



Belastingdienst

Begrippen- en afkortingenlijst

FMIS Oplossing

1. **Attack and Penetration (A&P) test:** Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) om een IT systeem te testen op de werking van de getroffen beveiligingsmaatregelen. Een A&P-test is een beveiligingstest waarbij zowel handmatig als geautomatiseerd (bijvoorbeeld middels een Vulnerability scan) de beveiliging van een ICT-oplossing wordt getest. Het type A&P-test is zowel black box (ongeautoriseerd, zonder documentatie) als white box (ook wel aangeduid met crystal box, geautoriseerd met informatie over de ICT-oplossing). De gehele hard-en softwarestack wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P test wordt minimaal gebruik gemaakt van de OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10 (momenteel versie 2017), STRIDE (Spoofing, Tampering, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.
 2. **Aanbestedende dienst:** de Belastingdienst.
 3. **Aanbestedingsstukken:** alle documenten in de aanbestedingsprocedure die zijn verwoord in het Beschrijvend document.
 4. **Aanbestedingswet (Aw2012):** Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
 5. **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.
 6. **Aanvraag:** een verzoek van een Gebruiker aan een Concerndienstverlener tot levering van een Product of dienst, al dan niet op basis van een offerte.
 7. **Acceptatie:** de schriftelijke goedkeuring (proces-verbaal) na het, naar tevredenheid van de Opdrachtgever, doorlopen van een (of meerdere) Acceptatietesten ten behoeve van de FMIS Oplossing.
 8. **Acceptatie omgeving:** de technische omgeving van de Opdrachtgever waarin de FMIS Oplossing wordt getest.
 9. **Acceptatietest:** de testprocedure van (delen van) de FMIS Oplossing waarmee kan worden aangetoond dat de FMIS Oplossing en/of (tussentijdse) resultaten van Realisatie, Onderhoud & Support of Additionele diensten, de generieke en gegarandeerde eigenschappen bevat(ten) uit de Overeenkomst en Aanbestedingsdocumenten, eventueel aangevuld met Specificaties uit offerteaanvragen.
 10. **Actieve gebruikers:** unieke Gebruikers die in het voorgaande jaar ten minste één keer zijn ingelogd in de FMIS Oplossing, onafhankelijk van het aantal instances waar gebruik van wordt gemaakt.
 11. **Additionele diensten:** betreffen incidentele diensten die binnen de scope van aanbesteding IUC19-015 vallen en, afhankelijk van de behoefte van Opdrachtgever, on- en/of off-site kunnen worden uitgevoerd. Enkele voorbeelden van Additionele diensten staan omschreven in §2.3.1 van het Beschrijvend document.
 12. **Afhandeltijd:** de met de Reactie-, Oplos-, en hersteltijd gemoeide tijden tezamen opgeteld.
 13. **Audit:** een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en/of geleverde (tussenresultaten) van de FMIS Oplossing inzake beveiliging zoals nader omschreven in paragraaf 3.5 van de Specificatie van Opdracht, bijlage 1 bij de Aanbestedingsstukken. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de uitvoering van de opdracht op basis van de Overeenkomst, alsmede een toetsing van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency, als ook de verplichtingen aangaande de inzet van Personeel en diens onderaannemers en eventuele locatie(s) van waaruit de dienstverlening worden aangeboden (maatregelen), door een onafhankelijk deskundige te laten uitvoeren. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies. De resultaten van een Audit worden, in de vorm van een verslag van alle relevante controls, gedeeld aan de Aanbestedende dienst.
 14. **Audit trail:** vastlegging van de complete keten van opeenvolgende wijzigingen op een object in een bepaalde periode.
 15. **Behandelaar:** een rol in de FMIS Oplossing betreffende een (interne of externe) medewerker van de Opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het leveren van facilitaire Producten en diensten.
 16. **Behandelgroep:** een behandelgroep is een groep van één of meerdere personen die tot een facilitaire service eenheid behoren. Behandelgroepen zijn ingedeeld naar facilitaire categorieën op basis van de RPDC, Bijlage 2 van de Aanbestedingsstukken.
 17. **Bereikbaarheid:** mate en/of tijd waarin de FMIS Oplossing gedurende de Service Windows benaderbaar is.
 18. **Beschikbaar(heid):** de mate en/of tijd waarin de FMIS Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn conform de Specificaties. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een percentage. De geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.
