

Bijlage Begrippenlijst

Definitie	Afkort.	Toelichting
1 ^e lijns-helpdesk		Door Opdrachtnemer verzorgd contactpunt voor afhandeling van problemen en vragen met betrekking tot beschikbaarheid en functioneren van e-HRM, die niet door opdrachtgever zelf kunnen worden opgelost of beantwoord.
2 ^e lijns-helpdesk		Door Opdrachtnemer te verzorgen team van medewerkers dat onderhoud op e-HRM uitvoert.
Aanbestedende dienst		De deelnemende waterschappen met als penvoerder Het Waterschapshuis. Ook wel Opdrachtgever genoemd.
Aanbestedingsbesluit		Een aantal bepalingen uit de Aanbestedingswet 2012 zijn nader uitgewerkt in een Algemene Maatregel Van Bestuur (AMVB), genaamd het Aanbestedingsbesluit. Het gaat hier om een uitvoeringsbesluit bij de Aanbestedingswet. Onderdeel van dit besluit zijn de modellen Eigen Verklaring en de Gids Proportionaliteit. Met de inwerkingtreding van het de Aanbestedingswet 2012 per 1 april 2013 is ook het Aanbestedingsbesluit inwerking getreden.
Aanbestedingsdocument		Het gehele onderhavige document inclusief Bijlagen, waarin onder andere de opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de selectie- en Gunningseisen en wensen worden beschreven en toegelicht.
Aankoopcentrale		Een Aankoopcentrale is een Aanbestedende dienst die voor andere Aanbestedende diensten bestemde leveringen of diensten verwerft, (overheids)opdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit voor andere Aanbestedende diensten voor (overheids)opdrachten voor werken, leveringen of diensten.
Adaptief Onderhoud		Het aanpassen van de Programmatuur vanwege externe ontwikkelingen (veranderde wet- en regelgeving of Infrastructuur) middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of Releases aan Opdrachtgever.
Additief Onderhoud		Het uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur (bijvoorbeeld naar aanleiding van gebruikerswensen), middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of nieuwe Releases aan Opdrachtgever.
Ad-hoc		Een in verband met het SLA te leveren servicerapportage, met een incidenteel en eenmalig karakter, waarmee gegevens worden verstrekt naar aanleiding van een niet voorziene vraag naar informatie.
Apparatuur		De bij de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer aanwezige Apparatuur (hardware en software) waarop, of in samenhang waarmee, het e-HRM systeem dient te worden geïmplementeerd en dient te functioneren.
Applicatiebeheer		Taken die gericht zijn op de exploitatie van het e-HRM systeem, zijnde het plegen van reparaties aan, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle ten behoeve van de beschikbaarstelling en instandhouding van het e-HRM systeem (hiertoe behoren o.a. management van het beheer, het onderhoud, het bewaken van Beschikbaarheid en Service Levels), alsmede het beschikbaar stellen en/of implementatie van Verbeterde versies en Nieuwe versies van het e-HRM systeem, zodat de werking en het gebruik van het e-HRM systeem te allen tijde optimaal is. Het omvat het geheel van activiteiten en verantwoordelijkheden dat er toe dient om het e-HRM systeem in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de Overeenkomst en de behoeften van de Opdrachtgever ter zake de bedrijfsprocessen die door het e-HRM systeem worden ondersteund.
Application Programming Interface	API	
Baseline Informatieveiligheid Overheid	BIO	
Baseline Informatieveiligheid Waterschappen	BIWA	
Beschikbaarheid		Er is sprake van Beschikbaarheid indien het e-HRM systeem geheel toegankelijk en bruikbaar is voor de Gebruikers conform de overeengekomen Functionaliteit.
Bijlage		Alle aanhangsels bij het Aanbestedingsdocument die integraal onderdeel uitmaken van het Aanbestedingsdocument.
Broncode		Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van bijbehorende Documentatie, 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.
Calamiteit		Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat door de duur van het Niet-beschikbaar zijn van het e-HRM systeem of één of meer SLA Diensten de afgesproken Service Levels zal worden overschreden.
Call		Een Call is een melding c.q. signaal vanuit de omgeving naar de Servicedesk, betrekking hebbende op de Beschikbaarheid en/of de SLA Diensten. Een Call kan onder andere betrekking hebben op een: Incident, Probleem of Wijziging.
