

Set van ICT Begrippen voor:
Europese Aanbesteding Middleware
IUC20-002



Belastingdienst

Opdrachtgever: Belastingdienst

Datum: 22 september 2020

Versie: 1.0

- 1.1 **Aanbestedende dienst:** Belastingdienst
- 1.2 **Aanbestedingsstukken:** alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
- 1.3 **Aanbestedingswet:** gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012.
- 1.4 **Aanbesteding:** procedure waarbij de Opdrachtgever bekendmaakt dat hij een opdracht wil laten uitvoeren en vraagt om een Inschrijving in te dienen.
- 1.5 **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.
- 1.6 **Acceptatie:** de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer waarbij hij (een deel van) de geleverde Prestatie accepteert.
- 1.7 **Acceptatietest:** De testprocedure, waarmee (een deel van) de geleverde Prestatie getest kan worden alvorens ze geaccepteerd kan worden voor in productie name.
- 1.8 **Aflevering:** de bezorging door Opdrachtnemer van de Apparatuur naar de door Opdrachtgever opgegeven fysieke locatie door middel van de Inkoopopdracht. De aflevering kan in heel Nederland plaatsvinden maar doorgaans zal het één van de volgende locaties betreffen: John F. Kennedylaan 8, 7314 PS te Apeldoorn en/of de Laan van Westenenk 490-492, 7334 DS te Apeldoorn.
- 1.9 **Apparatuur:** de bij de Opdrachtgever aanwezige Apparatuur, hardware en appliances inclusief de benodigde Systeemprogrammatuur, zoals opgenomen in Bijlage 11 Installed Base Middleware, en de Apparatuur, hardware en appliances inclusief de benodigde Systeemprogrammatuur, die op basis van paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document aangeschaft kan worden.
- 1.10 **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 Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC).
- 1.11 **B/DCS:** Belastingdienst / Data Center Services. B/DCS levert infrastructurele diensten aan de Belastingdienst en als 1 van de 4 overheidsdatacenters in toenemende mate ook aan andere overheden.
- 1.12 **B/IBS:** Belastingdienst / Integratie Business Services. B/IBS realiseert en integreert specifieke eindoplossingen voor de ketens.
- 1.13 **B/GBS:** levert generieke eindoplossingen die breed inzetbaar zijn voor verschillende ketens, met name op het gebied van interactie en kantoorvoorzieningen. Ook de huidige voorzieningen op deze gebieden worden hier geplaatst, alsook de gebundelde expertise op het gebied van gegevensontsluiting en de huidige specifieke opdracht van IV-accent.
- 1.14 **B/STS:** Belastingdienst / Standaard Transactie Services. B/STS I levert breed inzetbare deeloplossingen die door IBS geïntegreerd kunnen worden binnen de specifieke eindoplossingen. Ook worden de ontwikkelstraten en andere tooling voor IT-ontwikkeling geleverd.
- 1.15 **Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO):** één gezamenlijk normenkader voor informatiebeveiliging binnen de gehele overheid, zoals neergelegd in paragraaf 5.5 van de Specificatie van de opdracht, versie 1.0.4 (2019) en opvolgende versie(s) gedurende de duur van de Overeenkomst.
- 1.16 **Beheer:** Het up to date houden en exploiteren van ICT-informatiesystemen en infrastructuur en het inrichten en sturen van de organisatie om dit te realiseren.
- 1.17 **Beschikbaarheid:** de mate en/of tijd waarin (een component van) de Installed Base gedurende het Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn.
- 1.18 **Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd):** het document met kenmerk IUC20-001, op basis waarvan de Inschrijver een offerte kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
- 1.19 **Beveiliging:** de mate waarin het informatiesysteem in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
- 1.20 **Bijlagen:** genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
- 1.21 **Call:** een melding van de van de Opdrachtgever aan de Helpdesk van Opdrachtnemer waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident; een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning, Bevindingen uit een Test en verzoek om ondersteuning bij een verstoring. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
- 1.22 **CMDDB:** Configuration Management Database, een gegevens verzameling waarin een overzicht wordt bijgehouden van de (componenten) van de Installed Base en hun relaties.