-

19. **Beschrijvend document (BD):** het document met kenmerk IUC19-015, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving indient/heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding voor de FMIS Oplossing.
20. **Bestelgemachtigde:** een Gebruiker die Producten en diensten mag bestellen bij de Concerndienstverlener en hiervoor een financiële verplichting mag aangaan.
21. **Bestelnummer:** een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel een 4500-nummer genoemd.
22. **Bevinding:** een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen (tussen) resultaten van de FMIS Oplossing tijdens een Acceptatietest. Een Bevinding is op te delen in de niveaus blokkerend, belemmerend, hinderlijk en cosmetisch.
23. **Bijlage:** de genoemde Bijlagen in de lijst van bijlagen in het Beschrijvend document en aanhangsels bij de Overeenkomst, die na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaken. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.
24. **Click-call-face:** het principe dat de communicatie van de Klant-eindgebruiker naar de CDV primair via een scherm plaatsvindt (click), gevolgd door telefonisch contact (call) of persoonlijk contact (face).
25. **Computerprogramma:** een opeenvolging van instructies met als doel een specifieke taak met een computer uit te voeren.
26. **Complex:** een stuk grond waarop één of meer gebouwen staan met een vorm van fysieke beveiliging. Ook wel een terrein.
27. **Concerndienstverlener (CDV):** netwerk van 4 facilitaire concerndienstverleners voor het Rijk bestaande uit Belastingdienst/Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, Facilitair Bedrijf DJI (FB DJI), FMHaaglanden (FMH) en Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD).
28. **Conformiteitenlijst:** Bijlage 10 bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheidseisen, Gunningeisen en Uitvoeringseisen.
29. **CVE-database:** een database met Common Vulnerabilities and Exploits. In deze database zijn bekende (en aangemelde) Kwetsbaarheden te vinden. Deze Kwetsbaarheden zijn gekwalificeerd middels CVSS.
30. **CVSS:** Common Vulnerability Scoring System. Een marktstandaard die gebruikt wordt om Kwetsbaarheden te kunnen waarderen. Er wordt op basis van eigenschappen van de Kwetsbaarheid een score (0-10) bepaald. Op basis hiervan kan bepaald worden of een Kwetsbaarheid geclassificeerd moet worden als: kritisch (critical), hoog (high), gemiddeld (medium), laag (low) of advies (advisory).
31. **Datalek:** en inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en/of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de beveiliging conform de vigerende wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
32. **Derde partij:** ingeschakelde opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer dient samen te werken, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, de aan te wijzen leverancier van een A&P test, TPM of Audit.
33. **Dienstverleningsafspraken-document (DVA):** het document waarin (meerjarig) afspraken over de te leveren dienstverlening, en de daarbij behorende voorwaarden, tussen de Concerndienstverlener en haar Klantorganisaties worden vastgelegd.
34. **Display:** een scherm, bijvoorbeeld zichtbaar bij een bepaalde Ruimte, waarop specifieke Reserveringen van de betreffende Ruimte wordt getoond.
35. **Documentatie:** de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren documentatie behorende bij de FMIS Oplossing zoals omschreven in de Overeenkomst en Aanbestedingsdocumenten, eventuele addenda en/of Inkoopopdrachten, met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
36. **Dossier Afspraken en Procedures (DAP):** en beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
37. **Downtime:** de tijd in minuten waarin de FMIS Oplossing niet geheel Beschikbaar is.
38. **Exploitatietopologie:** een schema waarin alle exploitatiecomponenten (runtime componenten van een applicatie en van de bijbehorende technische infrastructuur aan zowel de cliëntkant als de serverkant) worden weergegeven, en waarbij per node een inschatting wordt gemaakt van het benodigde middelenbeslag (opslagruimte, geheugenruimte, CPU, netwerkcapaciteit) en de relatie met raakvlaksystemen wordt weergegeven (koppelingen).
39. **Facilitair contactcentrum (FCC):** een helpdesk die ondersteuning biedt aan Gebruikers bij de selfservice, informatie verstrekt en (meervoudige) aanvragen in behandeling neemt.
40. **Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS):** het informatiesysteem dat gericht is op het ondersteunen van procedures voor het beheren en verstrekken van informatie die nodig is voor het integraal plannen, reserveren, realiseren en beheren van facilitaire diensten van de Opdrachtgever,

- zoals ten minste de Producten en diensten uit de RPDC, Bijlage 2 bij de Aanbestedingsstukken. Het FMIS levert daarnaast managementinformatie en geeft inzicht in de facilitaire dienstverlening.
