

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	Als bedoeld in art. 1.1 van de Voorwaarden.
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.
Additionele diensten	Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.4 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.
API	Application Programming Interface: een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
A&P test	Een Attack & Penetration test is een onderzoek waarbij wordt aangetoond of de Oplossing kwetsbaar is voor aanvallen en wat daarvan de mogelijke impact is. Dit is een time-boxed onderzoek waarbij de security specialist met een 'hacker mindset' alle mogelijke middelen en beschikbare informatie gebruikt om de Oplossing te benaderen. Het doel is om toegang tot de Oplossing of waardevolle informatie te verkrijgen door aangetroffen kwetsbaarheden te misbruiken.

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, integriteit, 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).
Beheer en Onderhoud	Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service-, beheer 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.
Beschrijvend document	Zie Bestek.
Beschikbaarheid	Als bedoeld in art. 68.1 van de Voorwaarden.
Bestek	Als bedoeld in art. 1.4 van de Voorwaarden.
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 zonder verstoring te functioneren en 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 de Oplossing hebben.
Bevinding	Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en, als bedoeld in art. 1.5 van de Voorwaarden, een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.

Begrip	Betekenis
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 (crisis)	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. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
Conformiteitenlijst	Bijlage V bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Geschiktheidseisen (GE) en Gunningseisen (GUE).
Common Vulnerability en Exposures (CVE)	Een CVE-database is een database met Common Vulnerabilities and Exposures. 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 Bedrijven, denk aan SAP en Microsoft, kennen vaak eigen systemen om Kwetsbaarheden in hun eigen systemen bij te houden. Dergelijke bedrijven zullen ook (actief) Security Notes betreffende de Kwetsbaarheden versturen aan hun klanten.
Consultancy	Product gerelateerde dienstverlening op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing binnen de Opdrachtgever en deelname aan projecten – in de regel op basis van inspanningsverplichting – met als doel de adviezen te realiseren.

Begrip	Betekenis
Digital Trust Center (DTEC)	Het Digital Trust Center (DTC) heeft de ambitie om het Nederlandse bedrijfsleven weerbaarder te maken tegen de toenemende cyberdreigingen. Dit doet het DTC door kennis en informatie te bieden via de website digitaltrustcenter.nl. Daarnaast biedt het DTC subsidie aan cyberweerbaarheidsnetwerken. Cybernetwerken zijn bedrijven die in groepsverband werken aan hun cyberweerbaarheid. Ook biedt het DTC de Basisscan Cyberweerbaarheid waarmee bedrijven hun basale digitale veiligheid kunnen testen. De doelgroep van het DTC is het Nederlandse bedrijfsleven dat niet tot de zogeheten vitale infrastructuur behoort.”
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage B bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
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 of Audit.
Documentatie	Als bedoeld in art. 1.7 van de Voorwaarden.
Fatale termijn	Als bedoeld in art. 1.8 van de Voorwaarden.
Functiehersteltijd	Als bedoeld in art. 68.3 van de Voorwaarden.
Gebruiker	Een willekeurige functionaris (o.a. onderzoekers en beheerders) van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing.
Gebruiksrecht	Als bedoeld in art. 1.10 van de Voorwaarden.
(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.
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.
Gunningseis (GUE)	Eis waaraan de Inschrijver reeds 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.

Begrip	Betekenis
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 2.4 van het Beschrijvend document en hoofdstuk 7 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.
Inbreuk	Als bedoeld in art. 1.12 van de Voorwaarden.
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	Als bedoeld in art. 1.13 van de Voorwaarden.
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 Beheer en Onderhoud. 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.
Interviewer	Begeleidt de respondent bij de afname van de test middels het aanbieden van het Testobject en bijbehorende opdrachten. De Interviewer is ook altijd de Testleider.

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.
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 typen Kwetsbaarheden: (Poging tot) Cyberinbraak, Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD), Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en kennisgevingen van het Digital Trust Center en het NCSC, Bevindingen uit beveiligingstesten, waaronder A&P testen en vulnerability scans.
Leverancier	Leverancier is Opdrachtnemer: Als bedoeld in art. 1.15 van de Voorwaarden.
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.

