



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

PKI Public Certificaten

Behorende bij : PKI Public Certificaten
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-023
Datum : 13-10-2023

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.

Hiernaast worden extra begrippen toegepast die soms in het Engels zijn. In een voorkomend geval wordt in de Aanbestedingsstukken de Nederlandse vertaling gebruikt. Het gaat om de volgende begrippen:

Nr.	Omschrijving begrip	Engelse begrip
1.1	Abonnee	Subscriber
1.2	Bevoegd vertegenwoordiger	Authorised representatieve
1.3	Certificaat	Certificate
1.4	Persoonsgebonden certificaten	Personal certificates
1.5	PKIoverheid	Public Key Infrastructure

Hierbij de 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:

Nr.	Omschrijving
1.6	Aanbestedende dienst: De Belastingdienst
1.7	Aanbestedingsstukken: Bestek
1.8	Abonnee: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer om uitgifte van de Certificaten aan door de Abonnee aangewezen Certificaathouders te bewerkstelligen
1.9	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
1.10	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.
1.11	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.
1.12	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.
1.13	Additionele diensten: Ook wel optionele diensten genaamd. Diensten die worden toegevoegd aan de core service van de Certificaten en als functie hebben deze aantrekkelijker te maken.
1.14	Af(Op)Leverdatum: De in de Overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Af(Op)levering.
1.15	Afhandelingstijd: De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een oplossing (Reactietijd + Oplostijd).
1.16	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.
1.17	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.

Nr.	Omschrijving
1.18	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.
1.19	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.20	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.
1.21	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin (een component van) de PKI Public Certificaten 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.
1.22	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht).
1.23	Beschrijvend document: Het document met titel 'PKI Public certificaten' en IUC23-023 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.24	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.
1.25	Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (q100xxxxxx of q500xxxxxx) die door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel een q500-nummer, dan wel q100-nummer genoemd.
1.26	Bestelportal: Een online portaal waar het bestelproces voor onder andere de Certificaten geautomatiseerd is. Tevens kunnen medewerkers van Opdrachtgever hier hun onder andere hun bestellingen plaatsen en beheren evenals de door hen bestelde Certificaten.
1.27	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.28	Bevoegd vertegenwoordiger: Een natuurlijk persoon die bevoegd is een organisatie te vertegenwoordigen. Bevoegdheid tot vertegenwoordiging kan voortvloeien uit de wet of uit een volmacht. Er kan ook sprake zijn van meerdere natuurlijke personen, b.v. een bestuur van een vereniging, die bevoegd zijn een organisatie te vertegenwoordigen
1.29	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.
1.30	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.
1.31	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.32	(Server)Certificaat: Een elektronisch bestand met de publieke sleutel van een eindgebruiker, samen met aanvullende identificerende gegevens zoals een naam van een persoon of service. Een certificaat is digitaal ondertekend door de Certification Authority waardoor het certificaat onvervalsbaar is. Zijn geschikt voor de beveiliging van verkeer tussen systemen en verkeer naar/van websites.
1.33	Certificaatbeheerder: Verantwoordelijk voor aanschaf en beheer van het Certificaat. Zie ook Bevoegd vertegenwoordiger
1.34	Conformiteitenlijst: Bijlage VII – 'Conformiteitenlijst' bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Vormvereisten (VE), Geschiktheidseisen (GE), Gunningseisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE). Inschrijver geeft op deze lijst weer aan alle voornoemde eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
1.35	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.
1.36	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en / of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.37	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 een overeengekomen 'SLA'.
1.38	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.
1.39	Datalek(ken): 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.
1.40	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.
1.41	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. - Certificaten, inclusief alle daarbij eventueel benodigde authenticatiemiddelen, om veilige en betrouwbare communicatie mogelijk te maken met: - services die middels het OverheidsDataCenter van de Belastingdienst (ODC-BD) beschikbaar worden gesteld voor externe partijen: het betreft zogenaamde private services- of servercertificaten; - externe partijen door medewerkers van de Belastingdienst: persoonlijke certificaten.
1.42	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.43	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.
1.44	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.
1.45	Eenheid: Een geheel met kenmerkende (karakteristieke) eigenschappen. Hierbij bedoeld als per stuk, per uur etc.
1.46	Eis: waar Opdrachtnemer of Oplossing aan moet voldoen om überhaupt in aanmerking te komen voor de opdracht.
1.47	End of Life (EOL): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.48	End of Support (EOS): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.
1.49	Fabrikant(en): Een leverancier van Producten die zijn eigen Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
1.50	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.
1.51	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Producten en of Diensten.
1.52	Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.

