

Introductie

De syllabus

De syllabus beschrijft de kennis waarop de kandidaat getoetst wordt tijdens het DID® Foundation-examen. Daarnaast geeft het suggesties voor de voorbereiding en belicht het de voordelen van het afleggen van dit examen.

Over Digital Information Design (DID®)

Het framework Digital Information Design (DID®) biedt richting aan het domein van Business Informatie Management (BIM). BIM betreft het proactief sturen, beheren, onderhouden en ondersteunen van het gebruik van informatie en informatiesystemen. BIM vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie die voordelen haalt uit de informatiesystemen. De gebruikersorganisatie neemt het eigenaarschap van het informatiesysteem op zich en is verantwoordelijk voor de volledige informatievoorziening binnen de organisatie.

De syllabus voor het Foundation-examen is gebaseerd op het boek *'DID in uitvoering, handboek voor uitvoerende business informatie management professionals'*, dat in 2023 in het Nederlands is gepubliceerd (ISBN: 9789401810890) door Van Haren Publishing.

Het fundamentele doel van de syllabus is het bieden van een basis voor de accreditatie van mensen die werken met DID. Het beschrijft de leerdoelen met betrekking tot het gebruik van DID en omschrijft de vereisten waaraan een kandidaat moet voldoen. Dit toont aan dat zij de leerdoelen op elk kwalificatieniveau beheersen.

De doelgroep van deze syllabus is:

- Examencommissie
- Examenpanel
- Geaccrediteerde opleidingsorganisaties / geaccrediteerde onderwijsinstellingen
- Examenkandidaten

Deze syllabus vormt de basis voor de opbouw van de examens en biedt geaccrediteerde onderwijsinstellingen (Accredited Education Partners - AEP) een uitgebreidere toelichting op de inhoud van de toetsing. Details over de opzet en inhoud van het examen zijn vastgelegd in het DID® Foundation-document.

DID® Foundation-examen

Je moet eerst met succes het DID® Foundation-examen hebben afgerond om het DID® Foundation-certificaat te verkrijgen. In deze sectie wordt de examenprocedure uitgelegd.

Praktische informatie

Je moet een meerkeuze-examen succesvol afleggen waarin je kennis van DID wordt getoetst om een DID® Foundation-certificaat te verkrijgen.

Alle examenkandidaten krijgen toegang tot de online examenomgeving en moeten veertig (40) meerkeuzevragen beantwoorden binnen zestig (60) minuten.

Je moet 65% van de vragen correct beantwoorden (of ten minste zesentwintig (26) van de veertig (40) vragen) om te slagen. Elke vraag heeft precies vier antwoordmogelijkheden, waarvan er slechts één het beste antwoord is.

Je ontvangt de uitslag direct na het examen (digitaal). Toegang tot je certificaat wordt verstrekt zodra je bent geslaagd.

Registratie voor het examen kan worden gedaan door een deelnamecertificaat aan te schaffen op www.vhls.global.

Aantal vragen	40
Tijd (minuten) voor het examen	60 minuten
% Minimaal slaagpercentage	65%
Open / gesloten boek	Gesloten
Taal:	Nederlands
Examenformaat	In-persoon en online
Type vragen	Meerkeuze

Levels

De DID® Foundation-certificering toetst kandidaten op niveau 1 en 2 volgens de herziene taxonomie van Bloom.

Bloom Niveau 1: Kennis

Op dit niveau wordt van kandidaten verwacht dat zij specifieke informatie of feiten kunnen reproduceren. Ze moeten aantonen dat zij in staat zijn details, termen of concepten uit het studiemateriaal te onthouden en te herkennen.

Bloom Niveau 2: Begrip

Op dit niveau wordt verwacht dat kandidaten laten zien dat zij de verworven informatie begrijpen. Ze moeten in staat zijn deze te interpreteren, uit te leggen en samen te vatten. Kandidaten moeten verder gaan dan enkel memoriseren en aantonen dat zij de betekenis en implicaties van de geleerde informatie begrijpen.

Leerdoelen

In dit onderdeel lees je hoe het DID-examen is opgebouwd en op welke onderwerpen je als kandidaat getoetst wordt. Het is tevens een hulpmiddel om je voor te bereiden op de toets.

