

Bijlage 1 ICT Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	De Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen) ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
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.
Acceptatie	Als bedoeld in art. 1.1 van de Voorwaarden.
Acceptatietest	De testprocedure van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van de Aanbestedingsstukken voldoet. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
Activiteit	Processtap in de Oplossing.
Adaptief	Het automatisch aanpassen van de vraagstelling op basis van de gegeven antwoorden van de Respondent.
Additionele dienstverlening	Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.4.1 van het Beschrijvend document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
AI	Artificial Intelligence is Programmatuur die is ontwikkeld aan de hand van een of meer van de technieken en benaderingen, zoals benaderingen voor machinaal leren (waaronder gecontroleerd, ongecontroleerd en versterkend leren), op logica en op kennis gebaseerde benaderingen, statistische benaderingen en Bayesiaanse schattings-, zoek- en optimalisatiemethoden.
Anonimiseren	Zie Pseudonimiseren.
Applicant Tracking System (ATS)	De werving & selectie oplossing van de Aanbestedende dienst, nu SAP SuccessFactors..
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.
Application Programming Interface (API)	Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.

Begrip	Betekenis
A&P test	Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de Oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. door middel van een Kwetsbaarheidenscan), 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 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.
Audit	Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie worden aangeboden. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
Autorisatiebron	Systeem of Applicatie waarmee een Gebruiker specifieke rechten krijgt voor de Oplossing.
Autorisatiematrix	Een overzicht waarin de rollen en de bijbehorende autorisaties worden beschreven (Autorisatiegroepen).
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD). De AVG is ook wel bekend onder de Engelse naam: General Data Protection Regulation (GDPR).
Beschrijvend document (Bestek)	Als bedoeld in art. 1.4 van de Voorwaarden.
Beschikbaarheid	De mate en/of tijd waarin de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.
Bestelnummer	Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer, PO-nummer of 4500-nummer genoemd.
Beveiliging	De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot Gegevens te voorkomen.

Begrip	Betekenis
Beveiligingsincident	Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.
Bevinding	Een geconstateerd verschil tussen de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie en de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie.
Bijlagen	In aanvulling op art. 1.5 van de Voorwaarden: Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
BIO	Baseline informatiebeveiliging overheid. De BIO is een gemeenschappelijk normenkader voor de Beveiliging van de informatie(systemen). De BIO is volledig gebaseerd op de internationale norm ISO/IEC 27002. Het concretiseert een aantal eisen tot verplichte operationele afspraken (rijksmaatregelen), om een eenduidig minimumniveau van Beveiliging voor Gegevens te garanderen. De standaard basisbeveiligingsniveaus (BBN's) met bijbehorende beveiligingseisen maken risicomanagement eenvoudiger.
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.
Call	Een melding van de Opdrachtgever aan de Helpdesk van Opdrachtnemer waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident, een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning, Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
Candidate Experience	De Candidate Experience omvat de complete reis die een Kandidaat aflegt; het oriënteren voor een nieuwe werkplek, het reageren op een Vacature, het interview, de begeleiding tijdens de sollicitatieprocedure, het in dienst treden en de pre- en Onboarding.
Configureerbaarheid	De mate waarin de Oplossing aanpasbaar is door (Functioneel beheer van) de Opdrachtgever.
Conformiteitenlijst	Bijlage V bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Geschiktheidseisen (GE) en Gunningseisen (GUE).
Consultancy	Het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document. Consultancy betreft ook het realiseren van Koppelingen.

