

BIJLAGE J – BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende begrippen en afkortingen. Deze begrippen en afkortingen gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	Gemeente Lochem, gevestigd te Hanzeweg 8, in Lochem.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door of namens de Gemeente Lochem zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
Aankondiging	De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (http://ted.europa.eu) en op TenderNed (www.TenderNed.nl).
A-merk	Een A-merk is een algemeen in Nederland goed en niet exclusief verkrijgbaar product. Een A-merk onderhoudt een Product actief. Dit houdt minimaal in dat het Product of Programmatuur regelmatig wordt voorzien van updates met productverbeteringen en dat bij ontdekte beveiligingsproblemen binnen enkele dagen na ontdekking een update ter beschikking wordt gesteld.
Acceptatie	De (schriftelijke) goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie na Oplevering.
Accountmanager	De contactpersoon van Leverancier als intermediair tussen de Opdrachtgever en de Leveranciersorganisatie die hij of zij vertegenwoordigt.
Afregelen	Het door Personeel, op basis van met adequate meetapparatuur uitgevoerde testen en/of metingen, instellen van de Audiovisuele middelen zodanig dat deze voldoet aan de overeengekomen Prestatie.
Audiovisuele middelen	Beeld-, geluid- en besturingsapparatuur die gebruikt worden voor het zichtbaar en hoorbaar overbrengen en/of delen van informatie, veelal als onderdeel van een installatie en veelal bestaande uit een combinatie van Producten, Diensten, Programmatuur en Licenties.
Beproeving	Het door Leverancier voorafgaand aan Oplevering testen van de Prestatie om vast te stellen of deze functioneel en technisch geheel voldoet aan de Opdracht.
Bouwvergadering	Een gestructureerde vorm van overleg tussen tenminste Leverancier en Opdrachtgever ten tijde van de Uitvoering, waarin praktische afspraken over de Uitvoering worden gemaakt.

Broncode	Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende documentatie, welke door of namens Leverancier gemaakt is, bedoeld voor de besturing van de Audiovisuele middelen in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur kan wijzigen.
Bug-fix(es)	Reparatie of oplossing voor een Incident.
Calamiteit	Een Calamiteit is een gebeurtenis waarbij (een onderdeel van) de Audiovisuele middelen niet functioneert en dit naar de mening van Opdrachtgever een grote impact heeft of kan hebben op de bedrijfsvoering, zodanig dat er ongeacht dag en tijdstip direct actie door de Leverancier moet worden ondernomen om de storing binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen. Een Calamiteit wordt als zodanig betiteld door (een) nog nader te bepalen medewerker(s) van Opdrachtgever die daartoe bevoegd is (zijn).
Contractmanager	De persoon die die op uitvoeringsniveau namens Opdrachtgever het beheer over de Raamovereenkomst / Overeenkomst voert.
Correctief onderhoud	Het opsporen en herstellen door Leverancier van Incidenten, die door of namens Opdrachtgever zijn gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.
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 13 Wbp.
Dienst(en)	Alle door Leverancier conform Opdracht en ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de resultaten van de Diensten. Onder Diensten vallen de volgende niet limitatief opgesomde werkzaamheden: Ontwerpen, Leveren, Installeren, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Onderhoud en beheer.
Dienstenniveau	Een verzameling van Service Levels waarbij de samenstelling van deze Service Levels het niveau van de dienstverlening bepaald.
Documentatie	Iedere schriftelijke beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de Installatie, het gebruik, Onderhoud en beheer daarvan.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Het document waarin operationele werkafspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier in het kader van Beheer en Onderhoud staan omschreven.
FAT (Factory Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier als element van de Beproeving om voorafgaand aan Installatie vast te stellen of deze voldoet aan de Opdracht.
Fix	Reparatie of oplossing.
Garantie(periode)	Alle door en voor rekening van Leverancier uit te voeren Onderhoud en beheer werkzaamheden in de periode tot en met 24 maanden na Acceptatie.
Gebouw gebonden bekabeling	Bekabeling als onderdeel van Audiovisuele middelen welke naar algemeen gebruik of op basis van gangbare normen en voorschriften dient te worden aangebracht in specifieke voorzieningen als kabelbuizen of kabelgoten.
Gegadigde	Geïnteresseerde in de verwerving van de Opdracht.
GIBIT (2020)	De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020.
Grafische user Interface of GUI	Een interface die gebruikers van Audiovisuele middelen in staat stelt om deze middelen iconen en visuele symbolen te bedienen.
Helpdesk	Het loket bij Opdrachtnemer waar Incidenten door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden.
Hot fix	Een Fix waarmee een urgent Incident/Probleem, bijvoorbeeld een Datalek of KPI, wordt opgelost.
Incident	Een ongeplande of potentiële onderbreking of kwaliteitsvermindering van het gebruik van de 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.
Inschrijver	De onderneming die een inschrijving indient op basis van deze aanbestedingsdocumenten.
Inschrijving	De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de Gemeente Lochem zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Inspanningsverplichting	De verplichting tot inspanning die Leverancier of Opdrachtgever redelijkerwijs heeft om een bepaald doel en/of resultaat te bereiken.
Installeren	Het door Personeel plaatsen, aansluiten en werkend Leveren van Audiovisuele middelen op het Werkterrein.
Installed base	De Audiovisuele middelen die Opdrachtgever in de huidige situatie reeds in eigendom en/of gebruik heeft.
Kantoortijd	Kantoortijd vangt aan om 07.30 uur en eindigt om 18.00 uur Nederlandse tijd op maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende nationale feestdagen.
Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	De ten aanzien van de Service Levels vastgestelde proces parameters. Het niet voldoen aan deze vastgestelde proces parameters leidt voor Opdrachtgever mogelijk tot verminderde kwaliteit van de eigen dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade.
Leverancier	Zie Opdrachtnemer.
Leveren (Levering)	Het feitelijk ter beschikking stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Producten en/of Programmatuur en/of Licenties als onderdeel van de Prestatie.
Licentie	De toestemming van Producent aan Opdrachtgever om een bepaalde applicatie of ontwikkeld Product zoals Programmatuur te gebruiken, inclusief Beheer en Onderhoud.
Meer-/minderwerk	Niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot meer-respectievelijk minder kosten voor Opdrachtgever.
Minimumeisen	Eisen van kwalitatieve aard waaraan een Inschrijver dient te voldoen om voor deelneming aan de aanbesteding in aanmerking te komen.
Nadere overeenkomst (NOK)	De schriftelijke overeenkomst die door Opdrachtgever wordt opgesteld op basis van de Nadere Offerteaanvraag en de Nadere Offerte, welke door Opdrachtgever en Leverancier ondertekend is.
Nota van Inlichtingen	De Nota van inlichtingen is een aanvulling op de eerder gepubliceerde stukken en vormt een onverbrekelijk onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Deze bevat onder andere de beantwoording van de gestelde vragen en eventuele wijzigingen.
Offerte	De aanbieding ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Onderhoud	Door Leverancier uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie. Onder Onderhoud

