

Set van ICT Begrippen voor:

Governance, Risk & Compliance (GRC)



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst

Datum: 14-11-2024

Versie: 1.1

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.1	(GRC-)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.	Alle documenten
1.2	(GRC-)Oplossing: De Governance, Risk & Compliance (GRC) Oplossing, bestaande uit Programmatuur en Diensten met inbegrip van Support en/of Onderhoud. Zie tevens paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend Document.	Ovk en Specs.
1.3	Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.	BD + Specs+ Overeenkomst
1.4	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.	BD + Specs+ Overeenkomst
1.5	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.	BD
1.6	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.	BD
1.7	Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van alle onderdelen van de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst.	Spec plus OVK
1.8	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 Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.	Alle documenten
1.9	Acties: Activiteiten of handelingen die ondernomen moeten worden door een gebruiker naar aanleiding van de bevinding en/of handeling voortkomend uit de workflow.	Specs
1.10	Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.	BD/OVK en Spec
1.11	Application Programming Interface (API): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.	Specs
1.12	Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. dmv een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt getest. Het type A&P-test is zowel black box (ongeautoriseerd, zonder documentatie) als white box (ook wel aangeduid met crystal box, geautoriseerd met informatie over de ICT-oplossing). De gehele hard-en softwarestack wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P test wordt minimaal gebruik gemaakt van de OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10 (momenteel versie 2017), STRIDE (Spoofing, Tampering, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.	Specs
1.13	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst.	Ovk en Specs
1.14	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)	Specs, OVK

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.15	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.	Specs, OVK
1.16	Beschrijvend document (hierna ook Bd genoemd): Het document met kenmerk IUC24-002, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.	BD
1.17	Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd	Specs, OVK
1.18	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.	Specs, OVK
1.19	Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.	Specs, OVK
1.20	Bevinding Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.	Specs
1.21	Bibliotheek: Een Bibliotheek is een centrale database met verzameling gegevens die gebruikt kunnen worden bij bijvoorbeeld het opvoeren van een risico of een controle. De Bibliotheek is alleen centraal aan te passen.	Specs
1.22	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.	OVK en BD.
1.23	BIO: Baseline informatiebeveiliging overheid	Specs, OVK
1.24	Broncode: Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal, en leesbare vorm die het gemakkelijkste door mensen kan worden bestudeerd, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur kan wijzigen. De Broncode mag door middel van datacompressie en compilatie, mits de benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.	Overeenkomst Escrow
1.25	Bruto risico: Een bruto risico is de inschatting van een risico (kans * impact) zonder daarbij eventueel geïmplementeerde beheersmaatregelen in ogenschouw te nemen.	Specs
1.26	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.	Specs
1.27	Cascaderen: Het 'door vertalen' of uitsplitsen van onder andere de doelstellingen, risico's en maatregelen naar de onderliggende (dienst)onderdelen.	Specs
1.28	Compliance: De aantoonbare naleving van de relevante wet- en regelgeving in een organisatie(onderdeel).	Specs
1.29	Concurrent: Gebruikers die tegelijkertijd van de Oplossing gebruik kunnen maken.	Bd en Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.30	Conformiteitenlijst: Bijlage VII bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheids,- (GE), Gunnings,- (GUE) en Uitvoeringseisen (UE).	BD
1.31	Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.	Specs en OVK
1.32	Controles: Een vraag of set van vragen die beantwoord worden om een beeld te vormen van het onderwerp en/of de effectiviteit van beheersmaatregelen.	Specs
1.33	Custom: Aangepast, aanpasbaar door opdrachtnemer, niet standaard.	Specs
1.34	Dashboards: Een visuele weergave van de (stuur)informatie die noodzakelijk is voor de monitoring van één of meer (strategische) doelstellingen, onderwerpen, aandachtsgebieden, organisatie(onderdelen) etc, weergegeven op één scherm.	Specs
1.35	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 30 AVG.	Specs en OVK
1.36	Derde partij: Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in paragraaf 5.2. en artikel nr. van de Overeenkomst.	Spec en OVK
1.37	Dienst(en): Alle door Opdrachtnemer krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de Resultaten van de Dienst(en).	BD, OVK en Specs
1.38	DigiPoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld	Specs
1.39	Documentatie: Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken en/of Nadere Overeenkomst waaronder, indien van toepassing, persoonsgegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.	OVK
1.40	Doel(en): Een (eind)situatie(s) die de Belastingdienst in de toekomst wil bereiken.	Specs
1.41	Doelstellingen: De voor de Belastingdienst te realiseren/behalen resultaten.	Specs
1.42	Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.	Specs
1.43	Drill-down functie: Een functie waarmee gebruikers de mogelijkheid hebben om door te klikken naar een niveau van meer detail in voor hun beschikbare gegevens. Dit wordt vaak gedaan om meer gedetailleerde informatie te bekijken of om de oorzaken van trends en patronen te identificeren en mogelijk te kunnen bijsturen.	Specs
1.44	Eigenaren: Degene die verantwoordelijk (accountable) is voor het onderdeel (organisatieonderdeel, proces, risico, opvolging bevinding, actie etc).	Specs
1.45	End of Development (EOD): De Prestatie wordt niet meer door de fabrikant ontwikkeld.	OVK
1.46	End of Life (EOL): De Prestatie wordt niet meer door de producent geleverd.	OVK
1.47	End of Support (EOS): De Oplossing wordt niet meer door de producent ondersteund.	OVK
1.48	Enterprise site licentie: De Enterprise site licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel, waarbij de Opdrachtgever een Vergoeding per jaar, ongeacht het aantal Gebruikers, betaalt voor het onbeperkt gebruik maken van de Oplossing (met inbegrip van Beheer en Onderhoud).	OVK, prijzenformulier

