



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

InformatieBeveiliging Producten en Diensten 2023

Behorende bij : InformatieBeveiliging Producten & Diensten 2023
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-026
Datum : 9-10-2023
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, inclusief Douane en Toeslagen; Opdrachtgever.
1.2	Aanbestedingsstukken(Bestek): alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
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(Acceptatieprocedure): 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	Afhandeltijd: de met de Reactie-, Oplos-, en Hersteltijd gemoeide tijden tezamen opgeteld.
1.8	Apparatuur: De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te leveren Apparatuur en/of gerelateerde fysieke onderdelen, inclusief bijbehorende Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de (Systeem)Programmatuur, Onderhoud en Support, welke samenhangen of worden gebruikt in - met ICT-infrastructuur. Dit alles omschreven naar aantal, type en/of modelaanduiding in de Overeenkomst. Tevens wordt onder Apparatuur verstaan de Apparatuur die al voorafgaande aan de aanbesteding in het bezit waren van de Opdrachtgever (Installed Base).
1.9	Appliance: 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: 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 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.
1.12	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde IB Producten en/of Diensten. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de IB 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 IB Producten en/of Diensten en eventuele locatie(s) van waaruit de IB Producten en/of Diensten worden aangeboden.
1.13	Autorisatie: het proces waarin een subject (een persoon of een proces) rechten krijgt op het benaderen van een object (een bestand, een systeem).

Nr.	Omschrijving
1.14	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.15	Beheer- en Managementtooling: de Programmatuur ten behoeve van het al dan niet op afstand kunnen beheren, waaronder het bekijken en aanpassen van alle parameters en instellingen van de IB Producten.
1.16	Bereikbaarheid: de mate en/of tijd waarin de IB Producten gedurende de Service Windows benaderbaar zijn.
1.17	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste 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.
1.18	Beschikbaarheid(sgraad): De mate en/of tijd waarin (een component van) de Prestatie gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient/dienen te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een Beschikbaarheidspercentage. Zie hiervoor ook paragraaf 9.3.1.2. van Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht'. De Geplande niet-Beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het Beschikbaarheidspercentage.
1.19	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 9.3.1.2. van Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht'.
1.20	Beschrijvend document: Het document met titel 'Informatiebeveiliging Producten & Diensten 2023' en kenmerk IUC 23-026 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.21	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.
1.22	Betrouwbaarheid: de mate hoe vaak een Incident tijdens Service Window mag voorkomen met de maximale uitval. Betrouwbaarheid wordt als volgt berekend: aantal Incidenten met een kritische prioriteit (prioriteit 1) gemeten per tijdvak.
1.23	Beveiliging: De mate waarin de Prestatie in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.24	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.
1.25	Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Prestatie, en de gevraagde realisatie daarvan.
1.26	Bijlage(n): Genoemde Bijlage(n) 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.
1.27	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.28	Calamiteit: een gebeurtenis die binnen een kort tijdsbestek van 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.
1.29	Call: een melding van de van de Opdrachtgever aan de Helpdesk van Opdrachtnemer / Fabrikant waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident; een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning, Bevindingen uit een Test en verzoek om ondersteuning bij damage. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer / Fabrikant is een Call.
1.30	CMDB: Configuration Management Database, een gegevensverzameling waarin een overzicht wordt bijgehouden van de (componenten) van de IB Producten en/of resultaten van de Productspecifieke Diensten en hun relaties.
1.31	Configuratiesticker: uniek binnen de organisatie van Opdrachtgever uitgegeven sticker met daarop een Noxxxxx nummer inclusief een barcode.
1.32	Conformiteitenlijst: Bijlage IV – '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.
1.33	Contactperso(n)en(en): Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en / of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.

