



Bijlage 01 Begrippenlijst

**IWR2021 | Werkplek-
hardware | Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202006119-5

1 Inleiding

In het Bestek en de Raamovereenkomst is een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de ARBIT-2018 dan wel de betekenis die daaraan is gegeven in deze begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

Alle begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

2 Algemene begrippen

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers in Bijlage 13 - Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst deze Aanbesteding uitvoert.
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure waarbij de Europese 'openbare procedure' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 wordt toegepast.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 2012/542).
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018).
Beoordelingscommissie	De personen die namens de Aanbestedende dienst de ontvangen Inschrijvingen beoordelen en advies uitbrengen aan de Aanbestedende dienst.
Bestek	Het bestek zoals bedoeld in artikel 1.4 ARBIT-2018, bestaande uit het beschrijvend document, de van toepassing zijnde Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Besteller	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers bestellingen te plaatsen op grond van de Raamovereenkomst/Nadere overeenkomst.
Bijlage	Een aanhangsel bij het beschrijvend document en Overeenkomst. Een lijst van Bijlagen is opgenomen in het beschrijvend document en de Overeenkomst. Elke Bijlage is onderdeel van het Bestek.
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid. BIO is de opvolger van de BIR 2017.
Centraal Contractmanagement (CCM)	Een onderdeel van de categorie IWR die namens de Hoofdpodrachtgever, of één of meer Deelnemers het beheer over de Overeenkomst voert.
Combinant	Lid van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenis(sen) jegens de Aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de opdracht.

Committed Time of Arrival (CTA)	De door Opdrachtnemer met Deelnemer overeengekomen leverdatum van Producten en/of Diensten. Bij Prijsvergelijk via webshop (Zie Bijlage 16 Nadere oproep tot mededing) is in de webshop van de Opdrachtnemer een ETA opgenomen, die in geval van het plaatsen van een bestelling door de Deelnemer geldt als CTA.
Contactpersoon	Een natuurlijke persoon die bevoegd is om Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers of Opdrachtnemer te vertegenwoordigen met betrekking tot de Overeenkomst.
Deelnemer	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Overeenkomst wordt gesloten. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2018.
Decentraal Contractmanagement (DCM)	De Deelnemer die op uitvoeringsniveau het beheer over de Nadere overeenkomst voert.
Departementaal VERTROUWELIJK (Dep.V.)	De rubricering van informatie waarvan kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan het belang van Hoofdopdrachtgever c.q. één of meer Deelnemers.
Dienst	De door Opdrachtnemer ten behoeve van Deelnemer te verrichten werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT 2018 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een dossier met praktische werkafspraken dat door Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomst
Economisch meest voordelige inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-Kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Eindgebruiker	De medewerker die gebruik maakt van de in de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst opgenomen Prestatie.
Estimate Time of Arrival (ETA)	De door Opdrachtnemer verwachte en de in de prijsopgave/aanbieding opgenomen leverdatum van Producten.
Financieel Beheer Organisatie (FBO)	Een organisatie die namens Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers de financiële processen verzorgt, waaronder de afhandeling en de betaling van de facturen.
Financieel gemachtigde	Een natuurlijk persoon die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers een factuur af te handelen en/of een betaling te verrichten.
Gebruiksrecht	Het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van standaardprogrammatuur overeenkomstig het overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.