Na het succesvol behalen van de DID-certificering heeft een professional aangetoond dat: Hij/zij een goed begrip heeft van de DID-principes en het DID-model, zodat hij/zij deze kan toepassen bij het aansturen, verbeteren en beheren van de data en functionaliteit van informatiediensten binnen een organisatie. In het kader hiervan moet hij/zij de competenties aantonen die vereist zijn voor de Foundation-kwalificatie en daarnaast in staat zijn om:

- De concepten van Business Informatie Management te definiëren (business informatie management, informatiedienst, informatiesysteem, informatievoorziening, informatietechnologie).
- Business Informatie Management uit te leggen in termen van rol, taken en activiteiten en de positie ten opzichte van IT, IT-servicemanagement en de business.
- Uit te leggen wat de mogelijke impact is van actuele ontwikkelingen zoals Scrum en agile-methodologieën, cloud computing en Software as a Service (SaaS), consumerization (Bring Your Own Device, Choose Your Own Device, Bring Your Own App, tijd- en plaatsonafhankelijk werken) en componentisatie op de structuur van business informatie management en de toepassing van DID.
- Het DID-model te beschrijven in termen van de structuur en de drie componenten: Drijfveren, Domeinen en Perspectieven.
- Uitgebreid in te gaan op de drijfveren Behoefte, Waarde, Missie en Vermogen, en de perspectieven Business, Data, Service en Technologie.
- De typen data te definiëren: masterdata, transactiegegevens, referentiegegevens, controlegegevens en metadata.
- De rol van Business Informatie Management, vertegenwoordigers van bedrijfsprocessen, externe stakeholders en IT uit te leggen in de context van datakwaliteit.
- Het belang uit te leggen van de domeinen Governance, Strategie, Verbetering en Uitvoering.
- De onderwerpen uit te leggen binnen de perspectieven van de domeinen Governance, Strategie, Verbetering en Uitvoering.
- De activiteiten en resultaten te benoemen binnen de perspectieven van de domeinen Governance en Strategie.
- De activiteiten uit te leggen binnen de perspectieven van de domeinen Verbetering en Uitvoering.
- De resultaten te benoemen binnen de perspectieven van de domeinen Verbetering en Uitvoering.
- De concepten te beschrijven van business requirements, functionele eisen, niet-functionele eisen, data-eisen, diensteneisen, acceptatiecriteria (beheereisen) en beperkingen.
- De niveaus en hoofdactiviteiten van de aansturing van de informatievoorziening te benoemen.

Structuur van het examen

De exameneisen beschrijven de onderwerpen binnen de leerstof van het DID® Foundation-examen en hun relatieve belang. Tijdens het examen kunnen er vragen worden gesteld over de volgende onderwerpen. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwerpen die in het certificeringsexamen worden getoetst.

#Vragen	Niveau(s) van cognitie			Categorie
	1	2	3	
4 (10%)	✓	✓		Inleiding Beheer van bedrijfsinformatie <ul style="list-style-type: none"> • Inleiding tot bedrijfsinformatiebeheer • Concepten voor het sturen van de informatievoorziening • Invloed van ontwikkelingen op Business Informatiemanagement
8 (20%)	✓	✓		Inleiding tot DID® <ul style="list-style-type: none"> • Aanleiding en achtergrond van het DID® raamwerk • Het DID® raamwerk: structuur en samenhang • Concepten van de drijfveren Behoeft, Waarde, Missie en Vermogen • Concepten van de perspectieven Business, Data, Service en technologie • Gegevensbeheer: soorten gegevens • Gegevensbeheer: taken in het kader van gegevenskwaliteit
6 (15%)	✓	✓		Domeinbeheer <ul style="list-style-type: none"> • Doel van het domein • Onderwerpen binnen de perspectieven van het domein • Activiteiten en resultaten binnen de perspectieven van het domein
6 (15%)	✓	✓		Domein strategie <ul style="list-style-type: none"> • Doel van het domein • Onderwerpen binnen de perspectieven van het domein • Activiteiten en resultaten binnen de perspectieven van het domein
8 (20%)	✓	✓		Domein verbetering <ul style="list-style-type: none"> • Doel van het domein • Onderwerpen binnen de perspectieven van het domein • Activiteiten en resultaten binnen de perspectieven van het domein

8 (20%)	✓	✓		<p>Domain Werking</p> <ul style="list-style-type: none">• Doel van het domein• Onderwerpen binnen de perspectieven van het domein• Activiteiten en resultaten binnen de perspectieven van het domein
------------	---	---	--	--

Gedetailleerde leerdoelen

Hier vind je de gedetailleerde leerdoelen per module.