- 1.23 **Contactpersonen:** aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en/of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
- 1.24 **Contractmanager:** functionaris die verantwoordelijk is voor het beheer van contracten.
- 1.25 **Digipoort:** ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
- 1.26 **Documentatie:** de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Aanschaf, Onderhoud en Support en Additionele Diensten ten behoeve van de Installed Base, als omschreven in deze Overeenkomst en Bijlagen, of Inkoopopdracht en/of contractvoorstel en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
- 1.27 **End of Marketing (EOM):** de Apparatuur en/of Systeemprogrammatuur en/of Programmatuur word(t)(en) niet meer door de producent geleverd.
- 1.28 **End of Support (EOS):** de Apparatuur en/of Systeemprogrammatuur en/of Programmatuur word(t)(en) niet meer door de producent ondersteund.
- 1.29 **Fabrikant:** de producent van de producten uit de Installed Base Middleware.
- 1.30 **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.
- 1.31 **Fix:** Reparatie of oplossing van een Incident. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd. Andere naam hiervoor is patch.
- 1.32 **Fixpack:** Verzameling Fixes of Patches. Andere naam hiervoor is patchbundle
- 1.33 **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, kopiëren van de Systeemprogrammatuur met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen van de Systeemprogrammatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Systeemprogrammatuur conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Inkoopopdracht.
- 1.34 **Gegevens:** feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
- 1.35 **Helpdesk:** het loket bij de Opdrachtnemer of Fabrikant waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
- 1.36 **Hot-fix:** Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd. Een Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident/Probl(e)m wordt opgelost.
- 1.37 **ICT–infrastructuur:** de automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA-omgeving bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.
- 1.38 **Impact:** de mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. 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.
- 1.39 **Incident:** elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening veroorzaakt. Indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. de functionele specificaties (het ontwerp) wordt dit ook gezien als een Incident.
- 1.40 **Incident Management:** ITIL v.3 proces dat de verwerking van Incidenten omvat.
- 1.41 **Information Security Management:** ITIL v. 3 proces waarbinnen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de assets, data, informatie en IT-services van de organisatie geborgd worden.
- 1.42 **Inkoopopdracht:** het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, waarin op artikelniveau een bestelling in het kader van de Prestatie wordt omschreven. De Inkoopopdracht wordt meegestuurd met een Opdrachtbevestiging. Voor Onderhoud en Support wordt het nummer van de Inkoopopdracht, zonder een Opdrachtbevestiging, aan de Opdrachtnemer verstrekt zodat onder vermelding van dit nummer gefactureerd kan worden.
- 1.43 **Inschrijver:** de inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
- 1.44 **Installatie:** het zodanig opstellen, installeren, aansluiten testen en proefdraaien van de Prestatie zodat deze operationeel is in de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever, eventueel met voorafgaande site survey.