Begrip	Betekenis
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.
Notulist	Maakt tijdens de uitvoering van een test notulen die later worden vastgelegd in een testrapport.
Observant	Observeert tijdens een test en maakt daarvan aantekeningen. Deze worden tijdens de wrap-up aan het eind van een testdag met de testleider en de andere Observanten gedeeld.
Onderhoud	Zie Beheer en Onderhoud.
Opdrachtgever	Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en, als bedoeld in art. 1.22 van de Voorwaarden, eveneens de Partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst is gesloten.
Opdrachtnemer	Als bedoeld in art. 1.23 van de Voorwaarden.
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.
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 (onderzoekers en beheerders) te leren optimaal gebruik te maken van de Oplossing.
Oplevering	Als bedoeld in art. 1.24 van de Voorwaarden.
Oplossing	De Oplossing bestaat uit: ○ Het UX-lab: Betreft zowel het UX-lab op locatie van de Opdrachtgever (vaste opstelling) als het mobiele UX-lab (mobiele opstelling), bestaande uit: ○ Producten: desktops, laptops, beeldschermen, camera's, microfoons, geluidsboxen, netwerkcomponenten, enz.; ○ Programmatuur: centrale besturingssysteem en software die nodig is om de tests, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van Bijlage A, uit te kunnen voeren; ○ Beheer en Onderhoud, ten minste bestaande uit regulier onderhoud en het verhelpen van storingen.
Oplostijd	Zie Functiehersteltijd.
Overeengekomen gebruik	Als bedoeld in art. 1.25 van de Voorwaarden.

Begrip	Betekenis
Overeenkomst	Als bedoeld in art. 1.26 van de Voorwaarden.
Partijen	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
Patch	Als bedoeld in art. 1.27 van de Voorwaarden.
Performance	Het prestatievermogen van de Oplossing.
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	Als bedoeld in art. 1.29 van de Voorwaarden.
Prijzen	De overeengekomen Vergoeding voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VI '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(e)m	Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Oplossing en/of Additionele dienst(en) ten grondslag ligt.
Product	Als bedoeld in art. 1.30 van de Voorwaarden.
Programmatuur	Als bedoeld in art. 1.31 van de Voorwaarden.
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 vormen een onderdeel van de geleverde Release.
Release Notes	Release Notes of versie-informatie is een term die door softwareontwikkelaars gebruikt wordt om aan te geven welke wijzigingen er zijn doorgevoerd in een bepaalde versie (Release) van de Programmatuur.
Resultaat	De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
Screen recording	Schermafbeelding gebaseerd op het outputsignaal van de DBO/DWB. Andere Testobjecten mogen op een andere wijze.
Security Notes	Bericht van een leverancier van ICT-producten waarin gewaarschuwd wordt voor een Kwetsbaarheid die specifiek is voor een product of programmatuur die de leverancier levert.
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	Als bedoeld in art. 68.7 van de Voorwaarden.
Service-uren	Als bedoeld in art. 68.8 van de Voorwaarden.

Begrip	Betekenis
Service window	De Service-uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
SOC	Het Security Operations Center (SOC) van de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de Beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Opdrachtgever. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst 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.
Specificaties (van de opdracht)	Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
Standaardprogrammatuur	Als bedoeld in art. 1.32 van de Voorwaarden.
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.
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.
Systeemprogrammatuur	Alle door Opdrachtnemer geleverde informatiesysteemafhankelijke besturingssystemen, waaronder machine code, firmware, operating systems, micro codes of embedded Programmatuur met inbegrip van Releases en bijbehorende Documentatie, welke op de geleverde Producten (van de Oplossing) zullen worden gebruikt.
Technisch beheerder	Houdt de Producten en Programmatuur van het UX-lab up-to-date en ondersteunt tijdens een test bij de uitvoering van een test daar waar nodig/gewenst en waar het de bediening van de Producten en Programmatuur betreft.
Testcomputer	Door de Opdrachtgever ter beschikking computer waarop het te testen Testobject (Applicatie/website/prototype) staat.
Testleider	Begeleidt de respondent bij de afname van de test middels het aanbieden van het Testobject en bijbehorende opdrachten. De Testleider is ook altijd de Interviewer.
Testobject	Het door Opdrachtgever te testen object (fysiek of online) dat aan de respondent wordt voorgelegd. De respondent gebruikt het Testobject bij de uitvoering van de opdrachten die hij ontvangt van de Testleider.

Begrip	Betekenis
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.
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.
UX-lab	Het UX-lab op locatie van de Opdrachtgever (vaste opstelling) en het mobiele UX-lab (mobiele opstelling), bestaande uit: • Producten: desktops, laptops, beeldschermen, camera's, microfoons, geluidsboxen, netwerkcomponenten, enz.; • Programmatuur: centrale besturingssysteem en software die nodig is om de tests, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van Bijlage A, uit te kunnen voeren.
Vergoeding	Als bedoeld in art. 1.34 van de Voorwaarden.
Voorwaarden	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022) bestaande uit de Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
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.
Wederpartij	Als bedoeld in art. 1.36 van de Voorwaarden.
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.

Begrip	Betekenis
Werkdagen	Als bedoeld in art. 1.37 van de Voorwaarden.
Werkplek	De door Opdrachtnemer te leveren Producten en Programmatuur per functie (Notulist, Observant, Interviewer/Testleider en Technisch beheerder) waarmee de testen zoals beschreven in hoofdstuk 2 van Bijlage A ‘Specificatie van opdracht’ uitgevoerd kunnen worden.
4500-nummer	Zie Bestelnummer.