Begrip	Betekenis
Continuïteit	Het vermogen om de Oplossing en de bijbehorende (Persoons)Gegevens Beschikbaar en toegankelijk te houden voor gebruikers, ongeacht de omstandigheden die de Opdrachtnemer kunnen treffen. Het gaat dus om de garantie dat de Opdrachtgever geen onderbreking of verlies van de dienstverlening ondervindt, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat (in lijn met bepalingen Overeenkomst).
Contractmanager	De verantwoordelijke voor het vertalen en beheren van de eisen vanuit het bedrijfsproces naar afspraken over de dienstverlening door de ICT-dienstverleners in het kader van de geautomatiseerde informatievoorziening.
Coordinated Vulnerability Disclosure (voorheen: Responsible Disclosure)	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van een mogelijkheid om zwakke plekken in de beveiliging in haar ICT-oplossingen te melden. Deze is direct van toepassing op de eigen systemen die on-premise worden gehost. Meldingen kunnen echter ook betrekking hebben op de Oplossing van Opdrachtnemer. Deze zullen dan als Kwetsbaarheid worden gemeld. Het Coordinated Vulnerabilitybeleid van de Aanbestedende dienst staat beschreven op http://www.belastingdienst.nl/security .
CVE-database	Een CVE-database is een database met Common Vulnerabilities and Exploits. In deze database zijn bekende (en aangemelde) Kwetsbaarheden te vinden. Deze Kwetsbaarheden zijn gekwalificeerd middels CVSS. Databases: • Mitre: https://cve.mitre.org/cve/ • CVE Details: https://www.cvedetails.com/ • National Vulnerabilities Database (NIST): https://nvd.nist.gov/vuln
Dashboard	Een visuele weergave met real-time Gegevens en informatie inclusief de mogelijkheid tot het genereren van generieke- en specifieke rapportages.
Datalek	Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (Persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een eventuele inbreuk op de Beveiliging conform de vigerende wetgeving op het gebied van de bescherming van (Persoons)Gegevens.
Data Protection Impact Assessment (DPIA)	Een DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen.
Derde partij	Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken, bijvoorbeeld, maar niet uitputtend: de aan te wijzen leverancier van een A&P test, TPM of Audit.
30 / 100-dagen Enquête	Medewerkers worden na 30 en 100 dagen in dienst gevraagd om hun ervaring te delen over het Onboarding proces en landing binnen de organisatie.
Diakritische tekens	Een Diakritisch teken is een hulpteken boven of onder een letterteken dat aangeeft hoe de letter uitgesproken moet worden.

Begrip	Betekenis
Digitalisering	Digitalisering is de overgang van informatie naar een digitale vorm, dat wil zeggen in een vorm die gebruikt kan worden door elektronische apparaten zoals computers. De term kan betrekking hebben op de (Persoons)Gegevens zelf, op de bijbehorende procedures of op de samenleving in het algemeen.
Disaster Recovery	Dit beschrijft de verzameling activiteiten, tools en procedures die nodig zijn voor het herstel van onbeschikbaarheid van de Oplossing in geval van een Calamiteit.
Documentatie	Als bedoeld in art. 1.7 van de Voorwaarden.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als bijlage bij de SLA wordt/is toegevoegd.
Editor	Een Editor is een Gebruiker die bevoegd is om vragen, Templates en Rapportages te bewerken.
Employee Experience	De Employee Experience omvat de ervaring van een Medewerker tijdens zijn dienstverband. De eerste periode (o.a. 30 en 100 dagen) in dienst.
Enquêtetool	Een Applicatie waarin Enquêtes opgebouwd worden, verzonden worden naar Respondenten en informatie van de (Persoons)Gegevens kan worden bewaard, geanalyseerd en gerapporteerd.
Europese Economische Ruimte (EER)	Economisch samenwerkingsverband tussen de EU-lidstaten en de landen van de EVA om de welvaart en concurrentiepositie te verbeteren.
Exitstrategie	Zie Retransitie.
Fatale termijn	Een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
Filtermogelijkheden	De capaciteit om (Persoons)Gegevens te selecteren op basis van specifieke criteria.
Formulier	Middel om gestructureerd (Persoons)Gegevens vast te leggen.
Functioneel beheer	Het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de Gebruikers.
Functioneel beheerder	Geautoriseerd persoon die verantwoordelijk is voor het in stand houden van de Oplossing.
F&MI	De Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI) zorgt ervoor dat de Belastingdienst kan beschikken over een betrouwbaar en ordelijk administratief beheer van financiën, personeel en autorisaties. Functioneel beheer is in dit organisatieonderdeel belegd.
Gebruik	De kwaliteit van de Performance, presentatie en interactie van de Oplossing.
Gebruiker	De Gebruiker is de aanduiding voor een willekeurige functionaris (Key user en Editor) van de Opdrachtgever in de Oplossing die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing.
Gebruiksrecht	Als bedoeld in art. 1.10 van de Voorwaarden.

