



Belastingdienst

**Set van ICT Begrippen voor:
Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening**

Opdrachtgever: de Belastingdienst
Opdrachtnemer: <naam Opdrachtnemer>
Versie: Concept Marktconsultatie
Kenmerk: IUC22-033
Datum: 20-12-2022

Nr.	Omschrijving
	Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
	Aanbestedingsportaal: Online omgeving waarin marktpartijen, contractpartijen en de Belastingdienst met elkaar kunnen communiceren ten behoeve van inkoop-, contractmanagement- en leveranciersmanagement activiteiten.
	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
	Aanbestedingswet: 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 en: de schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever na Oplevering van (onderdelen van) de Dienst naar aanleiding van opgevolgde maatregelen en/of aanbevelingen uit een TPM en/of Audit.
	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 Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
	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): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
	Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de Oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. dmv 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, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.
	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitsstoetsing 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: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
	Behandelaar Een geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever die voor een activiteit binnen een Workflow verantwoordelijk is.
	Beheerder Een geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever die voor de werking (maken en muteren) van een Workflow verantwoordelijk is.
	Berichtenmodule: Functionaliteit in het Aanbestedingsportaal waarmee Gegevens via e-mail of bestandsuitwisseling worden uitgewisseld.
	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.
	Beschrijvend document (hierna ook Bd genoemd): Het document met kenmerk IUC 22-033, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
	Besloten omgeving: Dat gedeelte van het Aanbestedingsportaal waarvoor autorisatie nodig is. In dit gedeelte is communicatie met de Opdrachtgever en/of Aanbestedende dienst (bij aanbestedingen) d.m.v. mail mogelijk. Vanuit deze omgeving worden Leveranciers en/of Externe partijen voor deelname aan Minicompetities uitgenodigd.
	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: Het geheel aan maatregelen om informatie, een persoon of middelen te beschermen tegen schadelijke invloeden en de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid ervan te waarborgen.
	Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability and Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.
	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 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.
	Broncode: Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal, en leesbare vorm die het gemakkelijkste door mensen kan worden bestudeerd, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur kan wijzigen. De Broncode mag door middel van datacompressie en compilatie, mits de benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.
	Calamiteit: Een onverwachte gebeurtenis met dusdanig negatieve gevolgen dat de reguliere probleemoplossende activiteiten onvoldoende zijn voor herstel van de normale situatie.
	Configuratie(s): Het kunnen aanpassen van onderdelen van de Oplossing, niet zijnde de Broncode, op basis van configureerbare (aan te kunnen passen) elementen.
	Conformiteitenlijst: Bijlage X bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheids,- (GE), Gunnings,- (GUE) en Uitvoeringseisen (UE).
	Consultancy: Ook Product gerelateerde Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
	Contracten: De verzameling van de huidige, lopende en reeds afgelopen Raam-, Nadere - en Overeenkomsten, inclusief Bijlagen die de Opdrachtgever voor diverse onderwerpen in het verleden buiten deze Aanbesteding met verschillende Leveranciers heeft afgesloten.
	Contractdossier: Een aan een contract gerelateerde verzameling Documenten en Gegevens.
	Dashboard: een instrument dat wordt gebruikt voor het verzamelen en weergeven van (realtime) (actuele) informatie en tevens een instrumentenpaneel voor het uitvoeren van handelingen.
	Datalek: Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de Beveiliging in de zin van artikel 30 AVG.
	Derde partij: Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in paragraaf nr. BD en artikel nr. van de Overeenkomst.
	Devices: Smartphones en tablets
	Dienst(en): Alle door Opdrachtnemer krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de Resultaten van de Dienst(en).
	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld

Nr.	Omschrijving
	Documentatie: Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken en/of (Nadere) Overeenkomst waaronder, indien van toepassing, persoonsgegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.
	Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
	Externe partij: iemand die toegang heeft tot het Aanbestedingsportaal (bijvoorbeeld iemand die wil inschrijven en/of interesse heeft en/of vragen stelt) maar geen Leverancier is.
	Gebruiker: Een persoon in de Oplossing die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing. Hieronder vallen een Behandelaar en Externe partij
	Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
	Geplande niet-beschikbaarheid: De periodes waarin de Oplossing, met instemming van 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 ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
	Helpdesk: Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
	ICT-infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.
	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.
	Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot implementatie worden tevens de conversies van bestaande Gegevens gerekend.
	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
	IMS: Identity Management System
	Inbreuk: Een inbreuk op de beveiliging van een IT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging of het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons)gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens.
	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 Prestatie 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 dienstverlening.
	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.
	Informatieblok: Veld in de Oplossing waar Gegevens zijn opgenomen of worden ingevoerd.
	Inkoopdossier: Verzameling van alle aan een inkooptraject gerelateerde Documenten en Gegevens.
	Inkoopopdracht: het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van de Prestatie.

