
**Bijlage 1 - Begripsbepalingen ten behoeve van de
Europese Aanbesteding**

Enterprise Service Management

Kadaster

Begripsbepalingen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Het Kadaster, Postbus 9046, 7300 GH, Apeldoorn
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door het Kadaster zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, het Beschrijvend Document, de technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en aanvullende documenten.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Applicatie Beheer	<p>Behelst de instandhouding (het beheren) en de aanpassing (onderhouden of integreren) van de ESM Oplossing.</p> <p>De Opdrachtnemer heeft hierin de verantwoordelijkheid over de out-of-the-box ESM Oplossing (denk aan het garanderen van de werking hiervan, beschikbaar houden, leveren van upgrades, draaien van back ups, doorvoeren generieke changes en oplossen van geconstateerde fouten (incidenten)).</p> <p>De Opdrachtgever heeft hierin de verantwoordelijkheid over de Kadaster-specifieke instance(s)/inrichting (het beheren, goed werken en doorontwikkelen (aanpassen) hiervan).</p>
Beschrijvend Document	de aan Inschrijver ter beschikking gestelde documenten (incl. bijlagen, nadere toelichtingen, wijzigingen en Nota's van Inlichtingen) waarin de Opdrachtgever, de Opdracht en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht.
Dienstverlening	Opdrachtnemer levert kennis en kunde via een specialist (bijvoorbeeld via Strippenkaart) en bestaat uit de Projectfase en de Productiefase. Zie daartoe Bijlage A Programma van Eisen paragraaf 5.3. Bij de inzet van specialist tijdens de Implementatie, Migratie geldt voor Opdrachtnemer het leveren van de vereiste specialist(en) tegen de overeengekomen periode(s) een resultaatverplichting. In principe geldt voor de overige werkzaamheden tijdens de Projectfase en Productiefase een inspanningsverplichting, tenzij Partijen anders overeenkomen. Voor opleiding(en) geldt ook een inspanningsverplichting.

ESM Oplossing	ESM staat voor Enterprise Service Management. De ESM Oplossing betreft een geïntegreerde oplossing voor het bewaken, volgen en afhandelen van processen en workflows tussen verschillende afdelingen en leveranciers en betreft een standaard SaaS oplossing.
Functioneel Beheer	Behelst de vraagkant van het beheer en is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het ondersteunen bij het gebruik van de ESM Oplossing en het aangeven hoe de oplossing eruit moet zien. Hieronder valt ook de verantwoordelijkheid voor de operationele en tactische aansturing van Opdrachtnemer (en achterliggende leverancier van de ESM oplossing). Verantwoordelijkheid voor deze rol ligt aan de Kadaster zijde.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel dat gebruikt wordt in deze aanbesteding voor het publiceren van de aanvraag, de communicatie omtrent de aanvraag en het ontvangen van Inschrijvingen.
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Implementeren/Implementatie	Onder Implementeren verstaat Opdrachtgever het tijdig inbedden van de ESM Oplossing in de organisatie. Hierbij dienen de toekomstige gebruikers en beheerders van de ESM Oplossing opgeleid te worden tijdens de Projectfase. De Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen, levert documentatie en zorgt voor communicatiemiddelen.
Inkoopopdracht	Het document van Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer Opdracht wordt gegeven om op basis van een Overeenkomst over te gaan tot levering van de ESM Oplossing en Diensten en Opties tot Opdracht.
Inschrijver	De ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend Document. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.