- **Niveau 1 – Kennis:** Op dit niveau moeten kandidaten specifieke informatie of feiten kunnen reproduceren. Ze moeten aantonen dat ze in staat zijn details, termen of concepten uit hun studiemateriaal te onthouden en te herkennen.
- **Niveau 2 – Begrip:** Op dit niveau wordt van kandidaten verwacht dat zij laten zien dat zij de verworven informatie begrijpen. Ze moeten in staat zijn om deze te interpreteren, uit te leggen en samen te vatten. Kandidaten moeten verder gaan dan enkel memoriseren en aantonen dat zij de betekenis en implicaties van de geleerde informatie begrijpen.
- **Niveau 3 – Toepassing:** De focus op dit niveau ligt op het vermogen van kandidaten om hun verworven kennis in praktijksituaties toe te passen. Ze moeten in staat zijn om het geleerde te gebruiken om problemen op te lossen, principes toe te passen of strategieën te implementeren in realistische scenario's.
- **Niveau 4 – Analyse:** Analyse houdt in dat kandidaten complexe concepten kunnen opdelen in kleinere onderdelen en de onderlinge relaties kunnen begrijpen. Kandidaten moeten aantonen dat zij informatie kunnen analyseren, componenten kunnen identificeren en de onderliggende verbanden daartussen kunnen doorgronden.
- **Niveau 5 – Synthese:** Op dit niveau wordt van kandidaten verwacht dat zij in staat zijn iets nieuws te creëren door verschillende ideeën, concepten of elementen te combineren. Kandidaten moeten aantonen dat zij hypotheses kunnen formuleren, experimenten kunnen ontwerpen of originele oplossingen voor problemen kunnen ontwikkelen. Synthese vereist creativiteit en het vermogen om diverse elementen tot een nieuw geheel samen te brengen.
- **Niveau 6 – Evaluatie:** Op dit niveau moeten kandidaten beoordelingen of oordelen kunnen vellen op basis van criteria en bewijsmateriaal. Ze moeten informatie kritisch kunnen analyseren, verschillende perspectieven vergelijken en weloverwogen beslissingen nemen. Kandidaten moeten kunnen aantonen dat zij in staat zijn de kwaliteit, geldigheid en betrouwbaarheid van informatie, argumenten of oplossingen te evalueren.

Belangrijke termen en concepten

De DID® Foundation-certificering maakt gebruik van verschillende belangrijke termen, concepten en definities, zoals weergegeven in de onderstaande lijst. Je kunt deze definities gebruiken ter ondersteuning en verduidelijking van onderwerpen die relevant zijn voor het examen.

Let op! Als je alleen deze termen leert, ben je vaak niet voldoende voorbereid om het examen met succes af te leggen.

