.

## Andere boeken van deze auteur



### Basiskennis IT

*De eerste stap van een leven lang leren.*

Het boek Basiskennis IT geeft een goede impressie wat dit vakgebied omvat. Zonder dat vele details worden besproken krijgt de lezer een uitleg van de meest essentiële begrippen en concepten van de IT. De doelgroep van dit boek zijn studenten, schoolverlaters en mensen die zich willen laten omscholen tot een beroep in de IT. Daartoe is het een heel nuttig middel als voorbereiding op IT trainingen.

De content bestaat uit het behandelen van IT begrippen uit vier perspectieven te weten het IT landschap, het ontwikkelen van software, het beheren van software en trends in de IT.

Hierbij worden tal van begrippen en concepten behandeld op het gebied van informatie, maatwerkprogrammatuur, systeemprogrammatuur, softwarepakketten, middleware, hardware, netwerk, processen, methoden en technieken. Op deze wijze kunt u snel uw weg vinden in de wereld van IT, het begin van een leven lang leren.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2021  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 573



### 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 heraanboren, wordt hij gepromoot 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 erachter 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 een organisatie kan worden vormgegeven. Tot slot geeft bespreekt dit boek een aantal raakvlakken van serviceafspraken en een tweetal artikelen met SLA best practices.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2011  
 ISBN (NL) : 978 90 71501 456



### Cloud SLA

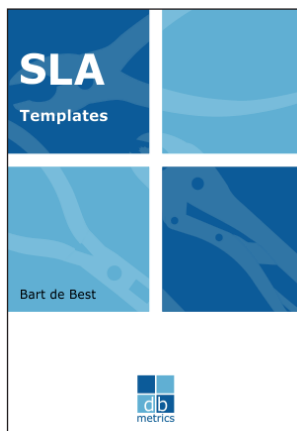
*De best practices van cloud service level agreements*

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 eigenaarschap, informatie-koppelingen 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 (NL) : 978 90 7150 1739  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 009



### SLA Templates

*A complete set of SLA templates*

The most important thing in providing a service is that the customer is satisfied with the delivered performance. With this satisfaction, the supplier gets re-purchasing's, promotions in the market and is the continuity of the company ensured. Perhaps the most important aspect of this customer satisfaction for a supplier is that the employees in question get a drive to further develop their own knowledge and skills to satisfy even more customers. This book describes the templates for Service Level Agreements in order to agree with the customer on the required service levels. This book gives both a template and an explanation for this template for all common service level management documents.

The following templates are included in this book:

- Service Level Agreement (SLA)
- Underpinning Contract (UC)
- Operational Level Agreement (OLA)
- Document Agreement and Procedures (DAP)
- Document Financial Agreements (DFA)
- Service Catalogue
- External Spec Sheet (ESS)
- Internal Spec Sheet (ISS)
- Service Quality Plan (SQP)
- Service Improvement Program (SQP)

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2017  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 030  
 ISBN (Pocket Guide) : 978 94 92618 320



### 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 (NL) : 978 90 71501 470



### 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 (NL) : 978 90 71501 531



### Acceptatiecriteria

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

Acceptatiecriteria zijn een meetinstrument voor zowel gebruikers als beheerders 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 ICT-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 kwaliteitsborgen de 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 (NL) : 978 90 71501 784



### Beheren onder Architectuur

*Het richting geven aan de inrichting van beheerorganisaties.*

Veel organisaties zijn al jaren bezig met het vormgeven van de beheerorganisatie door vanaf de werkvloer te kijken wat er fout gaat en op basis daarvan verbetervoorstellen te formuleren. Hierbij wordt meestal gebruik gemaakt van beheermodellen, zoals ITIL, ASL en BiSL, omdat deze veel best practices bevatten. Deze bottom-up benadering werkt een lange tijd goed. De afstemming van de beheerorganisatie-inrichting op de behoefte van de business is daarmee echter nog geen feit. Het wezenlijke verschil met een top-down benadering is dat er eerst een kader gesteld wordt dat richting geeft aan de inrichting van de beheerorganisatie.

Dit kader bestaat uit beleidsuitgangspunten, architectuurprincipes en -modellen. Deze richtinggevendheid is ook van toe passing op de projectorganisatie waarin de producten en services worden vormgegeven die beheerd moeten gaan worden. Het eerste deel van dit boek positioneert dit gedachtegoed binnen de wereld van de informatievoorzieningsarchitectuur. Het tweede deel beschrijft een stappenplan om invulling te geven aan dit gedachtegoed aan de hand van vele best practices en checklists. Het derde deel beschrijft hoe beheren onder architectuur in de organisatie kan worden ingebed. Tot slot geeft het vierde deel een negental casussen van organisaties die het aangereikte stappenplan al hebben toegepast.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2017  
 ISBN (NL) : 978 90 71501 913



### 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. Vooral 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, 2014 (NL), 2018 (UK)  
 ISBN (NL) : 978 90 7150 1807  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 085



