

Set van ICT Begrippen voor:

*Planningsoplossing ten behoeve van
Werkverdeelpunten Douane*



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst

Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

Datum: 15 september 2017

Begrippen WVP-oplossing

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedingsstukken: alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in de Selectieleidraad, het Dialoogdocument of het Beschrijvend Document.
1.2	Aanbestedende dienst: IUC Belastingdienst.
1.3	Aanbestedingswet: Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, tekst geldend vanaf 1 juli 2016, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012.
1.4	Aankondiging: een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via www.tenderned.nl , waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een inschrijving in te dienen.
1.5	Additionele Dienst(en): aanvullende diensten, conform de niet limitatief opsomming in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt, niet zijnde Diensten en/of Nieuwe Diensten. Indien Opdrachtnemer in het kader van de levering van een Additionele Dienst eveneens product(en) moet leveren, wordt in een dergelijk geval voor het toepassen en lezen van deze Overeenkomst onder het begrip Additionele Dienst eveneens onlosmakelijk met deze Additionele Dienst te leveren product(en) begrepen, tenzij de aard en inhoud van de bepaling zich daartoe verzet.
1.6	Applicatie: het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit Applicatieprogrammatuur, applicatie gebonden gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze gegevens zijn ingebed en de bijbehorende Documentatie.
1.7	B/CAP: Belastingdienst /Centrale Administratieve Processen, is verantwoordelijk voor de generieke processen van de Belastingdienst, de productiebesturing en het gebruikersbeheer.
1.8	B/CAO: Belastingdienst / Centrum voor Applicatieontwikkeling en –onderhoud is verantwoordelijk voor onderhoud en vernieuwing van de systemen van de Belastingdienst.
1.9	B/CFD: 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).
1.10	B/CIE: Belastingdienst / Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie is verantwoordelijk voor het Technisch beheer en het exploiteren (hosten) van de systemen van de Belastingdienst.
1.11	Beheer en Onderhoud: alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden) en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Prestatie conform het gestelde neergelegd in de Specificaties, deze Overeenkomst. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) Nieuwe Functionaliteiten en/of Nieuwe Diensten en/of Nadere Leveringen na Implementatie, gericht op de WVP-oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan adaptief, additief, correctief, preventief en perfectief Onderhoud en nader toegelicht in Bijlage . Verder zijn voor de processen gedurende Beheer en Onderhoud de fasen benoemd in <ITIL, Bisl en/of ASL> overeenkomstig van toepassing. Er geldt een resultaatverplichting voor de Opdrachtnemer.
1.12	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid bij normale vakkennis en normale wijze van vak-uitoefening behoort te vermijden.
1.13	Beschikbaarheid(sgraad): de mate en/of tijd waarin een component van de WVP-oplossing en/of Dienst(en) gedurende de Openstellingstijd beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een percentage, het Beschikbaarheidspercentage.
1.14	Beschikbaarheidspercentage: een percentage dat berekend wordt volgens de formule zoals vastgelegd in Bijlage A, SLA
1.15	Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd): het document met kenmerk IUC17-013, op basis waarvan de Inschrijver een Offerte heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
1.16	Beveiliging: de mate waarin het informatiesysteem in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.17	Bijlagen: 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.
1.18	Capaciteitsplanning: Middellange / lange termijnplanning waarin de verwachte behoefte aan mensen en middelen wordt afgezet tegen de beschikbare mensen en middelen.
1.19	CISS: Centraal Informatie Systeem Schiphol. Dit Centraal Informatie Systeem Schiphol levert voor elke vlucht relevante informatie zoals aankomst- of vertrektijd, bloktijden, de bestemming of herkomst, de incheckbalie, de gate en toegewezen bagageband.
1.20	Competentie: Een specifieke eigenschap en/of specialisme en/of specifieke kennis van een Controlemedewerker waardoor deze in staat en bevoegd is bepaalde (Controle-)werkzaamheden uit te voeren (bijvoorbeeld wapendragend, duiken, speurhondgeleiden, VeiligheidGezondheidEconomieMilieu (VGEM)).
1.21	Conformiteitenlijst: overzicht van alle eisen en wensen.
1.22	Contactpersonen: aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomsten of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.23	Controle: de uitvoering van een Controleopdracht en de bijhorende Controleta(a)k(en) door de Controlemedewerker(s).
1.24	Controlemedewerker: Een medewerker van de Douane die (fysieke) Controles uitvoert op basis van een Controleopdracht.
1.25	Controleopdracht: Een opdracht met daarin informatie noodzakelijk voor het uitvoeren van deze opdracht. Een controleopdracht bestaat uit één of meer controletaken.
1.26	Controletaak: Beschrijving in de Controleopdracht van uit te voeren controleactiviteiten met betrekking tot een specifiek risico.
1.27	Dialoogdocument: Het document ten behoeve van de te voeren dialoog zelf. Deze wordt separaat en voorafgaande aan de dialoog ter beschikking gesteld.
1.28	Dialoogfase: Fase van het aanbestedingsproces waarin Aanbestedende Dienst in dialoog zal treden met de geselecteerde Gegadigden om alle aspecten van de opdracht te bespreken en zo te komen tot duidelijke Specificaties.
1.29	Dienst(en): Alle door Opdrachtnemer krachtens de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de resultaten van de Diensten. Onder Diensten vallen de volgende niet limitatief opgesomde werkzaamheden: • (Ondersteuning bij de) Implementatie van de WVP-oplossing • Het leveren van een nader te bepalen aantal koppelvlakken met in- en externe informatiesystemen; • Beheer en Onderhoud • Support • Opleiding
1.30	Dienstplanning: Overzicht van controlemedewerkers met de tijdsintervallen waarbinnen medewerkers gepland kunnen worden om controleopdrachten en/of -taken uit te voeren.
1.31	DLTC: Douane Landelijk Tactisch Centrum
1.32	Documentatie: de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Prestatie, 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.
1.33	Fatale termijn: 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.
1.34	FTG: de app (mobiele toepassing) Fysiek Toezicht Goederen