Key term	Explanation
Acceptatietest	Een test, waarmee BIM controleert of datgene wat de IT-leverancier heeft opgeleverd aan geautomatiseerde informatievoorziening in overeenstemming is met datgene wat afgesproken is.
Applicatie	Het geautomatiseerde deel van een informatiesysteem dat bestaat uit programmatuur, gegevens en gegevensstructuren en de relevante documentatie.
Applicatiearchitectuur	Een beschrijving van de individuele applicaties, de relatie tussen de applicaties en de relatie met de bedrijfsprocessen.
Applicatiemanagement	Dienstverlening die gericht is op beheer, onderhoud en vernieuwing van applicaties. [Bron Van der Pols, 2020]
Bedrijfsgegevens	Gegevens die belangrijk zijn bij het uitvoeren van een bedrijfsproces.
Bedrijfsproces	Een gestructureerde set van activiteiten dat ontworpen is om een bepaald bedrijfsdoel te bereiken.
Beheerdomein	Specifiek aandachtsgebied binnen het totale veld van het beheer van informatiesystemen. Bekende beheerdomeinen zijn applicatiemanagement en IT-infrastructuurmanagement, samen ook wel IT-servicemanagement genoemd, en business-informatiemanagement. De eerstgenoemde domeinen verlenen (op meer of minder geformaliseerde wijze) diensten aan de business en/of aan business-informatiemanagement.
Behoeft (drijfveer)	De middelen die een organisatie nodig heeft om haar missie te kunnen vervullen. In het kader van BIM zijn dat de behoeften aan informatievoorziening.
Business (perspectief)	Het perspectief dat zich richt op de informatievoorziening vanuit het oogpunt van de bedrijfsprocessen en de bedrijfsonderdelen.
Businessarchitectuur	Een beschrijving van de structuur en de samenhang van producten of diensten van het bedrijf, de processen waarmee die producten of diensten worden gemaakt dan wel geleverd en de organisatieonderdelen die deze processen uitvoeren. Dit wordt ook bedrijfsarchitectuur genoemd.
Businesscase	Rechtvaardiging voor een aanzienlijke uitgave. De businesscase bevat informatie over kosten, voordelen, mogelijkheden, (mogelijke) problemen en risico's en geeft inzicht in de waarde van een gewenste wijziging van de informatiesystemen of -services.
Business glossary	Een overzicht van de definities van de voor de organisatie meest belangrijke termen. In dit overzicht zijn ook de data-eigenaren vastgelegd.
Businessinformatiemanagement (BIM)	Alle taken en activiteiten, gericht op het besturen, definiëren, verbeteren en ondersteunen van de informatievoorziening, die nodig zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> ▪ het uitvoeren van de bedrijfsprocessen; ▪ het leiden van een organisatie; ▪ het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen.
Business-IT-alignment	De aansluiting tussen bedrijfsproces en IT gebaseerd op de mate waarin de informatievoorziening de bedrijfsstrategie en bedrijfsprocessen ondersteunt.
Businessmanagement	De activiteiten die verbonden zijn aan het managen van een bedrijf, zoals besturen, leiden, monitoren, organiseren en plannen.
Businessunit	Een resultaatverantwoordelijke en onafhankelijke organisatorische eenheid.
Call	Een vraag, opmerking, wens of verzoek van een gebruiker met betrekking tot de informatievoorziening.
Data	Data zijn gegevens zoals symbolen, tekens, getallen, woorden, etc. Er is sprake van data of gegevens als er iets waargenomen kan worden, los van het feit of er betekenis gegeven kan worden aan deze gegevens. Dit in tegenstelling tot informatie. Onder informatie verstaan we data die in een bepaalde context gezet kunnen worden. Er is pas sprake van informatie als de gegevens geïnterpreteerd kunnen worden. Met andere woorden: dat er een bepaalde betekenis gegeven kan worden aan de data.

