

Bijlage 1 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	De Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen)
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
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.
Acceptatie	De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van alle onderdelen van de Prestatie, waarna de Prestatie, in de Productie omgeving(en) kan worden geplaatst.
Acceptatietest	De testprocedure van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van de Aanbestedingsstukken voldoet. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
Acties	Alle pageviews en dynamische events die leiden tot verwerking van Gegevens in de Oplossing.
Adaptief Onderhoud	Het aanpassen van de Oplossing ten gevolge van wijzigingen.
Additionele diensten	Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend document, welke door middel van een Inkoopopdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
Applicatie	Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende Documentatie.
Application Programming Interface (API)	De implementatie van een set aan definities waarmee softwareprogramma's via een protocol onderling kunnen communiceren.
A&P test	Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. door middel van een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen 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, Repudation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.

Begrip	Betekenis
Audit	Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie worden aangeboden. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
AVG	De Algemene verordening gegevensbescherming. De AVG is ook wel bekend onder de Engelse naam: General Data Protection Regulation (GDPR).
Beschrijvend document (Bestek)	Het document met kenmerk IUC21-054 op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding Web Analytics Tool.
Beschikbaarheid	De mate en/of tijd waarin de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.
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 Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd
Beveiliging	De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot Gegevens te voorkomen.
Beveiligingsincident	Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Gegevens in informatieverwerkende systemen hebben.
Bevinding	Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
Bezoeker	Een bezoeker van één of meerdere webomgevingen van Opdrachtgever.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
BIO	Baseline informatiebeveiliging overheid. De BIO is een gemeenschappelijk normenkader voor de beveiliging van de informatie(systemen). De BIO is volledig gebaseerd op de internationale norm ISO/IEC 27002. Het concretiseert een aantal eisen tot verplichte operationele afspraken (rijksmaatregelen), om een eenduidig minimumniveau van beveiliging voor Gegevens te garanderen. De standaard basisbeveiligingsniveaus (BBN's) met bijbehorende beveiligingseisen maken risicomanagement eenvoudiger.
Calamiteit	Een gebeurtenis die binnen een kort tijdsbestek tot grote (im)materiële schade kan leiden en die bij een geringe beslissingstijd en bij een hoge mate van onzekerheid vraagt om een behandelingsdiscipline die buiten de dagelijkse orde van de organisatie valt.
Call	Een melding 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.
Capaciteit	Het aantal Acties dat verwerkt kan worden.
Conformiteitenlijst	Bijlage VII bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Geschiktheidseisen (GE) en Gunningseisen (GUE).
Common Vulnerability en Exposures (CVE)	Een databank met informatie over Kwetsbaarheden in computersystemen en netwerken.

Begrip	Betekenis
Consultancy	Product gerelateerde adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing binnen de Belastingdienst en deelname aan projecten – in de regel op basis van inspanningsverplichting – met als doel de adviezen te realiseren. Hieronder wordt ook verstaan de ondersteuning bij het integreren van Gegevens uit toepassingen van derden.
CRUD	CRUD is een afkorting uit de informatica die staat voor de vier basisoperaties die op duurzame Gegevens uitgevoerd kunnen worden. Deze zijn: Create: Toevoegen van nieuwe Gegevens. Read: Opvragen van Gegevens. Update: Wijzigen van Gegevens. Delete: Verwijderen van Gegevens.
CVE-database	Een CVE-database is een database met Common Vulnerabilities and Exploits. In deze database zijn bekende (en aangemelde) Kwetsbaarheden te vinden. Deze Kwetsbaarheden zijn gekwalificeerd middels CVSS. Databases: • Mitre: https://cve.mitre.org/cve/ • CVE Details: https://www.cvedetails.com/ • National Vulnerabilities Database (NIST): https://nvd.nist.gov/vuln
Dashboard	Een dashboard is een instrument dat wordt gebruikt voor het verzamelen en overzichtelijk weergeven van al dan niet real-time actuele informatie met betrekking tot web analytics.
Data capture	Data capture is het proces waarbij gedragingen van Bezoekers worden verzameld in de Oplossing.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage B bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
Datalek	Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een eventuele inbreuk op de Beveiliging conform de vingerende wetgeving op het gebied van de bescherming van (persoons) Gegevens.
Derde partij	Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken, bijvoorbeeld, maar niet uitputtend: de aan te wijzen leverancier van een A&P test, TPM of Audit.
Documentatie	De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Prestatie, als omschreven in Aanbestedingsstukken en/of Inkoopopdracht en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
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.
Gebruiker	Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die voorzien is van een DWB of BDO werkplek van de Opdrachtgever en geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing.
Gebruiksrecht	Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruiken van de Web Analytics Tool conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst. Het Gebruiksrecht van de Oplossing kan door Inschrijvers op twee manieren worden aangeboden, op basis van: 1. het aantal Server calls (acties), of; 2. een Subscription Enterprise licentie (op abonnementsbasis).
(Persoons)Gegevens	Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens, worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen. En betreft in een voorkomend geval een Persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG.
Geplande niet-beschikbaarheid	De periodes waarbij de Oplossing, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is.

