

ICT begrippenlijst voor Europese Aanbestedingen

Aanvullingen op de ARBIT²⁰²² begrippenlijst

Versienummer: 12.2a

Versiedatum: 24 mei 2024

Aanbestedingsleidraad: document (incl. Bijlagen) wat het verloop van de openbare aanbestedingsprocedure beschrijft.

Aanbestedingsstukken: alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in de Aanbestedingsleidraad aangevuld met de verstrekte informatie in TenderNed.

Aanbestedingswet: de gewijzigde aanbestedingswet, met de ingangsdatum van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.

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-omgeving: technische omgeving (qua software en hardware zo veel mogelijk gelijk aan de productieomgeving) waarop systemen/applicaties getest kunnen worden voordat ze naar productie gaan.

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 en/of nader aangevuld in de Overeenkomst voldoet.

Additionele Dienst(en): aanvullende diensten, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt, niet zijnde Diensten en/of Nieuwe Diensten. De raming van de te verwerven Additionele Dienst(en) mag niet hoger zijn dan het op Europees niveau vastgestelde grensbedrag voor speciale-sectorbedrijven. Indien Opdrachtnemer in het kader van de levering van een Additionele Dienst eveneens product(en) moet leveren, wordt in een dergelijk geval voor het toepassen en lezen van deze Overeenkomst onder het begrip Additionele Dienst eveneens onlosmakelijk met deze Additionele Dienst te leveren product(en) begrepen, tenzij de aard en inhoud van de bepaling zich daartoe verzet.

Afhandeltijd: de met de Reactie-, Oplos-, en Hersteltijd gemoeide tijden tezamen opgeteld.

AI Act: Europese eisen en kaders waaraan oplossingen voor kunstmatige intelligentie AI moeten voldoen.

Annex: Door rechtsgeldige vertegenwoordigers van partijen voor akkoord geparafeerde als 'Annex' aangeduid document dat deel uitmaakt van de Overeenkomst en in de Overeenkomst als woordelijk herhaald en ingelast wordt beschouwd.

Apparatuur: Machines die worden gebruikt voor de vastlegging, de verwerking, de opslag, de overdracht de vermenigvuldiging en de verstrekking van informatie.

Appliance: eenvoudig beheerbare black box met één functie.

Applicatie: het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem.

Applicatiebeheer: verantwoordelijk voor de instandhouding van de Applicatie programmatuur en de gegevensverzameling. Applicatiebeheer is op te splitsen in functioneel Applicatiebeheer en technisch Applicatiebeheer. Waar functioneel Applicatiebeheer zich richt op het functionele onderhoud van de applicatie, is de doelstelling van technisch Applicatiebeheer om de applicaties optimaal te implementeren en technisch beschikbaar te houden met een minimum aan verstoringen in de operationele omgeving.

Applicatieprogrammatuur: de door ProRail in samenhang met de Apparatuur te gebruiken toepassingsprogrammatuur evenals de Applicatie waarmee de door Opdrachtnemer te leveren Apparatuur kunnen worden beheerd.

Architectuur: hardware- en/of softwarearchitectuur (geheel van hardware- en software-elementen) waarop de aanbidding van de Wederpartij gebaseerd is.

Artificial Intelligence: Algoritmes waarmee machines menselijke cognitie, menselijk gedrag of een andere vorm van intelligentie kunnen nabootsen. Met cognitie wordt het vermogen bedoeld om kennis te verwerven door waar te nemen en het verwerken van de daarmee opgedane informatie door te denken.

Audit trail: vastlegging van de complete keten van op een volgende wijzigingen op een object in een bepaalde periode

Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde <Programmatuur/(resultaten van de) Dienst(en)>. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de <Programmatuur/(resultaten van de) Dienst(en)> 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 onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Dienst(en) en eventuele locatie(s) van waaruit de Diensten worden aangeboden door een onafhankelijk deskundige te laten uitvoeren.

BDAP: Het op MS Azure gebaseerd Big Data Analytics Platform van ProRail

Bedrijfszekerheid: de mate waarin Prestatie vrij blijft van storingen.

Begin oplostraject: Incident/vraag is aangemeld bij Opdrachtnemer.