Data (perspectief)	Het perspectief dat zich richt op alle gegevens en informatie die nodig zijn in een organisatie om haar doelen te bereiken.
Data-architectuur	Een beschrijving van de structuur van de logische en fysieke data binnen de organisatie en de hierbij behorende databronnen. Het is samen met de applicatiearchitectuur een onderdeel van de informatiearchitectuur.
Database	Een georganiseerde verzameling van data op een digitale gegevensdrager.
Databasebeheer	De activiteiten binnen applicatiemanagement en IT-infrastructuurmanagement in het kader van het beheren en onderhouden van een database.
Data dictionary	Een overzicht van definities van alle data-elementen in een organisatie. Vaak zijn hierin ook diverse technische details, zoals het formaat van de data, vastgelegd.
Datamodel	In een datamodel zijn de data-elementen van een organisatie en de structuur van de data vastgelegd. Op conceptueel niveau (conceptueel datamodel) beschrijft het vaak alleen de belangrijke gegevens van de organisatie of een informatiedomein. In logische datamodellen, die over de gehele organisatie kunnen gaan maar ook over een specifiek informatiesysteem, zijn ook onderliggende entiteiten en attributen vastgelegd. Als het een logisch datamodel voor een informatiesysteem betreft, is vaak ook vastgelegd hoe de data zijn opgeslagen in de informatiesystemen.
DID-model	Een model waarin de aandachtspunten en activiteiten binnen BIM gestructureerd zijn.
DID-modelcomponenten	De twaalf componenten die in combinatie met elkaar de structuur van DID beschrijven.
Domeinen	Gebieden met aan elkaar verwante activiteiten (Governance, Strategie, Verbetering, Operatie).
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een dossier waarin de organisatie en de communicatie tussen leverancier en BIM wordt beschreven.
Drijfveren	De factoren die een belangrijke invloed hebben op business-informatiemanagement (Behoefte, Waarde, Missie, Vermogen).
Functioneel beheer	De activiteiten op operationeel niveau in het kader van het beheren van de informatievoorziening oftewel het operationele deel van BIM.
Functionele eisen of requirements	De beschrijving van het gewenste gedrag (functie) van de informatiesystemen, in aanvulling op de beschrijving van de criteria die gebruikt kunnen worden om het operationele gedrag te beoordelen (niet-functionele eisen).
Gebruikersorganisatie	De organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen die door de informatievoorziening worden ondersteund. Een veel gebruikt synoniem voor gebruikersorganisatie is business. Daar waar in het boek wordt gesproken over 'de organisatie' wordt doorgaans ook de gebruikersorganisatie bedoeld.
Gegevensdrager	Een medium waarop gegevens kunnen worden vastgelegd (database, spreadsheet, formulier, etc.).
Governance	De activiteiten die worden uitgeoefend voor het besturen en op afstand monitoren van de opzet, de implementatie en het management van de informatievoorziening.
Implementatieplan	Een document dat alle activiteiten beschrijft die moeten worden uitgevoerd voordat een gewijzigde applicatie of een aangepaste werkwijze succesvol in gebruik kan worden genomen in een organisatie.
Informatie	Data met een betekenis en een doel oftewel data die in een bepaalde context gezet kunnen worden.
Informatiearchitectuur	Een beschrijving van hoe op het hoogste niveau de functionele samenhang is tussen informatiesystemen, hoe deze nader wordt onderverdeeld in onderliggende informatiedomeinen en wat de relaties en koppelvlakken zijn tussen deze onderdelen. Hierbij zijn de kenmerken voor de onderdelen, zoals investeringswaarde, status, belang, kwaliteit, sterkten en zwakten van belang. De informatie(systeem)architectuur omvat de data-architectuur en de applicatiearchitectuur.
Informatiebeleid	Het beleid dat een organisatie voert ten aanzien van de informatievoorziening. Veelal ingevuld door beschrijvingen van ontwikkelingen, achterliggende organisatiebeleidsvisies, schetsen van de op middellange en lange termijn gewenste informatievoorziening, en de wijze, waarop de sturing en realisatie ervan plaatsvindt.
Informatiedomein	Een specifiek onderdeel binnen een gebruikersorganisatie met een eigen bedrijfsproces, procesinrichting, proceskenmerken en eigen specifiek benodigde kennis. Bijvoorbeeld financiën, inkoop, research and development en human resource management.