Begrip	Betekenis
Gebruiksvriendelijkheid	De mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief, de mate van efficiency (hoeveel handelingen die benodigd zijn om het gewenste resultaat te bereiken), de mate van effectiviteit (de mate waarin de aangeboden Oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de Gebruiker) en de mate waarin de aangeboden Oplossing ervaren en minder ervaren Gebruikers ondersteunt met effectieve helpfunctionaliteit.
(Persoons)Gegevens	Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens, worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen. En betreft in een voorkomend geval een Persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG.
Generatieve algoritmische toepassing	Een Prestatie die (mede) bestaat of zal gaan bestaan uit – al dan niet nog te ontwikkelen – Programmatuur waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, zonder menselijke inmenging beslissingen worden genomen en/of adviezen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica.
Geplande niet-beschikbaarheid	De periodes waarbij de Oplossing, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is.
Geschiktheidseis (GE)	Eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Gunningseis (GUE)	Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
Helpdesk	Het loket bij Opdrachtnemer waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende de Service Window.
Hiring Experience	De ervaring die inhuurkandidaten hebben gedurende het sollicitatieproces. Dit omvat alle interacties, van het eerste contact tot het afronden van de sollicitatieprocedure.
Hotfix	Reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
ICT Services	ICT-voorzieningen ter ondersteuning van de Oplossing.
ID	Verwijzing naar een uniek kenmerk van het e-mailadres van een Respondent.
Identity Management-systeem (IMS)	Een informatiesysteem of een set van technologieën om een Gebruiker toegang te geven tot de Oplossing.
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.

Begrip	Betekenis
Implementatie	Alle activiteiten – zoals o.a. benoemd in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document en hoofdstuk 5 van Bijlage A Specificatie van de opdracht die gericht zijn op het technisch beschikbaar stellen en inrichten van de Oplossing, zodat de Oplossing na Acceptatie conform Specificaties door Opdrachtgever gebruikt kan worden.
Incident/Gebrek	Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Oplossing behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. Het betreft ook een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. Specificaties. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie.
Informatiebeveiliging	Als bedoeld in art. 1.13 van de Voorwaarden.
Inkoopopdracht	Het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer van Opdrachtgever, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot de levering van de Additionele diensten. De aard van de te verstrekken Inkoopopdracht kan aanleiding zijn om eerst een Offerte uit te vragen bij Opdrachtnemer.
Inkoopordernummer	Zie Bestelnummer.
Inschrijver	Partij die een Inschrijving heeft ingediend op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Inschrijving	De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Instroom	Binnen het organisatieonderdeel Organisatie & Personeel wordt er gewerkt met verschillende afdelingen. De afdeling Instroom bestaat uit 7 teams waaronder Recruitmentmarketing, Werving&Selectie, Assesments en Planning&Ondersteuning. Ieder team met als doel om de juiste Sollicitant op de juiste plek binnen de organisatie te krijgen.
ISO 27001	ISO 27001 specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, bewaken, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. Het ISMS is ontworpen met het oog op adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen die de informatie afdoende beveiligen en vertrouwen bieden.
ISV	De Internationale Sociale Voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden
IUC	Inkoopuitvoeringscentrum