41. **FMIS Oplossing:** de te leveren Programmatuur, het Onderhoud en Support, Gebruiksrechten en opleidingen ten behoeve van het FMIS, alsmede de Realisatie daarvan.
 42. **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.
 43. **File transfer:** een veilige manier om (grote) bestanden te versturen en te ontvangen tussen belastingdienstmedewerkers en niet-belastingdienstmedewerkers. File transfer is gebaseerd op Aspera van IBM en heeft client software nodig op de computer waar vanaf de bestanden worden verstuurd, en respectievelijk ontvangen.
 44. **Footprint:** beschrijving van wat een Applicatie in runtime is en doet. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om de processen die zichtbaar zijn als de Applicatie correct is gestart
 45. **Gebruiker:** een persoon die geautoriseerd is voor het gebruik van de FMIS Oplossing met als doel de Gebruiksfuncties van de FMIS Oplossing te kunnen aanwenden.
 46. **Gebruiksfunctie:** een functie van de FMIS Oplossing die door een Gebruiker uitgevoerd wordt en toegevoegde waarde heeft voor deze Gebruiker.
 47. **Gebruikershandeling:** een opeenvolging van interacties tussen een Gebruiker en de FMIS Oplossing met als doel het starten en voltooiën van één enkele Gebruiksfunctie van de FMIS Oplossing.
 48. **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren, configureren, laden, in beeld brengen, uitvoeren en gebruiken van de Programmatuur met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen (andere instances) van de Programmatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Programmatuur conform en onder de bepalingen van de Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in addenda en/of Inkoopopdrachten. De aangeboden FMIS oplossing kan zonder bijkomende kosten worden ingezet op alle door de Programmatuur ondersteunde platforms en operating systems.
 49. **Gegevens:** feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
 50. **Geschiktheidseis (GE):** eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
 51. **Gunningseis (EIS):** eis waaraan de Inschrijver/Opdrachtnemer ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht aan worden voldaan. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
 52. **Helpdesk (Opdrachtnemer):** het loket bij Opdrachtnemer waar calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
 53. **Hersteltijd:** de tijd die nodig is om een geboden oplossing te implementeren en de juiste werking van de FMIS Oplossing te herstellen.
 54. **Hotfix:** reparatie of oplossing. Hot-fix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
 55. **ICT–infrastructuur:** de automatiseringsomgeving bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de FMIS Oplossing conform de Specificaties uit de Overeenkomst en Aanbestedingsdocumenten dient te functioneren.
 56. **Identity Management System (IMS):** systeem waarin de Belastingdienst identiteiten en autorisatie rollen vastlegt en het logisch toegangsbeheer aanstuurt.
 57. **Identity Provider:** een organisatie die Gebruikers-identiteiten beheert voor een (andere) organisatie. De Identity Provider verstrekt Gebruikers-identiteiten ten behoeve van toegang tot en autorisaties voor de FMIS Oplossing.
 58. **Impact:** de mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Opdrachtgever. 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.
 59. **Incident:** elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de FMIS Oplossing behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening veroorzaakt of kan veroorzaken
 60. **Incidentele dienstverlening:** dienstverlening op basis van Klantverzoeken of een signalering door uitvoerders van facilitaire dienstverlening. Voorbeelden van incidentele dienstverlening zijn storingsmeldingen, aanvragen van Producten en diensten, Reserveringen en bezoekersregistratie.
 61. **Informatiebeveiliging:** het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid, integriteit,
-

- onweerlegbaarheid en controleerbaarheid alsmede de opzet, het bestaan en de werking van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
62. **Inkoopopdracht:** het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van (delen van) de FMIS Oplossing.
 63. **Inschrijver:** de Inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend document.
 64. **Inschrijving:** de aanbieding, met begeleidende documenten en Bijlagen, die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken en Nota('s) van Inlichtingen.
 65. **Kalenderdag:** een aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
 66. **Klant-eindgebruiker:** een Gebruiker van een Klantorganisatie die geautoriseerd is tot het gebruik van de FMIS Oplossing.
 67. **Klantorganisatie:** een organisatie die facilitaire Producten en diensten van een Concerndienstverlener afneemt en met deze Concerndienstverlener een DVA is overeengekomen.