Collectieve arbeidsovereenkomst	CAO	
Combinant		De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie		Een Combinatie van rechtspersonen gevormd met het doel om als gezamenlijk en hoofdelijk Opdrachtnemer de in deze aanbesteding gevraagde Diensten te leveren.
Commercial Off-the-Shelf	COTS	
Conversie		Het geheel van maatregelen en activiteiten, welke zijn gericht op de overgang van de huidige werkwijze naar de werkwijze waarbij gebruik wordt gemaakt van het e-HRM systeem waar het onderhavige Aanbestedingsdocument betrekking op heeft, waaronder met name moet worden begrepen het overzetten van alle bestandsgegevens vanuit het huidige ICT systeem van de individuele waterschappen naar het e-HRM systeem. Het opschonen van gegevens wordt niet onder Conversie verstaan, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
Correctief Onderhoud		Het opsporen en herstellen van Onvolkomenheden in de Programmatuur, nadat deze door Opdrachtgever zijn gemeld, middels het ter beschikking stellen van Hotfixes, Patches of Releases aan Opdrachtgever.
Deelnemer		Een individueel waterschap of daaraan gelieerde organisatie.
Diensten		Alle Diensten die door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever worden
Documentatie		De bij het e-HRM systeem behorende standaarddocumentatie evenals de door Inschrijver ten behoeve van de Opdrachtgever ontwikkelde Documentatie behorende bij het e-HRM systeem en/of, indien van toepassing, behorende bij de Maatwerkprogrammatuur. Onder Documentatie wordt nadrukkelijk niet begrepen de Broncode.
Dossier Afspraken en Procedures	DAP	
Duurzame inzetbaarheid		Duurzame inzetbaarheid is de mate, waarin Medewerkers productief, gemotiveerd en gezond willen en kunnen blijven werken, binnen of buiten de organisatie.

e-HRM		Het ondersteunen van de activiteiten van een P&O/HRM afdeling door middel van een e-HRM systeem inclusief internettechnologie.
e-HRM systeem		De door de Opdrachtnemer als SaaS ter beschikking te stellen, te beheren en te onderhouden programmatuur inclusief de Koppelingen, waaronder tevens begrepen Verbeterde versies en Nieuwe versies van de programmatuur, inclusief alle bijbehorende Documentatie.
e-learning		Online cursussen en opleiding (inclusief toetsingsmogelijkheden) waardoor plaats- en tijdsafhankelijk leren mogelijk wordt gemaakt.
Employee Self Service (ESS)		Een rol binnen workflows waarbij de taak die voortkomt in de workflow bij de medewerker ligt. Het betreft een functionaliteit die specifiek ontsloten is voor medewerkers, met bijbehorende autorisatie en beveiliging, waarbij de Functionaliteit locatieonafhankelijk ter beschikking wordt gesteld via een gangbare webbrowser. Uitgangspunt is de medewerkers in staat te stellen zelf via de digitale weg gewenste mutaties in te voeren en deze al dan niet ter autorisatie/verificatie aan te bieden. Daartoe geautoriseerde Gebruikers kunnen altijd en overal de eigen persoonlijke gegevens in het e-HRM systeem raadplegen, registreren, wijzigen en aanvragen doen.
e-portfolio		Een elektronisch portfolio waarmee HRM medewerkers collega's kunnen begeleiden om kansrijk(er) te blijven/worden op de (interne) arbeidsmarkt.
Functionaliteit(en)		De mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen het e-HRM systeem correct en conform de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door de Opdrachtnemer mag worden verwacht op basis van de Overeenkomst, meer specifiek (maar niet beperkt tot) de functionele eisen als genoemd in de Gunningseisen. Belangrijke aspecten hiervan zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking binnen het e-HRM systeem.
Functionaliteitenbeheer		De aansluiting van het e-HRM systeem op het bedrijfsproces.
Functioneel beheer		De verbindende schakel tussen de bedrijfsvoering en de ICT binnen een organisatie. De functioneel beheerder beantwoordt gebruikersvragen en zorgt ervoor dat het informatiesysteem goed blijft functioneren. De functioneel beheerder is tevens verantwoordelijk voor het doorvoeren van verbeteringen in het systeem. Daarbij vertaalt hij/zij de functionele vraag van de gebruikers naar een technische vraag voor de ICT afdeling of softwareleverancier.