Begrip	Betekenis
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Kandidaat	De Kandidaat is de persoon die solliciteert op een functie.
Key user	Een Key user is een Gebruiker die alle rechten heeft binnen de Oplossing om aanpassingen door te voeren.
Koppelvlak	Zie API.
Kritieke Performance Indicatoren (KPI's):	Deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
Kwaliteit	De mate waarin de Prestatie voldoet aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens de Aanbestedingstukken en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten en eveneens ziet op het geheel van eigenschappen en kenmerken van de Prestatie dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.
Kwetsbaarheden	Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de Beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever onderscheidt de volgende typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, Vulnerability Disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
Kwetsbaarheidenscan	Proces waarmee potentiële Kwetsbaarheden zichtbaar worden.
Leverancier	Als bedoeld in art. 1.15 van de Voorwaarden.
Logfiles	Een tekstbestand waarin alle gebeurtenissen van een bepaald proces bijgehouden wordt.
Logserver	Een server waarop logfiles worden geplaatst en bijgehouden.
Marktconform	Handelingen of condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
Metadata	De Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
Medewerker	De natuurlijke persoon die op grond van een aanstelling van de Opdrachtgever op basis van een arbeidsovereenkomst of op basis van een inhuurovereenkomst met de Opdrachtgever daadwerkelijk werkzaam is bij de Opdrachtgever.
Meerwerk	Alle niet voorziene veranderingen in een project, als bedoeld in artikel 1.17 van de Voorwaarden.

Begrip	Betekenis
Multi-Factor Authenticatie	Er zijn verschillende vormen van authenticatie die eventueel gecombineerd kunnen worden om een hoger of lager niveau van Beveiliging op te leveren. Daarbij zijn drie vormen van bewijs bruikbaar: • iets wat je weet (kennis) • iets wat je bezit • iets wat je bent (persoonlijke eigenschap) Om de betrouwbaarheid van de authenticatie te vergroten, wordt authenticatie afgedwongen door toepassing van Multi-Factor.
Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC)	Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) is het centrale informatieknooppunt en expertisecentrum voor cybersecurity in Nederland. De missie van het NCSC is het bijdragen aan het vergroten van de weerbaarheid van de Nederlandse samenleving in het digitale domein, en daarmee aan een veilige, open en stabiele informatiesamenleving.
Natuurlijk Persoon	Een natuurlijk persoon is iemand, een mens van vlees en bloed, die rechten en plichten heeft. Een natuurlijk persoon is de juridische tegenhanger van een rechtspersoon.
Nieuwe versie	Als bedoeld in art. 1.18 van de Voorwaarden.
Nota('s) van Inlichtingen	Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
Notice of Takedown (NTD)	Opdracht om het Stekkermanndaat uit te laten voeren.
Onboarding	Onderdeel van het instroomproces waarbij de a) de administratieve afhandeling van de indiensttreding van de nieuwe Medewerker plaatsvindt en b) nieuwe Medewerkers kennismaken met de organisatie. Ze leren hun collega's kennen en krijgen een goed beeld van hun rol binnen het team. Het doel van het Onboarding-proces is dat nieuwe Medewerkers zich onderdeel gaan voelen van de organisatie.
Onderhoud	Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Oplossing conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van Releases, gericht op het in operationele staat brengen en houden van de Oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.
Opdrachtgever	Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Opdrachtnemer	De Partij met wie Opdrachtgever deze Overeenkomst aangaat.
Open Standaarden	Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd. De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.
Openstelling	De openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst.