 68. **Klantverzoek:** een Aanvraag, Melding, Reservering of aanmelding van een bezoeker door een Gebruiker in de FMIS Oplossing aan de Concerndienstverlener.
 69. **Known error:** een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.
 70. **Kritieke Prestatie Indicator (KPI):** performance indicatoren die essentieel zijn voor het niveau van de dienstverlening aan de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de FMIS Oplossing. Het niet voldoen aan de KPI's leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. In de Aanbestedingsstukken wordt ook gerefereerd naar "*KPI's van de CDV*". Dat betreffen KPI's uit de DVA die gelden tussen de Concerndienstverlener en haar klanten en zijn dus niet voor Opdrachtnemer.
 71. **Kwaliteit:** de mate waarin de FMIS Oplossing voldoet aan de overeengekomen eisen, Specificaties en/of Inkoopopdracht en/of addenda die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten en eveneens ziet op het geheel van eigenschappen en kenmerken van de FMIS Oplossing dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.
 72. **Kwetsbaarheid:** met een Kwetsbaarheid wordt een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent bedoeld. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de ICT-Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
 73. **Locatie:** regio, plaats, complex, gebouw, verdieping of kamer.
 74. **Melding:** een bericht dat via één van de click-call-face kanalen door een Gebruikers aan de Concerndienstverlener wordt gemeld. Het kan hierbij gaan om verschillende soorten Meldingen, zoals een storing, klacht, verzoek, opmerking, suggestie, idee, vraag of compliment ten aanzien van de facilitaire dienstverlening.
 75. **Metadata:** Gegevens die de karakteristieken van een bepaald document beschrijven, zodat het document daarop doorzoekbaar wordt in een zoekmachine en zodat het mogelijk is digitaal beheer op documenten en dossiers uit te voeren. Voorbeelden van Metadata zijn: auteur, datum, jaar, dossiernummer en documentnummer.
 76. **Nota('s) van inlichtingen (Nvi):** nadere inlichtingen op de Aanbestedingsstukken, welke integraal onderdeel van de Aanbestedingsstukken zullen gaan uitmaken.
 77. **Notice and takedown:** een dwingende aanwijzing van de Belastingdienst op basis van het Stekkermandaat, verstuurd door de beveiligingsorganisatie van de Belastingdienst (Security Officer, of namens deze het SOC) aan Opdrachtnemer om de ICT-oplossing onbeschikbaar te maken voor anderen dan Opdrachtnemer en Opdrachtgever, en de Data van de Belastingdienst veilig te stellen en fysiek onbereikbaar te maken anders dan voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
 78. **Object:** een roerend goed, dat niet aard- of nagelvast is. Voorbeelden van Objecten zijn vergadermiddelen zoals beamers en vergaderschermen, maar ook koffieautomaten, printers en dienstvoertuigen vallen onder Objecten.
 79. **Onderhoud en Support:** alle activiteiten rondom derde lijns Onderhoud en Support en het Release- en patchmanagement bij het applicatiebeheer van de FMIS Oplossing. Hieronder vallen tevens de helpdeskactiviteiten. Deze activiteiten tezamen hebben als doel het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de FMIS Oplossing conform het gestelde neergelegd in de Aanbestedingsstukken en overeengekomen in de Service Level Agreement, Bijlage B van de Overeenkomst. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) opties en resultaten van Additionele diensten.
-

80. **Opdrachtgever:** de aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
 81. **Opdrachtnemer:** de partij met wie de Overeenkomst wordt aangegaan.
 82. **Open Catalog Interface (OCI):** marktstandaard voor ERP pakketten voor het koppelen met catalogi ten behoeve van het inkoopproces.
 83. **Openstellingstijd:** periode waarbinnen de FMIS Oplossing beschikbaar is voor gebruik, uitgewerkt in de Specificatie van de Opdracht, Bijlage 1 bij de Aanbestedingsstukken, en de overeen te komen/overeengekomen SLA, Bijlage B van de Overeenkomst.
 84. **Operationele fase:** de fase na (integrale) Acceptatie van de Realisatie, waarin de FMIS Oplossing operationeel wordt gebruikt door Gebruikers en SSO CFD, en de Opdrachtnemer Onderhoud en Support levert conform de Specificaties en overeengekomen SLA, Bijlage B van de Overeenkomst.