Nr.	Omschrijving
1.34	Continuïteit: de zekerheid dat de gegevensverwerking ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat.
1.35	Correctief onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie brengen van de IB Producten op basis van een Call conform het gestelde neergelegd in Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst.
1.36	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.
1.37	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.
1.38	Dead on Arrival (DOA): ingaande na Aflevering van de Apparatuur vanuit het magazijn van de Opdrachtgever.
1.39	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde leverancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende.
1.40	Diensten: Alle door Opdrachtnemer krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de Resultaten van de Dienst(en).
1.41	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.42	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.
1.43	Emergency Change: een Change die zo spoedig mogelijk moet worden beoordeeld en uitgevoerd.
1.44	End of Development (EOD): Een IB Product en/of Dienst wordt niet meer door de Fabrikant ontwikkeld.
1.45	End of Life (EOL): Een IB Product en/of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.46	End of Support (EOS): Een IB Product en/of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.
1.47	Fabrikant: Een leverancier van IB Producten die zijn eigen IB Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
1.48	Fabrikantensupport: Onderhoud en support dat door de Fabrikant van de betreffende IB Producten wordt geleverd en uitgevoerd en dat standaard in zijn leverings- en/of dienstenpakket zit ten aanzien van de betreffende IB Producten. Verwezen wordt naar paragraaf 9.3 Bijlage A - 'Specificatie van de Opdracht' en Bijlage 6 - 'Installed Base IBP&D 2023'.
1.49	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de IB Producten en/of Diensten.
1.50	Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.51	Gegevensdragers / informatiedragers: Onderdelen van de IB 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.
1.52	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij het IB Product, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn. In Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst, wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.
1.53	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.54	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.
1.55	Gunningseis (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.56	Helpdesk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.57	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.

Nr.	Omschrijving
1.58	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.59	IB Diensten: ICT diensten die door B/DCS zelf zijn en worden voortgebracht, beschikbaar gesteld, beheerd en onderhouden, bestaande uit IB-Producten en met behulp waarvan optimaal wordt bijgedragen aan de verantwoordelijkheid van B/DCS voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT-diensten. Door middel van de IB Diensten worden bepaalde IB risico's waar mogelijk voorkomen, inzichtelijk gemaakt en gemitigeerd en worden de gevolgen van evt. latent geworden IB risico's zo veel als mogelijk beperkt.
1.60	IB Producten: informatiebeveiligingsproducten in de vorm van (nieuwe) Apparatuur en/of (nieuwe) Programmatuur, Onderhoud en Support op Apparatuur en/of Programmatuur dan wel een combinatie daarvan, subscriptions, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie (eventueel) die worden ingezet ten behoeve van de IB Diensten van de Belastingdienst.
1.61	ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA–omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de IB Producten en/of Diensten conform de Specificaties dient te functioneren.
1.62	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.
1.63	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.64	Incident Management: ITIL v.3 proces dat de verwerking van Incidenten omvat.
1.65	Informatie(Beveiliging) (IB): Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de IB Producten en/of IB Diensten in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.66	Informatiesysteem: is een systeem waarmee informatie over objecten of personen beheerd - verzameld, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd en gepresenteerd - kan worden. Tot een informatiesysteem in ruime zin worden naast de data en de technieken en faciliteiten om data te ordenen en te interpreteren vaak ook de ermee verbonden organisatie, personen en procedures gerekend. Veel informatiesystemen zijn geautomatiseerd en omvatten dus Apparatuur en Programmatuur.
1.67	Information Security Management: ITIL v. 3 proces waarbinnen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de assets, data, informatie en IT-services van de organisatie geborgd worden.
1.68	Information Technology Infrastructure Library (ITIL): Een set best practices en richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary.
1.69	Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, met inbegrip van het Inkoopopdrachtnummer, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven over te gaan tot levering van IB Producten en/of Diensten.
1.70	Inkoopopdrachtnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4100xxxxxx of 4500xxxxxx) die door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Inkoopopdrachtnummer wordt ook wel een 4500-nummer , dan wel 4100-nummer genoemd.
1.71	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.72	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.73	Installed Base: de bij Opdrachtgever aanwezige in bezit zijnde en tijdens de looptijd van de Overeenkomst verworven IB Producten en/of resultaten van de Productspecifieke Diensten, nader omschreven in het Beschrijvend Document, Bijlage 6, waarvoor na afloop van het huidige contract Onderhoud en Support en/of Productspecifieke diensten, conform Bijlage A - 'Specificatie van de Opdracht', worden verlangd. De Installed Base is aan verandering onderhevig en kan maandelijks fluctueren. De Installed Base conform Bijlage 6 van het Beschrijvend document wordt bij aanvang van de Overeenkomst geactualiseerd.
1.74	Issue: Incident, Problem, vraag of verzoek.
1.75	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.76	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 18:00 uur op een Werkdag.