Beheer en Managementtooling: de Programmatuur ten behoeve van het al dan niet op afstand kunnen beheren, waaronder het bekijken en aanpassen van alle parameters en instellingen van de Prestatie. De onder het beheer en management bedoelde eigenschappen worden nader omschreven in Aanbestedingsstukken.

Beheer en Onderhoud: alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van Prestatie conform het gestelde neergelegd in de Specificaties. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) <Nieuwe Functionaliteiten en/of Nieuwe Diensten en/of nadere leveringen> na Implementatie, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en ononderbroken werking van Apparatuur evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support, mits voor de Apparatuur een Deelovereenkomst tot Beheer en Onderhoud is gesloten. Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan adaptief, additief, correctief, preventief en perfectief Onderhoud.

Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, 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.

Beschikbaarheid(sgraad): de mate en/of tijd waarin Prestatie gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dienen te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een percentage Beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het Beschikbaarheid percentage.

Beschikbaarheidspercentage: een percentage dat berekend wordt volgens de formule zoals vastgelegd in de bijlage SLA.

Betrouwbaarheid: de mate hoe vaak een Incident tijdens Service Window mag voorkomen met de maximale uitval. Betrouwbaarheid wordt als volgt berekend: aantal Incidenten met een kritische prioriteit (prioriteit 1) gemeten per <benoem de frequentie>. <prioritering definiëren in Aanbestedingsstukken>.

Beveiliging: de mate waarin het informatiesysteem in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.

Bevinding: een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen Prestatie en de gevraagde realisatie daarvan.

Calamiteit: een gebeurtenis die binnen een kort tijdsbestek van tot grote (im)materiële schade kan leiden en die bij een geringe beslissingstijd en bij een hoge mate van onzekerheid vraagt om een behandelingsdiscipline die buiten de dagelijkse orde van de organisatie valt.

Call: een melding van ProRail aan de Helpdesk van Opdrachtnemer waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident; een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning, Bevindingen uit een Test en verzoek om ondersteuning bij incidenten. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.

Capaciteit: de maximale doorvoer die de Dienst aanlevert, terwijl overeengekomen Service Levels nog gehaald worden.

CMDB: Configuration Management Database, een gegevensverzameling waarin een overzicht wordt bijgehouden van de (componenten) van Prestatie en hun relaties.

Combinatie: Een natuurlijke of rechtspersoon die zich als twee of meer Gegadigden in de vorm van een

samenwerkingsverband voor de aanbesteding aanmelden.

Conformiteitenlijst: Lijst waarin de Gegadigde/Inschrijver kan aangeven of hij aan de gestelde eisen voldoet.

Contactpersonen: aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst.

Continuïteit: de zekerheid dat de gegevensverwerking ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat.

Datalek: een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en/of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de beveiliging in de zin van artikel 13 WbP.

Data Science: Het begrijpen van en het beter benutten van data door het gebruik van programmeertalen en wiskundige methoden op basis van statistiek, lineaire algebra, numerieke optimalisatie of machine learning. Een essentieel proces binnen datascience is het cross-industry standard process for data mining (CRISP-DM).

Deelovereenkomst: Overeenkomst die afgesloten wordt onder de voorwaarden van een raamovereenkomst.

Derde partij: door ProRail ingeschakelde Opdrachtnemer(s) waarmee Opdrachtnemer dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in het Aanbestedingsdossier.

Derdelijks support: ondersteuning van de Operationeel Beheer afdeling in het kader van functieherstel.

DevOps: manier van softwareontwikkeling waarbij ontwikkel- en beheeractiviteiten worden gekoppeld. Hierbij is coördinatie en samenwerking tussen verschillende disciplines vereist.

Dienst(en): voorwerp van de Overeenkomst, waarbij Opdrachtnemer, anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst, tegen de overeengekomen Prijs(en) en/of tarieven verbindt om voor deze, met inbegrip van al dan niet mee te leveren Materialen en/of Documentatie, werkzaamheden te verrichten, De overeengekomen uurtarieven in de Overeenkomst gelden hier onverkort, tenzij de aard van de gevraagde Diensten zich daartegen verzetten. Het betreft voornamelijk Diensten die verband houden met het voorwerp van de Overeenkomst en haar functioneren en de hieraan ten grondslag liggende aanbesteding.