 85. **Oplevering:** het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de FMIS Oplossing ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
 86. **Oplostijd:** de tijd die nodig is voor het vinden van een oplossing of het beantwoorden van een Incident/vraag vanaf het moment van aanmelden bij de Opdrachtnemer.
 87. **Order(s):** een door de FMIS Oplossing gegenereerde taak die door een Behandelaar aan één of meerdere Uitvoerders wordt toegekend.
 88. **Orderbevestiging:** onvoorwaardelijke bevestiging van de offerte van Opdrachtnemer voor het totstandkomen van Additionele Diensten of afdruk van de opties zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken.
 89. **Overeengekomen gebruik:** het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van de Specificatie van de opdracht, Bijlage 1 bij de Aanbestedingsstukken.
 90. **Overeenkomst:** de Overeenkomst met Bijlagen en Inkoopopdrachten. In de Overeenkomst zijn alle bepalingen en voorwaarden rondom de FMIS Oplossing opgenomen. Eveneens kunnen op grond en onder verwijzing naar bepalingen in deze Overeenkomst, Additionele diensten en opties worden afgenomen, die, voor zover van toepassing, als addendum bij de Overeenkomst kunnen worden gevoegd.
 91. **OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10:** de OWASP Top 10 (https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project) is een overzicht van de tien meest gemaakte (typen) Kwetsbaarheden die te vinden zijn in ICT-oplossingen. Deze top 10 wordt periodiek vastgesteld door de OWASP Foundation.
 92. **Partijen:** de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
 93. De afwijking wordt gedocumenteerd en geaccordeerd door de juist gemandateerde binnen de Belastingdienst.
 94. **Performance:** de snelheid van het afhandelen van Gebruikershandelingen door de FMIS Oplossing en alle onderliggende ICT-infrastructuur van de Belastingdienst.
 95. **Personeel:** de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of (derde) personen, die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
 96. **Plan van Aanpak (PvA):** een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen, zoals bijvoorbeeld een succesvolle Acceptatie.
 97. **Plusdienst:** en additionele facilitaire voorziening die op verzoek door de Concerndienstverlener wordt geleverd aan een Klantorganisatie op basis van specifieke eisen vanuit hun primair proces, zie hiervoor ook de RPDC, Bijlage 2 bij de Aanbestedingsstukken.
 98. **Prestatie:** de door Opdrachtnemer te leveren Programmatuur ten behoeve van de Realisatie van het FMIS, het leveren van Onderhoud en Support, Gebruiksrechten en opleidingen, alsmede Additionele diensten, dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Documentatie.
 99. **Prijs:** de in Euro's overeengekomen vergoeding voor de Realisatie van het FMIS, Gebruiksrechten, Onderhoud en Support, Additionele diensten en opleidingen zoals neergelegd in Bijlage 5 van de Aanbestedingsstukken en Bijlage C van de Overeenkomst. De Prijs wordt ook wel vergoeding, tarief of kosten genoemd.
 100. **Prioriteit (Prio):** de categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident of Probleem. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
 101. **Probleem/problem:** een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de FMIS Oplossing ten grondslag ligt.
 102. **Product(en) en/of dienst(en):** de facilitaire Producten en diensten die door Concerndienstverleners worden aangeboden, conform hoofdstuk 2 t/m 22 uit de RPDC, Bijlage 2 bij de Aanbestedingsstukken.
 103. **Productieomgeving:** de technische omgeving van Opdrachtgever waar de FMIS Oplossing operationeel in gebruik wordt genomen en gehouden ten behoeve van de Gebruikers.
-

104. **Programmatuur:** de door Opdrachtnemer op te leveren en te Onderhouden set van Computerprogramma's, die niet expliciet aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld. Dit met inbegrip van Applicatie(s), onderhoud-, middleware- en database management-programmatuur, Documentatie, eventuele mee te leveren systeemprogrammatuur, Releases, en/of derde partij programmatuur inclusief Releases. De Programmatuur kan op directe en/of indirecte wijze worden gebruikt om een bepaald nader omschreven Resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen.
 105. **Reactietijd:** de tijd tussen het tijdstip van een melding van een Incident of vraag aan de Opdrachtnemer en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of vraag.
