



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

Security Orchestration, Automation and Response oplossing

Opdrachtgever:	de Belastingdienst
Opdrachtnemer:	<naam Opdrachtnemer>
Versie:	1.0
Kenmerk:	IUC23-003
Datum:	14-9-2023

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: Opdrachtgever, de Belastingdienst
1.2	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen.
1.3	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
1.4	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.
1.5	Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van (onderdelen van) de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst 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.
1.6	Acceptatietest: De testprocedure van (onderdelen 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.
1.7	Additionele Diensten: zie Product gerelateerde consultancy.
1.8	API (Application Programming Interface): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
1.9	Apparatuur: Hardware / Product
1.10	Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-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.
1.11	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Producten en / of Diensten. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Producten en / of Diensten 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 Producten en / of Diensten en eventuele locatie(s) van waaruit de Producten en / of Diensten worden aangeboden.
1.12	Automations <definitie>
1.13	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.14	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, on juiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid bij normale vakkennis en normale wijze van vak-uitoefening behoort te vermijden.
1.15	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin (een component van) de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient/dienen te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een Beschikbaarheidspercentage. Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht). De Geplande niet-Beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het Beschikbaarheidspercentage.
1.16	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 10.1.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht).
1.17	Beschrijvend document: Het document "Security Orchestration, Automation and Response oplossing" met kenmerk IUC 23-003 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
1.18	Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4100xxxxxx of 4500xxxxxx) die door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel een 4500-nummer, dan wel 4100-nummer genoemd.
1.19	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.20	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 in ieder geval verstaan Incidenten die voortkomen uit (poging tot) cyberinbraak, Kwetsbaarheden genoemd/gepublicerd in responsible disclosures, common vulnerability exposures (CVE's) en security notes, alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test.
1.21	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document én een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.22	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.23	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.
1.24	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.
1.25	Conformiteitenlijst: Bijlage VII – 'Conformiteitenlijst' bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Vormvereisten (VE), Geschiktheidseisen (GE), Gunningseisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE). Inschrijver geeft op deze lijst weer aan alle voornoemde eisen te voldoen.
1.26	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en / of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.27	Correctief onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie brengen van de Producten op basis van een Call conform het gestelde neergelegd in Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst.
1.28	Datacenter: Een Datacenter, ook wel aangeduid onder de Nederlandse naam rekencentrum, is een faciliteit waar bedrijfskritische ICT-apparatuur (bijvoorbeeld servers) kan worden ondergebracht. Een Datacenter is uitgerust met diverse voorzieningen, waaronder klimaatbeheersing door middel van airconditioning, geavanceerde automatische brandblussystemen en back-up stroomvoorzieningen. Daarnaast bevat een Datacenter doorgaans verbindingen met het internet en is het voorzien van fysieke veiligheidsmaatregelen. In verband met het bedrijfskritische karakter van de apparatuur in een Datacenter, zijn de voorzieningen doorgaans redundant uitgevoerd.
1.29	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, waarbij sprake is van vernietiging, verlies, wijziging, of het delen van persoonsgegevens met onbevoegden, zonder dat dat de bedoeling was.
1.30	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde levenrancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende.
1.31	Diensten: De te leveren Additionele Diensten met betrekking tot de Oplossing conform paragraaf 2.5.1. 'In reikwijdte/scope' van het Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding IUC 23-003. Voorwerp van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer, anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst, tegen de overeengekomen Prijs(en) zich verbindt om voor deze, met inbegrip van al dan niet mee te leveren Materialen en/of Documentatie, werkzaamheden te verrichten, zijnde de werkzaamheden ten behoeve van: - Product gerelateerde consultancy met betrekking tot de Oplossing.
1.32	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.33	Documentatie: De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Oplossing en/of Diensten, als omschreven in Aanbestedingsstukken en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.34	Doorlooptijd: De tijd die zit tussen het moment dat gestart wordt met het uitvoeren van de Dienst door Opdrachtnemer en het moment waarop de Dienst opgeleverd is.

