
Bijlage 1: Begrippenlijst

Europese Aanbesteding volgens de concurrentiegerichte dialoog

Service Integration and Management (SIAM)

Datum: maandag 3 juli 2023

Versie: 1.0

Begrippen Europese Aanbesteding volgens de concurrentiegerichte dialoog voor Service Integration and Management (SIAM)

1. Aanbestedingsstukken: alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
2. Aanbestedingswet: wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
3. Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde (onderdelen) van de Prestatie . Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de geleverde 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. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
4. Beheer en Onderhoud: Alle werkzaamheden die tot doel hebben de werking van SIAM te garanderen en/of het in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van SIAM. In verband met de leesbaarheid van de documenten wordt onder Beheer en Onderhoud mede begrepen de termen voortbrengen en exploiteren.
5. 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.
6. Beschikbaarheid: de mate en/of tijd waarin de SIAM dienst beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. Waarbij het beschikbaarheidspercentage het aantal uren per overeengekomen periode is dat de SIAM dienst storingsvrij (vrij van Incidenten met een kritische prioriteit) functioneert gedeeld door het aantal uren per betreffende overeengekomen periode (*99,95%). De mate waarin de SIAM dienst vrij blijft van storingen.
7. Bijlagen: genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in de Selectieleidraad en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
8. 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.
9. Contactpersoon: aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst.
10. Continuïteit: de zekerheid dat de bedrijfsprocessen van het Contact Center ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na een Calamiteit binnen redelijke termijn kan worden hervat.

11. Datalek: een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens.
12. Documentatie: de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de (verwerving van de) dienst, als omschreven in de Overeenkomst maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
13. 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.
14. Governance: een beschrijving van de besturing van deze Overeenkomst bij en tussen Partijen, op de verschillende niveaus in de organisaties, de bevoegde en verantwoordelijke functionarissen, de overlegstructuren, het escalatietraject en klachtafhandeling.
15. Geschiktheidseisen: eisen waarin Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
16. Gunningseis: Dit zijn knock-outcriteria. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de gunningseisen.
17. Impact: de mate van invloed van een Calamiteit, 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.
18. Incident: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de dienst behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening veroorzaakt. Het betreft ook een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. de functionele specificaties.
19. Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot het leveren van Diensten en Opties tot Opdracht op basis van opdrachtverstrekking en een inspanningsverplichting (de Trainingen).
20. Inschrijver: de inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
21. Klant: Is de persoon waarmee het Kadaster een interactie heeft.
22. KSD: Kadaster Service Desk, het dienstonderdeel binnen het Kadaster waar de Kadaster-medewerkers terecht kunnen voor het stellen van vragen en het aanmelden van storingen.

23. Marktconform: De gangbare prijs op een bepaald moment in de tijd, voor de invulling van een specifieke behoefte, welke onder gelijke omstandigheden in de markt wordt aangeboden. Deze kan worden bepaald door benchmarking, vergelijken van prijslijsten of opvragen van offertes.
24. Migratie/migreren: Migratie/migreren verwijst naar het proces waarbij data wordt verplaatst van de ene locatie naar de andere locatie, van de ene indeling naar de andere indeling of van de ene applicatie naar de andere applicatie. Een Migratie volgt meestal op de introductie van een nieuw systeem of een nieuwe locatie voor de data.
25. Named user: Licentievorm waarbij de Licenties worden gekoppeld aan de naam van een persoon of zijn/haar userid.
26. Nazorg: Nazorg vindt plaats na productiegang voor de periode tot de Projectfase volledig is geaccepteerd, waarin het projectteam beschikbaar blijft om het Kadaster te ondersteunen bij het oplossen van bugfixes, het beantwoorden van gebruikersvragen, eventuele instructie en training en de evaluatie van het project.
27. Non-functionals: Niet-functionele eisen specificeren criteria om het functioneren van het systeem te beoordelen, maar beschrijven niet het specifieke gedrag zelf. Deze niet-functionele eisen kunnen verder onderverdeeld worden in eisen betreffende privacy, beveiliging, performance, onderhoud, veiligheid, betrouwbaarheid, of menig ander aspect.
28. Opdrachtgever: Het Kadaster en Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
29. Opdrachtnemer: de Opdrachtnemer bij deze Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Prestatie. De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat.
30. Oplevering: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de dienst ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
31. Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van Bevinding, Incident of Probleem of vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
32. Overeenkomst: de schriftelijke Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Nadere Overeenkomsten. De bepalingen in deze Overeenkomst zijn eveneens van toepassing op een eventueel gesloten Nadere Overeenkomsten.
33. Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Beschrijvend Document voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
34. Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (Opdrachtnemer) tezamen.

35. Prestatie: de door Opdrachtnemer uit te voeren Dienst(en), waaronder mede begrepen de materialen en Documentatie.
36. Prijs: de overeengekomen vergoeding van de Prestatie zoals is vastgelegd in het prijsmodel.
37. Probleem: een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, met een substantiële impact voor het Kadaster als Opdrachtgever.
38. Professional services: is een specialist welke integratievraagstukken oplost.
39. PVE: Programma van eisen.
40. Reactietijd: de tijd tussen Melding van een Bevinding, Incident of Probleem en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van deze Bevinding, Incident of Probleem.
41. Resultaat: de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen (conform gewenste functionele- en niet-functionele eisen en wensen) op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer onder deze Overeenkomst aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
42. TenderNed: Het elektronisch hulpmiddel bij deze aanbesteding.
43. Training: (On-line) Overdracht van technische en functionele kennis en kunde.
44. Uitsluitingsgronden: De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
45. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen. Deze dient rechtmatig ondertekend te worden.
46. Vormeis: Vormvereisten beschrijven de vorm waarin de documentatie van de respons dient te geschieden. Dit kan zijn (niet limitatief): Bijvoegen van een nader aangeduid document, beantwoording van een vragen formulier of een uittreksel of verklaring of voorgeschreven format van een bepaald document (tekst, presentatie, spreadsheet).
47. 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.

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 Aw van toepassing.