 106. **Realisatie:** alle diensten en werkzaamheden conform de Specificatie van de opdracht (Bijlage 1), waaronder tenminste wordt verstaan het installeren, inrichten, configureren, testen en bouwen van de FMIS Oplossing conform de Specificaties, inclusief alle werkzaamheden ten behoeve van de Acceptatietest(en), het realiseren van de Verplichte koppelingen, het opleiden van 5 beheerders en het leveren van nazorg, ten behoeve van het Operationeel in gebruik nemen van de FMIS Oplossing door Opdrachtgever.
 107. **Record:** en bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende Gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het Helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
 108. **Remote support:** met remote support is het voor interne specialisten van de Opdrachtgever mogelijk om in geval van Incidenten en Problemen op adhoc basis de hulp in te roepen van een externe specialist van de Opdrachtnemer. Voor deze externe specialist is het daardoor niet noodzakelijk om naar Apeldoorn te komen. Remote support geeft de externe specialist de mogelijkheid om "mee te kijken" op de werkplek van de interne specialist. Met behulp van een telefoonverbinding en deze meekijkfunctie kan de externe specialist ondersteuning bieden aan de interne specialist.
 109. **Release:** (een verzameling van) Programmatuur, met inbegrip van de benodigde systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, wijzigingen of vernieuwingen verwerkt zijn.
 110. **Reserve Opdrachtnemer:** de Inschrijver die op basis van de EMVI-score als tweede is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure en op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten.
 111. **Reservering/Reserveren:** een actie door een Gebruikers van de FMIS Oplossing waarbij van tevoren aanspraak wordt gemaakt op het gebruik van een Product of dienst gedurende een bepaalde tijd.
 112. **Responsible disclosure:** de Belastingdienst maakt gebruik van een mogelijkheid om zwakke plekken in de beveiliging in haar ICT-oplossingen te melden. Deze is direct van toepassing op de eigen systemen die on-premise worden gehost. Meldingen kunnen echter ook betrekking hebben op de ICT-oplossing van Opdrachtnemer. Deze zullen dan als Kwetsbaarheid worden gemeld. Het Responsible disclosurebeleid van de Belastingdienst staat beschreven op deze pagina: <http://www.belastingdienst.nl/security>.
 113. **Responsief:** webpagina's schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface. Hiermee wordt een optimale webervaring voor een breed scala aan apparaten (van desktop computerschermen tot mobiele telefoons) bewerkstelligd.
 114. **Retransitie:** het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien in een overgang van de FMIS Oplossing van de huidige opdrachtnemer van de Opdrachtgever naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer.
 115. **Rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RPDC):** Bijlage 2 bij de Aanbestedingsstukken, bevat beschrijvingen van de facilitaire Producten en diensten die conerdienstverleners aanbieden.
 116. **Roadmap:** een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
 117. **Root cause analysis report:** rapportage waarin van het Incident, de oorzaak, de genomen herstel- en communicatieacties zijn opgenomen (logboek), inclusief bijbehorende timestamps en maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.
 118. **Ruimte(n):** een ruimte is een locatie binnen een gebouw met een specifieke functie, zoals, maar niet uitsluitend, kantoorruimten, verkeersruimten (trappenhuizen, gangen e.d.) en algemene ruimten (toiletruimten, vergaderzalen, receptie, bedrijfsrestaurant e.d.).
 119. **Systemen, Applicaties en Producten (SAP):** het ERP-systeem van de Belastingdienst.
 120. **Selfserviceportaal:** startpagina van de FMIS Oplossing, die als ingang dient voor Klant-eindgebruikers om Klantverzoeken in te dienen, Klantverzoeken te monitoren, Gegevens te beheren en informatie te raadplegen.
 121. **Service Levels:** tussen Partijen vastgelegde normen waaraan de FMIS Oplossing in de Operationele fase dient te voldoen, uitgewerkt in de Specificatie van de Opdracht, Bijlage 1 bij de
-

- Aanbestedingsstukken en de overeen te komen/overeengekomen Service Level Agreement, Bijlage B bij de Overeenkomst..
122. **Service Level Agreement (SLA):** betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van de FMIS Oplossing, de dienstverlening, het Onderhoud en Support. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage B.
 123. **Servicemodel:** omschrijving van de afhankelijkheden tussen de verschillende onderdelen van de FMIS Oplossing onderling en de afhankelijkheden tussen de verschillende onderdelen van de FMIS Oplossing en de onderliggende technische infrastructuur waar de FMIS Oplossing op draait.