Gerubriceerde informatie	Informatie die kan worden aangemerkt als Departementaal VERTROUWELIJK, Staatsgeheim CONFIDENTIEEL, Staatsgeheim GEHEIM of Staatsgeheim ZEER GEHEIM.
Geschiktheidseisen	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te kunnen komen.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop de Aanbesteding betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het door de Aanbestedende dienst gestelde criterium dat in deze Aanbesteding wordt toegepast om te beoordelen welke Inschrijving de economisch meest voordelige is, in deze: beste prijs-kwaliteitverhouding.
Hoofdropdrachtgever	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers de Overeenkomst sluit. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2018.
Incident	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een verstoring in de verlening van de Dienst waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. 2. Een verstoring van de Dienst waardoor de te verwachten functionaliteit in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Initiële Uitvraag	De concrete behoefte van 1 of meerdere Deelnemers die beschreven is in Bijlage 24 – Initiële uitvraag. Deze Initiële uitvraag 1) vormt het subgunningscriterium Prijs voor de Initiële uitvraag (zie onder meer paragraaf 6.4.2 Beschrijvend document) en 2) is een Nadere oproep tot mededingen binnen deze Europese aanbesteding die leidt tot Nadere overeenkomst(en) (Bijlage 25 – Nadere overeenkomst Initiële uitvraag) van de in Bijlage 24 beschreven Deelnemer(s) met de nummer 1 Inschrijver in de rangorde van deze Europese aanbesteding.
Inkoopprijs	De prijs waarvoor een Product of Dienst of onderdelen daarvan kan worden ingekocht bij een distributeur, groothandel, producent of leverancier en waarop eventuele bonussen en financiële voordelen waarop Opdrachtnemer in verband met de inkoop daarvan aanspraak kan maken in mindering zijn gebracht.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van de Eisen vermeld in het Bestek een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Bestek in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
IUC-EZK	Het Inkoop Uitvoering Centrum van EZK, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
IWR	ICT Werkomgeving Rijk

Kantooruren	De met de Deelnemer in het Dossier Afspraken en Procedures overeengekomen klokuren waarover de beschikbaarheid wordt gemeten en/of waarbinnen Incidenten worden opgelost.
Kern Prestatie Indicator (KPI)	Een KPI is een doelstelling die relateert aan de missie en visie van de Rijksoverheid (w.o Inkopen met Impact).
Locatie	Een complex bestaande uit een of meer gebouwen of gebouwdelen waarin één of meer Deelnemers zijn gehuisvest. Alle delen van het complex zijn bereikbaar zonder gebruik te hoeven maken van de openbare weg.
Migratie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om ervoor te zorgen dat een Deelnemer de Producten en Diensten volledig conform de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst kan afnemen.
Nadere offerte	De offerte die Opdrachtnemer bij Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer indient naar aanleiding van een nadere oproep tot mededinging.
Nadere opdracht	De schriftelijke opdracht, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst door de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer wordt gegeven met betrekking tot de levering van de Prestatie. Waar in de ARBIT-2018 Overeenkomst staat, wordt mede bedoeld de Nadere opdracht. Synoniemen voor Nadere opdracht zijn bestelling of opdrachtbrief.
Nadere oproep tot mededinging	De oproep die Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer verstuurt op basis waarvan Opdrachtnemer een Nadere offerte dient uit te brengen.
Nadere overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2018, volgens het model in Bijlage 15 Nadere overeenkomst, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer enerzijds en de Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten met betrekking tot de levering van de Prestatie.
Norm	De waarde, waarbinnen de Prestatie dient te worden geleverd. Elke Norm is een prestatie indicator (PI), waarop monitoring gebeurt.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de door Potentiële Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd samen met de door de Aanbestedende dienst daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van en/of aanvullingen op het Bestek verstuurd via TenderNed.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht van de Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Prestatie levert en/of verricht.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.

Opdrachtnemer	De leverancier (in geval van de levering van een Product en een Gebruiksrecht) en/of opdrachtnemer (in geval van het uitvoeren van een Dienst) zoals bedoeld in artikel 1.21 ARBIT-2018.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het detecteren of aanmelden van een Incident (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) en het moment dat het Incident opgelost is.
Overheidsopdracht	De overheidsopdracht als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 die het object is van deze Aanbesteding.
Partij	Hoofdpdrachtgever of Opdrachtnemer.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld op TenderNed en het Bestek heeft gedownload.
Prestatie	De prestatie zoals bedoeld in artikel 1.27 ARBIT-2018 alsmede de verzamelnaam voor de Producten, Diensten en Gebruiksrechten.
Prestatie Indicator (PI)	Een prestatie indicator (PI) is een norm, die een waarde vertegenwoordigt waarop monitoring gebeurt.
Productcategorie	Producten waarvoor geldt dat de functionele eigenschappen vergelijkbaar zijn. De Productcategorieën betreffen: <ol style="list-style-type: none"> 1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients); 2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken; 3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets); 4. Apple devices (iOS-, iPadOS- , MacOS- en/of WatchOS devices); 5. werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.
Professioneel	In overeenstemming met de eisen die zijn gesteld aan de te leveren Prestatie, bekwaam, adequaat, vakkundig en volgens gebruikelijke standaarden, protocollen en gangbare kwaliteitsnormen van het betreffende vakgebied. Het beoordelen of het handelen professioneel is geweest in de zin van het bovenstaande, kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke marktdeskundige of branche organisatie.
Raamovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2018, die tussen de Aanbestedende dienst en drie Ondernemers zal worden gesloten op basis van de onderhavige Aanbesteding met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.
Realised Time of Arrival (RTA)	De werkelijke leverdatum van Opdrachtnemer aan de Deelnemer.
Rijkspas	Een multifunctionele smartcard van het Rijk met diverse toepassingen, zoals toegang tot gebouwen, het bieden van beveiligde toegang tot pc's, netwerken en applicaties.
Service credit	De boete die Opdrachtnemer aan Hoofdpdrachtgever of Deelnemer verbeurt, indien Opdrachtnemer niet voldoet aan bepaalde SLA parameters, opgenomen in Bijlage 11 - SLA parameters en KPI's.