	wordt tenminste verstaan adaptief-, additief-, correctief-, preventief- en perfectief onderhoud.
Onderhoud en beheer	Alle activiteiten van Leverancier gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Prestatie conform het gestelde in de SLA. Hieronder tenminste ook inbegrepen licentiemanagement, ondersteuning vanuit de Leverancier en toeleveranciers / Producenten.
Ontwerpen	Het door Personeel bedenken en uitwerken van de Audiovisuele middelen.
Opdracht	De door Opdrachtnemer te verrichten Prestatie zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten.
Opdrachtgever	Gemeente Lochem.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
Opleiding	Het door Personeel aan medewerkers van Opdrachtgever overdragen van relevante kennis ten aanzien van het gebruik van de voor de Opdracht toegepaste Producten, Programmatuur of Licenties.
Oplevering	Het door Leverancier aan Opdrachtgever ter Acceptatie aanbieden van (onderdelen van) de Prestatie die voldoet aan de Opdracht.
Oplostijd	De tijd die nodig is voor het oplossen van een Incident c.q. beantwoorden van een vraag, vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De schriftelijke afspraken tussen Gemeente Lochem (Opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (Opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de Inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.
Patch	Tijdelijk bedoelde correctie van Programmatuur.
Personeel	De door of namens Leverancier bij de uitvoering van de Opdracht en voor de werkzaamheden passend opgeleid en bekwaam toegerust in te zetten (externe) medewerkers.
Prestatie	Het totaal van door Leverancier te verrichten werkzaamheden en resultaten zoals omschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden bestaan tenminste uit Ontwerpen, Leveren,

		Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Beheer en Onderhoud.
Prestatie Indicatoren (PI's)		De ten aanzien van de Service Levels vastgestelde proces parameters.
Projectleider		De contactpersoon van Leverancier voor Opdrachtgever welke namens Leverancier de Uitvoering coördineert en begeleidt.
Prijsinvulformulier		Het document waarin de tarieven voor onder meer Personeel, Producten, Diensten en/of Onderhoud voor de door Leverancier te leveren Prestatie zijn vastgelegd. Zie bijlage D.
Probleem		Een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.
Procesverbaal van Oplevering		Het door Leverancier na Beproeving op te stellen en door Leverancier en Opdrachtgever te ondertekenen verslag, waarin de eventuele Restpunten van, dan wel het akkoord op, de Prestatie schriftelijk wordt vastgelegd.
Product		De zaak die Leverancier op basis van de Opdracht en als onderdeel van de Prestatie aan Opdrachtgever levert.
Producent		De achterliggende toeleverancier van Leverancier, die fabrikant dan wel de Nederlandse importeur of vertegenwoordiging is van het Product of intellectueel eigendom houder is van de Programmatuur en/of Licentie.
Programmatuur		De door Leverancier geleverde set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een processor kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen.
Programma van Eisen		De aan Leverancier ter beschikking gestelde documentatie (incl. bijlagen, nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin Opdrachtgever, de Prestatie alsmede het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan heeft beschreven.
Programmeren		De door Personeel gemaakte set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een processor als onderdeel van de Audiovisuele middelen kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen.
Regievoering		De door Leverancier als onderdeel van de Prestatie uit te voeren leidinggevende en coördinerende werkzaamheden betreffende alle te verrichten Diensten, met inbegrip van die van derden, benodigd voor de totstandkoming van de Prestatie.

Release	Het geheel van nieuwe, gewijzigde of bestaande Programmatuur dat op een moment beschikbaar wordt gemaakt voor exploitatie.
Restpunt	Kleine gebreken aan het Product of de Programmatuur waarvan bij Oplevering geconstateerd wordt dat deze niet voldoen aan de overeengekomen Prestatie en deze kleine gebreken het normale gebruik niet in de weg staan en herstel daarvan door de Leverancier binnen een redelijke termijn zal worden uitgevoerd.
Resultaatverplichting	De verplichting die Leverancier aan Opdrachtgever heeft tot het leveren van de Prestatie.
SAT (Site Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier als element van de Beproeving om na Installatie maar voorafgaand aan Oplevering vast te stellen of deze voldoet aan de Opdracht.
Service Level(s)	De ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en beheer overeengekomen indicatoren van dienstverlening nader uitgewerkt in de SLA.
Tendered	Het elektronisch hulpmiddel wat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd in Bijlage B1.
UAT (User Acceptance Test)	Het proces van evaluatie door Leverancier, met medewerking van gebruikers van Opdrachtgever, als element van de Beproeving om voorafgaand aan Oplevering vast te stellen dat de gebruikersbeleving optimaal is en dat Product en/of Programmatuur de medewerker daadwerkelijk ondersteunt bij de uit te voeren werkzaamheden.
Uitvoering	Het proces van het tot stand brengen van de Prestatie op het Werkterrein tot en met Oplevering en Acceptatie.
Update	Een beperkte aanpassing aan een Product of Programmatuur voor herstel van een Incident of Informatiebeveiligingsrisico's dan wel een kleine functionele of technische wijziging van een Product of Programmatuur. Het versienummer van Programmatuur verandert veelal van versie 1.0 naar versie 1.1.
Upgrade	Het vervangen van een Product of Programmatuur met toevoeging van geheel nieuwe functionaliteiten. Het versienummer van Programmatuur verandert veelal van versie 1.0 naar versie 2.0.
Uurtarief	Het bedrag per klokuur voor het verrichten van een Prestatie door Personeel.

VCA certificaat	Het certificaat dat na het volgen van een specifieke opleiding aan Personeel wordt uitgereikt. Personeel is daarmee op de hoogte van de algemeen geldende veiligheidsprocedures, en beschikt over de benodigde kennis en vaardigheden op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu, benodigd voor een risicovolle werkomgeving of waar werkzaamheden worden verricht die gevaar kunnen opleveren. Personeel dient te beschikken over een B-VCA certificaat (voor uitvoerende medewerkers) of VOL VCA voor ZZP'ers en leidinggevendenden.
Vragenronde	De periode waarin vragen gesteld kunnen worden door gegadigden.
Werkbespreking	Informeel overleg op het Werkterrein tussen Personeel en overige bij de Uitvoering van de Prestatie (in-)direct betrokkenen.
Werkterrein	De locatie van Opdrachtgever waar de werkzaamheden voor het leveren van de Prestatie door Leverancier worden uitgevoerd.
Wijzigingen	Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van een Product, Programmatuur of de Prestatie.
Workaround	Een tijdelijke Oplossing die gehanteerd wordt om verstoring van de dienstverlening van Opdrachtgever in tijd te verkorten.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 en de GIBIT 2020 van toepassing.