

Bijlage 4A

**Begrippen en afkortingenlijst
Offerteaanvraag en daarbij
behorende bijlagen met
kenmerk: Z1709**

In onderstaande begrippenlijst wordt aangegeven wat er onder de begrippen en afkortingen wordt verstaan. Begrippen en afkortingen beginnen met een hoofdletter.

Begrip	Betekenis
Aanbieding	Offerte ingediend door een Aanbieder in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
A-merk	Onder een A-merk wordt verstaan een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft. Een A-merk loopt voorop in technologische innovaties en op het gebied van duurzaamheid. De kwaliteit van de gebruikte componenten is hoog en constant. Een A-merk is een algemeen in Nederland goed en niet exclusief verkrijgbaar product. Een A-merk onderhoudt een Product actief. Dit houdt minimaal in dat het Product of Programmatuur regelmatig wordt voorzien van updates met productverbeteringen en dat bij ontdekte beveiligingsproblemen binnen enkele dagen na ontdekking een update ter beschikking wordt gesteld.
Acceptatie	De (schriftelijke) goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie na Oplevering.
Accountmanager	De contactpersoon van Leverancier als intermediair tussen de Opdrachtgever en de Leveranciersorganisatie die hij of zij vertegenwoordigt.
Afregelen	Het door Personeel, op basis van met adequate meetapparatuur uitgevoerde testen en/of metingen, instellen van de Audiovisuele middelen zodanig dat deze voldoet aan de overeengekomen Prestatie.
Audiovisuele middelen	Beeld-, geluid- en besturingsapparatuur die gebruikt worden voor het zichtbaar en hoorbaar overbrengen en/of delen van informatie, veelal als onderdeel van een installatie en veelal bestaande uit een combinatie van Producten, Diensten, Programmatuur en Licenties.
Beproeving	Het door Leverancier voorafgaand aan Oplevering testen van de Prestatie om vast te stellen of deze functioneel en technisch geheel voldoet aan de Opdracht.
Bouwvergadering	Een gestructureerde vorm van overleg tussen tenminste Leverancier en Opdrachtgever ten tijde van de Uitvoering, waarin praktische afspraken over de Uitvoering worden gemaakt.
Broncode	Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende documentatie, welke door of namens Leverancier gemaakt is, bedoeld voor de besturing van de Audiovisuele middelen in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur kan wijzigen.
Bug-fix(es)	Reparatie of oplossing voor een Incident.
Calamiteit	Een Calamiteit is een gebeurtenis waarbij (een onderdeel van) de Audiovisuele middelen niet functioneert en dit naar de mening van Opdrachtgever een grote impact heeft of kan hebben op de bedrijfsvoering, zodanig dat er ongeacht dag en tijdstip direct actie door de Leverancier moet worden ondernomen om de storing binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen. Een calamiteit wordt als zodanig betiteld door (een) nog nader te bepalen medewerker(s) van Opdrachtgever die daartoe bevoegd is (zijn).
Contractmanager	De persoon die op uitvoeringsniveau namens Opdrachtgever het beheer over de Raamovereenkomst / Overeenkomst voert.
Correctief Onderhoud	Het opsporen en herstellen door Leverancier van Incidenten, die door of namens Opdrachtgever zijn gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.

Datalek	Een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de beveiliging in de zin van artikel 13 Wbp.
Derdenprogrammatuur	Programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten en (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die Programmatuur (bij de Producent) af te dwingen.
Dienst(en)	Alle door Leverancier conform Opdracht en 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: Ontwerpen, Leveren, Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Beheer en Onderhoud.
Dienstenniveau	Een verzameling van Service Levels waarbij de samenstelling van deze Service Levels het niveau van de dienstverlening bepaald.
Documentatie	Iedere schriftelijke beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de Installatie, het gebruik, Onderhoud en beheer daarvan.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Het document waarin operationele werkafspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier in het kader van Beheer en Onderhoud staan omschreven.
FAT (Factory Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier als element van de Beproeving om voorafgaand aan Installatie vast te stellen of deze voldoet aan de Opdracht.
Fix	Reparatie of oplossing.
Garantieperiode	Alle door en voor rekening van Leverancier uit te voeren Onderhoud en beheer werkzaamheden in de periode tot en met 24 maanden na Acceptatie.
Gebouw gebonden bekabeling	Bekabeling als onderdeel van Audiovisuele middelen welke naar algemeen gebruik of op basis van gangbare normen en voorschriften dient te worden aangebracht in specifieke voorzieningen als kabelbuizen of kabelgoten.
Grafische user Interface of GUI	Een interface die gebruikers van Audiovisuele middelen in staat stelt om deze middelen iconen en visuele symbolen te bedienen.
Helpdesk	Het loket bij Opdrachtnemer waar Incidenten door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden.
Hot fix	Een Fix waarmee een urgent Incident/Probleem, bijvoorbeeld een Datalek of KPI, wordt opgelost.
Incident	Een ongeplande of potentiële onderbreking of kwaliteitsvermindering van het gebruik van de Prestatie.
Informatiebeveiliging	Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Prestatie in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
Inschrijver	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die een inschrijving heeft ingediend.
Inspanningsverplichting	De verplichting tot inspanning die Leverancier of Opdrachtgever redelijkerwijs heeft om een bepaald doel en/of resultaat te bereiken.
Installatie	Het door Personeel plaatsen, aansluiten en werkend Leveren van Audiovisuele middelen op het Werkterrein.
Installed base	De Audiovisuele middelen die Opdrachtgever in de huidige situatie reeds in eigendom en/of gebruik heeft.
Kantoortijd	Kantoortijd vangt aan om 07.30 uur en eindigt om 18.00 uur Nederlandse tijd op maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende nationale feestdagen.
Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	De ten aanzien van de Service Levels vastgestelde proces parameters. Het niet voldoen aan deze vastgestelde proces parameters leidt voor Opdrachtgever mogelijk tot verminderde