Gebrek		Het niet (volledig) voldoen van het e-HRM systeem aan de overeengekomen Functionaliteiten en specificaties, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van het e-HRM systeem.
Gebruikers		De verschillende Gebruikers van het e-HRM systeem vanuit de Opdrachtgever.
Gebruikersbeheer		De processen die ervoor zorg dragen dat er continu en optimaal ondersteuning geboden wordt aan de Gebruikers bij het dagelijks gebruik van het e-HRM systeem bij de Opdrachtgever.
Gegadigde		Wanneer een partij een Verzoek tot Deelname heeft ingediend, dan is deze geen Geïnteresseerde meer, maar een Gegadigde.
Gunningseisen		De functionele en technische eisen in het Programma van Eisen, waaraan het e-HRM systeem en de door de Opdrachtnemer te leveren Diensten in ieder geval door de Opdrachtnemer moeten voldoen.
Het Waterschapshuis	HWH	Het Waterschapshuis is de regie-, beheer-, en uitvoeringsorganisatie van de waterschappen op het gebied van digitale informatievoorziening.
Hotfix		Een patch voor één enkele fout-wijziging. Hotfixes worden ad hoc geleverd, maar alleen indien de urgentie de reguliere Patches overschrijdt. Aangeduid door het getal achter de derde punt (.) Vx.x.x.1
HRM		Human Resource Management, oftewel het managen van het personeel.
Impactanalyse		Onderzoek naar de mogelijke gevolgen van een gebeurtenis of Wijziging op een bestaande toestand.
Implementatie		Het toegankelijk en bruikbaar maken van het e-HRM systeem voor de Opdrachtgever en wel op zodanige wijze dat het e-HRM systeem conform de overeengekomen Functionaliteiten functioneert en kan worden gebruikt. Tot de Implementatie wordt tevens gerekend de Conversie alsook het trainen en opleiden van de diverse door de Opdrachtgever nader aan te wijzen Gebruikers.
Incident		Een (toevallige) gebeurtenis die mogelijk gevolgen kan hebben voor de Beschikbaarheid en/of de continuïteit van de SLA Diensten.
Incidentbeheer		Het zorgen voor continuïteit in de SLA Diensten door een zo spoedig mogelijk herstel van het afgesproken Service Level, wanneer hierop een afwijking wordt geconstateerd.
Individueel Keuze Budget	IKB	Het IKB houdt in dat iedere Medewerker naast zijn/haar eigen salaris beschikt over een maandelijks vrij besteedbaar budget. Het IKB kan maandelijks ingezet worden voor het aanvullen van het inkomen, maar het budget kan ook ingezet worden voor één of meerdere doelen.
Inschrijver		De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving in het kader van dit Aanbestedingsdocument uitbrengt.
Inschrijving		Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de opdracht zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument.
Jaar		Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kantooruren		De openstellingstijden van een kantoor: van 07:00 tot 17:00 uur.
Kerngebruiker/key user		Een Kerngebruiker kan een wachtwoord opnieuw instellen, een blokkering of processtap herroepen c.q. gebruikerswensen nader kunnen formuleren.
Klacht		Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop gemaakte afspraken worden nagekomen.
Koppeling		Het verbinden van twee (2) of meer applicaties waardoor deze applicaties gegevens uit kunnen wisselen.
Koppelvlak		Een koppelvlak is een interface die uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt. Een koppelvlak werkt met standaarden. Het aanleverende systeem is verantwoordelijk voor de vertaling van gegevens naar die standaard. Het afnemende systeem zorgt voor omzetting naar haar eigen taal of standaard.
Kwartaal		Een kalenderkwartaal.
Maand		Een kalendermaand.

Maatwerk-programmatuur		Indien van toepassing, de door de Opdrachtnemer in opdracht van de Opdrachtgever en tegen betaling op maat te ontwikkelen programmatuur aan de hand van vooraf overeengekomen specificaties. Onder Maatwerkprogrammatuur wordt nadrukkelijk niet begrepen Wijzigingen, aanvullingen en/of aanpassingen van de standaardprogrammatuur. Van Maatwerkprogrammatuur is pas sprake ingeval dit vooraf en schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
Management Self Service (MSS)		Een rol binnen workflows waarbij de taak die voortkomt in de workflow bij de manager ligt. Het betreft een functionaliteit die specifiek ontsloten is voor leidinggevenden, met bijbehorende autorisatie en beveiliging, waarbij de Functionaliteit locatieongebonden ter beschikking wordt gesteld via een gangbare webbrowser. Uitgangspunt is de leidinggevenden in staat te stellen zelf via de digitale weg gewenste mutaties in te voeren en deze al dan niet ter autorisatie/verificatie aan te bieden.