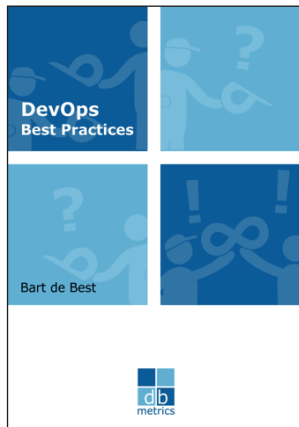
### Agile Service Management met Scrum in de Praktijk

*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 softwareontwikkeling 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 voorgelegd 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 (NL), 2018 (UK)  
 ISBN (NL) : 978 90 7150 1845  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 177



### DevOps Best Practices

*Best Practices for DevOps*

In recent years, many organisations have experienced the benefits of using Agile approaches such as Scrum and Kanban. The software is delivered faster whilst quality increases and costs decrease. The fact that many organisations that applied the Agile approach did not take into account the traditional service management techniques, in terms of information management, application management and infrastructure management, is a major disadvantage. The solution to this problem has been found in the Dev (Development) Ops (Operations) approach. Both worlds are merged into one team, thus sharing the knowledge and skills. This book is about sharing knowledge on how DevOps teams work together.

For each aspect of the DevOps process best practices are given in 30 separate articles. The covered aspects are Plan, Code, Build, Test, Release, Deploy, Operate and Monitor. Each article starts with the definition of the specifically used terms and one or more concepts. The body of each article is kept simple, short, and easy to read.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2017 (UK), 2018 (UK)  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 078  
 ISBN (Pocket Guide) : 978 94 92618 306



### DevOps Architectuur

*DevOps Architectuur Best Practices*

De wereld van systeemontwikkeling is in een snel tempo aan het veranderen. Daarbij worden Development (Dev) en Operations (Ops) steeds meer geïntegreerd zodat oplossingen sneller en kwalitatief beter aan de klant kunnen worden aangeboden. De vraag is hoe binnen deze nieuwe zienswijze van DevOps plaats is voor Agile architectuur. Dit boek geeft een antwoord op deze vraag door het geven van vele voorbeelden van architectuurprincipes- en modellen die richting geven aan de inrichting en de verrichting van een DevOps organisatie. In het hele boek wordt zo veel als mogelijk per paragraaf een toelichting gegeven op basis van een denkbeeldig bedrijf Assuritas.

Dit boek bestaat uit verschillende onderdelen hetgeen het boek modulair maakt. Het hoeft dus niet van A to Z gelezen te worden. Na de korte schets van het casusbedrijf volgt de bespreking van de DevOps organisatie vanuit een architectuurperspectief. Daarna wordt de DevOps beheervoorziening besproken. Beide verhandelingen worden aan de hand van het casusbedrijf inzichtelijk gemaakt. Na de behandeling van de integratie van de Dev- en Ops-rollen volgen twee handige analysetools om de volwassenheid van DevOps te bepalen. Het boek sluit af met een casus waarin op basis van architectuurprincipes en -modellen de keuze voor een Agile documentatie wordt gemaakt. Dit werk over DevOps architectuur is een onmisbaar hulpmiddel bij de vormgeving en uitvoering van een DevOps serviceorganisatie.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2019  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 061  
 ISBN (UK) : 978 90 71501 579

## Continuous Everything boeken



### Continuous Outcome

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Om BizDevOps echt in te vullen moeten de werelden van business en DevOps hechter samenwerken. Dat kan alleen als zij dezelfde taal spreken. Continuous Outcome geeft hier invulling aan door de business value streams te beschouwen vanuit een Continuous Everything perspectief. Dit is gedaan door het DevOps Lemniscaat te gebruiken om de stappen van een business value stream te beschrijven. Natuurlijk zijn de business value streams uniek per organisatie, maar op een abstractieniveau zijn het ook value streams die ontwikkelen en beheren.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit het afbeelden van Continuous Everything best practices op de werkwijzen van de business.

Na de definitie van de Continuous Outcome value stream wordt voor elke use case uit die value stream gekeken welke Continuous Everything best practices toegepast kunnen worden en wat het belang is om hierin samen te werken. Met deze holistische benadering van Continuous Outcome is een optimale en integrale invulling mogelijk van BizDevOps.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2024  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 386  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 393



### Continuous Architecture

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Architecture richt zich op het borgen dat de organisatiestrategie wordt gerealiseerd door richting te geven aan de innovatie en beheer van de informatievoorziening die daartoe nodig is. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen System of Records (ketenapplicaties), System of Engagement (enkelvoudige applicaties) en System of Services (servicearchitectuur voor ontwikkeling en beheer)

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van de value streams voor de realisatie van de SOR, SOE en SOS systems.

