



Belastingdienst

## Set van ICT Begrippen voor: IUC 16-030 Linux operating system voor system z mainframe

Behorende bij : Beschrijvend document Europese aanbesteding Linux operating system voor  
system z mainframe

Versie : 1.0  
Kenmerk : IUC 16-030  
Datum : 22-12-2016

Template versie: 3.6

Nr.	Omschrijving
1.1	<b>Aanbestedingsstukken:</b> alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
1.2	<b>Aanbestedingswet:</b> wet van 1 juli 2016 , houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
1.3	<b>Aankondiging:</b> een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> , waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een inschrijving in te dienen.
1.4	<b>Audit:</b> Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde LOS.  Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de geleverde Prestatie op basis van deze Overeenkomst, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie wordt aangeboden door een onafhankelijk deskundige te laten uitvoeren. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
1.5	<b>B/CA:</b> Belastingdienst /Centrale Administratie, is verantwoordelijk voor de generieke processen van de Belastingdienst, de productiebesturing en het gebruikersbeheer.
1.6	<b>B/CAO:</b> Belastingdienst / Centrum voor Applicatieontwikkeling en –onderhoud is verantwoordelijk voor met name onderhoud en vernieuwing van de systemen van de Belastingdienst”.
1.7	<b>B/CFD:</b> Belastingdienst /Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de facilitaire services voor de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties en is tevens een Inkoopuitvoeringscentrum (IUC).
1.8	<b>B/CIE:</b> Belastingdienst / Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie is verantwoordelijk voor het Technisch beheer en het exploiteren (hosten) van de systemen van de Belastingdienst.
1.9	<b>Belastingdienst /Informatie management,</b> is verantwoordelijk voor de sturing van de informatievoorziening en voor de verbindende processen.
1.10	<b>Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd):</b> het document met kenmerk IUC 16-018 inclusief Bijlagen, op basis waarvan de Inschrijver een offerte heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding.
1.11	<b>Beveiliging:</b> de mate waarin het informatiesysteem (LOS) in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.12	<b>Bevinding:</b> een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen Resultaat van de LOS.
1.13	<b>BIR-TNK:</b> Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst, Tactisch Normenkader.
1.14	<b>Bijlagen:</b> genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.
1.15	<b>Call:</b> een melding van de van de Opdrachtgever aan de Helpdesk van Opdrachtnemer waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident; een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning, Bevindingen uit een Test en verzoek om ondersteuning bij damage. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
1.16	<b>Checklist Gunningseisen:</b> overzicht van alle gunningseisen
1.17	<b>Continuïteit:</b> de zekerheid dat de gegevensverwerking waarbij LOS wordt ingezet ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat.
1.18	<b>Digipoort:</b> het elektronisch bestuurlijk berichtenverkeer tussen belanghebbenden en een specifiek overheidsorgaan , het elektronische postkantoor.

Nr.	Omschrijving
1.19	<b>Distributiemechanisme LOS:</b> Realiseert het centraal beheren van Releases van het LOS, onder de volgende condities: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorziet in een repository, te plaatsen binnen het Datacenter van de Belastingdienst;</li> <li>- Maakt mogelijk dat alle Releases tegelijk kunnen worden gedownload in de repository;</li> <li>- Uitrol van het LOS vanuit de repository naar een of meerdere Linux instances;</li> <li>- Maakt het beheerd distribueren van LOS, op een simpele geautomatiseerde wijze, vanuit deze repository mogelijk;</li> <li>- Voorziet in rapportage voorzieningen over deze distributies vanuit de centrale repository;</li> <li>- Voorziet in voorzieningen t.b.v. centraal en geautomatiseerde onderhouden van Linux security policies.</li> </ul>
1.20	<b>Documentatie:</b> de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de (verwerving) van de LOS, als omschreven in deze Overeenkomst en Bijlagen, de Nadere Overeenkomst of Inkoopopdracht en/of contractvoorstel en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.21	<b>End of Support (EOS):</b> de LOS wordt niet meer door de producent ondersteund.
1.22	<b>Fatale termijn:</b> een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
1.23	<b>Fix:</b> Reparatie of oplossing. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd.
1.24	<b>Gegevens:</b> feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.25	<b>Helpdesk Opdrachtnemer:</b> het loket bij Opdrachtnemer waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende de Service Window.
1.26	<b>Hot-fix:</b> Reparatie of oplossing. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident/Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld een Datalek en/of KPI.
1.27	<b>ICT–infrastructuur:</b> de automatiseringsomgeving, met inbegrip van de (OTA –omgevingen) bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de LOS, conform de Specificaties dient te functioneren.
1.28	<b>Impact:</b> de mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. De invloed is een vermindering van de beschikbaarheid in aantallen gebruikers, ICT-services of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De Impact wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
1.29	<b>Incident:</b> elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de LOS en/of Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening veroorzaakt. Het betreft ook een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. de functionele specificaties (het Ontwerp).
1.30	<b>Informatiebeveiliging:</b> het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van het LOS in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.31	<b>Inschrijver:</b> Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van het Beschrijvend Document en de Nota(s) van Inlichtingen een Inschrijving heeft ingediend en waarmee al dan niet een Overeenkomst wordt gesloten.
1.32	<b>Installed Base:</b> het LOS dat conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in Onderhoud en Support is gegeven.
1.33	<b>Kalenderdag:</b> Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.34	<b>Klokuren:</b> Het uur is een eenheid van tijd.
1.35	<b>Known Error:</b> een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.