Begrip	Betekenis
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.
GUI	Graphical user interface (grafische gebruikersomgeving).
Gunningseis (GUE)	Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
Helpdesk	Loket waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
Hotfix	Reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
Identity Management-systeem (IMS)	Een informatiesysteem of een set van technologieën om een Gebruiker toegang te geven tot de Oplossing.
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.
Implementatie	Alle activiteiten – zoals o.a. benoemd in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document en hoofdstuk 6 van Bijlage A Specificatie van de opdracht die gericht zijn op het technisch beschikbaar stellen en inrichten van de Oplossing, zodat de Oplossing na Acceptatie conform Specificaties door Opdrachtgever gebruikt kan worden.
Incident	Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Oplossing behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Oplossing veroorzaakt. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste 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.
Inkoopopdracht	Het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer van Opdrachtgever, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot de levering van de Additionele diensten, niet zijnde Onderhoud en Support. De aard van de te verstrekken Inkoopopdracht kan aanleiding zijn om eerst een offerte uit te vragen bij Opdrachtnemer.
Inkoopordernummer	Zie Bestelnummer.
ISV	De Internationale Sociale Voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden
Inschrijver	Partij die een Inschrijving heeft ingediend op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Inschrijving	De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Begrip	Betekenis
ISO 27001	ISO 27001 specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, bewaken, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. Het ISMS is ontworpen met het oog op adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen die de informatie afdoende beveiligen en vertrouwen bieden.
IUC	Inkoopuitvoeringscentrum
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
KI&S	Klantinteractie & -services
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 Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
Kwaliteit	De mate waarin de Prestatie voldoet aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens de Aanbestedingstukken en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten en eveneens ziet op het geheel van eigenschappen en kenmerken van de Prestatie dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.
Kwetsbaarheden	Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de Beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de 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 Opdrachtgever. De Opdrachtgever onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
National Cyber Security Centre (NCSC)	Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) is het centrale informatieknooppunt en expertisecentrum voor cybersecurity in Nederland. De missie van het NCSC is het bijdragen aan het vergroten van de weerbaarheid van de Nederlandse samenleving in het digitale domein, en daarmee aan een veilige, open en stabiele informatiesamenleving.
Natuurlijk Persoon	Een natuurlijk persoon is iemand, een mens van vlees en bloed, die rechten en plichten heeft. Een natuurlijk persoon is de juridische tegenhanger van een rechtspersoon.
Nota('s) van Inlichtingen	Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
Onderhoud	Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Oplossing conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) nieuwe functionaliteiten, gericht op het in operationele staat brengen en houden van de Oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.
Opdrachtgever	Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Opdrachtnemer	De Partij met wie Opdrachtgever deze Overeenkomst aangaat.
Open Standaarden	Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd. De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.
Openstellingstijd	De openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst.

Begrip	Betekenis
Operationele fase	De fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot en met het moment van Retransitie.
Opleiding	Een reeks van lessen en/of andere werkvormen, met het doel Gebruikers (administrators, analisten en Gebruikers met leesrechten) te leren optimaal gebruik te maken van de Oplossing.
Oplevering	Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Oplossing ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
Oplossing	Het 24/7 beschikbaar stellen van een Web Analytics Tool (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content, met inbegrip van Onderhoud en Support. De Oplossing maakt het mogelijk de gebruikersinteracties van alle digitale diensten die de Aanbestedende dienst levert aan burgers, bedrijven en intermediairs, anoniem, te kunnen meten, analyseren en monitoren. Dat betekent dat de Oplossing voor een groot deel van de online producten van de Aanbestedende dienst ingezet zal worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de websites, apps, (klant)portalen, online formulieren en intranetsites.
Oplostijd	De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Call vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van (eventuele) addenda en Inkoopopdrachten.
Partijen	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
Patch	Patch: zie Hotfix.
Performance	Het prestatievermogen van de Oplossing.
Personal Identifiable Information (PII)	Elke weergave van informatie waardoor de identiteit van een persoon op wie de informatie van toepassing is, op directe of indirecte wijze redelijkerwijs kan worden afgeleid.
Plan van Aanpak (PvA)	Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
Prestatie	De Oplossing tezamen met de Additionele diensten.
Prijzen	De overeengekomen vergoeding voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII 'Prijmodel' van de Aanbestedingsstukken.
Prioriteit (Prio)	Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Call. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
Proble(m)	Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Oplossing en/of Additionele dienst(en) ten grondslag ligt.
Release(s)	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.
Release notes	De Release notes beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor Installatie en gebruik.