Medewerker		Een persoon die, betaald of onbetaald, werkt voor één of meerdere waterschappen. Het kunnen ook gedetacheerden (intern en extern) en stagiaires betreffen. In de context van dit PvE is dit een breed en niet limitatief begrip. Het omvat ondermeer ook bestuurders, stagiaires, afstudeerders, extern aangetrokken krachten (gedetacheerden, zzp, uitzendkrachten) en vrijwilligers.
Meerwerk		Alle schriftelijk tussen Partijen overeen te komen Diensten die door de Opdrachtnemer worden geleverd en die niet zijn opgenomen in de Overeenkomst als te leveren Diensten.
Minimum		Dit zijn eisen waaraan een Geïnteresseerde moet voldoen om bij een
Mobiliteit		Dit betreft in deze situatie de verplaatsing van Medewerkers en leidinggevenden tussen de waterschappen. Hierbij kan sprake zijn van zowel het tijdelijk als het definitief wisselen van werkgever/werkplek/functie/rol.
Nadere Overeenkomst	NOK	De Nadere Overeenkomst, inclusief alle bijlagen, die de Deelnemers aangaan met de Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad.
Nationaal Cyber Security Centrum	NCSC	
Niet-beschikbaarheid		Het e-HRM systeem voldoet niet aan de Beschikbaarheid zoals gesteld door de Opdrachtgever.
Nieuwe versie		Een gewijzigde versie van het e-HRM systeem, waardoor de Functionaliteit wordt vergroot.
Nota van Inlichtingen	NvI	Het document/de documenten (inclusief bijlagen) waarin de
Onderhoud en beheer		Het Applicatiebeheer en Technisch beheer gezamenlijk.
Ontwikkelingsplan (Persoonlijk-)	POP	
Opdrachtgever		Dit betreffen alle individuele Deelnemers (waterschappen en daaraan gelieerde organisaties) met als penvoerder Het Waterschapshuis.
Opdrachtgeverstafel	OGT	Het overleg, bestaande uit vertegenwoordigers van de deelnemende waterschappen, die gerechtigd zijn hun waterschap bindend te vertegenwoordigen, dat in organieke zin geen onderdeel uitmaakt van Het Waterschapshuis
Opdrachtnemer		De Inschrijver aan wie de opdracht zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument definitief is gegund en met wie de Overeenkomst is afgesloten.
Overeenkomst		De specifieke afspraken rond de daadwerkelijke afname van de Dienst door de Deelnemer wordt vastgelegd in een Nadere Overeenkomst, die tezamen met de Raamovereenkomst de Overeenkomst vormt.
Patch		Een nieuwe sub-Versie van de Programmatuur. Patches worden in overleg gepland, op basis van de hoeveelheid en urgentie van de fout-wijzigingen. Een Patch wordt als incrementele versie opgeleverd. Aangeduid door het getal achter de tweede punt (.) Vx.x.1
Perfectief Onderhoud		Het verbeteren van de prestaties van de Programmatuur, middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of Releases aan Opdrachtgever, mits prestaties lager zijn dan de norm.
Personeelsadministratie		Het vastleggen en verwerken van persoonsgegevens van medewerkers, zoals medewerkers met een arbeidsovereenkomst, bestuursleden, stagiaires en ingehuurd personeel.
Personeel van de Opdrachtnemer		De door de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen eigen personeelsleden of hulppersonen (derden), die in het kader van de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werken of zijn ingeschakeld.
Personeelsplanning		Toekomstscenario's worden opgesteld met betrekking tot de personeelscapaciteit. Hierdoor is het mogelijk om voor de lange termijn beleid voor te bereiden, op te stellen en te implementeren omtrent in-, door- en uitstroom.