Directe schade: Schade aan ProRail, die veroorzaakt wordt door een gebrek in het geleverde.

DOA: Dead On Arrival, ingaande na Aflevering van de Apparatuur vanuit het magazijn van ProRail.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP): bijlage waarin een gedetailleerde nadere beschrijving is opgenomen van de afspraken en procedures omtrent de manier van rapporteren, overleggen, evalueren, samenwerken en de rollen, taken en verantwoordelijkheden van Wederpartij en Opdrachtgever in de operationele fase van de Overeenkomst. Wederpartij sluit aan bij de processen van Opdrachtgever.

Dossier Financiële Afspraken en Procedures (DFA): de Bijlage waarin de Vergoedingen, de voorwaarden en de wijze van facturering van de Prestatie is opgenomen.

End of Support (EOS): Prestatie wordt niet meer door de producent ondersteund.

Fix: reparatie of oplossing. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd.

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.

Gebruiksorganisatie: de organisatieonderdelen van ProRail die van het Systeem gebruik gaan maken evenals de nauw aan ProRail verbonden organisaties in de spoorwegbranche welke eigen rechtspersoonlijkheid hebben.

Gegadigde: een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van een aanbesteding uitvraag een verzoek tot deelneming indient.

Geschiktheidscriteria: de gestelde eisen aan de geschiktheid van de Gegadigde.

Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.

Genomineerde onderaannemer: partij waar een beroep op gedaan wordt om te voldoen aan de eisen (o.a. technische en/of financiële draagkracht).

Geplande niet-beschikbaarheid: de periodes waarbij Prestatie, met instemming van ProRail niet beschikbaar is.

Governance: een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake het voorwerp van de Overeenkomst en die als bijlage is gevoegd.

Gunnings-eis: eisen gesteld aan de inschrijving.

Gunningstest: de te houden test op de genoemde eisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentie- bezoek af te leggen.

Helpdesk Opdrachtnemer: het loket bij Opdrachtnemer waar Calls door ProRail gemeld kunnen worden gedurende de Service Window.

Hersteltijd: de tijd die nodig is om een geboden oplossing te implementeren en de Prestatie te herstellen.

Hot-fix: reparatie of oplossing. Reparatiesoftware voor een programma, waarmee een programmafout kan worden gerepareerd. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident/Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld een Datalek en/of KPI.

ICT–infrastructuur: de automatiseringsomgeving, met inbegrip van de (OTA –omgevingen) bij ProRail en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de <Apparatuur en/of Programmatuur en/of de Dienst(en)>, conform de Specificaties dient te functioneren.

Impact: de mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van ProRail. 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.

Incident: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van Prestatie 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 (het Ontwerp).

Informatiebeveiliging: het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Prestatie in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.

Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van ProRail waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot <(Nadere) Leveringen en/of (Additionele) Diensten> teneinde deze (Nadere) Leveringen na Implementatie onder condities neergelegd in deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer te laten Beheren en Onderhouden.

Inschrijver: partij die een Inschrijving indient conform de Aanbestedingsstukken.

Inschrijving: de aanbieding die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in het Aanbestedingsdossier.

Inschrijvingsleidraad: document wat het verloop van de inschrijvingsdeel van de aanbestedingsprocedure beschrijft.

Installed Base: De Prestatie die conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door ProRail aan Opdrachtnemer in Beheer en Onderhoud wordt gegeven.

Integratietest: De fase na FAT, waarin onder verantwoordelijkheid van (de door) ProRail (gecontracteerde testintegrator), de leveringsomvang met overige bij ProRail operationeel zijnde systemen en infrastructuur wordt geïntegreerd. ProRail en eventueel de Wederpartij(en) van andere operationele systemen zijn hierbij aanwezig op basis van regie. Bij de Integratietest kunnen de operationele systemen niet beïnvloed worden.

ITIL: een set best practice-richtlijnen voor IT- Service Management.

Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.

Known Error: een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.