Begrip	Betekenis
Operationele fase	De fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot en met het moment van Retransitie.
Opleiding	Een reeks van lessen en/of andere werkvormen, met het doel Gebruikers te leren optimaal gebruik te maken van de Oplossing.
Oplevering	Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Oplossing ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
Oplossing	De Implementatie en het 24/7 beschikbaar stellen van de Enquêtetool “ervaringen sollicitatieproces en instroom” (SaaS) voor het vragen van feedback aan (inhuur)Kandidaten, Medewerkers en Hiring managers over de Candidate & Employee Experience Journey, waarin tenminste: • Meerdere soorten Enquêtes kunnen worden aangemaakt en beheerd ten behoeve van verschillende fases waarin de (inhuur)kandidaat/medewerker zich bevindt; • Enquêtetemplates kunnen worden aangemaakt, gewijzigd en beheerd; • De Gegevens zowel herleidbaar als anoniem kunnen worden verwerkt; • Configureerbare Dashboards zijn opgenomen; • Rapportages (automatisch) gemaakt en verstuurd kunnen worden, • Automatisch Enquêtes/reminders verstuurd kunnen worden. Tevens inbegrepen zijn Onderhoud en Support en het verzorgen van een koppeling met het Applicant Tracking System (ATS) van Opdrachtgever.
Oplostijd	De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Call vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst gebruik kan maken van de Oplossing tegen de overeengekomen Prijzen.
OWASP Top 10	De OWASP Top 10 (https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project) is een overzicht van de tien meest gemaakte (typen) Kwetsbaarheden die te vinden zijn in ICT-oplossingen. Deze top 10 wordt periodiek vastgesteld door de OWASP Foundation (Open Web Application Security Project).
Partijen	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
Pas-toe-of-leg-uit	De Overheid werkt vaak conform het Pas-toe-of-leguitprincipe (Comply-or-explain). Dit houdt in dat, bijvoorbeeld, een Kwetsbaarheid (niet tijdig) opgelost wordt of dat er een reden wordt gegeven waarom het niet-opgelost wordt. Of dat een open standaard, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie moet worden geïmplementeerd, behalve als daar onderbouwd van afgeweken wordt (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht). De afwijking wordt gedocumenteerd en geaccordeerd door de juist gemandateerde binnen de Opdrachtgever.

Begrip	Betekenis
Performance	Het prestatievermogen van de Oplossing.
Plan van Aanpak (PvA)	Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
Prestatie	De door Opdrachtnemer te leveren Oplossing en Additionele dienstverlening.
Prijzen	De overeengekomen vergoeding voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VI 'Prijzenformulier' van de Aanbestedingsstukken.
Prioriteit (Prio)	Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Call. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van een Call.
Privacy Impact Assessment (PIA)	Een Privacy Impact Assessment geeft bij een wet of project, waar Persoonsgegevens van toepassing zijn, aan wat de gevolgen voor de privacy van de getroffen personen zijn.
Proble(m)	Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.
Productieomgeving	De productieomgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossing voor test-, acceptie, - en back-up doeleinden.
Programmatuur	De Oplossing als Standaardprogrammatuur en als SaaS.
Pseudonimiseren	Bij pseudonimisering kunnen anonieme Gegevens met de juiste sleutel inzichtelijk gemaakt worden, waardoor herleiding naar natuurlijke personen weer mogelijk is. Anonimisering draait daarentegen om versleuteling die niet omkeerbaar is: als Persoonsgegevens eenmaal zijn ontdaan van identificerende data, is het niet meer mogelijk om deze later weer met personen in verband te brengen. Het verschil tussen geanonimiseerde en gepseudonimiseerde Gegevens is belangrijk omdat de AVG niet van toepassing is op volledig geanonimiseerde Gegevens. Voor gepseudonimiseerde Gegevens gelden de regels uit de AVG nog wel.
QuickScan	Een eerste inventarisatie op basis van een beperkt aantal bronnen bedoeld ten einde een risico-inventarisatie op te kunnen stellen.
Rapportages	Rapportage is het proces van systematisch gestructureerde presentatie van informatie in een overzichtelijke vorm.
Reactietijd	De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het beantwoorden van een vraag c.q. Oplossen van een Incident.
Recovery Point Objective (RPO)	Het maximaal aantal uren van gegevensverlies. Het betreffen klokuren.
Recovery Time Objective (RTO)	Dit is de tijd die mag verstrijken tussen dat de uitval optreedt en het moment dat de verstoring is opgeheven. Het betreffen klokuren.

