

Bijlage 1 Begrippenlijst

De begrippen hebben de daarachter vermelde betekenis, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Onder een begrip in de meervoudsvorm is mede de enkelvoudsvorm begrepen en vice versa.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Avri welke na gunning op grond van deze aanbesteding, een overeenkomst met de opdrachtnemer afsluit.
Aanbestedingsdocument(en)	De inschrijvingsleidraad inclusief alle bijlagen en de nota's van inlichtingen, waarbij de prevalentie wordt bepaald door de aflopende recentheid van de publicatie data.
Audit	Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen bewijsmateriaal en het objectief evalueren daarvan om vast te stellen in welke mate wordt voldaan aan de auditcriteria die de organisatie heeft opgesteld.
Audio-Visuele Middelen	Het betreft hardware die vereist is om beeld- en geluidsmateriaal weer te geven of te gebruiken, zoals viewers, smartscreens, beamers, projectoren en geluidsapparatuur
Automatiseringsbeleid	Principes en richtlijnen om de ICT-infrastructuur te ontwerpen, te bouwen, te onderhouden en te gebruiken. De principes en richtlijnen houden rekening met de technische ontwikkelingen, veranderende wet- en regelgeving en de gewenste dienstverlening en bedrijfsvoering van Partijen.
Advies	Niet bindende aanwijzing betreffende de ICT-Infrastructuur van de opdrachtgever.
Beschikbaarheid	Dit is de tijd dat de Kantoorautomatisering en/of de Vakttoepassingen deels of volledig operationeel zijn, in die zin dat zij door alle Gebruikers kunnen worden gebruikt. De beschikbaarheid wordt per kwartaal als volgt berekend: $\text{Beschikbaarheid} = \left(1 - \frac{\text{Aantal uur ongeplande downtime in een periode}}{\text{Totaal aantal uur in de periode}}\right) \times 100\%$ Het "Aantal uur ongeplande downtime in een periode" wordt berekend door de oplostijden van Prioriteit 1 – meldingen bij elkaar op te tellen.
Back-up	Een back-up of reservekopie is een kopie van gegevens die zich op een gegevensdrager of binnen een applicatie bevinden om deze te kunnen herstellen mochten ze beschadigd raken.
Bestelling	Een verzoek van een Gebruiker tot de aanschaf van een ICT-gerelateerd product of dienst
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Calamiteit	Dit is een (natuur)ramp of een ernstige niet voorziene omstandigheid, als gevolg waarvan Avri (een gedeelte van) haar calamiteitenplan in werking moet stellen.
Configuratiemanagement	Configuratiemanagement is het proces voor het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van ICT-componenten, o.a. versies, type, merk, onderlinge relaties, leverancier, fabrikant
Continuïteit	Een 7x24 uur beschikbaarheid van informatie en een ongestoorde voortgang van de informatieverwerking. Dit betekent het ongestoord functioneren van computerapparatuur en –programmatuur.
Contractmanagement	Beheren van de verplichtingen-administratie van alle termijnafspraken welke middels een contract zijn vastgelegd met als doel risico's te vermijden, kosten te bewaken en te reduceren, en een bijdrage te leveren aan het strategisch beleid betreffende uitbestedingen.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures: het betreft aanvullingen/wijzigingen op zaken beschreven in het SLA
Databasebeheer	Dit is een specifiek onderdeel van het Systeembeheer. Het betreft de werkzaamheden voor het in stand houden van de database platformen die o.a. gebruikt worden voor de Vakttoepassingen.
Desktop	Synoniem voor Virtuele Werkplek
Devices	Dit is een algemene aanduiding van elektronische apparatuur die direct door de Gebruiker bediend kan worden zoals o.a. mobiele devices, vaste werkplekken en randapparatuur.

Dienst of dienstverlening	De door opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, niet zijnde werken of leveringen.
Dienstverlenings-overeenkomst (DVO)	De overeenkomst tussen Inschrijver en Avri over de dienstverlening door Inschrijver.
Eis	Een voorwaarde waaraan inschrijver bij inschrijving en tijdens de looptijd van de overeenkomst moet voldoen. Bij het niet akkoord gaan met één van de eisen wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
Escalatieprocedure	Dit is een procedure om ervoor te zorgen dat in geval van niet opgeloste of langlopende Klachten tijdig de juiste mensen en middelen ICT diensten kunnen leveren.
Externe toegang	Is een onderdeel van de Server Infrastructuur die het mogelijk maakt dat een gebruiker plaats- en tijdonafhankelijk zijn Virtuele werkplek kan benaderen. Hiervoor moet de gebruiker beschikken over een netwerkverbinding met voldoende bandbreedte.