Koopprijs: de overeengekomen vergoeding voor de Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van Aanbestedingsstukken.

KPI: Kritieke Performance Indicatoren. Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van ProRail 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.

Kwaliteit: de mate waarin Prestatie voldoet aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens Specificaties en die ProRail redelijkerwijs mag verwachten.

Leverbetrouwbaarheid: de mate waarin volgens afspraak de Apparatuur wordt geleverd op de afgesproken leverdatum, in de afgesproken hoeveelheid, in de afgesproken configuratie, op het afgesproken afleveradres, met de afgesproken kwaliteit, voorzien van de gevraagde Documentatie door Opdrachtnemer wordt nagekomen. Dit wordt uitgedrukt als een percentage. Voor de berekening van dit percentage wordt het aantal tijdig geleverde Apparatuur gedeeld door het aantal bestelde Apparatuur (*100%), gerekend over een termijn van <aantal> maanden.

Leverdatum: de in de Overeenkomst (uiterste) datum van Aflevering.

Licentie: het gebruiksrecht van ProRail om de programmatuur waaruit het Systeem is opgebouwd conform de bepalingen van deze Overeenkomst te gebruiken en onder meer omvattende een recht om dat systeem c.q. een werkende versie te laten gebruiken door de Gebruikersorganisatie alsmede derden waarmee ProRail een nauwe samenwerking is aangegaan of zal aangaan.

Maatwerkprogrammatuur: programmatuur met inbegrip van eventuele Systeemprogrammatuur en de bijbehorende Documentatie en Materialen die specifiek voor of door ProRail is ontworpen of vervaardigd of aan de hand van ProRail gevraagde instructies of ontwerpen wordt gerealiseerd.

Machine Learning: onderdeel van Artificial Intelligence, dat zich toespitst op technieken waarmee computer kunnen (bij)leren op basis van ingevoerde data en patronen.

Major changes: grotere wijzigingen op bestaande softwareproducten / bestaande code. Deze zullen altijd door de Opdrachtnemer uitgevoerd worden. Dit geldt ook als de wijzigingen van een dusdanige omvang zijn dat er gekozen wordt voor een projectmatige aanpak van de uitvoering. Van te voren zal er echter geen omzet op basis van major changes gegarandeerd worden.

Mastertestplan: het overkoepelende testplan voor het integrale systeem.

Meetperiode- en rapportageperiode: periode opgenomen in Bijlage SLA.

Mijlpaal: ieder moment in de tijd die als zodanig ter uitvoering van deze Overeenkomst is aangemerkt en schriftelijk is vastgelegd.

Minicompetitie leidraad: document wat het verloop van de minicompetitie procedure onder een Raamovereenkomst voorschrijft.

Nadere uitvraag: Een verzoek van Opdrachtgever onder de Raamovereenkomst aan de Wederpartij voor het uitbrengen van een Nadere aanbidding ten behoeve van een Nadere overeenkomst.

Nadere overeenkomst: Overeenkomst die afgesloten wordt onder de voorwaarden van een Arbitramovereenkomst.

Nadere aanbidding: en aanbidding van de Wederpartij naar aanleiding van een Nadere uitvraag ten behoeve van een Nadere Opdracht.

Nieuwe Dienst(en): <project> om een nieuwe Dienst te initiëren om vervolgens door Opdrachtnemer na succesvolle Testen en Implementatie als Dienst(en) conform de voorwaarden neergelegd in de Overeenkomst bij Opdrachtnemer af te nemen. De Nieuwe Dienst(en)en worden overeengekomen door middel van een Deelovereenkomst en worden als Project bij Opdrachtnemer afgenomen.

Nieuwe Functionaliteiten: de door Opdrachtnemer in naam van ProRail te verwerven Programmatuur, met inbegrip van al dan niet mee te leveren Systeemprogrammatuur en Apparatuur die tenminste voldoen aan de daaraan gestelde Specificaties.

Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op Aanbestedingsstukken, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.

Offerte: de door de Opdrachtnemer aan ProRail verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen.

Onderaannemer: partij die wordt ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden (niet zijnde Genomineerde onderaannemer).