	<p>kwaliteit van de eigen dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade.</p>
Leverancier	<p>Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) aan wie Opdrachtgever de schriftelijke Opdracht voor het leveren van de Prestatie heeft gegeven.</p>
Leveren (Levering)	<p>Het feitelijk ter beschikking stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Producten en/of Programmatuur en/of Licenties als onderdeel van de Prestatie.</p>
Licentie	<p>De toestemming van Producent aan Opdrachtgever om een bepaalde applicatie of ontwikkeld Product zoals Programmatuur te gebruiken, inclusief Beheer en Onderhoud.</p>
Meer-/minderwerk	<p>Niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot meer- respectievelijk minder kosten voor Opdrachtgever.</p>
Nadere overeenkomst (NOK)	<p>De schriftelijke overeenkomst die door Opdrachtgever wordt opgesteld op basis van de Nadere Offerteaanvraag en de Nadere Offerte, welke door Opdrachtgever en Leverancier ondertekend is.</p>
Offerteaanvraag	<p>De set aan documenten, zijnde de Offerteaanvraag van het Waterschapshuis ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure, met inbegrip van de bijlagen en van de Nota('s) van Inlichtingen.</p>
Onderhoud	<p>Door Leverancier uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie. Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan Correctief- en Preventief onderhoud en Ondersteuning</p>
Onderhoud en beheer	<p>Alle activiteiten van Leverancier 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 in de SLA. Hieronder tenminste ook inbegrepen licentiemanagement, ondersteuning vanuit de Leverancier en toeleveranciers / Producenten.</p>
Ondersteuning	<p>Het verlenen van assistentie en advies van Leverancier aan Opdrachtgever bij het opsporen van storingen en gebreken en het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur. Bij grote wijzigingen of groot onderhoud door Opdrachtgever in de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur dient ter ondersteuning een ter zake kundig persoon stand-by te staan. Dit gaat altijd in onderling overleg. Tevens valt onder Ondersteuning het informeren van Opdrachtgever over nieuwe ontwikkelingen.</p>
Ontwerpen	<p>Het door Personeel bedenken en uitwerken van de Audiovisuele middelen.</p>
Opdracht	<p>De door Leverancier te leveren Prestatie zoals schriftelijk overeengekomen met Opdrachtgever.</p>
Opdrachtgever	<p>De rechtspersoon waarvan Leverancier de schriftelijke Opdracht heeft ontvangen voor het leveren van de Prestatie.</p>
Opdrachtnemer	<p>De Aanbieder met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.</p>
Opleiding	<p>Het door Personeel aan medewerkers van Opdrachtgever overdragen van relevante kennis ten aanzien van het gebruik van de voor de Opdracht toegepaste Producten, Programmatuur of Licenties.</p>
Oplevering	<p>Het door Leverancier aan Opdrachtgever ter Acceptatie aanbieden van (onderdelen van) de Prestatie die voldoet aan de Opdracht.</p>
Oplostijd	<p>De tijd die nodig is voor het oplossen van een Incident c.q. beantwoorden van een vraag, vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.</p>

Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst die door Opdrachtgever wordt opgesteld en welke door Opdrachtgever en Leverancier ondertekend is. In deze Overeenkomst zijn de bepalingen en voorwaarden vastgelegd voor de Prestatie.
Patch	Tijdelijk bedoelde correctie van Programmatuur.
Personeel	De door of namens Leverancier bij de uitvoering van de Opdracht en voor de werkzaamheden passend opgeleid en bekwaam toegerust in te zetten (externe) medewerkers.
Prestatie	Het totaal van door Leverancier te verrichten werkzaamheden en resultaten zoals omschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden bestaan tenminste uit Ontwerpen, Leveren, Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Beheer en Onderhoud.
Prestatie Indicatoren (PI's)	De ten aanzien van de Service Levels vastgestelde proces parameters.
Preventief onderhoud	Het in stand houden van de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende preventieve maatregelen bevorderen dat de apparatuur en/of de apparatuur gebonden Programmatuur voor de duur van de Overeenkomst betrouwbaar zal functioneren conform de voorschriften van de Producent. Onder preventief onderhoud wordt tevens verstaan het ter beschikking stellen en installeren van nieuwe versies van apparatuur gebonden Programmatuur, firmware- en Programmatuur Updates, security Patches, Bug-fixes, evenals het vervangen van (onder)delen van de apparatuur om zodoende (veiligheids-) Problemen bij het gebruik daarvan op te lossen en te voorkomen. Ook het aanpassen van de documentatie valt daaronder.
Projectleider	De contactpersoon van Leverancier voor Opdrachtgever welke namens Leverancier de Uitvoering coördineert en begeleidt.
Prijzenblad	Het document waarin de tarieven voor onder meer Personeel, Producten, Diensten en/of Onderhoud voor de door Leverancier te leveren Prestatie zijn vastgelegd.
Probleem	Een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.
Procesverbaal van Oplevering	Het door Leverancier na Beproeving op te stellen en door Leverancier en Opdrachtgever te ondertekenen verslag, waarin de eventuele Restpunten van, dan wel het akkoord op, de Prestatie schriftelijk wordt vastgelegd.
Product	De zaak die Leverancier op basis van de Opdracht en als onderdeel van de Prestatie aan Opdrachtgever levert.
Producent	Een Producent is een achterliggende toeleverancier van Leverancier, die fabrikant dan wel de Nederlandse importeur of vertegenwoordiging is van het Product of intellectueel eigendom houder is van de Programmatuur en/of Licentie.
Programmatuur	De door Leverancier geleverde set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een processor kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen.
Programma van Eisen	De aan Leverancier ter beschikking gestelde documentatie (incl. bijlagen, nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin Opdrachtgever, de Prestatie alsmede het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan heeft beschreven.
Programmeren	De door Personeel gemaakte set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een processor als onderdeel van de Audiovisuele middelen kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen.
Release	Het geheel van nieuwe, gewijzigde of bestaande Programmatuur dat op een moment beschikbaar wordt gemaakt voor exploitatie.
Restpunt	Kleine gebreken aan het Product of de Programmatuur waarvan bij Oplevering geconstateerd wordt dat deze niet voldoen aan de overeengekomen Prestatie en deze kleine gebreken het

	normale gebruik niet in de weg staan en herstel daarvan door de Leverancier binnen een redelijke termijn zal worden uitgevoerd.
Resultaatverplichting	De verplichting die Leverancier aan Opdrachtgever heeft tot het leveren van de Prestatie.
SAT (Site Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier als element van de Beproeving om na Installatie maar voorafgaand aan Oplevering vast te stellen of deze voldoet aan de Opdracht.
Service Level(s)	De ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en beheer overeengekomen indicatoren van dienstverlening nader uitgewerkt in de SLA.
UAT (User Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier, met medewerking van gebruikers van Opdrachtgever, als element van de Beproeving om voorafgaand aan Oplevering vast te stellen dat de gebruikersbeleving optimaal is en dat Product en/of Programmatuur de medewerker daadwerkelijk ondersteunt bij de uit te voeren werkzaamheden.
Uitvoering	Het proces van het tot stand brengen van de Prestatie op het Werkterrein tot en met Oplevering en Acceptatie.
Update	Een beperkte aanpassing aan een Product of Programmatuur voor herstel van een Incident of Informatiebeveiligingsrisico's dan wel een kleine functionele of technische wijziging van een Product of Programmatuur. Het versienummer van Programmatuur verandert veelal van versie 1.0 naar versie 1.1.
Upgrade	Het vervangen van een Product of Programmatuur met toevoeging van geheel nieuwe functionaliteiten. Het versienummer van Programmatuur verandert veelal van versie 1.0 naar versie 2.0.
Uurtarief	Het bedrag per klokuur voor het verrichten van een Prestatie door Personeel.
VCA certificaat	Het certificaat dat na het volgen van een specifieke opleiding aan Personeel wordt uitgereikt. Personeel is daarmee op de hoogte van de algemeen geldende veiligheidsprocedures, en beschikt over de benodigde kennis en vaardigheden op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu, benodigd voor een risicovolle werkomgeving of waar werkzaamheden worden verricht die gevaar kunnen opleveren. Personeel dient te beschikken over een B-VCA certificaat (voor uitvoerende medewerkers) of VOL VCA voor ZZP'ers en leidinggevendenden.
Werkbespreking	Informeel overleg op het Werkterrein tussen Personeel en overige bij de Uitvoering van de Prestatie (in-)direct betrokkenen.
Werkterrein	De locatie van Opdrachtgever waar de werkzaamheden voor het leveren van de Prestatie door Leverancier worden uitgevoerd.
Wijzigingen	Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van een Product, Programmatuur of de Prestatie.
Workaround	Een tijdelijke Oplossing die gehanteerd wordt om verstoring van de dienstverlening van Opdrachtgever in tijd te verkorten.