Tevens bevat het voorbeeld architecture principes en modellen per Continuous Everything value stream. Met deze holistische benadering van Continuous Architecture is een optimale en integrale invulling mogelijk voor zowel de ontwikkeling als beheer van de informatievoorziening van de gehele organisatie die nodig is voor de realisatie van de organisatiestrategie.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2024  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 348  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 355



### Continuous Planning

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous planning is een aanpak om grip te krijgen op veranderingen die aangebracht worden in de informatievoorziening teneinde de outcome verbetering van de bedrijfsprocessen te realiseren en daarmee de bedrijfsdoelen te behalen. De aanpak is gericht op meer niveaus waarbij voor elke niveau een Agile planningstechniek wordt aangereikt die de hoger liggende planning verfijnt. Op deze manier kan er zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau een planning worden gemaakt en wel op een Agile wijze die zo min mogelijk overhead en zoveel mogelijk waarde creëren. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van de plannings-technieken zoals de balanced scorecard, enterprise architectuur,

product vision, roadmap, epic one pager, product backlog management, release planning en sprint planning. Tevens wordt aangegeven hoe deze technieken aan elkaar zijn gerelateerd. Daarnaast geeft dit boek aan hoe continuous planning in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Met deze integrale Agile benadering van planning heeft u een krachtig gereedschap in handen om de strategie van uw organisatie planmatig op te pakken en daarmee uw bedrijfsdoelen te realiseren.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 504  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 726



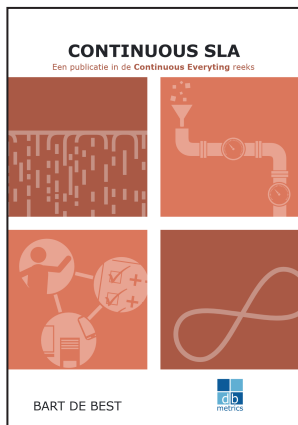
### Continuous Design

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous design is een aanpak die beoogt om DevOps teams vooraf kort na te laten denken over de contouren van het te realiseren informatiesysteem en tijdens het Agile project het design te laten groeien (emerging design). Hierdoor worden interface risico's voorkomen en wordt essentiële kennisoverdracht geborgd ter ondersteuning van beheer en het nakomen van wet- en regelgeving. Elementen die de continuïteit van een organisatie waarborgen. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit het continuous design pyramid model waarin de volgende design views zijn gedefinieerd: business, solution, design, requirements, test en code view.

Het continuous design omvat de gehele lifecycle van het informatiesysteem. De eerste drie views worden ingevuld op basis van moderne ontwerpstechnieken zoals de value stream mapping en use cases. De nadruk van het effectief toepassen van een continuous design ligt echter in de realisatie van het informatiesysteem en wel door het design te integreren in de Behaviour Driven Development en Test Driven Development alsmede in continuous documentation. Met deze Agile benadering van een design heeft u een krachtig gereedschap in handen om grip te krijgen op een Agile ontwikkelproject.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 481  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 702



## Continuous SLA

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous SLA richt zich op het onderkennen van risico's die de outcome van bedrijfsprocessen (core value streams) kunnen schaden. Deze risico's ontstaan als gevolg van nieuwbouw en onderhoud van informatiesystemen middels Agile teams. Binnen het concept van Continuous SLA worden deze risico's vanuit verschillende perspectieven geanalyseerd en door het DevOps team voorzien van tegenmaatregelen ook wel SLA controls genoemd. Door deze SLA controls meetbaar te maken worden het geschikte planningsobjecten die op de productbacklog kunnen worden gezet.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van technieken om risico's te

onderkennen en beheersen zoals het gebruik van Lean indicatoren, value stream mappen informatie-, applicatie- en technische architectuurbouwen. Naast de core value streams worden hiertoe ook de enable value streams zoals beheer, informatiebeveiliging en ontwikkel value streams onderzocht op risico's die direct of indirect de outcome schaden. De onderkende SLA controls worden verankerd in de Agile way of working door de samenwerking tussen onder andere de product owner en service level manager uit te diepen. Met deze integrale aanpak van SLA controls wordt het mogelijk om grip te krijgen op kwaliteit in Agile projecten.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2023  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 263  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 256



## Continuous Security

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous security is een aanpak die beoogt om organisatie continue in control te laten zijn vanuit drie perspectieven:

- Het business perspectief: Business value streams zijn in control voor de onderkende risico's door de effectiviteit van de ingezette controls continue te toetsen en evidence vast te leggen.
- Het development perspectief: Development value streams zijn in control door de non functionele requirements voor information security integraal mee te nemen in de ontwikkeling.
- Het operations perspectief: Operations value streams zijn in control voor de voortbrenging van de nieuwe en aangepaste ICT services door een adequate inrichting van de CI/CD secure pipeline waarin controls automatisch de non functionele requirements toetsen.

Dit boek is een publicatie in de Continuous Everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van de toepassing van ISO 27001 aan de hand van drie sets van security practices te weten Governance, Risk en Quality. De practices zijn voorzien van een definitie en doelstelling. Daarnaast worden voorbeelden en best practices gegeven.

Het continuous security concept is ontworpen om gebruikt te worden in Agile Scrum (development) en DevOps (development & operations) omgevingen. Daartoe sluit het naadloos aan op gangbare Agile beheermodellen. Met deze Agile benadering van information security heeft u een krachtig gereedschap in handen om grip te krijgen op de compliancy van uw Agile systeemontwikkeling -en beheer.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 171  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 188



### Continuous Acceptance

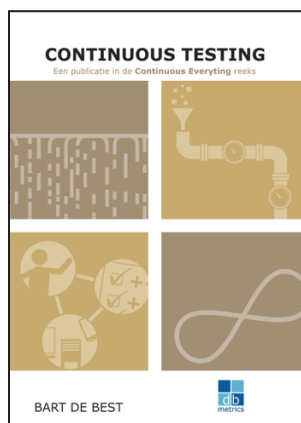
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Acceptance richt zich op het accepteren van nieuwe en aangepaste producten en services die in een Agile omgeving zijn voortgebracht.