Onderhoudbaarheid: het gemak waarmee Prestatie kan worden aangepast aan nieuwe wensen van de gebruiker, de veranderende externe omgeving of om fouten te herstellen.

Ontvangst: de Werkdag waarop de Apparatuur op de in de Overeenkomst vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) ProRail wordt ontvangen. De Ontvangst van de Apparatuur wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.

Operationele fase: de fase na integrale acceptatie waarin Opdrachtnemer de Prestatie operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.

Operations Research: het toepassen van analytische methoden, wiskundige technieken en modellen om de aansturing van organisaties te faciliteren en bestaande processen binnen organisaties te verbeteren of te optimaliseren.

Oplosplan bekend en geaccepteerd: Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang en komt met ProRail de wijze– en het tijdstip van oplossen overeen.

Oplossing gereed: Het Incident is opgelost als er een door ProRail geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een vraag is opgelost als er een voor ProRail acceptabel antwoord is.

Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.

Orderbevestiging: een document dat Opdrachtnemer ter bevestiging van een Inkoopopdracht en/of contractvoorstel aan ProRail stuurt en waarmee een overeenkomst tot stand komt.

OTAP-omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, en Productieomgeving.

Partijen: de Opdrachtgever en Opdrachtnemer/Wederpartij tezamen.

Performance indicator (PI): Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in de SLA.

Performance: de snelheid waarmee de Prestatie interactieve- en batchtransacties afhandelt.

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: het door de Wederpartij leveren van de in de Overeenkomst overeengekomen dienstverlening.

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.

Probleem: een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.

Productie omgeving: een beheerste omgeving met configuratie-items in productie, die worden gebruikt om IT-diensten aan klanten te leveren., Niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de <Programmatuur en/of Apparatuur en/of Diensten> voor Test-, Acceptie,- en backup doeleinden <OTA omgeving>.

Reactietijd Incident/Vraag: de tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.

Record: een bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.

Refurbished Apparatuur: apparatuur, waarvan tenminste de kritische hardware componenten zijn vervangen door nieuwe en/of gereviseerde componenten, dat gelijkwaardig is aan fabriek nieuwe Apparatuur qua gebruik en inzetbaarheid voor minimaal de duur van de op het moment van inzet resterende contractperiode.

Release(s) 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.

Release(s): een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, wijzigingen of vernieuwingen zijn verwerkt.

Resultaat: de van te voren door ProRail en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan ProRail 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 van ProRail naar een eventuele andere Opdrachtnemer van ProRail.

Roadmap: een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.

Root Cause Analysis report: rapportage waarin van het Incident, de oorzaak, de genomen herstel- en communicatieacties zijn opgenomen (logboek), inclusief bijbehorende timestamps en maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.

Selectiefase: De eerste fase van een niet openbare aanbesteding waarin de beoordeling van de geschiktheid van de Gegadigde plaatsvindt. In deze fase wordt bepaald welke Gegadigden worden uitgenodigd voor de Inschrijvingsfase.

Selectieleidraad: document (incl. Bijlagen) wat het verloop van de selectiefase van de niet openbare aanbestedingsprocedure beschrijft.

Selectie-eis: eisen gesteld aan de Inschrijver.

Service Level Agreement (SLA): bijlage van Aanbestedingsstukken, evenals na afronding van de aanbesteding een aanhangsel van de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft het document waarin de overeengekomen door Wederpartij te verzorgen servicelevels voor diverse (sub)onderdelen van de ICT-Prestatie zijn opgenomen in de vorm van normen en bijbehorende (kritische) waarden en nadere afspraken omtrent het door Wederpartij leveren van overeengekomen servicelevels.

Service Level Report (SLR): Rapportage waarin de maandelijkse voortgang van het project en/of beheer wordt gemeld.

Service Levels: ten aanzien van Beheer en Onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst met inbegrip van Aanbestedingsstukken en Specificaties en eveneens nader uitgewerkt in een Bijlage als onderdeel van de Overeenkomst.