Nr.	Omschrijving
1.36	<p><b>KPI:</b> Kritieke Performance Indicatoren. Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van het LOS.</p> <p>Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade.</p>
1.37	<p><b>Kwaliteit:</b> de mate waarin het LOS in de vorm van Onderhoud en Support voldoet aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens Specificaties in het PVE en/of Nadere Overeenkomst en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten en eveneens ziet op het geheel van eigenschappen en kenmerken van de dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.</p>
1.38	<p><b>Logische Opvolger:</b> Een logische opvolger van een IBM z-series hardware z13 is een door de Fabrikant aanwezen substituuat van een niet meer te leveren versie van een IBM z-series hardware z13. Het kan dit niet meer te leveren versie van het IBM z-series hardware z13 vervangen waarbij de relevante functionele- en technische specificaties van dat IBM z-series hardware z13 zonder problemen door de logische opvolger kunnen worden vervuld.</p>
1.39	<p><b>LOS (Linux operating system voor system z mainframe) :</b> door Opdrachtnemer te leveren en geleverd informatiesysteemmonafhankelijke besturingssysteem, waaronder machine code, firmware, operating system, micro codes of embedded programmatuur met inbegrip van Releases, Distributiemechanisme en bijbehorende Documentatie en Materialen, welke op het mainframe van de Opdrachtgever zal worden gebruikt, met inbegrip van Support en Onderhoud waarbij het eveneens mogelijk is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij meer afname van het Support en Onderhoud deze via een Offerte aanvraag af te nemen en vast te leggen in een Nadere Overeenkomst.</p> <p>Bij aangaan van de Overeenkomst wordt meteen Onderhoud en Support voor 8 IFL's voor de periode van 1 jaar afgenomen. Hierbij is Support on site (op afroep) mogelijk tegen een vastgesteld Tarief.</p>
1.40	<p><b>Meetperiode- en rapportageperiode:</b> periode opgenomen in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst).</p>
1.41	<p><b>Nadere Overeenkomst(en):</b> een afzonderlijk Overeenkomst, die in aanvulling op of afwijking van de bepalingen van de Overeenkomst - tussen de Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds - wordt gesloten met betrekking tot een toename van gebruik Onderhoud en Support.</p>
1.42	<p><b>Nota('s) van Inlichtingen:</b> Nadere Inlichtingen op het Beschrijvend Document en Bijlagen, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.</p>
1.43	<p><b>Offerte:</b> de door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle bijlagen, met als doel het sluiten van een Nadere Overeenkomst.</p>
1.44	<p><b>Onderhoud en Support:</b> alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van LOS conform het gestelde neergelegd in het PVE en deze Overeenkomst.</p> <p>Dit alles met inbegrip van de eventuele uitbreidingen via een Offerte-aanvraag, gericht op het LOS in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support, die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en ononderbroken werking van het LOS.</p> <p>Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan adaptief, additief, correctief, preventief en perfectief Onderhoud en nader toegelicht in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst). Support on site (op afroep) mogelijk tegen een marktconform vastgesteld Tarief.</p>
1.45	<p><b>Opdrachtgever:</b> Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.</p>
1.46	<p><b>Opdrachtnemer:</b> de Partij en/of Opdrachtnemer met wie deze Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) wordt aangegaan.</p>
1.47	<p><b>Openstellingstijd:</b> de openstellingstijden conform de SLA (Bijlage -5A van de Overeenkomst).</p>
1.48	<p><b>Oplossing gereed:</b> Het Incident is opgelost als er een door de Opdrachtgever geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een Vraag is opgelost als er een voor de Opdrachtgever acceptabel antwoord is.</p>