In deze CE value stream worden de specifieke acceptatiecriteria ontleend aan de business value streams door op zoek te gaan naar de risico's dat de doelen van de business niet gehaald worden. De tegenmaatregelen van deze risico's worden met acceptatietesten getoetst op effectiviteit. In analogie hierop worden de generieke acceptatiecriteria afgeleid uit de CE value streams die invulling geven aan het DevOps Lemniscaat.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van de afleiding van acceptatiecriteria. Tevens wordt een voorbeeld uitwerking gegeven voor specifieke acceptatiecriteria en wordt er een aantal generieke acceptatiecriteria gegeven voor de volgende value streams: Continuous Planning, Continuous Design, Continuous Testing, Continuous Integration, Continuous AI, Continuous Deployment, Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous Security, Continuous Auditing, Continuous SLA en Continuous Assessment. Hiermee heeft u een gereedschap in handen om grip te krijgen op de acceptatie van applicaties en services.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2023  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 317  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 324



### Continuous Testing

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous testing is een aanpak die beoogt om een fast feedback te geven in het software ontwikkelproces door de 'wat'- en 'hoe'-vragen te definiëren als testcases voordat gestart wordt met de bouw van de oplossing. Hierdoor worden de concepten requirements, testcases en acceptatiecriteria geïntegreerd in één aanpak. Het begrip 'continuus' verwijst naar het toepassen van test management in alle fasen van de deployment pipeline, dus van requirements tot en met het in productie nemen. Tevens omvat het begrip 'continuus' de aspecten People, Process en Technology. Daarmee wordt test management dus holistisch. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks.

De content bestaat uit het behandelen van continuous testing aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices. Begrippen die hierbij worden besproken zijn: het veranderparadigma, de ideal test pyramid, test meta data, Behaviour Driven Development, Test Driven Development, test policies, test technieken, test tools en de rol van unit testcases in continuous testing. Op deze wijze bent u snel weer up-to-date op het gebied van de DevOps ontwikkelingen en op het gebied van continuous testing.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 450  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 672



## Continuous Integration

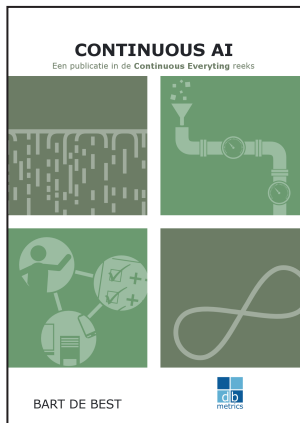
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous integration is een holistische Lean software ontwikkel-aanpak die beoogt om op een incrementele en iteratieve wijze continu software te produceren en in productie te nemen waarbij waste reductie hoog in het vaandel staat.

Het woord 'holistisch' verwijst naar de PPT-begrippen: People (multiple expert), Process (kennis van bedrijfs- en beheer-processen) en Technology (applicatie en infrastructuur programmeren). Door de incrementele en iteratieve werkwijze wordt fast feedback mogelijk doordat functionaliteiten eerder in productie kunnen worden genomen. Hierdoor wordt waste gereduceerd omdat gebreken eerder worden gevonden en sneller kunnen

worden hersteld. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit het behandelen van continuous integration aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices. Begrippen die hierbij worden besproken zijn het veranderparadigma, het toepassen van continuous integration, gebruik repositories, code kwaliteit, green code, green build, refactoring, security based development en built-in failure mode. Op deze wijze bent u snel weer up-to-date op het gebied van de DevOps ontwikkelingen met betrekking tot continuous integration.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 467  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 689



## Continuous AI

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous AI richt zich op het verhogen van de outcome van CE-aspectgebieden zoals de value streams Continuous Testing en Continuous Integration.

Van deze value streams worden de bottlenecks gelokaliseerd in de vorm van limitations (performance) en boundaries (functionaliteit). Deze bottlenecks kunnen middels AI-toepassingsgebieden verkleind of verwijderd worden zoals door de inzet van Machine Learning (ML) en Natural Language Processing (NLP). Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van AI-toepassingsgebieden voor alle gepubliceerde CE-aspectgebieden.

Per stap uit elke value stream wordt aangegeven wat nu of in de toekomst de mogelijkheden zijn van AI. De betrokken value streams zijn: Continuous Planning, Continuous Design, Continuous Testing, Continuous Integration, Continuous Deployment, Continuous Monitoring, Continuous Learning, Continuous Security, Continuous Auditing, Continuous SLA en Continuous Assessment. Hiermee heeft u een gereedschap in handen om AI op een gestructureerde en effectieve manier in uw organisatie toe te passen.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2023  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 294  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 300



### Continuous Deployment

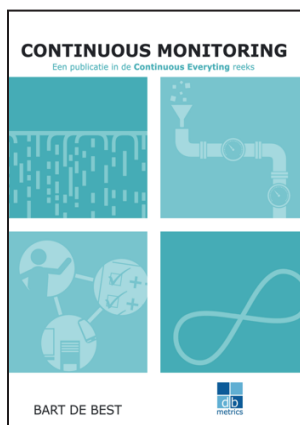
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous deployment is een holistische Lean production aanpak die beoogt om op een incrementele en iteratieve wijze continu software te deployen en te releasen waarbij time to market en hoogwaardige kwaliteit hoog in het vaandel staan.