Service Window: de uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Specificaties: het onderdeel van de Aanbestedingsstukken en/of Overeenkomst, betreffende, de huidige technische en functionele infrastructuur en/of gewenste technische en functionele behoefte, de technische en functionele eisen van het Beheer en Onderhoud en Support van de Prestatie eventueel vermeerderd met de Specificaties benodigd voor de verwerving van <Additionele en/of Nieuwe Diensten en/of Nieuwe Functionaliteiten en/of nadere leveringen>.

STS: System to System koppeling.

Support: Ondersteuning bieden aan ProRail conform de bepalingen in respectievelijk ITIL, BSL en/of ASL en zoals neergelegd in de SLA en DAP horende bij de Overeenkomst.

Systeemprogrammatuur: alle door Opdrachtnemer geleverde informatiesysteemonafhankelijke besturingssystemen, waaronder machine code, firmware, operating systems, micro codes of embedded programmatuur met inbegrip van Releases en bijbehorende Documentatie, welke op de geleverde Apparatuur en/of Apparatuur van ProRail zullen worden gebruikt, <en eventueel bij de Nieuwe Functionaliteiten en/of nadere leveringen> worden meegeleverd.

Technisch beheer: is verantwoordelijk voor de instandhouding van de operationalisering van het informatiesysteem, dat bestaat uit Apparatuur, Programmatuur en gegevensverzamelingen. Dit is de organisatie die de informatiesystemen draait en zorgt dat de ICT Infrastructuur op orde blijft.

Test: de test(en) waardoor, in de van belang zijnde fase(n), kan worden vastgesteld of de individuele opgeleverde Prestatieafzonderlijk en in samenhang aan de Specificaties en behoefte van de juiste werking van het voorwerp van de Overeenkomst voldoen.

Testomgeving: Een testomgeving (T-omgeving) is een omgeving om ICT-systemen te testen en voor het eerst te integreren. Op de Testomgeving wordt vastgesteld of het ICT-systeem aan de eisen en specificaties voldoet en of het correct functioneert in de systeemketen (onderdeel OTAP-omgeving).

Third Party Mededeling (TPM): een verklaring afgegeven door ProRail aan te wijzen derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Dienst(en) nog steeds voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen of welke maatregelen genomen zijn opdat deze weer voldoet aan deze kwaliteitseisen

Toetsen: het beoordelen van de tussenproducten in het systeemontwikkelingsproces van de Prestatie. Zij vindt voor een belangrijk deel plaats binnen het ontwerpproces.

Transitie: De overdracht van de dienstverlening van de huidige Wederpartij naar de nieuwe Wederpartij . De scope van de dienstverlening wijzigt niet gedurende de transitie.

Transformatie: proces waarbij wijzingen worden aangebracht binnen de functionele- en technische scope van de dienstverlening die nieuwe mogelijkheden biedt om de bedrijfsprocessen zodanig in te richten dat er nog beter voldaan kan worden aan eisen en verwachtingen van afnemers en gebruikers van de producten en diensten van ProRail. Deze wijzigingen kunnen invloed hebben op de klantbeleving, interactie met klanten, bedrijfsprocessen, businessmodellen en onderscheidend vermogen.

Uitsluitingsgrond: Kwalitatieve maatstaven (criteria) die toezien op omstandigheden die de (persoon van de) Gegadigde betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure in het algemeen kunnen rechtvaardigen.

Urgentie: maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van ProRail. 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.

Verwerkersovereenkomst: document waarin is vastgelegd dat de Wederpartij de persoonsgegevens niet voor eigen doelen mag verwerken.

Wachtkamerovereenkomst: overeenkomst die wordt aangegaan met de Inschrijver die als nummer twee is geëindigd, zodat -indien de ten behoeve van deze opdracht met de Wederpartij gesloten Overeenkomst voortijdig wordt beëindigd, en indien (verdere) voortzetting van de opdracht is gewenst- de Opdracht zo spoedig mogelijk kan worden opgedragen aan de Inschrijver met de Wachtkamerovereenkomst.

Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens.

Wijziging: alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen kan hebben voor de <Apparatuur en /of Programmatuur en/of (resultaten van) Dienst(en)>, welke geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.

Workaround: een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet beschikbaarheid van een service ten aanzien van de <Apparatuur en/of Programmatuur en/of (resultaten van) Dienst(en)> in tijd te verkorten.