



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

VDI Benchmark tooling

Behorende bij : VDI Benchmark tooling
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-021
Datum : 11-9-2023
Template versie : 1.4

In de Aanbestedingsstukken worden begrippen toegepast. Deze begrippen zijn beschreven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022). Hiernaast worden extra begrippen toegepast, zoals in deze Bijlage omschreven. In een voorkomend geval wordt in deze Bijlage een andere en / of aanvullende omschrijving gegeven van een begrip uit de ARBIT-2022. Indien er een andere en / of aanvullende omschrijving wordt gegeven van een begrip die tevens gedefinieerd is in de ARBIT-2022, dan prevaleert de omschrijving gegeven in deze ICT Begrippenlijst (Bijlage 1) boven de definitie gegeven in artikel 1 van de ARBIT-2022.

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: De Belastingdienst
1.2	Aanbestedingsstukken: Bestek
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	Af(Op)Leverdatum: De in de Overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.
1.8	Analist: Is een persoon die binnen het kader van zijn werk (data) analyses uitvoert. Taken van een analist zijn onder meer het uitvoeren van onderzoeken, het verzamelen van gegevens uit gegevensstromen en het controleren van gegevens op afwijkingen.
1.9	Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit Applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.
1.10	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.
1.11	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.12	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.
1.13	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin (een component van) de VDI Benchmark tooling 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.
1.14	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht).
1.15	Beschrijvend document: Het document met titel 'VDI Benchmark tooling' en kenmerk IUC 23-021 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.16	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.
1.17	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.

Nr.	Omschrijving
1.18	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.19	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.
1.20	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.
1.21	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.22	Conformiteitenlijst: Bijlage VII – 'Conformiteitenlijst' bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Vormvereisten (VE), Geschiktheidseisen (GE), Gunningeisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE). Inschrijver geeft op deze lijst weer aan alle voornoemde eisen te voldoen.
1.23	Consultancy: Adviesdiensten 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.
1.24	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en / of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.25	Concurrent user: Het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van de software gebruik kan maken
1.26	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.
1.27	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.
1.28	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.
1.29	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.
1.30	Diensten: De te leveren Diensten met betrekking tot de Producten conform paragraaf 2.4 'Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)'. 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 behoeven van: - het uitvoeren van Onderhoud en Support; - Consultancy bij Implementatie, configuratie en eerste gebruik; - Consultancy op aanvraag tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
1.31	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.32	Documentatie: De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Producten en / of Diensten, als omschreven in Aanbestedingsstukken en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.33	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.
1.34	Eis: waar Opdrachtnemer of Oplossing aan moet voldoen om überhaupt in aanmerking te komen voor de opdracht.
1.35	End of Life (EOL): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.36	End of Support (EOS): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.

Nr.	Omschrijving
1.37	Fabrikant: Een leverancier van Producten die zijn eigen Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
1.38	Functioneel Beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de Gebruikers. Het Functioneel Beheer fungeert als eigenaar en Opdrachtgever voor het informatiesysteem.
1.39	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Producten en of Diensten.
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	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij het Product of de Producten, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn. In Bijlage A – ‘SLA’ van de Overeenkomst, wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.
1.43	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.44	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake Producten en Diensten en die als Bijlage A - ‘SLA’ is bijgevoegd.
1.45	Gunningseisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.46	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.
1.47	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.48	(ICT-)Infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Producten en /of Diensten conform de Specificaties dient te functioneren.
1.49	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.
1.50	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
1.51	VDI Benchmark tooling : Software Oplossing die inzicht geeft in de performance van de vDesktop, de load op het onderliggende platform en het netwerk uit oogpunt van de (eind)gebruiker.
1.52	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.53	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.
1.54	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.
1.55	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.56	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.57	Installed Base (IB): De Prestatie die conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in Onderhoud en Support is gegeven.
1.58	Information Technology Infrastructure (ITIL): Een set best practices en richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary.
1.59	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.