Het woord 'holistisch' verwijst naar de PPT-begrippen: People (multiple expert), Process (kennis van bedrijfs- en beheerprocessen) en Technology (applicatie en infrastructuur programmeren). Door de incrementele en iteratieve deployments wordt fast feedback mogelijk omdat fouten eerder in productie van de CI/CD secure pipeline worden waargenomen. Hierdoor zijn herstelacties sneller en goedkoper hetgeen leidt tot een waste reductie.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit het behandelen van continuous deployment aan de hand van een definitie, business case, architectuur, ontwerp en best practices. Begrippen die hierbij worden besproken zijn het veranderparadigma, het toepassen van continuous deployment, een stappenplan voor het planmatig inregelen van continuous deployment en vele patterns om deployments te laten plaatsvinden. Op deze wijze bent u snel weer up-to-date op het gebied van de DevOps ontwikkelingen op het gebied van continuous deployment.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 511  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 733



### Continuous Monitoring

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous monitoring is een aanpak om grip te krijgen op zowel core value streams (business value streams) als enable value streams die deze core value streams ondersteunen. Continuous monitoring onderscheidt zich van de klassieke monitoring door de focus op de outcome verbetering en de holistisch scope waarmee value streams worden gemeten te weten de gehele CI/CD secure pipeline voor alle drie de perspectieven van PPT: People, Process en Technology.

De aanpak omvat People, Process en Technology, hetgeen het mogelijk maakt om de bottlenecks in uw value streams in kaart te brengen en te elimineren of te mitigeren.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van de monitorfuncties die zijn gedefinieerd in het continuous monitoring lagenmodel. Dit lagenmodel classificeert de op de markt beschikbare monitortools. Elk monitor archetype wordt in dit boek gedefinieerd qua definitie, doelstelling, meetattributen, requirements, voorbeelden en best practices. Tevens geeft dit boek aan hoe continuous monitoring in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Met deze integrale Agile benadering van monitoring heeft u een krachtig gereedschap in handen om de controls in te regelen voor de besturing van uw value streams.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 498  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 719



### Continuous Learning

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous learning is een aanpak om grip te krijgen op de competenties die nodig zijn om de strategie van uw organisatie te realiseren.

Continuous learning biedt Human Resource Management hiertoe een aanpak die stap voor stap de organisatiebehoefte competenties verkent en deze behoeften omzet in competentieprofielen. Een competentieprofiel is hierbij gedefinieerd als de set van kennis, kunde en gedrag op een bepaald Bloom level die een bepaald resultaat oplevert. Competentieprofielen worden vervolgens samengevoegd in rollen die op hun beurt functies vormen.

Op deze wijze wordt een Agile functiehuis verkregen. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van het continuous learning model dat u helpt om stap voor stap een value chain strategie naar een persoonlijke roadmaps voor medewerkers te vertalen. Tevens geeft dit boek aan hoe continuous learning in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Met deze Agile benadering van HRM heeft u een krachtig gereedschap in handen om de competenties op het gewenste niveau van uw organisatie te krijgen.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 528  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 740



### Continuous Assessment

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous assessment is een aanpak die beoogt om DevOps teams zich op een continue wijze zich te laten ontwikkelen qua kennis en kunde op het gebied van business, development, operations en security.

Dit boek geeft een hulpmiddel om de DevOps teams bewust te maken waar zij staan qua ontwikkeling en welke eerstvolgende stappen zij kunnen zetten om zich te ontwikkelen. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de business case voor continuous assessment, de architectuur van de twee assessment modellen en de assessment vragenlijsten.

Het DevOps Cube model is gebaseerd op het idee dat DevOps vanuit zes verschillende perspectieven van een kubus kunnen worden bekeken te weten: 'Flow', 'Feedback', 'continuous learning', 'Governance', 'Pipeline' en 'QA'. Het DevOps CE model is gebaseerd op de continuous everything perspectieven te weten: 'continuous integration', 'continuous deployment', 'continuous testing', 'continuous monitoring', 'continuous documentation' en 'continuous learning'. Dit boek is een uitstekende spiegel voor ieder DevOps team dat snel een compleet beeld wil vormen van op te pakken DevOps best practices.

Auteur : Bart de Best  
 Uitgever : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 474  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 696



### Continuous Auditing

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous auditing is een aanpak die beoogt om DevOps teams in staat te stellen kort cyclisch aan te tonen in control te zijn bij het in hoog tempo realiseren, in productie nemen en beheren van de nieuwe of aangepaste producten en services.