 124. **Service Window:** uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in de Specificatie van de Opdracht, Bijlage 1 bij de Aanbestedingsstukken en de overeen te komen/overeengekomen SLA, Bijlage B bij de Overeenkomst.
 125. **Session Initiation Protocol (SIP):** betreft een protocol om multimediacommunicatie (audio-, video- en andere datacommunicatie) mogelijk te maken.
 126. **Security Operations Center (SOC):** verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst in gebruikzijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Vulnerability scans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
 127. **Specificaties (van de opdracht):** de gewenste technische en functionele behoefte van de FMIS Oplossing door Opdrachtgever, conform Bijlage 1 bij de Aanbestedingsstukken.
 128. **Stamgegevensbeheerder:** een (interne of externe) medewerker van de Belastingdienst, die belast is met het beheren van facilitaire stamgegevens. Dit zijn Gegevens die van belang zijn voor de dienstverlening van de Concerndienstverlener, zoals kenmerken van Producten en diensten, die een geringe wijzigingsfrequentie hebben.
 129. **Statement of Applicability:** is een integraal onderdeel van de implementatie van NEN-EN-ISO/IEC 27001. Het geeft aan welke maatregelen een organisatie gebruikt om risico's te identificeren (met doorverwijzing naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.
 130. **Stekkermandaat:** houdt in dat de Beastingdienst het recht heeft "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van het ICT-systeem moet de data van de Belastingdienst veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
 131. **STRIDE (Spoofing, Tampering, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege):** een bedreigingsmodel dat oorspronkelijk binnen Microsoft is ontwikkeld. STRIDE staat voor Spoofing (authenticity, je als iemand anders voordoen), Tampering (integrity, het systeem of data aantasten), Repudiation (non-repudiability, onweerlegbaarheid), Information disclosure (confidentiality, datalek), Denial of service (availability, beschikbaarheid) en Elevation of privilege (authorization, ongeoorloofd rechten verkrijgen).
 132. **Structurele dienstverlening:** dienstverlening door de Concerndienstverlener die niet wordt uitgevoerd op basis van een Klantverzoek, maar op basis van een SLA van de Concerndienstverlener met interne of externe Uitvoerders (bijvoorbeeld medewerkers van de Opdrachtgever of externe leveranciers). Voorbeelden hebben betrekking op dienstverlening in het bedrijfsrestaurant, de schoonmaak en postbezorging.
 133. **Uitvoerder:** een Uitvoerder is een rol binnen de FMIS Oplossing, bijvoorbeeld een medewerker of een externe leverancier van een Concerndienstverlener, die belast is met het leveren van facilitaire Producten en diensten. Een Uitvoerder is onderdeel van een Behandelgroep.
 134. **Uitvoeringseis (UE):** betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver/Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
 135. **Urgentie:** de maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident of Probleem opgelost moet worden en de wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
 136. **Verplichte koppelingen:** koppelingen zoals omschreven in paragraaf 3.2 uit Bijlage 1 – Specificatie van de opdracht die onlosmakelijk onderdeel zijn van de Realisatie van de opdracht.
 137. **Vormvereiste (VE):** deze heeft als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
-

- 138. **Vulnerability scan:** is een geautomatiseerde beveiligingstest. Het controleert op basis van een database met bekende Kwetsbaarheden de FMIS Oplossing binnen de ICT-infrastructuur. Een Vulnerability scan is onderdeel van de A&P-test. Het SOC (Security Operations Center) van de Belastingdienst kan ook op eigen initiatief Vulnerability scans uitvoeren.
- 139. **Vraag:** een klantreactie van een Gebruiker aan de Concerndienstverlener; een verzoek om informatie over facilitaire Producten en diensten of de facilitaire dienstverlening.
- 140. **Wachtkamerovereenkomst:** de overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
- 141. **Wens:** wensen zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wensen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding.
- 142. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en verplicht vrijgestelde dagen (zogenaamde blokdagen/brugdagen).
- 143. **Workaround:** een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet beschikbaarheid van een service van de FMIS Oplossing in tijd te overbruggen.
- 144. **Workflow:** logische volgorde van activiteiten die moeten worden uitgevoerd om een van te voren gedefinieerde uitkomst te verkrijgen.
- 145. **Zero-day kwetsbaarheid:** een Kwetsbaarheid die geïdentificeerd is, maar waar nog geen oplossing voor is gevonden.