Nr.	Omschrijving
1.35	FTR: app (mobiele toepassing) Fysiek Toezicht Reizigers
1.36	Functioneel beheer: is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de gebruikers.
1.37	Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken van de WVP-oplossing met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen van de WVP-oplossing. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de WVP-oplossing conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht.
1.38	Gegadigde: een ondernemer die heeft verzocht om een uitnodiging, of is uitgenodigd, om deel te nemen aan deze procedure van de concurrentiegerichtte dialoog.
1.39	Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.40	Gunningstest: de te houden test op de genoemde eisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentie- bezoek af te leggen.
1.41	ICT–infrastructuur: de automatiseringsomgeving, met inbegrip van de (OTA –omgevingen) bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie, conform de Specificaties dient te functioneren.
1.42	Implementatie: het aanpassen en het configureren van de Prestatie, - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot implementatie worden tevens de conversies van bestaande gegevens gerekend. Ook Verandermanagement behoort tot de implementatie.
1.43	Inschrijver: de inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
1.44	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.45	Prijzen en/of Tarieven: de overeengekomen vergoeding voor de te verrichten prestaties door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van het Beschrijvend Document en/of het in Bijlage D, (DFA).
1.46	Leercirkel: Proces van continu verbeteren.
1.47	Monitoring en alerting: NCSC referentie beveiligingsrichtlijn voor web applicaties, januari 2012, hoofdstuk 10 en volgende.
1.48	Nadere Overeenkomst(en): de in de Bijlage <letter> beschreven overeenkomst met Opdrachtnemer gedurende de duur van deze Overeenkomst betreffende de verwerving van Nieuwe Functionaliteiten en/of Additionele Dienst(en). De Opdrachtgever is niet verplicht Nadere Overeenkomsten met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtnemer verplicht zich wél tot het aangaan van Nadere Overeenkomsten. Na Implementatie wordt de Nieuwe Functionaliteit en/of Additionele Dienst conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst Beheerd en Onderhouden. De Nadere Overeenkomst wordt aan de bestaande Overeenkomst tot Beheer en Onderhoud en/of Diensten als addendum toegevoegd, met inbegrip van de eventuele benodigde aanpassingen van de daartoe behorende Bijlagen. Het gebruik van Bijlage <xx> als format wordt dwingend voorgeschreven bij de verwerving van de Nieuwe Functionaliteit(en) en/of Additionele Diensten. Bij gebreke daarvan wordt geacht geen Nadere Overeenkomst tot stand zijn gekomen.
1.49	Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Selectieleidraad of het Beschrijvend document, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
1.50	Offerte: de door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte Inschrijving, inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van de WVP-oplossing, Nadere Leveringen en/of Additionele Diensten en/of het sluiten van een Nadere Overeenkomst.
1.51	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.52	Opdrachtnemer: de partij en/of Opdrachtnemer met wie deze Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) wordt aangegaan.
1.53	Openstellingstijd: de openstellingstijden conform de Bijlage <A> SLA.
1.54	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.