Persoonlijk		Het POP is een planmatige manier om een Medewerker te helpen om te bepalen op welke gebieden deze zich wil ontwikkelen en hoe dit kan worden gerealiseerd. Door middel van een geschreven plan, inclusief gemaakte afspraken, kan het ontwikkelproces worden (bij)gestuurd. Het POP is onderschreven door zowel de Medewerker als leidinggevende.
Prestaties		De door de Inschrijver op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen Diensten en/of te leveren goederen.
Preventief Onderhoud		Het voorkomen van Onvolkomenheden in de Programmatuur, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de Programmatuur conform het bepaalde in of bij deze Overeenkomsten zal functioneren, middels het beschikbaar stellen van Patches of Releases
Prioriteit		Indicatie waarmee men het belang c.q. ernst aangeeft van een onderwerp. De Prioriteit bepaalt de volgorde van behandeling van een onderwerp.
Probleem		Een situatie waarbij er sprake is van een fout of tekortkoming. Over het algemeen is er sprake van een structurele oorzaak van meerdere Incidenten en/of een ongewenste situatie, geïdentificeerd uit Incidenten, die indicatief is voor een fout in de infrastructuur.
Probleembeheer		Het opsporen en wegnemen van fouten van structurele aard om zo te allen tijde aan de kwaliteit en het niveau van de SLA Diensten te voldoen die tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer is overeengekomen. Fouten van structurele aard kunnen oorzaken hebben die technisch, procedureel of organisatorisch van aard zijn.
Professional self service (PSS)		Een rol binnen workflows waarbij de taak die voortkomt uit de workflow bij de professional ligt die werkzaam is bij de salaris- en/of personeelsadministratie. Het betreft een functionaliteit die specifiek ontsloten is voor medewerkers van de personeels- en salarisadministratie met bijbehorende autorisatie en beveiliging.

Programma		Het Programma in de zin van de Overeenkomst ziet op de centraal gecoördineerde uitvoering van het geheel aan Projecten uit hoofde van Nadere Overeenkomsten, uiteindelijk leidende tot succesvolle Implementatie bij alle Deelnemers van de SaaS-dienst e-HRM. Het Programma wordt beheerst door de Raamovereenkomst. Ten aanzien van individuele Projecten is het Programma coördinerend van aard, voorziet zij in een escalatieniveau, en beslist zij over voorgestelde wijzigingen aan de aan alle Deelnemers aangeboden SaaS-dienst.
Programma Initiatie Document	PID	Het tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vastgestelde plan met bijbehorende planning, dat voor de Opdrachtnemer als resultaatsverplichting heeft te gelden in het realiseren van aansluiting van alle Deelnemers op de toegang tot en het gebruik van de operationele SaaS-dienst.
Programma van Eisen	PvE	De eisen die de Opdrachtgever en de Deelnemers stellen aan de ter beschikking te stellen Dienst.
Project		Het geheel van activiteiten gericht op het leveren van de gestelde Prestaties. Een Project in de zin van de Overeenkomst ziet op de succesvolle Implementatie van de SaaS-dienst e-HRM bij een deelnemend waterschap, alsmede op een tijdens de beheerfase nader op te komen samenstel van activiteiten leidend tot door één of meer waterschappen te accepteren eindresultaten (bijvoorbeeld: changes, aanvullend maatwerk, Koppelingen etc.). Een Project wordt beheerst door de Nadere Overeenkomst onverlet (eventuele) coördinatie op programmaniveau.
Raamovereenkomst	ROK	De Raamovereenkomst prevaleert boven de Nadere Overeenkomst(en). De Raamovereenkomst ziet op het programmaniveau en generieke afspraken voor alle Projecten gelijk. De Raamovereenkomst behelst geen concrete afname van de SaaS-dienst. Het Waterschapshuis sluit een Raamovereenkomst af met de Opdrachtnemer waarin de generieke afspraken rondom de SaaS-dienst e-HRM zijn vastgelegd.
Realtime		Op het moment zelf.
Rechtsgeldige ondertekening		Ondertekening door een daartoe rechtsgeldig bevoegde persoon, waarbij geen gebruik is gemaakt van een ingescande handtekening, maar een handtekening die origineel geplaatst is door middel van een (vul)pen.