Facultatieve uitsluitingsgronden	Facultatieve criteria waaraan inschrijver moet voldoen, bij het niet voldoen aan een facultatieve uitsluitingsgrond wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Aanbestedende dienst geeft in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan welke Facultatieve uitsluitingsgronden bij deze aanbesteding van toepassing zijn.
Functioneel beheer	Dit is het uitvoeren van alle beheertaken die nodig zijn voor het dagelijkse gebruik van Vaktoepassingen en/of het wijzigen van specificaties daarvan, zoals o.a. de configuratie van de Vaktoepassingen, de uitbreiding van de functionaliteiten van de Vaktoepassingen, de beantwoording van vragen van Gebruikers met betrekking tot de Vaktoepassingen, de communicatie naar leveranciers en Gebruikers met betrekking tot de Vaktoepassingen, het uitvoeren van de functionele acceptatietesten van software voor de Vaktoepassingen, etc. Functioneel beheer is tevens verantwoordelijk voor het 1e lijns oplossen van Incidenten en Problemen in de Vaktoepassingen
Gebruiker	Een Gebruiker is een (tijdelijke) medewerker of een bestuurder die gebruik maakt van de ICT-Infrastructuur en ten behoeve van de toegang beschikt over een Account
Gebruikersvraag	Een vraag van een Gebruiker om ondersteuning of informatie over zijn of haar ICT-werkomgeving.
Geschiktheidseis	Eis die gesteld wordt aan de inschrijver om de geschiktheid van de organisatie te bepalen. Bij het niet voldoen aan een geschiktheidseis wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst geeft in de inschrijvingsleidraad aan welke geschiktheidseisen bij deze aanbesteding van toepassing zijn.
Gunningsbeslissing	De keuze van aanbestedende dienst voor de inschrijver met wie aanbestedende dienst een overeenkomst, waarop de procedure betrekking had, wenst te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten.
Helpdesk	Zie Servicedesk
ICT	Informatie- en Communicatie Technologie.
ICT-diensten	Dit zijn alle mensen, middelen en werkzaamheden die Inschrijver levert om de ICT-infrastructuur en Vaktoepassingen beschikbaar te houden voor de Gebruikers.
ICT-infrastructuur	Het geheel van computer hardware (b.v. servers, computers, tablets, laptops, printers, scanners, UPS), telefonie (b.v. smartphones, vaste telefoons), netwerken (b.v. switches, routers), besturingssystemen en standaard softwaretoepassingen (b.v. server- en werkplek-virtualisatiesoftware, applicatiebeheerssoftware, beveiligingssoftware, documentatie, databases en standaard kantoortoepassingen zoals office, readers, browsers) en externe toegangsmogelijkheden, met alle hiervoor benodigde licenties, die gezamenlijk zorgen voor een ICT-platform voor de Vaktoepassingen.
Incident	Dit is een verstoring van de werking van de ICT-infrastructuur en/of de Vaktoepassingen. Een afwijking van de verwachte standaard werking
Informatiebeleid	Principes en richtlijnen om de gehele informatievoorziening (en de daaraan gekoppelde Vaktoepassingen) te ontwerpen, te bouwen, te onderhouden en te gebruiken. De principes en richtlijnen houden rekening met de

	technische ontwikkelingen, veranderende wet- en regelgeving en de gewenste dienstverlening en bedrijfsvoering van Partijen.
Informatiemanagement	Informatiemanagement is een proces dat ervoor zorgt dat de informatiebehoeften, die vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen van een organisatie ontstaan, worden vertaald in informatievoorziening en mogelijk in ICT voorzieningen.
Informatiebeveiliging	Het geheel van ICT-voorzieningen, maatregelen, procedures en processen om de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens te waarborgen.
Inkoop	Inkoop geeft aan dat de opdrachtgever betaalt en eigenaar wordt van een item.
Inschrijver	Dit is de organisatie die gespecialiseerd is in het leveren van ICT-diensten die thans bij Avri in eigen beheer worden uitgevoerd
Inschrijving	Het, door de inschrijver bij de aanbestedende dienst ingediende, geheel van aanbestedingsbrief en gevraagde informatie zoals omschreven in het aanbestedingsdocument.
Inschrijvingsleidraad	Dit document waarin de opdracht en de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven en toegelicht worden.
Kantoorautomatisering	De kantoorautomatisering is een onderdeel van de ICT-Infrastructuur en betreft de applicaties die ondersteunend zijn aan de Vakttoepassingen zoals o.a. office, mail, internet-browsers, verkenner, agenda en viewers.
Klacht	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen over de wijze van levering van de ICT- diensten.
