



Belastingdienst

Set van ICT Begrippen voor: “IT Service Management oplossing”

Aanbestedende dienst: de Belastingdienst

Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

Datum: 14-12-2022

Versie: 1.0

Nr.	Begrip	Omschrijving
	Aanbestedende dienst:	De Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
	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.
	Abonnement	Wijze van aanbieden van de Prestatie, hetgeen neerkomt op het door Opdrachtgever betalen van de overeengekomen periodieke vergoeding voor de levering van de ITSM-oplossing. Het betreft een betaling voor gebruik en niet een eigendomsoverdracht.
	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/of 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 voldoet. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
	Additionele Dienst(en):	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 wordt verstrekt. Zie ook Consultancy
	Alternatieve werkstroom:	Een andere mogelijkheid of oplossing voor de opeenvolging van activiteiten die worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocessen van een organisatie.
	Applicatie:	Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit Applicatieprogrammatuur, applicatie gebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.
	Application Programming Interface (API):	Een set aan definities waarmee verschillende soorten Programmatuur kan communiceren.
	Artificial Intelligence	Binnen de context van ITSM worden deze technieken ingezet. De chat-robot is een vorm van AI waarbij gebruik gemaakt wordt van machine learning: Een algoritme "leert" op basis van invoer, een bijbehorende uitvoer.
	Asset	Elk component met een financiële waarde die kan bijdragen aan de oplevering van een IT-product of IT-service.
	Asset behandelaar	Een medewerker die in de ITSM-oplossing geautoriseerd is Assets op te voeren en te muteren.
	Attack and Penetration (A&P) test	(ook bekend als pentest): is een beveiligingstest waarbij een ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. d.m.v. 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 oplossing (Apparatuur en Programmatuur) wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P

Nr.	Begrip	Omschrijving
		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 kwaliteitstoetsing 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). De AVG is ook wel bekend onder de Engelse naam: General Data Protection Regulation (GDPR).
	BBN	Basis Beveiligings Niveau
	BCM-test	Business Continuity Management test
	Behandelaar	Geautoriseerde medewerker van de Belastingdienst, Douane en/of Toeslagen die in de ITSM-oplossing verzoeken, meldingen etc. van Eindgebruikers en/of informatiesystemen behandelt en afhandelt.
	Beheer (Technisch):	Alle, onder aansturing van de Opdrachtgever, uit te voeren werkzaamheden met als doel de ITSM-oplossing technisch en zonder verstoringen te laten functioneren. Zie ook Bijlage 7 Rolbeschrijving voor meer informatie.
	Beschikbaarheid:	De mate en/of tijd waarin de ITSM-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 21-055, op basis waarvan de Inschrijver een offerte kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
	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 een 4500-nummer genoemd.
	Beveiliging:	De mate waarin de ITSM-oplossing in staat is ongeoorloofde toegang, opzettelijk of per ongeluk, tot Data en Programmatuur te voorkomen.
	Beveiligingsincident:	Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatie verwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability en 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 ITSM-oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
	BIO:	Baseline informatiebeveiliging overheid
	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

