Begrippenlijst bij Programma van Eisen Hardware Onderhoud & Support v1.0

In het Beschrijvend document, het Programma van eisen en Bijlagen wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder zijn gedefinieerd. De namen van de begrippen beginnen in deze documenten met een hoofdletter.

Dienst(en), Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties die voldoen aan de gestelde functionaliteiten, de kwaliteitseisen en randvoorwaarden van Opdrachtgever.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Bundeling van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op operationeel niveau, die van tijd tot tijd door ondertekening door beide partijen van een daartoe bestemd schriftelijk stuk gewijzigd of aangevuld kan worden.
Health Check	Een onderzoek naar de staat, en toekomstbestendigheid, van de Installed base.
Helpdesk	Aanspreekpunt aan ProRailzijde voor het melden van incidenten.
Incident	Een ongeplande onderbreking van een service of een afname in de kwaliteit van een service.
Inschrijver	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van het Beschrijvend document een Offerte indient.
Installed base	De componenten die de ProRail organisatie momenteel (of in de afgelopen jaren) gebruikt.
Kantooruren	Werkdagen van 08:00 - 17:00
Mutaties	Het toenemen/afnemen van de Installed base. ProRail verzoek Opdrachtnemer om nieuw ingekochte hardware op te nemen in het onderhoudscontract. De door ProRail uit dienst genomen hardware zal, op verzoek van ProRail, worden afgemeld.
Nationaal datacentrum (NDC)	Een van de ProRail datacenters waarin ProRail hardware en componenten heeft ondergebracht die tot de Installed base van het onderhoudscontract behoren.
Onderhoudscontract	De overeenkomst tussen ProRail en Opdrachtnemer die naar aanleiding van de aanbesteding wordt gesloten.
Opdracht	De Diensten die onder de Overeenkomst worden gegund aan de Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	De rechtspersoon ProRail.

Opdrachtnemer	De rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.
Overeenkomst	De set van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het leveren van de Dienstverlening.
Proactief onderhoud/support	Onderhoud en werkzaamheden die zich richten op het voorkomen van (software) incidenten
Reactief onderhoud/support	Onderhoud en werkzaamheden die zich richten op het verhelpen van (software) incidenten
Servicelevel	Het door Opdrachtnemer te leveren niveau van een deelaspect van de Dienstverlening, uitgedrukt door middel van een indicator.
Service Level Agreement (SLA)	Het document waarin de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen kwaliteitsniveaus van de Dienstverlening gedetailleerd en meetbaar zijn vastgelegd.
Supportdesk	Meldpunt voor gebruikersondersteuning dat incidenten, vragen en verzoeken aanneemt en registreert. Daarnaast het bewaken van oplossen van incidenten, informatieverzoeken en terugkoppeling bieden aan de indiener. De supportdesk is bereikbaar via telefoon, mail en chat.
Verkeersleidingsposten (VL)	Een van de 14 posten, verdeeld over Nederland, ingericht ten behoeve van het spoornet. Hier heeft ProRail hardware en componenten ondergebracht die tot de Installed base van het Onderhoudscontract behoren.
Werkdagen	Iedere dag, uitgezonderd zaterdagen, zondagen en nationaal erkende feestdagen.
Work Around	Het faciliteren van oplossingen voor complexe hardware en software incidenten