- 1.45 **Installed Base:** de bij de Opdrachtgever aanwezige Apparatuur, Systeemprogrammatuur en Programmatuur waarop Onderhoud & Support wordt verlangd (zie hiervoor Bijlage 11 - Installed Base Middleware). Zie ook Begrip Middleware.
- 1.46 **Information Technology Infrastructure Library (ITIL):** een set beste practice-richtlijnen voor IT- Service Management. ICT-Diensten worden binnen B/CIE gemanaged en beheerd op basis van ITIL v3.
- 1.47 **Kalenderdag:** Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
- 1.48 **Koopprijs:** de aanschafprijs van de Nadere leveringen met inbegrip van het eerste jaar Onderhoud & Support.
- 1.49 **Kritieke Performance Indicatoren (KPI-s):** deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Installed Base. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade.
- 1.50 **Kwaliteit:** de mate waarin Installed Base en het Onderhoud en Support voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
- 1.51 **Leverdatum:** de in de Inkoopopdracht bepaalde datum van Aflevering.
- 1.52 **Logische opvolger :** een door de Fabrikant aangewezen substitoot van een niet meer te leveren versie van Apparatuur (product) uit de Installed Base Middleware. De relevante functionele en technische specificaties van het te vervangen Apparatuur (product) worden zonder problemen door de Logische opvolger vervuld. Na kwalificatie maakt de Logische opvolger deel uit van de Installed Base.
- 1.53 **Mark-up fee:** het opslagpercentage bovenop de inkooprijzen dat Inschrijver bij zijn inschrijving hanteert ter dekking van indirecte kosten en winst.
- 1.54 **Middleware:** "Middleware is computer software that provides services to software applications beyond those available from the operating system. It can be described as "software glue". Middleware makes it easier for software developers to implement communication and input/output, so they can focus on the specific purpose of their application. It gained popularity in the 1980s as a solution to the problem of how to link newer applications to older legacy systems, although the term had been in use since 1968." De Middleware van de Belastingdienst bestaat uit specifieke en specialistische software. In sommige gevallen is deze software 'verpakt' in hardware – we spreken dan over appliances. Veelal is de Middleware bedoeld om veilige communicatie tussen andere business software mogelijk te maken. Of om specifieke onderdelen van business software zoals gegevens opslag te kunnen realiseren. Het aandachtsgebied van deze aanbesteding (onderhoud en support op middleware) betreft producten voor met name gegevenstransport, gegevensverwerking en bedrijfsprocessturing.
- 1.55 **Nadere Leveringen:** Apparatuur en/of (Systeem)Programmatuur zoals omschreven in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document. De Nadere Leveringen worden verworven conform het bepaalde in artikel 8 van de Overeenkomst en het ziet op vervanging en/of Uitbreiding van de Installed Base.
- 1.56 **Nota('s) van Inlichtingen:** Nadere Inlichtingen op het Beschrijvend document, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
- 1.57 **Offerte:** de door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen.
- 1.58 **Onderhoud:** dit omvat alle activiteiten gericht op het preventief, correctief en perfectief Onderhoud, door de Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen (waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden) en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Installed Base conform het gestelde neergelegd in het Beschrijvend Document en Bijlage A Specificatie van de opdracht. Dit betekent tevens het beschikbaar stellen van Releases op het moment van vrijgave door fabrikant voor firmware, Systeemprogrammatuur, alsmede Releases voor Programmatuur. Het Onderhoud op Programmatuur en Systeemprogrammatuur is inclusief Fixes, Updates en Upgrades. Verder zijn voor de processen voor het Onderhoud de fasen benoemd in ITIL overeenkomstig van toepassing.
- 1.59 **Opdrachtbevestiging:** het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot Nadere leveringen en /of Additionele Diensten en waarmee een overeenkomst tot stand komt.
- 1.60 **Opdrachtgever:** Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.61 **Opdrachtnemer:** de partij bij deze Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het leveren van de Prestatie
- 1.62 **Openstelling(stijd):** de openstellingstijden conform deze Overeenkomst.

- 1.63 **Oplostijd:** de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer. Dit is exclusief de tijd die nodig is voor het eventueel terugzetten van back-ups en het starten van de applicaties. Het aanmelden kan worden gedaan door medewerkers van Opdrachtgever maar kan in voorkomende gevallen ook geautomatiseerd gebeuren door monitoring en alerting systemen.
- 1.64 **Oplossing gereed:** Het Incident is opgelost als er een door de Opdrachtgever geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een Vraag is opgelost als er een voor de Opdrachtgever acceptabel antwoord is.
- 1.65 **Partijen:** de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
- 1.66 **Patch:** zie Fix.
- 1.67 **Patchbundle:** zie Fixpack.
- 1.68 **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.
- 1.69 **Prestatie:** het door Opdrachtnemer te leveren Onderhoud en Support, de door deze uit te voeren Productspecifieke Diensten, en indien van toepassing de Nadere leveringen en het geven van opleidingen voor producten uit de Installed Base dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie .
- 1.70 **Prij(s)(zen):** de overeengekomen vergoeding voor te verrichten Prestaties door Opdrachtnemer neergelegd in het door Inschrijver gevulde Prijsmodel.
- 1.71 **Prioriteit:** categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident, Probleem of wijziging. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
- 1.72 **Probleem of Problem:** een Incident of reeks van samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout ten grondslag ligt.
- 1.73 **Productie omgeving:** de omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Installed Base en/of Additionele Diensten> voor Ontwikkel-, Test- en Acceptie- doeleinden, ook wel de OTA omgeving van de Opdrachtgever.
- 1.74 **Productspecifieke diensten:** door de Opdrachtnemer, aan de producten uit de Installed Base Middleware gerelateerde, te leveren diensten. Deze betreffen (niet limitatief) advies met betrekking tot opstellen en beoordelen van architecturen en ontwerpen, verbeteren van de inzet van de producten, ondersteuning bij implementatie, beheeractiviteiten en training on the job.
- 1.75 **Programmatuur:** de door Opdrachtnemer in Onderhoud en Support te nemen en/of 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, bestaande uit standaard- en of maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van de applicatie en/of Releases en/of Systeemprogrammatuur en/of derde partij Programmatuur en/of Releases.
- 1.76 **Overeenkomst:** deze Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Offertes en/of Opdrachtbevestigingen en Inkoopopdrachten, die, voor zover 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 Onderhoud en Support. In deze Overeenkomst zijn de bepalingen voor Onderhoud en Support en/of Productspecifieke Diensten opgenomen, alsmede op grond waarvan Nadere Leveringen kunnen worden aangegaan, om vervolgens ook na succesvolle Implementatie als addendum van deze Overeenkomst te worden ingevoegd in de Installed Base.
- 1.77 **Reactietijd:** de tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.
- 1.78 **Release(s):** elke nieuwe versie van de Programmatuur en/of de bij de Apparatuur behorende Systeemprogrammatuur. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
- 1.79 **Retransitie:** het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie 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).
- 1.80 **Request For Change (RFC):** Wijzigingsverzoek binnen het Change Management proces. De beschrijving en invulling van de bijbehorende procedure staat in Bijlage A Specificatie van de opdracht.

