



Belastingdienst

**Set van ICT Begrippen voor:
Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening**

Opdrachtgever:	de Belastingdienst
Opdrachtnemer	<naam Opdrachtnemer>
Versie:	1.2
Kenmerk:	IUC22-033
Datum:	06-07-2023

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
1.2	Aanbestedingsportaal: Online omgeving waarin marktpartijen, contractpartijen en de Belastingdienst met elkaar kunnen communiceren ten behoeve van inkoop-, contractmanagement- en leveranciersmanagement activiteiten.
1.3	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
1.4	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
1.5	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.
1.6	Abonnement: (ook Gebruiksrecht): De wijze van aanbieden van Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening bestaande uit Subscriptions inclusief Onderhoud & Support; , hetgeen neerkomt op het door Opdrachtgever betalen van de overeengekomen periodieke vergoeding. Het betreft een betaling voor gebruik en niet een eigendomsoverdracht.
1.7	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: 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.
1.8	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. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
1.9	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.
1.10	Application Programming Interface (API): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
1.11	Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de Oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. dmv 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 hard- en softwarestack wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P 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.
1.12	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.
1.13	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.14	Behandelaar Een geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever die voor een activiteit binnen een Workflow verantwoordelijk is.
1.15	Beheerder Een geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever die voor de werking (maken en muteren) van een Workflow verantwoordelijk is.
1.16	Berichtenmodule: Functionaliteit in het Aanbestedingsportaal waarmee Gegevens via e-mail of bestandsuitwisseling worden uitgewisseld.
1.17	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin de 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.

1.18	Beschrijvend document (hierna ook Bd genoemd): Het document met kenmerk IUC 22-033, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.19	Besloten omgeving: Dat gedeelte van het Aanbestedingsportaal waarvoor autorisatie nodig is. In dit gedeelte is communicatie met de Opdrachtgever en/of Aanbestedende dienst (bij aanbestedingen) d.m.v. mail mogelijk. Vanuit deze omgeving worden Leveranciers en/of Externe partijen voor deelname aan Minicompetities uitgenodigd.
1.20	Beslissingstabel Een tabel waarin is opgenomen welke functionaris van de Opdrachtgever waarvoor bevoegd is een besluit over te mogen nemen.
1.21	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 Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd
1.22	Beveiliging: Het geheel aan maatregelen om informatie, een persoon of middelen te beschermen tegen schadelijke invloeden en de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid ervan te waarborgen.
1.23	Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende 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.
1.24	Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
1.25	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid: De BIO is een gemeenschappelijk normenkader voor de beveiliging van de informatie(systemen). De BIO is volledig gebaseerd op de internationale norm ISO/IEC 27002. Het concretiseert een aantal eisen tot verplichte operationele afspraken (rijksmaatregelen), om een eenduidig minimumniveau van beveiliging voor Gegevens te garanderen. De standaard basisbeveiligingsniveaus (BBN's) met bijbehorende beveiligingseisen maken risicomanagement eenvoudiger.
1.26	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 benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.
1.27	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.28	Calamiteit: Een onverwachte gebeurtenis met dusdanig negatieve gevolgen dat de reguliere probleemoplossende activiteiten onvoldoende zijn voor herstel van de normale situatie.
1.29	Configuratie(s): Het kunnen aanpassen van onderdelen van de Oplossing, niet zijnde de Broncode, op basis van configureerbare (aan te kunnen passen) elementen.
1.30	Conformiteitenlijst: Bijlage X bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheids,- (GE), Gunnings,- (GUE) en Uitvoeringseisen (UE).
1.31	Consultancy: Ook Product gerelateerde Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
1.32	Contracten: De verzameling van de huidige, lopende en reeds afgelopen Raam-, Nadere - en Overeenkomsten, inclusief Bijlagen die de Opdrachtgever voor diverse onderwerpen in het verleden buiten deze Aanbesteding met verschillende Leveranciers heeft afgesloten.
1.33	Contractdossier: Een aan een contract gerelateerde verzameling Documenten en Gegevens.
1.34	Dashboard: een instrument dat wordt gebruikt voor het verzamelen en weergeven van (actuele) informatie en tevens een instrumentenpaneel voor het uitvoeren van handelingen.
1.35	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.
1.36	Derde partij: Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (bepaalde) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in paragraaf nr. BD en artikel nr. van de Overeenkomst.
1.37	Devices: Smartphones en tablets