Nr.	Omschrijving
1.53	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.
1.54	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij het Product of de Producten, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn.
1.55	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.56	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake Producten en Diensten.
1.57	Gunningseisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.58	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.
1.59	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.60	(ICT-)Infrastructuur: De automatiseringsomgeving bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Producten en /of Diensten conform de Specificaties dient te functioneren.
1.61	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.
1.62	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
1.63	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.64	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.
1.65	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.
1.66	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.67	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.68	Installed Base (IB): De reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Certificaten die vallen binnen de scope van de aanbesteding.
1.69	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.70	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 18:00 uur op een Werkdag.
1.71	Key Performance Indicator (KPI): Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Producten en/of Diensten. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
1.72	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.73	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.
1.74	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

Nr.	Omschrijving
	(CVE's) en security notes, alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test
1.75	Levertermijn: Termijn waarbinnen Producten en/ of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.76	Logische Opvolger: Een Logische Opvolger van Producten is een door de Fabrikant aangewezen substituut 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.
1.77	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.78	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.
1.79	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.
1.80	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.
1.81	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke opdracht door Opdrachtgever
1.82	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.83	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.
1.84	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storting is hersteld.
1.85	Oplossing: Zie Prestatie
1.86	Opdrachtnemer: zie Inschrijver
1.87	Opdrachtgever: zie Aanbestedende dienst
1.88	Organisatienaam: De naam van de rechtspersoonlijke entiteit waarvoor een Abonnee de contracterende partij is. De organisatienaam wordt aangetoond middels een uittreksel van het Handelsregister of een ander officieel stuk waaruit de naam blijkt. In het geval van een uittreksel uit het Handelsregister kan bij een vestiging de handelsnaam van de betreffende vestiging worden gebruikt.
1.89	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.90	Overeenkomst: Zie Overheidsopdracht
1.91	Overheidsopdracht: Is een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst wordt gesloten en die betrekking heeft op de Oplossing.
1.92	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.93	Patch: zie Hotfix.
1.94	Performance: Het prestatievermogen van het Product.

Nr.	Omschrijving
1.95	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.
1.96	Persoonsgebonden certificaten: De certificaathouder is in het geval van persoonsgebonden certificaten een natuurlijke persoon. De certificaathouder is ofwel onderdeel van een organisatorische entiteit waarvoor een abonnee de contracterende partij is (organisatiegebonden certificaathouder), ofwel de beoefenaar van een erkend beroep en in die hoedanigheid zelf een abonnee en daarmee de contracterende partij (beroepsgebonden certificaathouder) ofwel een burger en in die hoedanigheid zelf een abonnee en daarmee de contracterende partij.
1.97	PKI voor de overheid (PKIoverheid of PKIo): De gehele PKI infrastructuur die door de Policy Authority (PA) PKIoverheid wordt beheerd. De PA van de PKI voor de overheid ondersteunt de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bij het beheer over de PKI voor de overheid. De PKI voor de overheid is een afsprakenstelsel. Dit maakt generiek en grootschalig gebruik mogelijk van de elektronische handtekening, en faciliteert voorts identificatie op afstand en vertrouwelijke communicatie. De PKI voor de overheid voorziet in een betrouwbaar normenkader voor PKI-diensten met een vastgesteld beveiligingsniveau voor de communicatiebehoefte van de overheid en andere gebruikers.
1.98	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.99	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.
1.100	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de geïnstalleerde Producten aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.101	Product specifieke Diensten: Diensten die specifiek bedoeld zijn voor het Product/ Oplossing zoals bijvoorbeeld Consultancy
1.102	Prijs: De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Producten en Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijsmodel' van het Beschrijvend document.
1.103	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.
1.104	Probleem: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.105	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 PKI Public Certificaten .
1.106	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).
1.107	Programmatuur: Een verzameling van één of meer programma's of microprogramma's, vastgelegd op enig tastbaar medium
1.108	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.
1.109	Public (Publieke) certificaat: Dit type certificaat is aangemeld bij softwareleveranciers en wordt door webbrowsers automatisch vertrouwd en is geschikt voor openbaar internet gebruik, maar is niet geschikt voor berichtenverkeer tussen systemen. Deze voldoen aan de eisen van PKIoverheid.
1.110	Public key cryptografie: Het systeem waarbij een mechanisme van publieke sleutels en private sleutels wordt gebruikt. Dit houdt in dat er twee sleutels worden gebruikt. Eén sleutel wordt geheim gehouden (de private sleutel) en de andere sleutel mag publiekelijk worden verspreid (de publieke sleutel). Alles wat met de publieke sleutel gecijferd wordt is alleen met de private sleutel te ontcijferen en andersom. Het is een vorm van asymmetrische encryptie.
1.111	Public Key Infrastructure – PKI: Een samenstel van architectuur, techniek, organisatie, procedures en regels, gebaseerd op public key cryptografie. Het doel is het hiermee mogelijk maken van betrouwbare elektronische communicatie en betrouwbare elektronische dienstverlening.
1.112	Publieke sleutel: De sleutel van een asymmetrisch sleutelbaar die publiekelijk kan worden bekendgemaakt. De publieke sleutel wordt gebruikt voor de controle van de identiteit van de eigenaar van het asymmetrisch sleutelbaar, voor de