Nr.	Omschrijving
1.77	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 IB 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.
1.78	Klokuren: Het uur is een eenheid van tijd.
1.79	Known Error: een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.
1.80	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.81	Kwaliteit: De mate waarin de IB Producten en/of Diensten voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en de eisen aan IB Producten en/of Diensten volgens de Aanbestedingstukken en / of Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.82	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
1.83	Leverdatum: de in de Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.
1.84	Levertermijn: Termijn waarbinnen IB Producten en/of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.85	Listprijs(en): Standaardprijzen of adviesprijzen, of officiële gepubliceerde prijzen, te gebruiken zoals door Opdrachtnemer en / of Fabrikant algemeen worden toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform. Indien Fabrikant geen Listprijzen toepast kan voor wat betreft de toetsbaarheid worden volstaan met een verklaring van Fabrikant over het niet toepassen van Listprijzen, alsmede door het op navraag overleggen van bewijsmiddelen over de door Opdrachtnemer aan Fabrikant te vergoeden prijs voor bepaalde IB Producten die door Fabrikant (formeel) zijn opgesteld.
1.86	Logische Opvolger: Een Logische Opvolger van IB Producten is een door de Fabrikant aangewezen substituu van een niet meer te leveren versie en kan een IB Product vervangen, waarbij de relevante functionele- en technische specificaties van dat IB Product zonder problemen door de Logische Opvolger kunnen worden vervuld. Na kwalificatie maakt de Logische opvolger deel uit van de Installed Base. Het begrip Logische opvolger speelt alleen ten aanzien van uitbreidingen op de Installed Base ten aanzien van een bepaald IB Product waarvan is gebleken dat de gekwalificeerde versie niet meer leverbaar is. Het is overigens mogelijk dat de in gebruik zijnde IB Producten met de versie die niet meer leverbaar is, conform overeengekomen Onderhoud en Support middels een Nieuwe versie worden vervangen of aangepast.
1.87	Marktconformiteit: Onder marktconformiteit wordt verstaan wat voor de invulling van een specifieke behoefte de gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden, onder vergelijkbare gebruiksomstandigheden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald aan de hand van benchmarking, het vergelijken van prijslijsten, het vergelijken van informatie over prijzen en tarieven van andere overheidsorganisaties (voor zover vertrouwelijkheidsafspraken dat uiteraard toestaan), of het opvragen van offertes en prijsinformatie.
1.88	Nadere levering(en): De Nadere leveringen bestaan uit het op basis van een Nadere opdracht leveren door Opdrachtnemer van IB Producten en/of Diensten, gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
1.89	Nadere opdracht(en): De opdracht die wordt verstrekt op basis van de voorwaarden uit de Overeenkomst.
1.90	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.91	Nieuwe versie: een verbeterde versie van een IB Product, inclusief alle Updates en Upgrades, alsmede een opvolgende versie (al dan niet onder een andere naam uitgebracht), waarin de bestaande functionaliteit van het IB Product wordt overgenomen c.q. waarmee deze functionaliteit wordt vergroot, vernieuwd en/of gewijzigd.
1.92	Nota('s) van Inlichtingen (Nvi): 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.