Nr.	Omschrijving
1.35	End of Life (EOL): De Oplossing en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.36	End of Support (EOS): De Oplossing en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.
1.37	Fabrikant: Een leverancier van de Oplossing die zijn eigen Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
1.38	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing en of Diensten.
1.39	Gebruiksrecht met betrekking tot de Oplossing: Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, <kopiëren, aanpassen, wijzigen en converteren> van de Oplossing met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen van de Programmatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Programmatuur conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Inkoopopdracht. De aangeboden Oplossing kan zonder bijkomende kosten ingezet worden op alle door de Oplossing ondersteunde platforms en operating systems. Dit geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Oplossing (ook in de toekomst) te installeren en exploiteren op een omgeving die optimaal aansluit bij de infrastructuur van de Opdrachtgever. Gebruiksrecht met betrekking tot de Product gerelateerde diensten: Het recht van de Opdrachtgever om ten behoeve van de Resultaten van de Dienst(en) met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, een niet-exclusief gebruik van onbepaalde duur en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst te verlenen. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld Gebruiksrecht.
1.40	Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.41	Gegevensdragers / informatiedragers: Onderdelen van de Producten of losse media, bijvoorbeeld in de vorm van Materialen, waar Gegevens van de Opdrachtgever op zijn, of kunnen worden opgeslagen. Gegevensdragers verlaten het terrein en/of het verantwoordelijkheids- of machtsgebied van Opdrachtgever nooit, ook niet, voor het verrichten van werkzaamheden voor Onderhoud & Support. Gegevensdragers verlaten Opdrachtgever alleen met expliciete toestemming van Opdrachtgever.
1.42	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.43	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake de Oplossing en Diensten en die als Bijlage A - 'SLA' is bijgevoegd.
1.44	Gunningeisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.45	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.
1.46	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.47	ICT-infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Oplossing en /of Diensten conform de Specificaties dient te functioneren.
1.48	Impact: De mate van invloed van een Incident , Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Opdrachtgever. 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.
1.49	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Oplossing wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
1.50	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.51	Informatie(beveiliging): Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Producten en / of Diensten in termen van vertrouwelijkheid, Beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.52	Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven over te gaan tot levering van Producten en / of Diensten.
1.53	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Nr.	Omschrijving
1.54	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.55	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.56	Key Performance Indicator (KPI): Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Producten en/of Diensten. 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.
1.57	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.58	Kwaliteit: De mate waarin de Oplossing en / of Diensten voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en de eisen aan de Oplossing en / of Diensten volgens de Aanbestedingsstukken en / of Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.59	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van de Oplossing. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van een of meerdere ICT-diensten of ICT-systemen (inclusief bijbehorende 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 Opdrachtgever. Hieronder worden in ieder geval verstaan Incidenten die voortkomen uit (poging tot) cyberinbraak, Kwetsbaarheden genoemd/gepubliceerd in responsible disclosures, common vulnerability exposures (CVE's) en security notes, alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test
1.60	Marketplace: Een door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde en onderhouden on-line platform voor onder ander beschikbare Integrations, Playbooks, Dashboard, Reports.
1.61	Nadere leveringen: De Nadere leveringen bestaan uit het op basis van een Nadere opdracht leveren door Opdrachtnemer van (extra Gebruiksrechten van) de Oplossing en/of Diensten, gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
1.62	Nadere opdracht: De opdracht die wordt verstrekt op basis van de voorwaarden uit de Overeenkomst.
1.63	Nota(s) van Inlichtingen: Een document waarop de door de Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de door de Opdrachtgever gegeven antwoorden. Een gepubliceerde Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.
1.64	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de onderdelen van de Prestatie conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de Nadere leveringen en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Oplossing en/of uitbreidingen, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de Oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan Correctief en Preventief. • Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in de Oplossing. Het Correctief onderhoud is er op gericht om de Oplossing (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. • Preventief onderhoud: het onderhouden van de Oplossing om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen.
1.65	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.66	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.67	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke opdracht door Opdrachtgever door middel van een Nadere opdracht.
1.68	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.69	Openstellingstijd: de openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht
1.70	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.2 van Bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
1.71	Oplossing: De Security Orchestration, Automation and Response oplossing bestaande uit Programmatuur met inbegrip van Onderhoud & Support en/of Diensten en/of Opleidingen.

Nr.	Omschrijving
1.72	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
1.73	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.74	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.
1.75	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.76	Patch: zie Hotfix.
1.77	Performance: Het prestatievermogen van de Oplossing.
1.78	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.
1.79	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.80	Playbook: Een georganiseerde set aan automatiseringsacties.
1.81	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Oplossing, de door deze uit te voeren Dienst(en), de door deze te geven Opleiding(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie en Nadere Leveringen.
1.82	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de Oplossing aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.83	Prio (prioriteit): Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident, Probleem of wijziging. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
1.84	Problem: Een oorzaak van een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.85	Product(en): De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst of Nadere opdracht(en) conform paragraaf 2.4 'Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)' te leveren Oplossing.
1.86	Product gerelateerde consultancy: zie ook Additionle Diensten Adviesdiensten (consultancy) op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Prestatie bij de Opdrachtgever, conform de specificaties in de Aanbestedingsstukken, en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
1.87	Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever waarin de ICT diensten worden geëxploiteerd en beschikbaar worden gesteld aan de verschillende afnemers van Opdrachtgever conform daarvoor afgesproken Service Levels, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor Ontwikkel-, -Test- en Acceptatie- en Backup-doeleinden (ook wel OTA omgeving Opdrachtgever).
1.88	Prijs: De overeengekomen vergoeding(en) voor de te leveren Producten en Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijmodel' als Bijlage van het Beschrijvend document.
1.89	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.
1.90	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.
1.91	Remote Support: het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook paragraaf 10.1.2 van Bijlage A- 'Specificatie van de opdracht'.
1.92	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Product en / of Dienst die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.93	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.

Nr.	Omschrijving
1.94	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.95	Security Operations Center (SOC): Verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst in gebruikzijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Vulnerability scans op zowel on- als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
1.96	Service: De in de Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.97	Service desk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.98	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Oplossing, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud & Support daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen als een aparte Bijlage onderdeel uit van de Overeenkomst.
1.99	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.100	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst.
1.101	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.102	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Oplossing.
1.103	SSO CFD: Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering van facilitaire producten en diensten aan de medewerkers van de Opdrachtgever en andere overheidsorganisaties. Het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) is tevens onderdeel van SSO CFD.
1.104	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.
1.105	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.106	Systeemprogrammatuur: Alle door Opdrachtnemer geleverde informatiesysteem-onafhankelijke besturingssystemen, waaronder machine code, firmware, operating systems, micro codes of embedded Programmatuur met inbegrip van Releases en bijbehorende Documentatie, welke op de geleverde Apparatuur en/of Apparatuur van de Opdrachtgever zullen worden gebruikt, en eventueel Nadere Leveringen worden meegeleverd.
1.107	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.108	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
1.109	Toeleverancier: Bedrijf dat Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.110	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.111	Update: een verbeterde versie van Programmatuur om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van Programmatuur te wijzigen.
1.112	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.113	Urgentie: maat van hoe lang het duurt totdat een Incident/vraag, Probleem of wijziging een Impact heeft op de businessprocessen van Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident/vraag, Probleem opgelost en de wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
1.114	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.
1.115	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.116	Wachtkamerovereenkomst: De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
1.117	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.
1.118	Werkdagen: Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.119	Wet BIBOB: wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.