Nr.	Omschrijving
1.60	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 18:00 uur op een Werkdag.
1.61	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, continuiteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
1.62	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.63	Kwaliteit: De mate waarin de Producten en / of Diensten voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en de eisen aan Producten en / of Diensten volgens de Aanbestedingstukken en / of Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.64	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. 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
1.65	Levertermijn: Termijn waarbinnen Producten en/ of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.66	Logische Opvolger: Een Logische Opvolger van Producten is een door de Fabrikant aangewezen substituuat van een niet meer te leveren versie en kan een Product vervangen, waarbij de relevante functionele- en technische specificaties van dat Product zonder problemen door de Logische Opvolger kunnen worden vervuld. Na kwalificatie maakt de Logische opvolger deel uit van de Installed Base.
1.67	Minicompetitie: Bij raamovereenkomsten met meer dan één ondernemer waarbij nog niet alle voorwaarden vooraf zijn bepaald, wordt voor het plaatsen van deze Nadere opdrachten (zie Nadere opdracht) de mededinging opnieuw opengesteld door het organiseren van een zogenaamde minicompetitie tussen de betrokken raamovereenkomstpartijen
1.68	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.69	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.
1.70	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 Producten en/of uitbreidingen, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de Prestatie, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan Correctief en Preventief. - Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in Producten. Het Correctief onderhoud is er op gericht om Producten (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. - Preventief onderhoud: het onderhouden van Producten om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen.
1.71	Ontvangst: De Werkdag waarop Producten op de in de Overeenkomst en/of op de Inkoopopdracht vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever worden ontvangen. De Ontvangst van de Producten wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.
1.72	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke opdracht door Opdrachtgever
1.73	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.

Nr.	Omschrijving
1.74	Operations Intelligence (OI): De dienst OI zorgt voor het beheer van dit platform Splunk en biedt aan gebruikers de mogelijkheid om real-time de status van de IT operatie te zien, analyses uit te voeren voor troubleshooting en proactief de IT dienstverlening te verbeteren.
1.75	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
1.76	Oplossing: Zie Prestatie
1.77	Opdrachtnemer: zie Inschrijver
1.78	Opdrachtgever: zie Aanbestedende dienst
1.79	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.80	Overeenkomst: Zie Overheidsopdracht
1.81	Overheidsopdracht: Is een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst wordt gesloten en die betrekking heeft op de Oplossing.
1.82	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.83	Patch: zie Hotfix.
1.84	Performance: Het prestatievermogen van het Product.
1.85	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.86	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Producten, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie.
1.87	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de geïnstalleerde Producten aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.88	Product specifieke Diensten: Diensten die specifiek bedoeld zijn voor het Product/ Oplossing zoals bijvoorbeeld Consultancy
1.89	Prijs: De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Producten en Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijmodel' van het Beschrijvend document.
1.90	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.
1.91	Problem: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.92	Product(en): De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst conform paragraaf 2.4 'Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)' te leveren Programmatuur in de vorm van licenties voor een VDI Benchmark tooling .
1.93	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).
1.94	Programmatuur: Een verzameling van één of meer programma's of microprogramma's, vastgelegd op enig tastbaar medium
1.95	Protocol van Oplevering (PvO): Wanneer een opdracht gereed is, dient er een PvO opgesteld te worden door de Opdrachtnemer, waarbij goedkeuring wordt gevraagd voor decharge van de opdracht aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer, dit zal vaak een projectleider zijn van de Opdrachtgever.
1.96	Reactietijd: De tijd tussen het aanmelden van een incident en een eerste reactie van de supportorganisatie
1.97	Release: Een uitgebrachte nieuwe versie van de geleverde VDI Benchmark tooling , 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.
1.98	Remote Support: het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.2 van Bijlage A- 'Specificatie van de opdracht'.
1.99	Remote Support Dienst: De Remote Support dienst van Opdrachtgever biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij bijvoorbeeld Incidenten, Problemen of Releases. Met deze voorziening

Nr.	Omschrijving
	heeft een medewerker van Opdrachtgever de mogelijkheid Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheer-applicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.
1.100	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.
1.101	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Diensten van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever. Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Overeenkomst wordt aangegaan of indien de Overeenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer (for cause) of bij de beëindiging van deze Overeenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Raamovereenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
1.102	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.103	Service: De in de Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.104	Servicedesk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.105	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de VDI Benchmark tooling, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
1.106	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.107	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst.
1.108	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.109	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Producten en / of Diensten.
1.110	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.
1.111	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.112	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.113	Toeleverancier: Bedrijf dat Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.114	Uitsluitingsgrond: zie paragraaf 5.1. Beschrijvend document.
1.115	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.116	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.117	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.
1.118	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.119	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.
1.120	vDesktop: Een virtuele desktop. Deze vDesktop staat voor dienst waarmee je inlogt op je desktop of laptop in een gekende omgeving via een server. De programma's documenten en besturingssysteem staan niet op de desktop/ laptop maar op een server.
1.121	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.122	Werkdagen: Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.