Nr.	Begrip	Omschrijving
		benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.
	Bijlagen:	Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
	Calamiteit:	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.
	Change	De toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles wat een direct of indirect effect kan hebben op een IT-dienst.
	Change behandelaar	Een medewerker die in de ITSM-oplossing Changes aanmaakt, verrijkt en goedkeurt. De medewerker doorloopt de diverse statussen van een Change maar voert geen handelingen uit op de informatiesystemen (deploy) van de Opdrachtgever.
	Chat (ro)bot	Een "geautomatiseerde gesprekspartner": een computerprogramma dat gesprekken tussen mensen (schriftelijk of gesproken) simuleert en verwerkt zodat mensen met digitale apparaten kunnen communiceren alsof ze met een echt persoon communiceren.
	Cloudoplossing:	De ITSM-oplossing die door Opdrachtnemer op een eigen infrastructuur gehost en beheerd wordt.
	Configuratie item	Ieder component dat moet worden gemanaged voor de oplevering van een IT-dienst.
	Configuratie behandelaar	Een medewerker die in de ITSM-oplossing geautoriseerd is Configuratie items op te voeren en te muteren.
	Consultancy:	Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de ITSM-oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren. Hieronder vallen onder andere migratiewerkzaamheden van Gegevens van ICD (huidige oplossing) naar de ITSM-oplossing. Zie ook Additionele Diensten
	Conformiteitenlijst:	Bijlage VII bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheids,- (GE), Gunnings,- (GUE) en Uitvoeringseisen (UE).
	Coordinated Vulnerability Disclosure	Het op een verantwoorde wijze en in gezamenlijkheid tussen melder (de ethische hacker) en organisatie openbaar maken van kwetsbaarheden in de ICT-systemen van die organisatie.
	(Cyber)hacking	Cyberhacking, ook wel bekend als cyber attacking, is de praktijk van het opzettelijk uitbuiten van zwakke plekken in de computersystemen van een organisatie. Cyberhacking kan worden gebruikt om gegevens te compromitteren of te stelen, communicatie of procedures te verstoren, of om andere schadelijke doelstellingen te verwezenlijken.
	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 dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in artikel 9.3. en artikel 9.6 van de Overeenkomst.
	Device:	Een Apparaat waar Programmatuur op draait. Voorbeelden zijn tablets en smartphones.
	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.	Begrip	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 een Bijlage bij de Overeenkomst wordt toegevoegd
	Eindgebruiker:	Ook RFF indiener; dit is een persoon, niet zijnde een Behandelaar, die geautoriseerd is om gebruik te maken van de ITSM-oplossing en die zelf bestellingen plaatst voor diensten of producten uit een bestelcatalogus en/of Incidenten kan aanmelden.
	End of Development (EOD):	De Prestatie wordt niet meer door de fabrikant ontwikkeld.
	End of Life (EOL):	De Prestatie wordt niet meer door de producent geleverd.
	End of Support (EOS):	De ITSM-oplossing wordt niet meer door de producent ondersteund.
	Fatale termijn:	Een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
	Functionele configuratie	Een configuratie van een of meerdere gecustomize Best Practices van de ITSM-oplossing die geschikt is gemaakt om geautomatiseerd van de O-omgeving naar de T-, A- en P-omgeving te brengen.
	Gebruiksrecht:	Het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en/of gebruiken van de ITSM-oplossing conform en overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst en het Overeengekomen gebruik. Het Gebruiksrecht van de ITSM-oplossing kan door Inschrijvers op twee manieren worden aangeboden, op basis van: 1. een subscription licentie (op abonnementsbasis) voor on-premises, en 2. als Cloudoplossing.
	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 ITSM-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 op het moment van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
	Gunningstest:	De te houden test op de genoemde Gunningseisen vóór voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.
	Geplande niet-beschikbaarheid:	De periodes waarin de ITSM-oplossing, met instemming van Opdrachtgever, niet beschikbaar is.
	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.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	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 functioneert binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever.
	Implementatieplan:	Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
	Incident:	Een ongeplande onderbreking van een service of kwaliteitsvermindering van een IT-dienst). 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.
	Incident behandelaar	Een medewerker die Incidenten opvoert, oplost en in de ITSM-oplossing afmeldt.
	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.
	Information Technology Infrastructure (ITIL®4)	Een set best practice-richtlijnen voor IT Service Management.
	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.
	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.
	IT-dienst	Een dienst die is gebaseerd op het gebruik van informatietechnologie.
	IT Service Management oplossing:	Ook ITSM-oplossing; het geheel van de te leveren, op ITIL®4 gebaseerde practices zoals beschreven in de paragrafen 2.5.1 en 2.5.2 van het Beschrijvend document . Zie ook Prestatie.
	Kalenderdag:	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
	Knowledge database	Database met FAQ's, bekende oplossingen en/of workarounds van Incidenten en Problemen in de ITSM-oplossing.
	Knowledge Management:	ITIL v. 4 proces betreffende het verzamelen, analyseren, op Specificatie van de opdracht en delen van kennis en informatie.
	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 een 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 Security Note en Bevinding uit A&P-testen.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	Listprijzen:	Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.
	Metadata:	Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
	Migratie	Het overnemen/-brengen van, door de Aanbestedende dienst aan te wijzen, Gegevens van de huidige ICD oplossing naar de nieuwe ITSM-oplossing. (Migratie van Gegevens is alleen van toepassing op de eerste 13 te verwerven best practices.
	Native koppeling	Standaard koppeling tussen de ITSM-oplossing en genoemde Programmatuur.
	Nadere Overeenkomst(en)	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die gedurende de duur van deze Overeenkomst gesloten kan worden met betrekking tot de verwerving van (delen van) de Prestatie, zoals het afroepen van opties. De Nadere Overeenkomst wordt aan de bestaande Overeenkomst als addendum toegevoegd, met inbegrip van de eventuele benodigde aanpassingen van de daartoe behorende Bijlagen. Een Nadere Overeenkomst heeft derhalve altijd dezelfde einddatum dan de Overeenkomst.
	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 Uitbreidingen en/of Additionele Diensten.
	Offerteaanvraag:	Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten en/of Nadere leveringen.
	Onbeperkt gebruik	Onbeperkt gebruik van de ITSM-oplossing ten aanzien van Behandelaren en Eindgebruikers binnen de voor een periode afgenomen best practices. voorbeeld: Als in jaar 4 er 18 best practices zijn afgenomen, dan geldt de het Enterprise gebruik voor jaar 4 het onbeperkt gebruik van het aantal Behandelaren en Eindgebruikers voor de betreffende 18 afgenomen de best practices.