Release		Een nieuwe sub-Versie van de programmatuur, als onderdeel van het reguliere onderhoudsproces worden hier voornamelijk wens-wijzigingen in uitgeleverd, aangevuld met mogelijke Patches en/of Hotfixes. Aangeduid door het eerste cijfer achter de punt (.) Vx.1
Wijzigingsverzoek		Een wijzigingsverzoek is een geformaliseerd verzoek tot Wijziging. Een Wijzigingsverzoek omvat de specificaties van de gewenste Wijziging.
SaaS (Software as a Service) - dienst		Een constructie waarbij het e-HRM systeem beschikbaar wordt gesteld als een gehoste service bij de Opdrachtnemer die benaderd wordt over het internet en waarvoor de Opdrachtnemer het Onderhoud en beheer en overige Diensten verricht, en waarbij de betaling voor deze terbeschikkingstelling van het e-HRM systeem en het Onderhoud en beheer plaatsvindt via een abonnementsstructuur.
Salarisadministratie		Het invoeren en wijzigen van salarisgegevens, en het controleren van het maandelijkse loonbestand.
Salarisafhandeling		Het gereed maken en klaar zetten van het loonbestand en de loonstroken, ter controle van de salarisadministrateur van de Opdrachtgever. Indien bij controle onjuistheden worden geconstateerd, dan is het mogelijk dat de salarisadministrateur wijzigingen aan kan brengen in de salarisgegevens en dat er opnieuw een loonbestand wordt gegenereerd door de Opdrachtnemer. Vervolgens verwerkt de opdrachtnemer het loonbestand en betaalt de Opdrachtgever maandelijks alle salarissen aan diens Medewerkers.
Salarisberekening		Een complete berekening van salarissen van Medewerkers van de Opdrachtgever. De output hiervan wordt, na controle door de salarisadministrateurs van de Opdrachtgever, vermeld op de loonstroken van de Medewerkers.
Salarisverwerking		Dit omvat de Salarisadministratie, Salarisberekening en de Salarisafhandeling.
Schriftelijk		Tussen de in de Overeenkomst benoemde contactpersonen via de daarbij vermelde communicatiekanalen uitgewisselde correspondentie, fysiek op schrift danwel "langs elektronische weg" als bedoeld in artikel 6:227a van het Burgerlijk Wetboek.
Self Service		Dit houdt in dat een Medewerker of leidinggevende online zelf acties kan ondernemen, zoals het beheren van eigen gegevens, het raadplegen of downloaden van de loonstrook/jaaropgave, het opstellen van rapportages en het indienen of accorderen van declaraties, mutaties.
Service Level		Het afgesproken niveau van de levering van de Beschikbaarheid, Functionaliteit en SLA Diensten, zijnde de kritische prestatie-indicatoren als weergegeven in de SLA en in de Inschrijving van de Opdrachtnemer.
Service Level Agreement		De Service Level Agreement die als Bijlage integraal onderdeel uitmaakt van de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Service Level Parameter (SLP)		Een meetwaarde of prestatie-indicator van een Service Level.
Service Window		Dagen en uren, waarbinnen een bepaalde SLA Dienst wordt verleend.
Servicedesk		De Servicedesk is een centraal aanspreekpunt van de Opdrachtnemer en verleent eerstelijnschulp aan de Opdrachtgever.
Serviceperiode		Het tijdvak waarover de Beschikbaarheid wordt gemeten waarover de Opdrachtnemer rapporteert.
SLA Diensten		Alle activiteiten (proactief en reactief) die de Opdrachtnemer ter uitvoering van de SLA verricht, waaronder begrepen doch niet beperkt tot de activiteiten om de Beschikbaarheid en Functionaliteit van het e-HRM systeem te garanderen. In de SLA zijn de SLA Diensten nader ingevuld en beschreven.
Storing		Een situatie die te maken heeft met uitval of niet goed functioneren van (een deel van) het e-HRM systeem. Een dergelijk Incident leidt vaak tot een Wijziging.
Strategische personeelsplanning		Strategische personeelsplanning houdt in dat er zelf te bepalen toekomstscenario's worden opgesteld met betrekking tot het zowel kwalitatief als kwantitatief op orde brengen van de toekomstige personeelscapaciteit. Hierdoor is het mogelijk om voor de lange termijn beleid voor te bereiden, op te stellen en te implementeren omtrent in-, door- en uitstroom.