Begrip	Betekenis
Recruitmentmarketing	Recruitmentmarketing is een gerichte strategie en tactiek met content marketing, email nurturing, social & mobile recruiting in combinatie met SEO, jobsites, referrals, talenten networks, events, en CRM om Kandidaten te vinden, aan te trekken, te betrekken en te koesteren om leads om te zetten in meer gekwalificeerde Kandidaten.
Recruitmentsysteem (=ATS en/of SAP SuccessFactors)	Een recruitmentsysteem is een software Applicatie, waarmee werkgevers hun wervingsproces en hun kandidatenstroom efficiënt en effectief kunnen beheren. Zie ook ATS.
Reïnstate	Herstellen naar de originele staat, normaal gesproken na een Notice of Takedown.
Release(s)	Een verzameling van programmatuur, met inbegrip van de benodigde systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. Een Release betreft een Nieuwe- of Verbeterde versie.
Release notes	De Release notes beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor Installatie en gebruik.
Responsible Disclosure	Zie Coordinated Vulnerability Disclosure.
Response Rate	Met de Response rate wordt procentueel aangegeven hoeveel mensen op een bepaalde actie reageren in verhouding tot het totale aantal mensen aan wie de actie is gepresenteerd.
Respondent	Een Respondent is een persoon die de Enquête invult. Respondenten voor de Opdrachtgever zijn Kandidaten in de sollicitatieprocedure of Medewerkers van de Opdrachtgever.
Responstijd	Zie Reactietijd.
Resultaat	De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
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.
Retransitiedocument	De Opdrachtgever wil bij beëindiging van de Overeenkomst invulling geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing. De procedures hieromtrent zijn vastgelegd in het Retransitiedocument van de Opdrachtgever.

Begrip	Betekenis
Rijkshuisstijl	De ministerraad besloot op 4 juli 2007 dat alle organisaties die rechtstreeks onder ministeriële verantwoordelijkheid vallen, de rijkshuisstijl moeten voeren. Dit zijn ministeries, inspecties, (uitvoerings)organisaties, agentschappen en interdepartementale afzenders. De invoering van één logo en huisstijl was de randvoorwaarde voor een herkenbare en toegankelijke Rijksoverheid. Want ontkokering in beleid, uitvoering en dienstverlening kan niet zonder eenheid in communicatie. Door de invoering van één logo en huisstijl is de Rijksoverheid direct als afzender herkenbaar.
Roadmap	Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
Rol	Een set van autorisaties.
Ruwe data	Onbewerkte Gegevens
SaaS	Software as a Service
SAP SuccessFactors	Applicatie die door de Aanbestedende dienst gebruikt wordt voor werving en selectie van Kandidaten, zie ook ATS.
Security Officer	De verantwoordelijke voor het implementeren van, en toezicht houden op het informatiebeveiligingsbeleid.
Service Level Agreement (SLA)	Bijlage van de Inschrijving dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels voor de Prestatie.
Service Level Rapportage (SLR)	Rapportage over de Service Levels afgesproken in Overeenkomst en SLA.
Service Levels	Ten behoeve van de Prestatie overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst met inbegrip van de Aanbestedingsstukken en Specificaties en eveneens nader uitgewerkt in de SLA als onderdeel van de Overeenkomst
Service Window	De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
Single Sign-on (SSO)	Single Sign-on-software stelt eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere Applicaties en resources in het netwerk. Eenmalig inloggen is de Nederlandse term.
SOC	Security Operations Center: Verantwoordelijk voor de Beveiliging van het datacentrum en infrastructuur van de Opdrachtgever. Daarnaast is het SOC het aanspraakpunt voor melding van Beveiligingsincidenten van buiten de Opdrachtgever in gebruik zijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Kwetsbaarheidsscans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
Sollicitant	De Kandidaat die zich middels een sollicitatie kandidaat stelt voor een openstaande Vacature.
Sollicitatievorm	Een manier om te solliciteren op een Vacature.