Informatieketenpartner	Een partij of organisatie waarmee een gebruikersorganisatie samenwerkt in een keten en waarmee informatie-uitwisseling plaatsvindt (bijvoorbeeld strafrechtketen, vreemdelingenketen).
Informatiemanagement	Het richting geven aan en bewaken van de inhoud en vorm van de informatievoorziening op hoofdlijnen (vaak voor de middellange en lange termijn), alsmede het bepalen van de meest geëigende organisatie om deze inhoud en vorm te geven. [Bron: Van der Pols, 2020]
Informatieplan	Het geheel aan plannen van een organisatie waarin wordt geschetst hoe de informatievoorziening er op middellange termijn (meestal drie tot vijf jaar) uit gaat zien en de weg waarlangs dat wordt gerealiseerd.
Informatiejaarplan	Een plan dat ontwikkelingen in de huidige en toekomstige informatievoorziening adresseert. Het omvat een overzicht van de belangrijkste activiteiten in het komende jaar in termen van releases, verwachte wijzigingen, planning en capaciteit, prioriteiten, benodigde ondersteuning door leveranciers, afgesproken IT-diensten voor de komende periode, kostenbegrotingen en budgetten.
Informatieservice, informatiedienst	Een dienst die ertoe bijdraagt dat een organisatie beschikt over de voor haar activiteiten gewenste of noodzakelijke informatie. Alle informatieservices in een organisatie vormen tezamen de informatievoorziening van de organisatie.
Informatiesysteem	De mensen, procedures, gegevens, (digitale en analoge) gegevensdragers, software en hardware die informatie produceren om de doelen van een (deel van een) organisatie te realiseren. Een informatiesysteem: <ul style="list-style-type: none"> ▪ kan geautomatiseerd of niet-geautomatiseerd zijn of een combinatie van beide; ▪ ondersteunt vaak één bedrijfsproces of een deel ervan; ▪ maakt deel uit van de informatievoorziening van een of meer organisaties.
Informatievoorziening	Het geheel van mensen, procedures, gegevens, (digitale en analoge) gegevensdragers, software en hardware (kortweg de informatiesystemen), gericht op het invulling geven aan de informatiebehoefte van een organisatie.
Inzet	De toekenning van mensen en/of middelen voor bepaalde doeleinden (inzet).
IT	Informatietechnologie. In dit boek wordt IT als zelfstandig woord ook vaak gebruikt als aanduiding van de interne en externe IT-dienstverleners ('BIM en IT verzorgen gezamenlijk de informatievoorziening van een organisatie').
IT-infrastructuur	Alle hardware, software, netwerken, faciliteiten etc. die nodig zijn om applicaties en IT-services te kunnen ontwikkelen, testen, uitrollen, monitoren, beheren en ondersteunen.
IT-infrastructuurmanagement	De dienstverlening gericht op het beheer, onderhoud en de vernieuwing van de (technische) infrastructuur van de informatievoorziening. [Bron Van der Pols, 2020] Het gaat om taken zoals: <ul style="list-style-type: none"> ▪ installeren, onderhouden en vernieuwen van de IT-infrastructuur: hardware, netwerk, randapparatuur, etc.; ▪ installeren en draaien (de operatie) van de software, installeren van databases en databestanden en zorgen dat deze in goede staat blijven (bijvoorbeeld door het maken van back-ups); ▪ opstellen van beleid en strategie voor de IT-infrastructuur.
IT-leverancier	Een partij die diensten, projecten of producten levert die noodzakelijk zijn voor de realisatie, exploitatie, beheer, onderhoud of vernieuwing van de geautomatiseerde informatievoorziening. Een IT-leverancier binnen DID kan een externe partij zijn of een interne partij, zoals de interne automatiseringsafdeling van de organisatie.
IT-management of IT-beheer	De activiteiten die verbonden zijn aan het beheren van IT-middelen als applicaties, hardware, gegevensdragers, etc.
IT-service	Een dienst die via informatietechnologie een uitkomst biedt aan zijn gebruikers [Bron: NEN-ISO/IEC 23544].
IT-servicemanagement	Zie Servicemanagement. Bij IT-servicemanagement gaat het bijvoorbeeld om het management van services als applicatieontwikkeling, applicatiemanagement, IT-infrastructuurmanagement en databasebeheer en het leveren van SaaS of apps.
Klant	Een individu of organisatie die producten (goederen) of diensten van een andere organisatie ontvangt.