Tactische personeelsplanning	De Tactische personeelsplanning betreft het kwalitatief vast kunnen leggen wat de noodzakelijke vaardigheden en kennis zijn om een bepaalde functie uit te kunnen voeren. Daarnaast kan er via Tactische personeelsplanning worden berekend wat voor invloed veranderingen in wet- en regelgeving hebben op salariscomponenten. Het richt zich, ten behoeve van de personeelscapaciteit, op de middellange termijn van drie (3) Maanden tot een Jaar.
Technisch beheer	Het plegen van reparaties aan, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle ten behoeve van de beschikbaarstelling en instandhouding van de technische infrastructuur waarop het e-HRM systeem draait en de daarmee samenhangende systeemsoftware en servers en andere relevante Apparatuur van de Opdrachtnemer (zoals de hardware, de netwerk- en werkplekinfrastructuur, de systeemprogrammatuur, de ontwikkelhulpmiddelen) alsmede het beschikbaar stellen en/of implementeren van versies van met het e-HRM systeem samenhangende software en Apparatuur zodat de werking en het gebruik van het e-HRM systeem te allen tijde optimaal is.
Uitsluitingsgronden	Om enkel met integere bedrijven zaken te doen kan de overheid een beroep doen op Uitsluitingsgronden. De wettelijke basis voor uitsluiting bij opdrachten boven de aanbestedingsdrempels ligt in de Europese aanbestedingsrichtlijnen en dus ook in de Aanbestedingswet 2012. De Aanbestedingswet 2012 kent, in artikel 2.86 en 2.87, twee typen Uitsluitingsgronden: verplichte en facultatieve uitsluiting.
Verbeterde versie	Een gewijzigde versie van het e-HRM systeem, waarin Gebreken daarin zijn hersteld, of de logische samenhang wordt verbeterd.
Verbindende processen op uitvoerend niveau	De clusters Gebruiksbeheer en Functionaliteitenbeheer kunnen niet los van elkaar worden gezien. In het Functioneel beheer framework van BiSL zijn op uitvoerend niveau verbindende processen opgenomen die als doel hebben te besluiten welke veranderingen aan de informatievoorziening binnen een organisatie moeten worden doorgevoerd en zorgt ervoor dat deze veranderingen ook daadwerkelijk binnen de informatievoorziening worden doorgevoerd en dat de gebruikersorganisatie wordt ingelicht.
Waarschuwing	Een Schriftelijke Waarschuwing van de Opdrachtgever als omschreven in de Raamovereenkomst.
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen en dagen die bij aanvang van een kalenderjaar door de Opdrachtgever zijn vastgesteld als verplichte ADV- of verlofdagen, waarop de overeengekomen werkzaamheden zullen worden verricht. Op Werkdagen zijn de werktijden van 07.00 uur tot en met 20.00 uur.
Wijziging	Een handeling die leidt tot een nieuwe status van het e-HRM systeem en/of aanverwante programmatuur. Het doel van Wijzigingen is om de Functionaliteit en Beschikbaarheid te waarborgen. Wijzigingen kunnen door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer worden voorgesteld. Er worden twee soorten Wijzigingen onderscheiden: Standaardwijziging: Dit soort Wijzigingen kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst meerdere keren voorkomen en kunnen op basis van routine worden uitgevoerd; Niet-standaard Wijziging: Dit soort Wijzigingen komen tijdens de looptijd van de SLA bij uitzondering voor en kunnen van invloed zijn op de tarieven van de dienstverlening of impact hebben op de werking van het e-HRM systeem.
Wijzigingsbeheer	Het zeker stellen dat gestandaardiseerde methoden en procedures worden gebruikt, zodat Wijzigingen snel kunnen worden afgehandeld met een zo gering mogelijke impact op de Beschikbaarheid van de dienstverlening.
Wijzigingsbijlage	Bijlage waarin de beslissingen ten aanzien van Wijzigingen worden vastgelegd, zodat een register ontstaat van opgenomen, afgewezen en lopende Wijzigingsverzoeken. In geval van afgewezen Wijzigingsverzoeken wordt daarbij de reden van afwijzing aangegeven.
Workaround	Een tijdelijke oplossing van een Incident.
Workflow	Een Workflow (werkstroom) is een aaneenschakeling van activiteiten die in een logische volgorde worden uitgevoerd zodat een vooraf gedefinieerde uitkomst kan worden verkregen binnen het e-HRM systeem.