Begrip	Betekenis
Specificaties (van de opdracht)	Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
SSL / TLS	Transport Layer Security (TLS) en diens voorganger Secure Sockets Layer (SSL), zijn encryptie-protocollen die de communicatie tussen computers (bijvoorbeeld op het internet) beveiligen.
Standaardprogrammatuur	Als bedoeld in art. 1.32 van de Voorwaarden.
Statement of Applicability	Een Statement of Applicability (SoA) 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.
Stekkermanдаат	Het recht van de Opdrachtgever om “de stekker uit het systeem te trekken”. Het Stekkermanдаат is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van de Oplossing moeten de (Persoons)Gegevens van de Opdrachtgever veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
Strategische doelgroepen	Groepen (potentiële) Medewerkers binnen de totale arbeidsmarkt die voor de Opdrachtgever van belang zijn om Vacatures te kunnen vervullen.
STRIDE	STRIDE is een bedreigingsmodel dat oorspronkelijk binnen Microsoft is ontwikkeld. STRIDE staat voor Spoofing (authenticity, je als iemand anders voordoen), Tampering (integrity, het systeem of data aantasten), Repudiation (non-repudiability, onweerlegbaarheid), Information disclosure (confidentiality, Datalek), Denial of service (availability, Beschikbaarheid) en Elevation of privilege (authorization, ongeoorloofd rechten verkrijgen).
Subscription Enterprise licentie	De Subscription Enterprise licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel (op abonnementsbasis), waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Enquêtes, Gebruikers, cores, enz.) gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support) gedurende de abonnementsperiode.
Support	Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst. Onder Support wordt onder andere verstaan het afhandelen van Calls.
Template	Een Template is een sjabloon wat standaard gebruikt kan worden voor het opbouwen van Enquêtes, BI Dashboards of Rapportages.
Text Mining	Het verkennen en analyseren van grote hoeveelheden ongestructureerde tekstdata. Met behulp van algoritmen kunnen onder meer concepten, patronen, onderwerpen, trefwoorden en sentimenten in de data geïdentificeerd worden.
Third Party Memorandum (TPM)	Een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Prestatie voldoet aan de gestelde Specificaties of welke maatregelen genomen zijn opdat deze daaraan weer voldoen.

Begrip	Betekenis
Uitvoeringseisen (UE)	Betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
Urgentie	Maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van de Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident, 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.
URL (Uniform Resource Locator)	Een URL is het adres van een website op internet. Elke URL is uniek en bestaat uit een domeinnaam (hosting naam) + specifieke pagina (URL pad).
Uitstroom	Verzamelnaam voor alle Activiteiten die zorgdragen voor de uitdiensttreding van Medewerkers.
Vacature	Betreft een openstaande positie die vervuld moet worden.
Verbeterde versie	Als bedoeld in art. 1.33 van de Voorwaarden.
Vergoeding	Als bedoeld in art. 1.34 van de Voorwaarden.
Voorwaarden	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022) bestaande uit deze Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
Vraag	Vraag aan Opdrachtnemer over de Prestatie.
Vulnerability scan	Zie Kwetsbaarheidsscanscan.
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.
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.
Werkgeversimago	Het gepercipieerde beeld van een organisatie als werkgever.
Workaround	Een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet Beschikbaarheid van de Oplossing in tijd te verkorten.
Zero-client footprint	Softwarecomponent waarbij het niet noodzakelijk is extra hard-of software op het apparaat van een Gebruiker te installeren.
Zero-day kwetsbaarheid	Een Zero-day kwetsbaarheid is een Kwetsbaarheid die geïdentificeerd is, maar waar nog geen oplossing voor is gevonden. Een Hotfix is dus nog niet beschikbaar. Vaak zijn er wel al andere mitigerende maatregelen mogelijk. Soms betekent dit Impact op de functionaliteit van de Oplossing.
4500-nummer	Zie Bestelnummer.