Licentiebeheer	Het monitoren en actief bijstellen van het gebruik en de geldigheidsduur van de softwarelicenties.
Melding	Het melden van een Incident, het doen van een Wijzigingsverzoek, het stellen van een Gebruikersvraag, het indienen van een Klacht of het plaatsen van een Bestelling.
Mobiele werkplek	Dit zijn verplaatsbare computers (laptops, tablets, chromebooks, etc. inclusief besturingssysteem) die niet gebonden zijn aan een bureau en vanwaar de Virtuele werkplek mogelijk te benaderen is. In de meeste gevallen zijn mobiele werkplekken gekoppeld aan een Gebruiker
Mobiele devices	Dit is een verplaatsbaar elektronisch apparaat, zoals o.a. een Mobiele werkplekken, smartphones, gsm's, PDA's,
Netwerkbeheer	Dit is een specifiek onderdeel van het Systeembeheer. Het betreft de werkzaamheden voor het in stand houden van de Netwerk-infrastructuur.
Onderaannemer	Een ondernemer die in opdracht van een inschrijver, zonder bij hem in dienst te zijn, onderdelen van de opdracht uitvoert.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het plaatsen van updates en patches op de ICT-Infrastructuur, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de (onderdelen) van de ICT-infrastructuur.
Ondernemer	Aannemer, onderneming, inschrijver of dienstverlener. De termen omvatten elk natuurlijk persoon, rechtspersoon, openbaar lichaam of combinatie van deze personen en/of lichamen die de levering van producten en/of uitvoering van diensten op de markt aanbiedt.
Oplostermijn	De termijn tussen de Melding en het moment waarop het Incident/probleem is opgelost dan wel de Gebruikersvraag is beantwoord, het Wijzigingsverzoek is uitgevoerd, de Klacht is behandeld of de Bestelling is gedaan en de Gebruiker hiervan tevens op de hoogte is gesteld (status: 'opgelost, wacht op Gebruiker').
Opdrachtgever	Avri welke na gunning op grond van deze aanbesteding, een (raam)overeenkomst met de opdrachtnemer afsluit.
Opdrachtnemer	De potentiële Inschrijver
Overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst tussen naam Avri en één of meer Opdrachtnemers met het doel om gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten vast te leggen.
Overige ICT-diensten	ICT gerelateerde werkzaamheden die geen ICT-diensten en geen Projecten zijn.
Perceel	Een afgebakend deel van de opdracht waarop afzonderlijk kan worden ingeschreven.
Prioriteit	Een indicator om de zwaarte van de Melding te bepalen: Prio1: Het primaire proces van Avri is verstoord: de planning van afvalinzameling, de werking van de weegbrug, kassasystemen milieustraten, bestuur of directie kan niet werken

Probleem	Een probleem is een aantal samenhangende (structurele en/of repeterende) Incidenten.
Project	Werkzaamheden op het gebied van ICT, buiten de reguliere ICT-diensten die vooraf als Project worden aangemerkt door Partijen. Onder Project vallen o.a. investeringen in nieuwe Vaktoepassingen en/of nieuwe onderdelen van Vaktoepassingen en/of nieuwe vakgerelateerde ICT-Infrastructuur componenten.
Randapparatuur	Randapparatuur is externe computerapparatuur die aangesloten kan worden op de ICT-Infrastructuur en invoer en/of uitvoer van informatie, data, beeld en geluid mogelijk maakt. Het betreft o.a. printers, plotters, scanners, externe harde schijven en camera's
Reactietijd of Responsetijd	De nagestreefde tijd tussen de Melding en de eerste reactie van Inschrijver op deze Melding.
RPO	Recovery Point Objective (herstelpunt doelstelling): Dit is het punt, terug in de tijd, tot en met welke de data hersteld moeten kunnen worden.
RTO	Recovery Time Objective (hersteltijd doelstelling): De tijd die beschikbaar is om alle hersteltaken inclusief het reconstrueren van gegevens uit te voeren.
Server-infrastructuur	Dit zijn de centrale computers die onderdeel zijn van de ICT-infrastructuur (de servers) waar o.a. de Vaktoepassingen op zijn geïnstalleerd, inclusief storage-, Back-up- en uitwijkvoorzieningen, geplaatst in een serverruimte die speciaal is uitgerust met klimaat- en stroomvoorzieningen.
Servicedesk	De Servicedesk is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en bewaken van Meldingen. Ook biedt de Servicedesk 1 ^e lijns hulp aan Gebruikers bij Gebruikersvragen en Incidenten.
Service Level Agreement (SLA)	Het doel van het SLM is het maken en onderhouden van structurele afspraken en het rapporteren over de afgesproken ICT-diensten.