1.38	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).
1.39	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld
1.40	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.
1.41	Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
1.42	DTC: Digital Trust Center van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Het DTC heeft dezelfde doelstellingen als het NCSC, maar is gericht op het bedrijfsleven: "Het DTC heeft als missie om ruim 2 miljoen Nederlandse bedrijven weerbaarder te maken tegen toenemende cyberdreigingen. Alles van zzp'ers tot en met het grootbedrijf. Dit zijn alle bedrijven in Nederland die tot de niet-vitale sectoren behoren."
1.43	Externe partij: iemand die toegang heeft tot het Aanbestedingsportaal (bijvoorbeeld iemand die wil inschrijven en/of interesse heeft en/of vragen stelt) maar geen Leverancier is.
1.44	Full Text Search: het doorzoeken van bepaalde tekst in uitgebreide elektronisch opgeslagen tekstgegevens en het terugzenden van resultaten die enkele of alle woorden van de zoekopdracht bevatten.
1.45	Gebruiker: Een persoon in de Oplossing die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing. Hieronder vallen een Behandelaar en Externe partij.
1.46	Gebruiksrecht, zie Abonnement (ook wel bekend als licentie)
1.47	Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
1.48	Geplande niet-beschikbaarheid: De periodes waarin de Oplossing, met instemming van Opdrachtgever, niet beschikbaar is.
1.49	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.
1.50	Gunningseis (GUE): Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
1.51	Helpdesk: Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.52	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.
1.53	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.
1.54	Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot implementatie worden tevens de conversies van bestaande Gegevens gerekend.
1.55	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
1.56	IMS: Identity Management System
1.57	Inbreuk: Een inbreuk op de beveiliging van een IT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging of het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons)gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens.
1.58	Incident: Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. 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.

1.59	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.
1.60	Informatieblok: Veld in de Oplossing waar Gegevens zijn opgenomen of worden ingevoerd.
1.61	Inkoopdossier: Verzameling van alle aan een inkooptraject gerelateerde Documenten en Gegevens.
1.62	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.
1.63	Inkooptraject: Een Marktconsultatie, Aanbestedingsprocedure of Minicompetitie.
1.64	Inkoopraamwerk: Overzicht van alle inkoopprocessen, inclusief beschrijving, benodigde input, gewenste output, process flows en RACI op teamniveau.
1.65	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.66	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.67	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.68	Inschrijvingskluis: Functionaliteit in het Aanbestedingsportaal waarin Inschrijvingen en/of Offertes worden gedeponneerd.
1.69	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.
1.70	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van Apparatuur en/of Programmatuur. 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, Coordinated Vulnerability Disclosure (voorheen: responsible disclosure), CVE-database en kennisgevingen van het DTC en het NCSC, bevindingen uit beveiligingstesten (A&P-testen en Vulnerability scans).
1.71	Leverancier: Een partij waarmee (in het verleden) een Contract is afgesloten.
1.72	Listprijzen: Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.
1.73	Nadere Leveringen: De Nadere Leveringen bestaan uit het, door Opdrachtnemer, te leveren van extra Subscriptions inclusief Onderhoud & Support en/of Opleidingen en/of Product gerelateerde consultancy gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
1.74	Nadere Overeenkomst(en): Afzonderlijke Overeenkomst, die in aanvulling op of afwijking van de bepalingen van een Raamovereenkomst - tussen de Opdrachtgever enerzijds een Leverancier anderzijds - wordt gesloten met betrekking tot verwerving en verkoop van Producten en/of Diensten en/of de door een Leverancier te verrichten Onderhoud & Support.
1.75	National Cyber Security Centre (NCSC): Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) is het centrale informatieknooppunt en expertisecentrum voor cybersecurity van vitale organisaties en de overheid in Nederland. De missie van het NCSC is het bijdragen aan het vergroten van de weerbaarheid van de Nederlandse samenleving in het digitale domein, en daarmee aan een veilige, open en stabiele informatiesamenleving.
1.76	Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
1.77	Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere Leveringen en/of Opleidingen en/of Product gerelateerde consultancy .
1.78	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Nadere Leveringen en/of Opleidingen en/of Product gerelateerde consultancy.
1.79	Onderhoud: Alle activiteiten gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Oplossing conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie en/of Nadere Leveringen na Implementatie, gericht op het de Oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.

1.80	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.81	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.82	Openbare omgeving: De omgeving van het Aanbestedingsportaal waarin iedere geïnteresseerde partij voor een aanbesteding, zonder in te loggen de Aanbestedingsstukken en/of Marktconsultatie kan downloaden. Communicatie met de Opdrachtgever is hier in niet mogelijk.
1.83	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.
1.84	Openstellingstijd: de openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht
1.85	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
1.86	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.1. bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Oplossing te verstrekken.
1.87	Oplossing: De Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement voorziening bestaande uit Subscriptions inclusief Onderhoud & Support, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Documentatie, Opleidingen, Realisatie en/of Product gerelateerde Consultancy.
1.88	Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
1.89	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de 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.
1.90	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.91	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.
1.92	Performance: het prestatievermogen van de Oplossing.
1.93	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.
1.94	Plan van Aanpak (PvA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.95	Prestatie: De door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen Oplossing inclusief Onderhoud & Support, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Documentatie, Opleidingen, Realisatie, Product gerelateerde Consultancy en/of Nadere Leveringen.
1.96	Prijs: De overeengekomen vergoedingen voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van de Aanbestedingsstukken.
1.97	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 X.
1.98	Probleem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Oplossing ten grondslag ligt.
1.99	Proces: Een samenhangend geheel van activiteiten.
1.100	Product gerelateerde Consultancy: zie Consultancy
1.101	Productie omgeving: De omgeving voor de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor het testen.
1.102	Pseudonimiseren: Methode om gegevens niet meteen te kunnen verbinden met een persoon. De persoonsgegevens vervangt men via een formule door een code. De formule en de persoonsgegevens bewaart men op een andere plek. Zo kan de eigenaar altijd nagaan om welke persoon het gaat.
1.103	Rapportage: een instrument dat wordt gebruikt voor het verzamelen en weergeven van statische Informatie.
1.104	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.

