

Bijlage 12

Begrippenlijst

In deze bijlage zijn de begrippen uit deze Aanbestedingsleidraad opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbesteding	De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 die strekt tot verlening van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsleidraad	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingsprocedure	De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanspreekpunten	Medewerkers van Opdrachtgever die door de Directeur Bedrijfsvoering van Opdrachtgever zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon in het kader van de uitvoering van het Beheer. Deze autorisatie is vastgelegd in een register van Opdrachtgever en kan betrekking

	hebben op één of meer Locaties of op specifieke aandachtsgebieden, zoals Beveiliging.
Applicatie	Software die bedoeld is voor Gebruikers zoals onder andere de titels die zijn opgenomen in de catalogus in bijlage 2 evenals alle uitbreidingen en vervangingen die in lijn liggen met deze catalogus en/of gangbaar zijn in het Primair en Voortgezet Onderwijs.
Applicatiebeheer (ASL & ITIL)	Onder dit beheer wordt verstaan het in stand houden van de bedrijfsapplicaties en gegevensverzamelingen van de organisatie. Applicatiebeheer houdt zich bezig met de creatie, beheer en wijzigen van applicaties naar aanleiding van geconstateerde fouten of veranderende technische of functionele eisen. ASL is hiervoor de standaard.
Beheer	Het beoogde beheer bestaat uit Applicatiebeheer en Technisch beheer.
Bijlage	Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage middels een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2, dan wordt ook verwezen naar de eventuele subdocumenten aangeduid met een letter, bijvoorbeeld Bijlage 2B.
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid geeft aan in hoeverre de digitale leer- en werkomgeving, Applicatie, Netwerk of Hardware toegankelijk is voor de geautoriseerde Gebruiker.
Call Response Tijd	De tijd tussen het melden van een incident door Opdrachtnemer en de registratie van een Incident door de Opdrachtnemer. In het geval van een telefonische melding betreft dit het moment vanaf de start van de telefonische oproep door Opdrachtgever tot en met de beantwoording van de oproep en de registratie van het incident door Opdrachtnemer.
Data	Alle digitale bestanden van de Gebruikers, waaronder documenten, mails en mediabestanden.
Device	Een Device is een PC, tablet of ander apparaat met een internetbrowser, bedoeld om, via een serververbinding of het internet, toegang te verkrijgen tot applicaties en data.
Device, Shared	Dit device wordt door meerdere Gebruikers in gebruik genomen

Device, Dedicated	Dit device wordt door één Gebruiker in gebruik genomen
Diensten	Ook aangeduid als ICT-Dienstverlening of Beheer. De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Digitale Leer- en Werkomgeving	Een omgeving waarmee de Gebruiker op elk Device toegang krijgt tot alle Applicaties.
Functioneel beheer (BiSL)	Functioneel beheer houdt zich bezig met het beheren van de informatievoorziening in een organisatie. De bedrijfsapplicaties worden gebruikt door de gebruikersorganisatie en moeten eventueel aan veranderende eisen worden aangepast. Het beschrijven van deze wijzigingen, het (laten) doorvoeren van de voorgestelde wijzigingen en het controleren van de wijzigingen behoort tot het takenpakket van Functioneel Beheer. Functioneel Beheer heeft als standaard BiSL.
Gebruiker	Leerlingen alsmede Medewerkers van Opdrachtgever die gebruik maken van IT- infrastructuur.
Gebruiksvriendelijk	Rekening houdend met de Gebruikers en aangepast aan de behoeften van het gebruik van de Hardware en Software door die Gebruikers.
Hardware	Alle PC's, tablets, laptops, smartphones, multifunctionals en digiborden die gedurende de Overeenkomst in gebruik zijn bij Opdrachtgever. De componenten, die deel uitmaken van het Netwerk vallen onder het begrip hardware.
Helpdesk	Dienst van Opdrachtnemer ten behoeve van het oplossen van meldingen van de Opdrachtgever. Het gaat daarbij om alle meldingen met betrekking tot de dienstverlening ICT.
Identity Management	Het beheer van Gebruikers en hun toegang tot alle Applicaties.
Identity Management Systeem (IMS)	Het systeem van de Opdrachtnemer dat gebruikt wordt voor het Identity Management.
Incident	Een gebeurtenis waardoor onderdelen van IT- infrastructuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de

gebruikelijke functionaliteit of waardoor deze anderszins niet naar behoren functioneren.

Inschrijver	Een ondernemer (een natuurlijke persoon of rechtspersoon) die een Inschrijving heeft ingediend dan wel voornemens is een Inschrijving in te dienen bij de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Leverancier	Een derde partij die een dienst of product levert die deel uit maakt van de scope van het beheer. Hieronder vallen onder andere de leveranciers van Hardware, Netwerkcomponenten en Software, alsmede de Internet Service Provider (ISP).
Locatie	Een schoollocatie van OOO of een locatie waar het staffbureau van Opdrachtgever is gevestigd.
OOO	Onderwijsstichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio afgekort als OOO, ook wel aangeduid als Opdrachtgever.
Malware	Elke Software die gebruikt wordt om computersystemen te verstoren, gevoelige informatie te verzamelen of toegang te krijgen tot private computersystemen.
Medegebruik	Medegebruikers van een OOO-school zoals bijvoorbeeld (organisaties voor) kinderopvang, logopedie en fysiotherapie.
Anti-malwaresoftware	Software die computersystemen beschermt tegen Malware.
Netwerk	De huidige en toekomstige netwerkvoorzieningen op alle Locaties bestaande uit alle switches, routers, firewalls, controllers, access points en servers.
Niet-Beschikbaarheid	Niet-beschikbaarheid is de tijd dat de digitale leer- en werkomgeving, Applicatie, Netwerk of Hardware niet toegankelijk is voor de geautoriseerde Gebruiker.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Inschrijvers en/of reacties op opmerkingen van Inschrijvers bevat, evenals eventuele mededelingen van de Opdrachtgever

	en wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Ook aangeduid als OOZ. Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Onderwijsstichting OOZ.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit in het kader van de Aanbesteding.
Oplostijd	De uren tijdens Werkuren tussen het moment van de melding van een incident door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot het moment waarop de Opdrachtgever heeft bevestigd dat het incident is opgelost en het incident is afgemeld in het systeem van de Opdrachtnemer. De doorlooptijd waarbij Opdrachtnemer wacht op een Leverancier of op de Opdrachtgever telt niet mee bij de Oplostijd.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in hoofdstuk 5 van dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Reactietijd	De tijd tijdens Werkuren tussen het moment van melding van een incident bij de Opdrachtnemer door Opdrachtgever tot het moment waarop de Opdrachtnemer start met het oplossen.
Software	Computerprogramma's met bijbehorende data. Software omvat alle besturingsprogramma's en Applicaties.
Technisch beheer (ITIL)	Richt zich op het in stand houden, beheren en onderhoud van de IT-infrastructuur en heeft ITIL als standaard. De IT-infrastructuur is de basis waarop applicaties kunnen draaien en bestaat uit het netwerk, de computers en operating systems en overige randapparatuur.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.



Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen, carnavalsmaandag en de in Nederland erkende feestdagen.
Werkplekken	Een voorziening voor een Gebruiker, bestaande uit een tablet, laptop, en/of desktop inclusief de bijbehorende randapparatuur en Software.
Werkuren	De uren op de Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.
Wijziging	Dit betreft een niet-routinematige wijziging op te beheren objecten. Voorbeelden hiervan zijn nieuwe versies van het Operating Systeem of de samenvoeging van Locaties.