Nr.	Omschrijving
	controle van de elektronische handtekening van de eigenaar van het asymmetrisch sleutelpaar en voor het vercijferen van informatie voor een derde. Ook wordt de term "openbare sleutel" (Onder andere in de Europese Richtlijn) gebruikt. In de wet EH wordt echter "publieke sleutel" gebruikt
1.113	Reactietijd: De tijd tussen het aanmelden van een incident en een eerste reactie van de supportorganisatie
1.114	Release: Een uitgebrachte nieuwe versie van de geleverde PKI Public Certificaten, 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.
1.115	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'.
1.116	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 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.
1.117	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.
1.118	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).
1.119	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.120	Service: De voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.121	Servicedesk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.122	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de PKI Public Certificaten, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
1.123	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.124	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Bijlage A - 'SLA' van de Overeenkomst.
1.125	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.126	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.
1.127	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.
1.128	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.129	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.130	Toeleverancier: Bedrijf dat Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.131	Uitsluitingsgrond: zie paragraaf 5.1. Beschrijvend document.
1.132	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.133	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.134	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.

Nr.	Omschrijving
1.135	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.136	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.
1.137	USB-token: Een USB-token is een token vergelijkbaar met een smartcard, maar heeft een andere vorm. Het is een medium om certificaten op te slaan. Het verschil is dat voor een USB-token geen extra smartcardreader hoeft te worden geïnstalleerd. Daarentegen is het niet mogelijk om eindgebruikerkenmerken op de USB-token op de nemen, zoals een foto of persoonsgegevens.
1.138	Verstoring: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van Producten en/of Diensten behoort of naar (het gebruik van) de Producten en Diensten herleid kan worden en die nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor Opdrachtgever, waaronder bijvoorbeeld (niet limitatief) een gebeurtenis welke leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de ICT dienst(en) welke door Opdrachtgever met behulp van de Producten en/of Diensten beschikbaar worden gesteld aan zijn afnemers, alsmede een geconstateerde afwijking van de overeengekomen specificaties, alsmede een gebeurtenis die onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging valt.
1.139	Vertrouwende Partij: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ontvanger is van een Certificaat en die handelt in vertrouwen op dat Certificaat. Door te vertrouwen op een Certificaat gaat de Vertrouwende Partij impliciet akkoord met de KPN Bijzondere Voorwaarden PKI Overheid Certificaten. Voor dit "akkoord gaan" hoeft geen aparte handeling door de Vertrouwende Partij te worden verricht.
1.140	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.141	Wens: zie paragraaf 5.8. Beschrijvend document.
1.142	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.