Algemeen

Begrip	Definitie
Beheer	Onderhoud en aanpassing van IT-voorzieningen, inclusief herstel en updates.
IT-Infrastructuur	Alle hardware, software en documentatie die nodig is voor het werk.
Beschikbaarheid	De mate waarin systemen bruikbaar zijn voor gebruikers.
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
Gebruikersondersteuning	Hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en storingen.
Hersteltijd	Tijd tussen ontstaan van een storing en volledig herstel.
Incident	Onvoorziene storing die de dienstverlening verstoort.
Klacht	Uitspraak van ontevredenheid over de dienstverlening.
Probleem	De oorzaak van één of meer incidenten.
Reactietijd	Tijd tussen melding en het geven van een oplossingsrichting.
Service Window	Periode waarin service beschikbaar is (openingstijden).
SLA	Service Level Agreement (dienstverleningsafspraken).
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag, exclusief erkende feestdagen.

Revision #1
Created 2026-03-05 09:06:38 UTC by Jacek Przedmojski
Updated 2026-03-05 09:07:23 UTC by Jacek Przedmojski