IT4IT	De IT4IT™ referentiearchitectuur, is een maatstaf van The Open Group die een referentie-architectuur beschrijft en een operationeel model voorstelt voor het beheren van IT-werkzaamheden op basis van een zgn. waardeketen.
ITIL4	Information Technology Infrastructure Library. Een framework om beheerprocessen binnen een (ICT)-organisatie in te richten.
Kennispartner	Een partner die meedenkt op basis van ervaring en kan beantwoorden aan de behoeften van Opdrachtgever, tijdig adviseert over processen en werkwijzen die passen bij de aangeboden ESM Oplossing en een proactieve partij is die met voorstellen komt. Dit betreft: <ul style="list-style-type: none"> a. Technische ondersteuning b. Opzetten en begeleiden van trainingen en workshops c. Gevraagd en ongevraagd advies d. Periodieke sessie over roadmap e. Eventueel tijdelijk uitbesteden stuk werk
Levering/Leveren	Onder Leveren verstaat Opdrachtgever het tijdig leveren van de ESM Oplossing conform het PvE en de inhoud van het Beschrijvend Document, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> - de Opties tot Opdracht; - het uitvoeren van Technisch Beheer en Applicatie Beheer op de out-of-the-box ESM Oplossing;
Marktconform	De gangbare prijs op een bepaald moment in de tijd voor de invulling van een specifieke behoefte, welke onder gelijke omstandigheden in de markt wordt aangeboden. Deze kan worden bepaald door benchmarken, vergelijken van prijslijsten of het opvragen van offertes.
Melding	Een Melding is de (eerste) interactie tussen de medewerker en de ESM Oplossing (call, click, face) die leidt tot het starten van een werkproces. Bijvoorbeeld het melden van een incident of het doen van een aanvraag.
Migreren/Migratie	Migreren/Migratie verwijst naar het proces waarbij data wordt verplaatst van de ene locatie naar de andere locatie, van de ene indeling naar de andere indeling of van de ene applicatie naar de andere applicatie. Een Migratie volgt meestal op de introductie van een nieuw systeem of een nieuwe locatie voor de data.
Nazorg	Nazorg vindt plaats na productiegang voor de periode tot de Projectfase volledig is geaccepteerd, waarin het projectteam beschikbaar blijft om het Kadaster te ondersteunen bij het oplossen van bugfixes, het beantwoorden van gebruikersvragen, eventuele instructie en training en de evaluatie van het project.

Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van het Kadaster op geanonimiseerde vragen over en opmerkingen op het Aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.
Opdracht	Het afnemen en Levering van de ESM Oplossing en uitvoering van de Dienstverlening welke onderwerp is van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.
Opdrachtgever	De dienst voor het kadaster en de openbare registers, hierna te noemen "het Kadaster".
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.
Optie(s) tot Opdracht	De Optie tot Opdracht gedurende de duur van deze Overeenkomst betreffen extra af te nemen modules (Project & Service Portfolio management, Field Service Management, Security Operations Management, HR Services, Inkoop Services en CRM) binnen de ESM Oplossing. Opdrachtgever is niet verplicht van deze optie gebruik te maken. Opdrachtnemer verplicht zich wel tot het accepteren van de Opdracht. Van de Optie tot Opdracht wordt gebruik gemaakt doordat de Opdrachtnemer de Inkoopopdracht door middel van een Orderbevestiging aanvaardt.
(Concept)Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst met bijlagen, met inbegrip van de Opties tot Opdracht.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de dienst staat beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
Productiefase	De fase van in productiename (na de Projectfase), waarin de Opdrachtnemer als een Kennispartner optreedt.
Projectfase	De Projectfase is de fase vóór in productiename (Productiefase). Het Implementeren en Migreren van de ESM Oplossing en het leveren van Nazorg.
Resultaat	De van te voren door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren ESM Oplossing en Diensten die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
Service Model Backbone	verzameling van gegevens van objecten die een aspect van het servicemodel annoteren in zijn conceptuele, logische of fysieke toestand. Deze objecten en hun relaties vormen de Service Model Backbone en bieden hiermee een holistisch beeld van een service.
SIAM	Service Integration and Management (SIAM) een raamwerk cq best practices wat als doel heeft om het proces van de 'end-to-end supply chain' te beheren een "multi sourced" omgeving.

Technisch Beheer	<p>Behelst het beheren en vernieuwen van de infrastructuur.</p> <p>De Opdrachtnemer heeft hierin de verantwoordelijkheid over een stabiele infrastructuur ter ondersteuning van de ESM Oplossing</p> <p>De Opdrachtgever heeft hierin de verantwoordelijkheid over de Kadaster-specifieke infrastructuur componenten (denk bijv aan netwerk koppelingen, werkplek etc)</p>
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.
Wachtkamerovereenkomst	Een overeenkomst met de als tweede geëindigde Inschrijver. De Wachtkamerovereenkomst wordt ingezet, op het moment dat de gecontracteerde Opdrachtnemer niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en de Overeenkomst met betreffende Opdrachtnemer ontbonden of beeindigd wordt.