1.105	Recovery Point Objective (RPO): Het punt, terug in de tijd, tot en met welke gegevens hersteld moeten kunnen worden om de activiteit te kunnen hervatten.
1.106	Recovery Time Objective (RTO): Tijdsperiode na een calamiteit waarin productie, dienstverlening of een activiteit hervat moet zijn, of herstel van middelen gerealiseerd moet zijn.
1.107	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 productienaam. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
1.108	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.109	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.
1.110	Retransitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.
1.111	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
1.112	Service Level Agreement: Ook SLA. Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van de Oplossing alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.
1.113	Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
1.114	SLR: Service level rapportage
1.115	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en <uren> neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
1.116	Service: de in de Bijlage A Specificatie van de opdracht omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.117	Service request: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.118	Single Sign-On: Single Sign-on-software (afgekort SSO) stelt eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties en resources in het netwerk. Eenmalig inloggen is de Nederlandse term.
1.119	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
1.120	SSL/TLS: Transport Layer Security (TLS) en diens voorganger Secure Sockets Layer (SSL), zijn encryptie-protocollen die de communicatie tussen computers (bijvoorbeeld op het internet) beveiligen. De Belastingdienst volgt de richtlijnen van het NCSC.
1.121	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 tevens onderdeel van SSO CFD.
1.122	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 naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.
1.123	Subscriptions (ook Abonnement, Gebruiksrecht): een periodieke vergoeding voor het tijdelijk gebruik van de Oplossing inclusief Onderhoud & Support.
1.124	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.125	Testomgeving: Omgeving voor de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd.
1.126	Third Party Mededeling =TPM: 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

1.127	Two-factor authentication: Er zijn verschillende vormen van authenticatie die eventueel gecombineerd kunnen worden om een hoger of lager niveau van beveiliging op te leveren. Daarbij zijn drie vormen van bewijs bruikbaar: • iets wat je weet (kennis) • iets wat je bezit • iets wat je bent (persoonlijke eigenschap) Om de betrouwbaarheid van de authenticatie te vergroten, wordt authenticatie afgedwongen door toepassing van multifactor.
1.128	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.
1.129	Uitwijk(en): Een proces waarin een plan ten uitvoer wordt gebracht dat de organisatie in staat stelt om na een calamiteit (onderdelen van) de bedrijfsvoering op een uitwijklocatie te hervatten.
1.130	Update: een verbeterde versie van de Oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de Oplossing te wijzigen.
1.131	Upgrade: een vernieuwde versie van de Oplossing
1.132	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.
1.133	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.
1.134	Vrijwaringsverklaring Pentesten: Vastgelegde toestemming waarbij Opdrachtnemer akkoord gaat met het uitvoeren van een A&P-test door een partij, niet zijnde de Belastingdienst, Met een Vrijwaringsverklaring wordt geregeld dat de activiteiten van de A&P-testbedrijf niet worden gecategoriseerd als Computervredebreuk (Wetboek van Strafrecht, Boek II, Titel V, Artikel 138a).
1.135	Wachtkamervereenkomst: De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
1.136	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.
1.137	Werkdagen: kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen <al dan niet brugdagen noemen>. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.138	Wet BIBOB: wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.
1.139	Workflow: Logische volgorde van activiteiten, waarbij op basis van vooraf gedefinieerde condities een vooraf gedefinieerde, volgende processtap geautomatiseerd door de Oplossing wordt getriggert. Ook wel werkstroom genoemd.
1.140	Zero-client footprint: Programmatuur waarbij het niet noodzakelijk is extra Apparatuur en/of Programmatuur op het Apparaat van een Gebruiker te installeren.
1.141	Zero-day kwetsbaarheid: Een Zero-day kwetsbaarheid is een Kwetsbaarheid die geïdentificeerd is, maar waar nog geen oplossing voor is gevonden. Een Patch is dus nog niet beschikbaar. Vaak zijn er wel al andere mitigerende maatregelen mogelijk. Soms betekent dit impact op de functionaliteit van de Oplossing.