	Onderhoud:	Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de ITSM-oplossing conform het gestelde neergelegd in de Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie en/of Uitbreidingen na Implementatie, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de ITSM-oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan adaptief, additief, correctief, preventief en perfectief Onderhoud. - Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in Programmatuur. Het Correctief onderhoud is er op gericht om Programmatuur (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. - Preventief onderhoud: het onderhouden van Programmatuur om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen. - Perfectief onderhoud: het aanpassen van Programmatuur naar aanleiding van het optimaliseren en/of verbeteren van de prestaties van de Programmatuur.
	Opdrachtgever:	Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
	Opdrachtnemer:	De partij met wie deze Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) wordt aangegaan.
	Open Source	Opensourcesoftware is computerprogrammatuur waarvan de gebruiker de licentie heeft om de broncode te bestuderen, aan te passen, te verbeteren, te verspreiden of te verkopen. De gehanteerde softwarelicentie bepaalt voor welke doeleinden de broncode ingezet mag worden.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	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 Apparatuur en Programmatuur, 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 ITSM-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 xx bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
	Oplostijd	De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
	OTAP omgeving	Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgevingen van Opdrachtgever.
	Overeengekomen gebruik	het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ITSM-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.
	Overeenkomst:	deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten.
	Partijen	de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
	Patch	Reparatie of oplossing waarmee een Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
	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 ITSM-oplossing.
	Personeel	De voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze 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.
	Portfolio behandelaar	Een medewerker die in de ITSM-oplossing geautoriseerd is Portfolio items op te voeren en te muteren.
	Prestatie:	Het geheel van de, op ITIL®4 gebaseerde best practices van de ITSM-oplossing door Opdrachtnemer te leveren Abonnementen en/of de door deze uit te voeren Dienst(en) (Beheer en Onderhoud & Support), dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de, Additionele Diensten, Uitbreidingen en/of Opleidingen.
	Probleem:	Een oorzaak of mogelijke oorzaak van één of meer Incidenten.
	Problem behandelaar	Een medewerker die in de ITSM-oplossing geautoriseerd is Problems op te voeren en te muteren.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	Productie omgeving:	De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de ITSM-oplossing voor Ontwikkel-, Test- en Acceptie-doeleinden.
	Programmatuur:	De door Opdrachtnemer te Beheren en Onderhouden op te leveren set programmaregels waaronder tenminste wordt verstaan; Nadere Leveringen, zoals die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, bestaande uit Standaard- en/of Maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van de Applicatie en/of Releases en/of systeemprogrammatuur en/of derde partij Programmatuur inclusief Releases.
	Prijs	De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van de Aanbestedingsstukken waaronder wordt verstaan: - De te betalen vergoeding voor het verkrijgen van het Gebruiksrecht, inclusief Onderhoud & Support, (voor zowel het on-premises als Cloud gebruik) op (een deel van) de Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst; - De te betalen vergoeding voor het Beheer; - De te betalen vergoeding voor Consultancy als onderdeel van Additionele Diensten en - De te betalen vergoeding voor Opleiding(en) als onderdeel van Additionele Diensten.
	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 VIII.
	RBAC	Role-based access control ; dit is een methode om het autorisatiebeheer binnen een organisatie in te richten.
	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.
	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 productienamen. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen (updates en/of upgrades) 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.
	REST-API	Representational State Transfer Application Program Interface; dit is een interface waarmee Programmatuur kan communiceren met andere Programmatuur via een netwerk of op hetzelfde Apparaat.
	REST-API user	Functionele user die geautomatiseerd wijzigingen aanbrengt in de ITSM-oplossing ten aanzien van de servicemanagement data.
	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.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	Roadmap:	Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
	Security Operations Center (SOC):	Afdeling die verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst is. Daarnaast is het 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-premises gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
	Selfservice portal	Een functionaliteit binnen de ITSM-oplossing, die gebruikers in staat stelt zelf ondersteunende activiteiten uit te (laten) voeren en informatie daarover kan inzien. Uitvoerende taken kunnen onder andere zijn; het oplossen van problemen, het melden van een probleem, het bestellen van een standaard product, het opvragen van een status, Etc. De functionaliteit kan door gebruikers worden benaderd veelal via het internet of via een App op een mobiel device.
	Servicecatalog	Een Dienstencatalogus van de Opdrachtgever waarin beschreven is welke diensten (intern) worden geleverd, welke functionaliteit de dienst levert, voor welke doelgroep een dienst is bestemd, hoe deze besteld kan worden en welke aansluit- en leveringsvoorwaarden per dienst verwacht mogen worden.
	Servicedesk medewerker	Medewerker op de Servicedesk die telefonisch/via chat/per email contact heeft met Eindgebruikers en meldingen en Incidenten in de ITSM-oplossing registreert, muteert en oplost.
	Service Level Agreement:	Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van de ITSM-oplossing alsmede de dienstverlening en het Onderhoud & Support daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als een Bijlage bij de Overeenkomst.
	Service Levels:	Ten aanzien van het Beheer en Onderhoud & Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
	Serviceverzoek:	Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
	Service Window:	De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en -uren neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
	Sleutelbeheer	Procedurele mogelijkheid waarbij de Opdrachtgever de encryptiesleutel zelf kan genereren en toepassen (beheren) binnen de ITSM-oplossing.
	Software as a Service (SaaS):	Een afnemer gebruikt een applicatie van derden, die ergens in de cloud draait. Feitelijk heeft een afnemer geen controle over de applicatie en infrastructuur en OS. Denk aan Office 365, Twitter en Facebook. Applicaties worden benaderd via een cloud client (bijvoorbeeld een web browser of een mobile app).
	Solution	Een (1) record in de Knowledge database met 1 bekende oplossing voor een Probleem.
	Specificatie van de opdracht:	Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
	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 onderdeel van SSO CFD.
	Standaardprogrammatuur:	De voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Hiermee wordt mede de ITSM-oplossing verstaan.
	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