Nr.	Omschrijving
1.93	Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere leveringen en/of Productspecifieke Diensten.
1.94	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Productspecifieke Diensten en/of Nadere leveringen. Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking hoofdstuk 9.1 van Bijlage A - ‘Specificatie van de Opdracht’.
1.95	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 IB 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 Onderhoud: • Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in IB Producten. Het Correctief onderhoud is er op gericht om IB Producten (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. • Preventief onderhoud: het onderhouden van IB Producten om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen. Verwezen wordt naar paragraaf 9.3 Bijlage A - ‘Specificatie van de Opdracht’ en Bijlage 6 - ‘Installed Base IBP&D 2023’.
1.96	Ontvangst: De Werkdag waarop het IB Product op de in de Overeenkomst en/of op de Inkoopopdracht vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever worden ontvangen. De Ontvangst van het IB Product wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.
1.97	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke opdracht door Opdrachtgever door middel van een Nadere opdracht.
1.98	Openstellingstijd: de openstellingstijden van de Helpdesk conform Bijlage A - ‘Specificatie van de opdracht’.
1.99	Opleiding: een opleiding is een onderwijsprogramma dat ingericht is om de benodigde kennis en vaardigheden ten aanzien van de Prestatie aan Opdrachtgever over te brengen.
1.100	Oplevering: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) IB Producten en/of Productspecifieke Diensten ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
1.101	Oplosplan bekend en geaccepteerd: Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang en komt met Opdrachtgever de wijze- en het tijdstip van oplossen overeen.
1.102	Oplossing: het Incident is opgelost als er een door de Opdrachtgever geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een vraag is opgelost als er een voor de Opdrachtgever acceptabel antwoord is.
1.103	Oplossing gereed: Het Incident is opgelost als er een door de Opdrachtgever geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een Vraag is opgelost als er een voor de Opdrachtgever acceptabel antwoord is.
1.104	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het IB Product in storing is hersteld.
1.105	Orderbevestiging: een document dat Opdrachtnemer ter bevestiging van een Inkoopopdracht en/of contractvoorstel aan de Opdrachtgever stuurt en waarmee een Nadere opdracht tot stand komt.
1.106	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.107	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.108	Patch: zie Hotfix.
1.109	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.
1.110	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren IB Producten, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie en Nadere leveringen, en de Productspecifieke Diensten, een en ander zoals nader beschreven in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend document.
1.111	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de geïnstalleerde IB Producten aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.112	Prijs: De overeengekomen vergoeding voor de te leveren IB Producten, Diensten en Productspecifieke Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage V - ‘Prijzenformulier’ van het Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.113	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 C.
1.114	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.
1.115	Proble(e)m: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de IB Producten ten grondslag ligt.
1.116	Product(en): IB Producten.
1.117	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 Acceptie- en Backup-doeleinden (ook wel OTA omgeving Opdrachtgever).
1.118	Productspecifieke Diensten: aanvullende diensten, conform de niet limitatief opsomming in paragraaf 9.1. van Bijlage A – ‘Specificatie van de Opdracht’, die door middel van een Opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt. Indien Opdrachtnemer in het kader van de levering van een Productspecifieke Dienst eveneens IB Producten moet leveren, wordt in een dergelijk geval voor het toepassen en lezen van deze Overeenkomst onder het begrip Productspecifieke Dienst eveneens onlosmakelijk met deze Productspecifieke Dienst te leveren IB Producten begrepen, tenzij de aard en inhoud van de bepaling zich daartoe verzet. Productspecifieke diensten worden door medewerkers van de Fabrikant en/of Toeleverancier uitgevoerd.
1.119	Programmatuur: De door Opdrachtnemer te Beheren en Onderhouden en/of 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.
1.120	Reactietijd: de tijd tussen melding van een Incident of vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of vraag.
1.121	Record: een bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
1.122	Release: 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 worden verwerkt.
1.123	Release(s) notes: beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor installatie en gebruik.
1.124	Release and Deployment Management: ITIL v. 3 proces voor releasemanagement en deployment.
1.125	Remote Support (Dienst): het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook paragraaf 9.3.2 van Bijlage A – ‘Specificatie van de opdracht’.
1.126	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren IB Product en /of Diensten en/of het Onderhoud en/of het Support en/of de Productspecifieke Diensten die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.127	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 Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
1.128	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.

Nr.	Omschrijving
1.129	Root Cause Analysis report: Rapportage waarin van het Incident, de oorzaak, de genomen herstel- en communicatieacties zijn opgenomen (logboek), inclusief bijbehorende timestamps en maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.
1.130	SAP artikelnummer: Opdrachtgever artikel nummer waaronder een inkoopbaar artikel op leverancier wordt geregistreerd.
1.131	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.
1.132	Service: De in de paragraaf 9.3.1. van Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' van de Overeenkomst omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.133	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Prestatie, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
1.134	Service Levels: Ten aanzien van Onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.135	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht'.
1.136	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de IB Producten en/of Diensten.
1.137	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.
1.138	Standaardprogrammatuur: de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie en/of eventuele mee te leveren Systeemprogrammatuur, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
1.139	Support: zie Fabrikantensupport.
1.140	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.
1.141	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd.
1.142	Toeleverancier: Bedrijf dat IB Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.143	Uitsluitingsgrond: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.144	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.145	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.146	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.
1.147	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.148	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.
1.149	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.
1.150	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.151	Wens: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.152	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.
1.153	Wijziging: alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planning technische of juridische gevolgen kan hebben voor de IB Producten en/of Productspecifieke Diensten, die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.
1.154	Workaround: een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet beschikbaarheid van een service ten aanzien van een IB Product in tijd te verkorten.