	Inkooptraject: Een Marktconsultatie, Aanbestedingsprocedure of Minicompetitie.
	Inkoopraamwerk: Overzicht van alle inkoopprocessen, inclusief beschrijving, benodigde input, gewenste output, process flows en RACI op teamniveau.
Nr.	Omschrijving
	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient 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 Aanbestedingsstukken.
	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
	Inschrijvingskluis: Functionaliteit in het Aanbestedingsportaal waarin Inschrijvingen en/of Offertes worden gedeponeerd.
	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.
	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de ICT-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 Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en NCSC kennisgevingen en Bevinding uit A&P-testen.
	Leverancier: Een partij waarmee (in het verleden) een Contract is afgesloten.
	Listprijzen: Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.
	Materialen: Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en Wijziging van de Oplossing en/of het verrichten van Onderhoud en Support, benodigde hulpmiddelen, <zoals, maar niet beperkt tot, kabels, smartcards, interfaces, compilers en fysieke gegevensdragers waarop de Programmatuur wordt aangeleverd>.
	Metadata: Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
	Nadere Leveringen: De Nadere Leveringen bestaan uit het leveren door Opdrachtnemer van Oplossing gerelateerd aan het onderwerp van deze <Raam><Overeenkomst> en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
	Nadere Overeenkomst(en): De in de Bijlage <letter> beschreven overeenkomst met Opdrachtnemer gedurende de duur van deze <Raam><Overeenkomst> betreffende de verwerving van naam functionaliteit>. Na Implementatie wordt de <naam functionaliteit conform de bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst Beheerd en Onderhouden. De Nadere Overeenkomst wordt aan de bestaande <Raam><Overeenkomst> tot <Onderhoud en/of Diensten> als addendum toegevoegd, met inbegrip van de eventuele benodigde aanpassingen van de daartoe behorende Bijlagen. Het gebruik van Bijlage <xx> als format wordt dwingend voorgeschreven bij de verwerving van de Prestatie. Of een afzonderlijk Overeenkomst, die in aanvulling op of afwijking van de bepalingen van de Raamovereenkomst - tussen de Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds - wordt gesloten met betrekking tot de koop en verkoop van de Oplossing, in voorkomend geval de beschikbaarstelling van <Beheertools, en de door Opdrachtnemer te verrichten Beheer en Onderhoud>.
	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.
	Non-disclosure agreement Broncodeonderzoek: Een ondertekende verklaring tussen Opdrachtnemer en een A&P-testpartij namens de Belastingdienst. In de verklaring wordt vastgelegd dat de A&P-testpartij broncode alleen mag gebruiken gedurende de A&P-test om kwetsbaarheden op te sporen en/of te onderzoeken.
	Nota(s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
	Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere Leveringen en/of Additionele Diensten en/of het sluiten van een Nadere Overeenkomst.

	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de <Raam>Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten en/of Nadere leveringen.
Nr.	Omschrijving
	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Oplossing conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie en/of Nadere Leveringen na Implementatie, gericht op het de Oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.
	Onderhoudbaarheid: De wijze waarop Oplossing kan worden aangepast aan nieuwe wensen van de gebruiker, de veranderende externe omgeving of om fouten te herstellen.
	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
	Open omgeving: De omgeving van het Aanbestedingsportaal waarin iedere geïnteresseerde partij voor een aanbesteding, zonder in te loggen de Aanbestedingsstukken en/of Marktconsultatie kan downloaden. Communicatie met de Opdrachtgever is hierin niet mogelijk.
	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
	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 9.3.1. bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
	Oplossing: De Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening bestaande uit Programmatuur en/of Diensten met inbegrip van Onderhoud en Support
	Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
	OTA omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatieomgevingen van Opdrachtgever.
	OTAP omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Oplossing zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Beschrijvend document, Specificatie van Opdracht en/of de Overeenkomst voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
	Performance indicator (PI): Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in Bijlage A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT>.
	Performance: het prestatievermogen van de Oplossing.
	Personeel: de voor de uitvoering van deze <Raam><Overeenkomst> in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze <Raam><Overeenkomst> onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
	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 door Opdrachtnemer te leveren Oplossing, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Documentatie, Diensten, Nadere Leveringen en/of Consultancy.