Shared Service Organisatie (SSO)	Een organisatie die voor meerdere Deelnemers ICT-diensten inkoop, integreert, beheert en uitlevert.
Speciale dienst	De werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT-2018 waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of enkele Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.
Staatsgeheim CONFIDENTIEEL (Stg.C)	De rubricering van informatie, waarvan de kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of haar bondgenoten.
Staatsgeheim GEHEIM (Stg.G)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of haar bondgenoten.
Staatsgeheim ZEER GEHEIM (Stg.ZG)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden zeer ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of haar bondgenoten.
Step-in rights	Het recht van een Partij om een overleg van het managementteam van de andere Partij bij te wonen op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie.
Subgunningscriteria	De nadere criteria die door de Aanbestedende dienst worden gehanteerd bij de toepassing van het gehanteerde Gunningcriterium.
Systeem Integrator (SI)	Een organisatie die voor een of meer Deelnemers ICT-producten en -diensten inkoop, integreert, uitlevert en beheert. Dit kan de interne beheerder van een Deelnemer zijn, een Shared Service Organisatie, een marktpartij of een service integrator.
Tarief	De prijs per eenheid voor een Dienst of een onderdeel daarvan.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Third Party Mededeling (TPM)	De verklaring welke door een onafhankelijke auditor aan een Opdrachtnemer wordt verstrekt en is ondertekend door een hiertoe bevoegde en erkende persoon (bijv. RE - Register EDP-Auditor). In deze verklaring is de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en -beheerorganisatie inzichtelijk gemaakt, is deze getoetst aan vooraf door Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM opgestelde criteria en wordt uitspraak gedaan over het daadwerkelijk geleverde niveau. Met deze verklaring kan de Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM aantonen dat aan de Specificaties van de Prestatie (Bijlage 02) wordt voldaan.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding zoals bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese

	Commissie van 5 januari 2016, zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uurtarief	Het te hanteren bedrag per uur voor het verrichten van werkzaamheden.
Vergoeding	De (financiële) vergoeding voor een Dienst, die is opgebouwd uit het aantal eenheden vermenigvuldigd met de voor de betreffende eenheden geldende Tarief.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Hoofdopdrachtgever/Deelnemer en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer (zoals opgenomen in bijlage 28 van het Bestek).
VIR-BI	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst bijzondere informatie.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen zoals bedoeld in de Algemene termijnenwet.
Werkuur	Tijdseenheid van 60 minuten tijdens Kantooruren.
Wijzigingenregister	Een register waarin de overeengekomen toevoegingen en/of wijzigingen in de Overeenkomst en Speciale diensten worden opgenomen, ingedeeld per Deelnemer.
ZBO	Een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) voert een overheidstaak uit. ZBO's hebben een bijzondere positie binnen de Rijksoverheid. ZBO's oefenen ten eerste meestal openbaar gezag uit. Dit houdt in dat een ZBO iets kan gebieden of verbieden. Zij zijn ten tweede zelfstandig; ze zijn niet hiërarchisch ondergeschikt aan een minister.