Nr.	Omschrijving
1.55	Personeel: 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.
1.56	Planningsmedewerker: Een medewerker van de afdeling planning op een Werkverdeelpunt die mensen en middelen toewijst aan een Controleopdracht.
1.57	PLATO: Plannen en Toedelen. Een Douane-applicatie waarin Controleopdrachten /-taken geautomatiseerd ondersteund worden ingepland en toegedeeld.
1.58	Prestatie: de door Opdrachtnemer te leveren WVP-oplossing, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie.
1.59	Overeenkomst: deze Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten, die, voor zover van toepassing op de aard van opdracht, na succesvolle Implementatie als addendum bij deze Overeenkomst zijn ingevoegd en derhalve vanaf dat moment onderdeel uitmaken van het Beheer en Onderhoud. In deze Overeenkomst zijn de bepalingen voor Beheer en Onderhoud opgenomen, alsmede op grond waarvan, onder verwijzing naar bepalingen in deze Overeenkomst, Nadere Overeenkomsten voor de verwerving van Nieuwe Functionaliteit(en) en/of Nadere Leveringen kunnen worden aangegaan, om vervolgens ook na succesvolle Implementatie als addendum van deze Overeenkomst te worden ingevoegd.
1.60	Reactietijd: het tijdsinterval tussen 2 tijdstippen waarbinnen activiteiten aangevangen moet zijn.
1.61	Regieproces: De afbakening van het Regieproces van de Douane is het toedelen van Controleopdrachten en het uitvoeren van Controletaken.
1.62	Resultaat: de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.63	Retransitie: het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Dienst en/of WVP-oplossing en/of Beheer en Onderhoud van de ene Opdrachtnemer van de Opdrachtgever naar een eventuele andere Opdrachtnemer van de Opdrachtgever. Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Overeenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer (for cause) of bij de beëindiging van deze Overeenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
1.64	SAP: Systems, Applications and Products for data processing, een Enterprise Resource Planning (ERP) software pakket.
1.65	Selectie-eis (SE): eisen gesteld aan de Inschrijver.
1.66	Selectieleidraad: het onderhavige document.
1.67	Service: de in de <Bijlage <A> SLA en DAP> omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren dienst.
1.68	Specificaties: het onderdeel van het Dialoogdocument en/of 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 en/of de technische en functionele eisen van het Beheer en Onderhoud en Support van de WVP-oplossing eventueel vermeerderd met de Specificaties benodigd voor de verwerving van Additionele en/of Nieuwe Diensten en/of Nieuwe Functionaliteiten en/of Nadere Leveringen.
1.69	Standaard-controletijd: de standaard tijdsduur die een Controlemedewerker toegewezen krijgt voor het uitvoeren van een bepaald type Controletaak.
1.70	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen in <ITIL, Bisl en/of ASL> en zoals neergelegd in Bijlage <A> van de Overeenkomst.
1.71	Verandermanagement: Activiteiten gericht op het uniformeren van werkzaamheden bij de werkverdeelpunten, het meenemen van gebruikers en bestuurders in de (proces-)matige aanpassingen en de gevolgen hiervan als gevolg van de implementatie.
1.72	Verzoek tot deelneming: Het verzoek ingediend door Gegadigde, inhoudende een aanvraag tot deelneming gebaseerd op onderhavige Selectieleidraad.

Nr.	Omschrijving
1.73	Werkdagen: kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.74	Werkverdeelpunten (WVP) Douane: Afdelingen binnen Douane die verantwoordelijk zijn voor het inplannen van controleopdrachten. Momenteel kent de Douane 8 regionaal werkende werkverdeelpunten.
1.75	WVP-oplossing (=Planningsooplossing): de door Opdrachtnemer op te leveren set programmaregels zoals die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, waaronder Werkverdeelpunten Controleopdrachten in te kunnen laten plannen, bestaande uit Standaard- en/of Maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van de Applicatie en/of Releases en/of Systeemprogrammatuur en/of derde partij programmatuur inclusief releases. De Diensten zoals en voor zover mogelijk omschreven in de Specificaties worden hieronder mede begrepen.