

Bijlage 18 Begrippenlijst

De hier vermelde begrippen zijn in aanvulling op de definities die reeds in de GIBIT 2020 zijn gesteld.

Begrip	Omschrijving
Adaptief onderhoud	Aanpassen aan de gewijzigde omgeving (externe ontwikkelingen), bijvoorbeeld wet- en regelgeving, hardware- en/of systeemwijzigingen
Applicatie	Dat deel van de ICT dat de relevante toepassingsprogrammatuur, de bijbehorende gegevensverzamelingen en de Infrastructuur omvat, inclusief de bijbehorende procedures en documentatie. Bij SaaS spreken we ook wel van SaaS-Dienst.
Downtime	Uitval in uren van de Applicatie /SaaS Dienst als gevolg van verstoringen tijdens Service Window.
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau.
Eis Gebruiker	Door Opdrachtgever gestelde voorwaarde, Een betaalde of onbetaalde medewerker van Opdrachtgever of (keten)partner die gebruik maakt van de Programmatuur, dan wel een burger die gebruik maakt van de Programmatuur via het klantportaal.
Helpdesk/servicedesk	De gebruiksondersteuning vanuit Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zoals overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten.
Impact	De mate waarin een Incident productie dan wel procesverstoring is.
Incident	(Dreigende) onvolkomenheid en/of (ver)storing van de Applicatie en/of SaaS-diensten.
Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	De documenten die Inschrijver indient naar aanleiding van het Beschrijvend Document.
Klantbeeld	Onder klantbeeld wordt verstaan overzichten van de actuele zaken die bij de verschillende domeinen in behandeling zijn in één scherm en een overzicht van de historie van een klant in één scherm.
Medewerker	De professional van Opdrachtgever of aan haar gelieerde ketenpartner.
Melding	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardwijzigingen en klachten worden geregistreerd.

Meldingsperiode	De periode waarbinnen Opdrachtgever gerechtigd is om Opdrachtnemer in kennis te stellen van een Incident.
Migratie	Het migreren van gegevensbestanden van Opdrachtgever van het oude systeem naar de nieuwe ICT Prestatie, zonder daarbij de volledigheid, integriteit en de metadata van de gegevens aan te tasten.
Onderhoudsvenster	Tijdvenster waarbinnen regulier onderhoud uitgevoerd mag worden met de voorafgaande toestemming of op verzoek van Opdrachtgever.
Oplostijd	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van Onvolkomenheden uitvoert.
Perfectief onderhoud	Het verbeteren van de prestaties, kwaliteit en het vergroten van functionaliteit op basis van gebruikerswensen.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.
Proof of Concept	Toets om (door Opdrachtgever) vast te stellen of de door de Inschrijver aangeboden ICT Prestatie zal voldoen aan de Eisen en de door Inschrijver aangegeven invulling van gunningcriteria.
Reactietijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat de Melding kenbaar wordt gemaakt aan Opdrachtnemer en het moment dat door Opdrachtnemer wordt gereageerd op die Melding.
Registreren	Het geheel van aanmaken, wijzingen, verwijderen en verwerken van gegevens.
SaaS-dienst	Software die online als een dienst wordt aangeboden.
Self Portal Service	Beschikbaar internetportal waar Incidenten, Vragen, Wijzigingen en Standaardwijzigingen kunnen worden gemeld en waar voor gebruikers door middel van de FAQ standaardoplossingen worden geboden.
Service Window	Tijdvenster waarbinnen gebruik gemaakt kan worden van de Applicatie/SaaS-Diensten c.q. de onderdelen van SaaS-Diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst en de SLA.
Stabiliteit	De Applicatie/SaaS Dienst wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Applicatie/SaaS-Dienst.

Standaardwijziging	De door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot aanpassing van een Applicatie en/of SaaS-diensten gericht op de technische en functionele instandhouding van de Applicatie en/of SaaS-diensten. Hieronder vallen ook alle wijzigingen in de configuratie van de Applicatie die alleen door de leverancier gedaan kunnen worden. Denk hierbij aan parameters, rulebase, etc;
Technisch beheer	Standaardwijzigingen vallen onder Onderhoud. Technisch beheer omvat alle beheertaken die nodig zijn voor het accepteren, installeren en operationeel maken en houden van de Applicatie/SaaS-Dienst en onderliggende technische infrastructures. Het betreft het monitoren, diagnosticeren, het reactief oplossen van actuele problemen en proactief verhelpen van potentiële bedreigingen van de Applicatie/SaaS-Dienst.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een incident opgelost dient te worden.
Vragen	Verzoek om informatie, instructie of algemeen van aard.
Wachtkamerovereenkomst	De definitieve Wachtkamerovereenkomst, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met de als tweede geëindigde Inschrijver aangaat conform de laatste concept Wachtkamerovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de aanbestedingsprocedure.
Werkdagen	ma t/m vr uitgezonderd nationaal erkende feestdagen.
Wijzigingen	Door Opdrachtgever verzochte (niet standaard) wijzigingen tot aanpassing van een Applicatie en/of de SaaS-diensten.
Wijzigingsprocedure	Verzoek tot wijziging van de SLA. Dit kunnen verbeteringen of aanpassingen zijn die na wederzijds goedkeuring worden doorgevoerd volgens vooraf vastgestelde wijzigingsprocedure.