- 1.81 **Selectie-eis (SE):** eis gesteld aan de Inschrijver.
- 1.82 **Service Levels:** ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening en bijbehorende metriecken in de Specificatie van de opdracht en de Overeenkomst.
- 1.83 **Specificaties:** de onderdelen van het Beschrijvend Document en Bijlage A Specificatie van de opdracht en/of Offerteaanvraag en/of Opdrachtbevestiging en/of Inkoopopdracht, betreffende de huidige technische en functionele infrastructuur en/of de technische en functionele eisen van het Onderhoud en Support van de Installed Base eventueel vermeerderd met de Specificaties benodigd voor de verwerving van Additionele Diensten.
- 1.84 **Support:** het bieden van ondersteuning aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in het Beschrijvend Document en de Specificatie van de opdracht. Dit omvat bijvoorbeeld het operationeel hebben van een Helpdesk.
Nadere Leveringen vallen, eventueel na Acceptatie, onder de Installed Base en worden eveneens voorzien van Onderhoud en Support tenzij door Partijen anders is overeengekomen.
- 1.85 **Systeemprogrammatuur:** alle door de Opdrachtnemer geleverde Programmatuur die nodig is om Apparatuur te laten functioneren met inbegrip van Onderhoud, Releases en bijbehorende Documentatie, welke op de Nadere leveringen en/of reeds bij de Opdrachtgever in bezit zijnde Apparatuur zullen worden gebruikt.
- 1.86 **Uitbreiding(en):** aanvullende leveringen of wel toename van de bestaande Installed Base op basis van de in paragraaf 2.5.2 van het Beschrijvend Document beschreven prognose.
- 1.87 **Update:** verbeterde versie van Programmatuur..
- 1.88 **Upgrade:** nieuwe en/of verbeterde versie van Programmatuur (naamswijziging van de Programmatuur is een nieuwe versie).
- 1.89 **Urgentie:** mate 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, Probleem opgelost en de Wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
- 1.90 **Verificatielijst Gunningseisen:** overzicht van alle gunningseisen.
- 1.91 **Vervanging:** aanschaf van Apparatuur met inbegrip van Onderhoud en Support ten behoeve van de Installed Base in verband met o.a. End Of Marketing (EOM) of End of Support (EOS) situaties van in paragraaf 2.5.1 van het Beschrijvend Document met name genoemde systemen.
- 1.92 **Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie 2013:** besluit houdende voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst – bijzondere informatie 2013.
- 1.93 **Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
- 1.94 **Werkuren:** Uur op een Werkdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur (NL-tijd).
- 1.95 **Wet BIBOB:** wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.