	Prijs: De overeengekomen vergoedingen voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van de Aanbestedingsstukken.
	Prijzenformulier: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarin de verschillende prijscomponenten van de opdracht benoemd zijn. Het Prijzenformulier maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage X.
	Probleem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Oplossing ten grondslag ligt.
Nr.	Omschrijving
	Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossing die voor ,Ontwikkel Test- en Acceptie- doeleinden <OTA omgeving Opdrachtgever>
	Pseudonimiseren: Methode om gegevens niet meteen te kunnen verbinden met een persoon. De persoonsgegevens vervangt men via een formule door een code. De formule en de persoonsgegevens bewaart men op een andere plek. Zo kan de eigenaar altijd nagaan om welke persoon het gaat.
	Rapportage: een instrument dat wordt gebruikt voor het verzamelen en weergeven van statische Informatie.
	RBAC: Role Based Access Control is een model waarbij toegang tot functies en gegevens aan rollen wordt gekoppeld, waarbij een rol een set autorisaties omvat die nodig is voor een bepaalde taak. Een medewerker krijgt de rollen die hij voor zijn werk nodig heeft.
	Reactietijd Incident/Vraag (ook wel Responsetijd): De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.
	Recovery Point Objective (RPO): Het punt, terug in de tijd, tot en met welke gegevens hersteld moeten kunnen worden om de activiteit te kunnen hervatten.
	Recovery Time Objective (RTO): Tijdsperiode na een calamiteit waarin productie, dienstverlening of een activiteit hervat moet zijn, of herstel van middelen gerealiseerd moet zijn.
	Release(s): Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel ter beschikking gesteld wordt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om een Release aan een Acceptatietest te onderwerpen alvorens deze te Accepteren voor eventuele in productiename. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
	Remote support: Met remote support is het voor interne specialisten van de Opdrachtgever mogelijk om in geval van Incidenten en Problemen op ad-hoc basis de hulp in te roepen van een externe specialist van de Opdrachtnemer. Voor deze externe specialist is het daardoor niet noodzakelijk om de locatie van Opdrachtgever te komen. Remote support geeft de externe specialist de mogelijkheid om “mee te kijken” op de werkplek van de interne specialist. Met behulp van een telefoonverbinding en deze meekijkfunctie kan de externe specialist ondersteuning bieden aan de interne specialist.
	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, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van Gegevens, middelen, documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de Prestatie.
	Retransitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.
	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
	Service Level Agreement: Ook SLA. Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van XXX alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage X.
	Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
	SLR: Service level rapportage
	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en <uren> neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
	Service: de in de <Bijlage <A> Specificatie van de opdracht en DAP> omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.

	Service request: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
	Single Sign-On: Single Sign-on-software (afgekort SSO) stelt eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties en resources in het netwerk. Eenmalig inloggen is de Nederlandse term.
	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
Nr.	Omschrijving
	SSL/TLS: Transport Layer Security (TLS) en diens voorganger Secure Sockets Layer (SSL), zijn encryptie-protocollen die de communicatie tussen computers (bijvoorbeeld op het internet) beveiligen. De Belastingdienst volgt de richtlijnen van het NCSC.
	SSO CFD: Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering van facilitaire producten en diensten aan de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties. Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) is tevens onderdeel van SSO CFD.
	Standaardprogrammatuur: de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie en/of eventuele mee te leveren Systeemprogrammatuur, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Voor de reikwijdte van Beheer en Onderhoud wordt tenminste onder Standaardprogrammatuur verstaan alle <tekst Beschrijvend document overnemen>, met inbegrip van de zogeheten programmering interface (API).
	Statement of Applicability: 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.
	Stekkermandaat: Het recht van de Opdrachtgever om "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van de Oplossing moet de data van de Belastingdienst veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
	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 Mededeling =TPM: Een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Dienst(en) voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen zoals neergelegd in de Aanbestedingsstukken of welke maatregelen genomen zijn opdat deze weer voldoet aan deze kwaliteitseisen
	Two-factor authentication: 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.
	Uitwijk(en): Een proces waarin een plan ten uitvoer wordt gebracht dat de organisatie in staat stelt om na een calamiteit (onderdelen van) de bedrijfsvoering op een uitwijklocatie te hervatten.
	Update: een verbeterde versie van de Oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de Oplossing te wijzigen.
	Upgrade: een vernieuwde versie van de Oplossing
	Verbeterplan: Plan inclusief implementatievoorstel aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Services levels.
	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.

	Vrijwaringsverklaring Pentesten: Vastgelegde toestemming waarbij Opdrachtnemer akkoord gaat met het uitvoeren van een A&P-test door een partij, niet zijnde de Belastingdienst, Met een Vrijwaringsverklaring wordt geregeld dat de activiteiten van de A&P-testbedrijf niet worden gecategoriseerd als Computervredebreuk (Wetboek van Strafrecht, Boek II, Titel V, Artikel 138a).
	Wachtkamerovereenkomst: De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
	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.
Nr.	Omschrijving
	NWerkdagen: kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen<al dan niet brugdagen noemen>. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
	Wet BIBOB: wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.
	Workflow: Logische volgorde van activiteiten, waarbij op basis van vooraf gedefinieerde condities een vooraf gedefinieerde, volgende processtap geautomatiseerd door de Oplossing wordt getriggerd. Ook wel werkstroom genoemd.
	Zero-client footprint: Softwarecomponent waarbij het niet noodzakelijk is extra hard-of software op het apparaat van een Gebruiker te installeren.
	Zero-day kwetsbaarheid: Een Zero-day kwetsbaarheid is een Kwetsbaarheid die geïdentificeerd is, maar waar nog geen oplossing voor is gevonden. Een Patch is dus nog niet beschikbaar. Vaak zijn er wel al andere mitigerende maatregelen mogelijk. Soms betekent dit impact op de functionaliteit van de Oplossing.