Hierdoor worden compliancy risico's voorkomen door al vanuit de requirements en het daarop gebaseerde design na te denken over welke risico's te mitigeren of te elimineren. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks.

De content bestaat uit de bespreking van de continuous auditing pyramid model die de zes stappen beschrijft om continuous auditing invulling te geven te weten: scope bepalen, doelen bepalen, risico's identificeren, controls realiseren, monitorvoorziening inrichten en effectiviteit controls aantonen. Het continuous auditing concept omvat hiermee de gehele lifecycle van de risicobeheersing. Hierdoor zijn de risico's continu in control. Met deze Agile benadering van auditing heeft u een krachtig gereedschap in handen om grip te krijgen op de compliancy van uw Agile systeemontwikkeling -en beheer.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 542  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 818



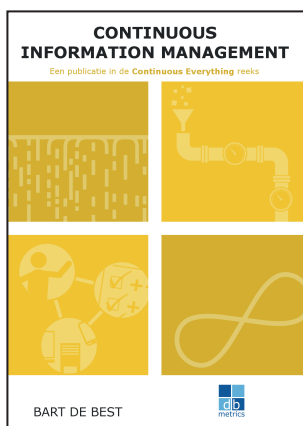
### Continuous Service Integration

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous service integration omvat alle aspecten van BizDevSecOps om een geïntegreerde service aan de business te leveren door de samenwerking van meer service providers als ware het een single service provider service. Deze publicatie is feitelijk de uitleg van de samenwerking van de 15 overige continuous everything value streams, zoals deze zijn gedefinieerd in de continuous everything reeks. Zie ook de BizDevSecOps.Co Lemniscaat op [www.bizdevsecops.co](http://www.bizdevsecops.co) over deze value streams en wat deze omvatten.

Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van 5 onderkende patterns van geïntegreerde services en hoe de risico's van deze 5 onderkende patterns beheerst kunnen worden door de inzet van de value streams, zoals gedefinieerd in de continuous everything reeks. Voor elke pattern is een hoofdstuk geschreven met de definitie, de risico's en de tegenmaatregelen. Hierbij is steeds de relatie met de 15 gerelateerde continuous everything value streams gelegd waarin de borging van de risico's is gedefinieerd.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2024  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 423  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 430



## Continuous Information Management

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Information Management is een Agile aanpak om invulling te geven aan de informatiebehoefte van de business. Het gebruik van informatie door business value streams neemt exponentieel toe. Dit stelt steeds hogere eisen aan de informatievoorziening. Deze eisen komen uit verschillende richtingen en moeten op verschillende lagen in de organisatie worden ingewilligd. Zo stelt de overheid eisen aan de privacy, archivering en gegevensverwerking. Maar ook de inzet van Artificial Intelligence (AI) vereist grote hoeveelheden hoogwaardige informatie om AI-modellen te trainen en om data te laten gebruiken door de AI-modellen in de productieomgeving. Ook de business value streams worden steeds meer informatiegestuurd en vereiste snelle verwer-

king van hoge volumes. De huidige beheermodellen voorzien niet in de best practices om de gehele lifecycle van informatieverwerking te ondersteunen. Dit boek is een publicatie in de continuous everything reeks. De content bestaat uit de bespreking van informatie services best practices op zowel strategisch niveau (drive), tactische niveau (plan), transitie niveau (change) als operatie niveau (run). Op deze wijze kunnen keuzen gemaakt worden voor het onderkennen en beheersen van informatie management risico's en de borging hiervan binnen de Continuous Everything value streams. Hierdoor wordt de kwaliteit en kwantiteit van informatie services meetbaar gemaakt en blijft de overhead beperkt. Dit boek is een onmisbaar instrument voor kwaliteitsmanagers, auditors, business managers, lijnmanagers en value stream managers.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2025  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 508  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 515



## Continuous Governance

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

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 is een publicatie in de continuous everything

reeks. In dit boek wordt uitgelegd op welke wijze de keuze voor kwaliteit concreet en kwantitatief gemaakt kan worden alsmede hoe de kwaliteit in de Continuous Everything value streams verankerd kan worden. De voorgestelde aanpak omvat zowel Quality Control (opzet en bestaan) als Quality Assurance (werking) voor CE value streams. Hierbij worden de eisen die aan de ICT-organisatie worden gesteld vertaald naar value stream requirements (opzet) en worden deze binnen CE value stream 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.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2025  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 447  
 ISBN (UK) : 978 9491 480 478



### Continuous Delivery

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Waar de andere CE-boeken zich vooral richten op de geautomatiseerde kant van DevOps, focust dit boek expliciet op de leverende kant: delivery. Dit is het onderdeel van Continuous Everything dat in de praktijk vaak nog onderbelicht blijft.

Op strategisch niveau gaat het om relationship management en portfolio management. Op tactisch niveau om service level management en supplier management. Op operationeel niveau betreft dit financial management, organisational change management en change management. Financial management is hierbij expliciet opgenomen vanwege het belang van realtime inzicht in de Total Cost of Ownership (TCO) vanuit FinOps.