	Noot: BIM is de klant van IT-leveranciers, namens de business. De business heeft ook klanten, bijvoorbeeld burgers, consumenten, of andere organisaties.
Kwaliteitsplan	Een plan met kwaliteitseisen aan en verbeterpunten voor de kwaliteit van de informatiesystemen.
Leveranciersbeleid	Beleid dat identificeert welke leveranciers het meest geschikt zijn voor de organisatie en welke soorten relaties worden gezocht.
Masterdata	Gegevens die door de gehele organisatie worden gebruikt en die relaties hebben met veel andere gegevens in de organisatie.
Masterdatamanagement	De processen bestuur, beleid, standaarden en hulpmiddelen die op consistente wijze de kritieke data van een organisatie definiëren en beheren.
Metadata (metagegevens)	Gegevens over gegevens.
Missie (drijfveer)	Een beknopte beschrijving van de hogere doelstellingen van een organisatie op basis waarvan KPI's en CSF's kunnen worden bepaald. In een missie staat kernachtig wat een organisatie doet en voor wie, en vanuit welke normen en waarden het handelt.
Niet-functionele eisen of requirements	De beschrijving van het gewenste operationele gedrag van de informatievoorziening, in aanvulling op de beschrijving van het gewenste gedrag (functie) van de informatievoorziening (functionele eisen). Voorbeelden zijn prestaties, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.
Ontwerp	De abstracte beschrijving van een informatiesysteem dat gebruikt wordt voor ontwikkeling en onderhoud van de 'fysieke' artefacten.
Ontwikkelarchitectuur	De structuur en context van de (geautomatiseerde) informatiesystemen.
Organisatiestrategie	Strategie van de business-organisatie (gebruikersorganisatie).
Operatie	Ondersteuning voor diegenen die informatiesystemen gebruiken bij het uitvoeren van hun activiteiten binnen de bedrijfsprocessen, het operationele beheer van de IT-leverancier en leveren en bewaken van operationele diensten.
Perspectieven	Belangrijke aspecten die worden beschouwd bij Governance, Strategie, Verbetering en Operatie.
Plannings- en inzetoverzicht	Een document dat inzicht geeft in geplande activiteiten, ingeplande en beschikbare capaciteit en beschikbare expertise (planningsoverzicht) en inzicht in de toegekende inzet van personele middelen op opdrachten en activiteiten (inzetoverzicht).
Referentiedata	Voorgedefinieerde of toegestane waarden (uit een tabel) voor bepaalde gegevenselementen. Bijvoorbeeld productsoortcodes of landcodes.
Service (dienst)	Een middel om waarde voor de klant te leveren door de resultaten te faciliteren die de klant wil bereiken. Opmerking: een service is over het algemeen immaterieel.[Bron: NEN-ISO/IEC 20000-10]. In het kader van dit boek onderscheiden we: <ul style="list-style-type: none"> ▪ informatieservices; ▪ IT-services.
Service (perspectief)	Het perspectief dat is gericht op de diensten die nodig zijn om de nodige informatie te verzamelen voor het runnen van de organisatie en het bereiken van de doelstellingen van de organisatie.
Servicemanagement	Reeks capaciteiten en processen om de activiteiten en middelen van de organisatie te sturen en te beheersen voor het plannen, ontwerpen, overzetten, leveren en verbeteren van diensten om waarde te leveren. [Bron: NEN-ISO/IEC 20000-1].
Stakeholder	Elke persoon of groep die het bereiken van organisatiedoelen kan beïnvloeden of daardoor wordt beïnvloed. Voorbeelden zijn: werknemers, investeerders, de overheid en klanten.
Strategie	Een plan waarmee (in Governance gedefinieerde) doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Een strategie is meestal bedoeld voor de lange termijn.
Stuurgegevens (control data)	Stuurparameters en generieke waarden zoals BTW-percentages of tariefstafels.
Technisch beheer	Het operationele deel van IT-infrastructuurmanagement.
Technologiearchitectuur	Een beschrijving van de logische software en hardware die nodig is ter ondersteuning van de informatievoorziening. Deze omvat de IT-infrastructuur, middleware, netwerken, communicatie, verwerking, standaarden, programmeertalen, etc.
Technologie (perspectief)	Het perspectief dat zich richt op de technologie die nodig is om de informatie te kunnen vergaren die nodig is voor het leiden van een organisatie en het behalen van de organisatiedoelen.

Uitrol/ transitie	Overdracht van nieuwe of gewijzigde delen van een informatiesysteem naar productie en/of gebruik.
Verbetering	Analyse, specificatie, realisatie, testen en uitrol van nieuwe of veranderde informatievoorziening.
Vermogen (perspectief)	De vaardigheid en middelen van een organisatie om activiteiten te kunnen uitvoeren.
Waarde (drijfveer)	De waarde die een organisatie ontleent aan de informatievoorziening.

Key term	Explanation
Capability (Driver)	Zie Vermogen
Driver	Zie Drijfveren
Mission (Driver)	Zie Missie
Need (Driver)	Zie Behoeftte
Value (Driver)	Zie Waarde