Servicevenster	De tijden waarop verschillende ICT-diensten, Projecten en/of Overige ICT-diensten worden uitgevoerd.
Spoedwijziging	Dit is een wijziging die zo urgent is, omdat zonder deze wijziging de ICT-infrastructuur c.q. Vaktoepassing uitvalt, waardoor bedrijfskritisch processen van Partijen, ernstig verstoord worden
Systeembeheer	Alle werkzaamheden die nodig zijn om de ICT-infrastructuur beschikbaar te houden en aan te passen aan nieuwe of veranderende technische eisen. Werkzaamheden omvatten o.a. installatie, configuratie en het plaatsen van updates van hardware, firmware, besturingssystemen en ICT-Infrastructuur gerelateerde software, monitoring, back-up, recovery en uitwijkvoorzieningen.
Technisch applicatiebeheer	Technisch applicatiebeheer omvat alle werkzaamheden om Vaktoepassingen technisch beschikbaar en up-to-date te houden, eventueel met medewerking en binnen de afgesloten SLA met de leverancier van de Vaktoepassing. Werkzaamheden omvatten o.a. de installatie van (onderdelen) van Vaktoepassingen op (virtuele) servers en/of op de Virtuele- of Vaste werkplek, de installatie van (majeure) updates en patches voor de Vaktoepassingen, scripting en configuratie, het uitvoeren en begeleiden van technische acceptatietests voor de Vaktoepassingen, de monitoring van applicaties en databases (performance, beschikbaarheid en omvang) van de Vaktoepassingen, ondersteuning bij analyseren en oplossen van Incidenten met Vaktoepassingen, het verzorgen van de back-up en de recovery van de Vaktoepassing en bijbehorende database.
Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden	De technische specificaties en bijzondere voorwaarden die op deze aanbesteding van toepassing zijn. Bij het niet voldoen aan de specificaties en uitvoeringsvoorwaarden wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Aanbestedende dienst geeft in de aanbestedingsdocumenten aan welke technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden van toepassing zijn.
Telefonie	Het geheel van centrale- en decentrale hardware- en softwaresystemen, dat het mogelijk maakt om gesprekken tussen personen op afstand te voeren. Onder telefonie valt o.a. de telefooncentrale, mobiele en vaste telefoontoestellen, abonnementen bij providers en gespecialiseerde communicatieverbindingen die alleen bedoeld zijn voor spraak.
Uitwijk	De Uitwijk is een stand-by en up-to-date ICT-Infrastructuur, fysiek en logisch gescheiden van de productieomgeving, waarop gewerkt kan worden met de Vaktoepassingen in geval van een ernstige Calamiteit of een Incident met prioriteit 1.
Vaktoepassing	Dit is een toepassing (on premise of in de cloud) en eventueel gerelateerde hardware (b.v. vingerscanner, balieprinter) die beschikbaar gemaakt wordt

	via de ICT-Infrastructuur en gebruikt wordt voor het ondersteunen van primaire- en secundaire processen. Enkele voorbeelden zijn het financieel systeem, het HRM-salaris-cloud-systeem, Microsoft 365, kladblok, het document managementsysteem en het vergunningensysteem.
Vaste werkplek	Dit zijn vaste computers die gebonden zijn aan één bureau en vanwaar de Virtuele werkplek te benaderen is zoals bijvoorbeeld een thin-client of een desktop-computer.
Verplichte uitsluitingsgronden	De technische specificaties en bijzondere voorwaarden die op deze aanbesteding van toepassing zijn. Bij het niet voldoen aan de specificaties en uitvoeringsvoorwaarden wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Aanbestedende dienst geeft in de aanbestedingsdocumenten aan welke technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden van toepassing zijn.
Virtuele werkplek	Dit is een digitaal bureaublad met de standaard kantoortoepassingen (zoals office, readers, browsers) en de organisatie-specifieke Vakttoepassingen. De virtuele werkplek draait op de Server-infrastructuur en is benaderbaar vanuit huis, vanaf een Vaste- of Mobiele werkplek.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen en overige vrije dagen zoals benoemd in de CAO-SGO. Bruggen van één van de Partijen worden gezien als een normale Werkdag.
Webbased werkplek	Een werkplek die met alleen een browser volledig functioneel bediend en gebruikt kan worden
Wijzigingsverzoek	Een verzoek tot het gepland wijzigen van (onderdelen van) de ICT-infrastructuur of Vakttoepassingen. Er zijn 2 soorten wijzigingsverzoeken: standaard en niet-standaard gerelateerd aan een mogelijke verstoring van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Avri.
Wijzigingsbeheer	Het proces om de wijzigingsverzoeken te registreren en af te handelen.