Deze management practices fungeren als constraints (guardrails) voor de CX'en die samen de value stream Continuous Delivery vormen. Het doel van deze value stream is om de core value stream Continuous Deployment optimaal te faciliteren bij het naar productie brengen van nieuwe en gewijzigde digitale producten en services.

Daarmee maken deze practices inzichtelijk welke aanvullende competenties nodig zijn om delivery daadwerkelijk werkend te krijgen. Waar Continuous Deployment zich primair richt op de CI/CD secure pipeline, blijkt in de praktijk dat daaromheen aanvullende activiteiten nodig zijn om veranderingen succesvol te realiseren. Denk aan afstemming, governance, financiering en organisatorische verandering - aspecten die zich niet volledig laten automatiseren.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2026  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 900  
 ISBN (UK) : -



### Continuous Support

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Support is een uitgave binnen de Continuous Everything-reeks. Waar de andere CE-boeken zich vooral richten op de voortbrengende kant van DevOps, focust dit boek expliciet op de ondersteunende kant: support.

Continuous Support draait om operationele management practices, met de Servicedesk als centraal ankerpunt. De kern van Continuous Support wordt gevormd door de volgende management practices: Servicedesk, Service request management, Incident management, Problem management, Service configuration management, IT Asset management. Deze CX wordt ondersteund door Continuous Information Management en Continuous Monitoring.

Deze practices borgen de kwaliteitsafspraken voor digitale producten en services die door BizDevSecOps worden geleverd. Tegelijk maken ze inzichtelijk welke aanvullende competenties nodig zijn om SLA-doelstellingen structureel te behalen.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2026  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 917  
 ISBN (UK) : -



## Continuous Development

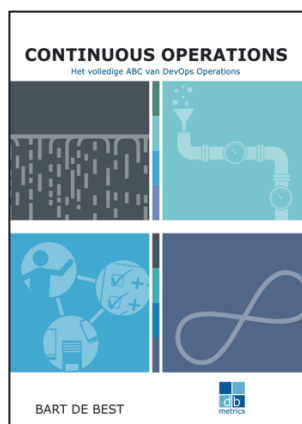
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Everything is de verzamelnaam van alle Continuous ontwikkelingen die er momenteel gaande zijn in de DevOps wereld. Door deze onder één noemer te laten vallen kan er structuur worden aangebracht aan de individuele ontwikkelingen en kunnen op basis van patterns best practices worden gedefinieerd.

Het begrip 'Continuous' omvat de termen: outcome driven development, incrementeel & iteratief werken, waste reductie door een Lean aanpak, holistisch werken door people, process, partner & technology in de scope mee te nemen en continue aandacht te geven aan een op te leveren product of service in de hele levenscyclus vanuit een end-to-end benadering.

Dit boek is een bundeling van vier Continuous Everything boeken te weten: Continuous Planning, Continuous Design, Continuous Testing en Continuous Integration. Voor elk Continuous Everything aspectgebied wordt aangegeven hoe deze in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Tevens worden per aspectgebied de best practices besproken. Met dit boek in de hand heeft u een krachtig gereedschap om u verder te bekwamen op het gebied van DevOps.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 641  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 764



## Continuous Operations

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Everything is de verzamelnaam van alle Continuous ontwikkelingen die er momenteel gaande zijn in de DevOps wereld. Door deze onder één noemer te laten vallen kan er structuur worden aangebracht aan de individuele ontwikkelingen en kunnen op basis van patterns best practices worden gedefinieerd.

Het begrip 'Continuous' omvat de termen: outcome driven development, incrementeel & iteratief werken, waste reductie door een Lean aanpak, holistisch werken door people, process, partner & technology in de scope mee te nemen en continue aandacht te geven aan een op te leveren product of service in de hele levenscyclus vanuit een end-to-end benadering.

Dit boek is een bundeling van vier Continuous Everything boeken te weten: Continuous Deployment, Continuous Monitoring, Continuous Learning en Continuous Assessment. Voor elk Continuous Everything aspectgebied wordt aangegeven hoe deze in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Tevens worden per aspectgebied de best practices besproken. Met dit boek in de hand heeft u een krachtig gereedschap om u verder te bekwamen op het gebied van DevOps.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 658  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 771



### Continuous Control

Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Everything is de verzamelnaam van alle Continuous ontwikkelingen die er momenteel gaande zijn in de DevOps wereld. Door deze onder één noemer te laten vallen kan er structuur worden aangebracht aan de individuele ontwikkelingen en kunnen op basis van patterns best practices worden gedefinieerd.

Het begrip 'Continuous' omvat de termen: outcome driven development, incrementeel & iteratief werken, waste reductie door een Lean aanpak, holistisch werken door people, process, partner & technology in de scope mee te nemen en continue aandacht geven aan een op te leveren product of service in de hele levenscyclus vanuit een end-to-end benadering.