Nr.	Begrip	Omschrijving
		naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.
	Stekkermandaat:	Het recht van de Aanbestedende dienst om “de stekker uit het systeem te trekken”. Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van het ICT-systeem moet de data van de Belastingdienst veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
	Subscription:	Zie Abonnement
	Support:	Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
	Technisch Beheer	Alle, onder aansturing van de Opdrachtgever, uit te voeren werkzaamheden met als doel de ITSM-oplossing technisch en zonder verstoringen te laten functioneren. Zie ook Bijlage 7 Rolbeschrijving voor meer informatie.
	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. Zie ook OTAP omgeving.
	Third Party Mededeling	Ook TPM; dit is 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.
	Uitbreidingen	De Uitbreidingen bestaan uit het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer van ITSM-oplossing van extra Abonnementen gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
	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.
	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.
	Verwerkingsverantwoordelijke	Degene die daadwerkelijk het doel en de middelen van de verwerking bepaalt.
	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.
	Vulnerability scan	Het (geautomatiseerd) scannen op bekende Kwetsbaarheden.
	Waiver	Een besluit van de directeur-generaal Belastingdienst om bij uitzondering af te wijken van wet- en regelgeving.
	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.
	Werkdagen:	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen en brugdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.

Nr.	Begrip	Omschrijving
	Workflow automation	De automatisering van procedures of workflows waarbij documenten, informatie of taken van de ene deelnemer aan de andere worden doorgegeven op een manier die door regels of procedures wordt bepaald.