Begrip	Betekenis
Reporting	De outputfuncties (architectuurterm informatieproducten) vatten wij samen in de term Reporting. Reporting bestaat onder meer uit maar is niet beperkt tot: • Rapportage en Dashboards via GUI; • Rapportage en Dashboards via e-mail; • Alerts via e-mail of andere notificatietechnieken; • Exportmogelijkheden van data naar andere omgevingen; • Ophalen van data via API; • Export van rapportages en Dashboards naar verschillende formaten. De eisen die aan Reporting worden gesteld vallen uiteen in: • Selectie, de mogelijkheden om data te selecteren; • Opmaak, de mogelijkheden om de data visueel te presenteren; • Gebruik en export, de mogelijkheden om de Reporting te gebruiken en te verwerken.
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.
Responsible Disclosure	De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever staat beschreven op deze pagina: http://www.belastingdienst.nl/security.
Resultaat	De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
Retransitie	Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe opdrachtnemer van de Opdrachtgever.
Roadmap	Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
Recovery Point Objective (RPO)	Het maximaal aantal uren van gegevensverlies. Het betreffen klokuren.
Recovery Time Objective (RTO)	Dit is de tijd die mag verstrijken tussen dat de uitval optreedt en het moment dat de verstoring is opgeheven. Het betreffen klokuren.
Rol	Een set van autorisaties.
SaaS	Software as a Service
Segment	Een opgeslagen set van datascheiding en/of selectiecriteria voor Reporting.
Service Level Agreement (SLA)	Bijlage van de Inschrijving dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels voor de Prestatie en Additionele dienstverlening.
Service Levels	Ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
Service window	De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
SOC	Security Operations Center: Verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacentrum en infrastructuur van de Opdrachtgever. Daarnaast is het SOC het aanspraakpunt voor melding van Beveiligingsincidenten van buiten de Opdrachtgever in gebruik zijnde 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.

Begrip	Betekenis
Specificaties (van de opdracht)	Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
Statement of Applicability	Een Statement of Applicability (SoA) 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.
Stekkermanдаат	Het recht van de Opdrachtgever om "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermanдаат is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van de Oplossing moeten de Gegevens van de Opdrachtgever veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
Subscription Enterprise licentie	De Subscription Enterprise licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel (op abonnementsbasis), waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Server calls, Gebruikers, cores, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support) gedurende de abonnementsperiode.
Support	Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst.
Tagmanager	Een Tagmanager stelt organisaties in staat tot het inzetten van verschillende tags (veelal JavaScript code) om webomgevingen te optimaliseren, door deze gemanaged vanuit een centrale omgeving te plaatsen en aan te sturen. Webomgevingen hebben in toenemende mate te maken met deze tags, die ingezet worden voor een veelheid aan embedded toepassingen, zoals feedback, web analytics, site optimalisatie, AB testen en marketing.
Testomgeving	Omgeving van de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd. De testomgeving bij Opdrachtgever bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA omgeving.
Third Party Memorandum (TPM)	Een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Prestatie voldoet aan de gestelde Specificaties of welke maatregelen genomen zijn opdat deze daaraan weer voldoen.
Two-Factor Authenticatie	Er zijn verschillende vormen van authenticatie die eventueel gecombineerd kunnen worden om een hoger of lager niveau van Beveiliging op te leveren. Daarbij zijn drie vormen van bewijs bruikbaar: - iets wat je weet (kennis) - iets wat je bezit - iets wat je bent (persoonlijke eigenschap) Om de betrouwbaarheid van de authenticatie te vergroten, wordt authenticatie afgedwongen door toepassing van multifactor.
Uitvoeringseisen (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 onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
Uniform Resource Locator (URL)	Een URL geeft een uniek internetadres voor een website of een bestand dat op internet staat.
UTM	Urchin Tracking Module
Urgentie	Maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van de 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.

Begrip	Betekenis
Vormvereiste (VE)	Deze eis 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.
Vulnerabilityscan	Proces waarmee potentiële Kwetsbaarheden zichtbaar worden.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
Web Analytics Tool	De software (SaaS) voor het kunnen meten, analyseren en monitoren van bezoekersgedrag rondom digitale content.
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.
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.
Workaround	Een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet Beschikbaarheid van de Oplossing in tijd te verkorten.
4500-nummer	Zie Bestelnummer.