Dit boek is een bundeling van drie Continuous Everything boeken te weten: Continuous Assessment, Continuous Security en Continuous Audit. Voor elk Continuous Everything aspectgebied wordt aangegeven hoe deze in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Tevens worden per aspectgebied de best practices besproken. Met dit boek in de hand heeft u een krachtig gereedschap om u verder te bekwamen op het gebied van DevOps.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 195  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 201



### Continuous Business

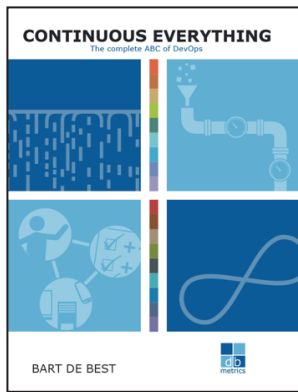
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Everything is de verzamelnaam van alle continuous ontwikkelingen die er momenteel gaande zijn in de DevOps wereld. Door deze onder één noemer te laten vallen kan er structuur worden aangebracht aan de individuele ontwikkelingen en kunnen op basis van patterns best practices worden gedefinieerd.

Het begrip 'Continuous' omvat de termen: outcome driven development, incrementeel & iteratief werken, waste reductie door een Lean aanpak, holistisch werken door people, process, partner & technology in de scope mee te nemen en continue aandacht geven aan een op te leveren product of service in de hele levenscyclus vanuit een end-to-end benadering.

Dit boek is een bundeling van vier Continuous Everything boeken te weten: Continuous Outcome, Continuous Architecture, Continuous Acceptance en Continuous AI. Voor elk Continuous Everything aspectgebied wordt aangegeven hoe deze in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Tevens worden per aspectgebied de best practices besproken. Met dit boek in de hand heeft u een krachtig gereedschap om u verder te bekwamen op het gebied van BizDevOps.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2024  
 ISBN (NL) : 978 94 91480 362  
 ISBN (UK) : 978 94 91480 379



## Continuous Everything

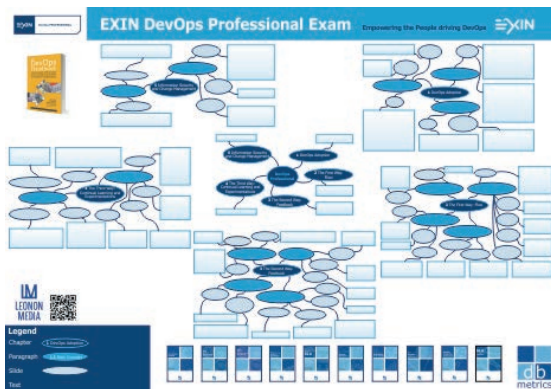
Een uitgave in de Continuous Everything reeks.

Continuous Everything is de verzamelnaam van alle Continuous ontwikkelingen die er momenteel gaande zijn in de DevOps wereld. Door deze onder één noemer te laten vallen kan er structuur worden aangebracht aan de individuele ontwikkelingen en kunnen op basis van patterns best practices worden gedefinieerd.

Het begrip 'Continuous' omvat de termen: outcome driven development, incrementeel & iteratief werken, waste reductie door een Lean aanpak, holistisch werken door people, process, partner & technology in de scope mee te nemen en continue aandacht te geven aan een op te leveren product of service in de hele levenscyclus vanuit een end-to-end benadering.

Dit boek is een bundeling van acht Continuous Everything boeken te weten: Continuous Planning, Continuous Design, Continuous Testing, Continuous Integration, Continuous Deployment, Continuous Monitoring, Continuous Learning en Continuous Assessment. Voor elk Continuous Everything aspectgebied wordt aangegeven hoe deze in te richten in uw organisatie op basis van het paradigma van de verandermanager en architectuurprincipes en -modellen. Tevens worden per aspectgebied de best practices besproken. Met dit boek in de hand heeft u een krachtig gereedschap om u verder te bekwamen op het gebied van DevOps.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2022  
 ISBN (NL) : 978 94 92618 597  
 ISBN (UK) : 978 94 92618 665



## DevOps Poster

*DevOps Professional Exam Poster*

This poster lists all the DevOps terms that a student must learn in order to pass the exam of DevOps Professional of Exin. This poster can be ordered at [info@leonon.nl](mailto:info@leonon.nl).

The subjects on the poster are based on the basic training material of Exin. Since there are many terms to be learned, this poster will help to learn them by reviewing them all at once daily.

Author : Bart de Best  
 Publisher : Leonon Media, 2018  
 Ordering : [info@leonon.nl](mailto:info@leonon.nl)

# CONTINUOUS SUPPORT

Een publicatie in de  
**Continuous Everything**  
reeks

Bart de Best

**Continuous Support is een uitgave binnen de Continuous Everything-reeks. Waar de andere CE-boeken zich vooral richten op de voortbrengende kant van DevOps, focust dit boek expliciet op de ondersteunende kant: support.**

Continuous Support draait om operationele management practices, met de Servicedesk als centraal ankerpunt. De kern van Continuous Support wordt gevormd door de volgende management practices: Servicedesk, Service request management, Incident management, Problem management, Service configuration management en IT Asset management. Continuous Support wordt ondersteund door Continuous Information Management en Continuous Monitoring.

Deze practices borgen de kwaliteitsafspraken voor digitale producten en services die door BizDevSecOps worden geleverd. Tevens maken ze inzichtelijk welke aanvullende competenties nodig zijn om SLA-doelstellingen structureel te behalen.



ISBN 978-9-492618-91-7



9 789492 618917 >