Nr.	Omschrijving
1.49	<b>Oplostijd:</b> de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
1.50	<b>Overeenkomst:</b> deze Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Nadere Overeenkomst(en) , die als addendum bij deze Overeenkomst zijn ingevoegd en derhalve vanaf dat moment onderdeel uitmaken van het Onderhoud en Support.  In deze Overeenkomst zijn de bepalingen voor Onderhoud en Support opgenomen, alsmede op grond waarvan, onder verwijzing naar bepalingen in deze Overeenkomst, Nadere Overeenkomsten ten aanzien van een toename van gebruik (en daarmee Onderhoud en Support) van het LOS kunnen worden aangegaan, om vervolgens ook als addendum van deze Overeenkomst te worden ingevoegd in de Installed Base.
1.51	<b>Partijen:</b> de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.52	<b>Performance indicator (PI):</b> Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst).
1.53	<b>Personeel:</b> de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
1.54	<b>Prestatie:</b> het door Opdrachtnemer te leveren LOS (zie definitie LOS).
1.55	<b>Prioriteit:</b> categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident, Probleem of wijziging. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
1.56	<b>Probleem:</b> een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in het LOS ten grondslag ligt.
1.57	<b>Productie omgeving:</b> de omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van het LOS voor Test-, Acceptie,- en back-up doeleinden (OTA omgeving Opdrachtgever)
1.58	<b>Prijs, Prijzen en/of Tarieven:</b> de overeengekomen vergoeding voor de te verrichten prestaties door Opdrachtnemer neergelegd in het Prijzenformulier van het PVE en de Overeenkomst (Bijlage 14 bij de Beschrijvend Document).
1.59	<b>Reactietijd Incident/Vraag:</b> de tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.
1.60	<b>Release(s) notes:</b> de Release notes beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor installatie en gebruik.
1.61	<b>Release(s):</b> een verzameling van LOS, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, wijzigingen of vernieuwingen verwerkt. De Opdrachtgever kent twee soorten Releases, te weten: CP-Release voor Correctief en Preventief onderhoud, en APA-Release voor Additief, Perfectief en Adaptief onderhoud.
1.62	<b>Resultaat:</b> de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren LOS die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.63	<b>Service:</b> de in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst) omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren dienst.
1.64	<b>Service Level Agreement (SLA):</b> bijlage 05A van bij de Overeenkomst bij het BD evenals na afronding van de Europese aanbesteding een aanhangsel van de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor Onderhoud en Support zoals beschreven in Bijlage 05A behorende bij deze Overeenkomst.
1.65	<b>Service Levels:</b> ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst met inbegrip van het BD en Specificaties en eveneens nader uitgewerkt in Bijlage 05A als onderdeel van de Overeenkomst.
1.66	<b>Service Window:</b> de uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en -uren neergelegd in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst).

Nr.	Omschrijving
1.67	<b>Specificaties:</b> het onderdeel van het Beschrijvend Document (BD) en/of Nadere Overeenkomst en/of Offerteaanvraag, betreffende de huidige technische en functionele infrastructuur en/of gewenste technische en functionele behoefte beschreven in BD gepubliceerd op 12 september 2016 aanbestedingskalender en/of de technische en functionele eisen van het Onderhoud en Support van het LOS eventueel vermeerderd met de Specificaties benodigd voor de verwerving van Nieuwe Functionaliteiten en/of Nadere Leveringen.
1.68	<b>Support:</b> Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in het SLA (Bijlage 05A bij de Overeenkomst).
1.69	<b>Systeemprogrammatuur:</b> zie LOS.
1.70	<b>Urgentie:</b> maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de business processen van Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident, Probleem opgelost en de wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
1.71	<b>Opdrachtnemer:</b> De Opdrachtnemer met wie de Overeenkomst is aangegaan.
1.72	<b>Werkdagen:</b> kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.73	<b>Wet BIBOB:</b> wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.
1.74	<b>Wijziging:</b> alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen kan hebben voor het LOS, welke geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.