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.49	Entiteiten: Ieder onderdeel van de organisatie is een entiteit. Daarnaast kan een aandachtsgebied of onderwerp ook een entiteit zijn.	Specs
1.50	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.	OVK
1.51	Functioneel beheer: Het beheer van de mogelijke rollen en autorisatie binnen de Oplossing.	BD/Prijsmodel/ en Specs
1.52	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever in de Oplossing die geautoriseerd is om Gebruik te maken van de Oplossing.	Bd, OVK en Specs
1.53	Gebruiksrecht: Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken van de Programmatuur met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen van de Programmatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Programmatuur conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht. De aangeboden Oplossing kan zonder bijkomende kosten ingezet worden op alle door de Programmatuur ondersteunde platforms en operating systems. Dit geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Oplossing (ook in de toekomst) te installeren en exploiteren op een omgeving die optimaal aansluit bij de infrastructuur van de Opdrachtgever.	Ovk, specs en prijzenformulier
1.54	Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.	Specs
1.55	Geschiktheidseis (GE): Eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.	BD
1.56	Gunningseis (GUE): Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.	Specs
1.57	Gunningstest: De te houden test op de genoemde Gunningseisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.	BD
1.58	Handreikingen: Korte gebruiksaanwijzing of handleiding om meer duiding te geven aan een onderwerp.	Specs
1.59	Heatmap: Een grafische weergave van de scores uit de kans & impact analyses.	Specs
1.60	Helpdesk: Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.	Specs
1.61	Hoofdstructuur: Een hoofdstructuur bestaat uit meerdere niveaus. Hoofdstructuren zijn onderscheiden aangaande onder meer processen en Entiteiten. De volgende niveaus van processen zijn ten minste aanwezig ketenproces, bedrijfsproces, werkproces en processtap. Inzake entiteiten zijn onder meer te onderscheiden concern, ketens, clusters, dienstonderdelen, afdelingen, teams en programma's.	Specs
1.62	Hotfix: reparatie of oplossing. Hot-fix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.	Specs
1.63	ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.	OVK

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.64	Impact: De mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. 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.	Specs
1.65	Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie en opleiding van gebruikers - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneert binnen de ICT-Infrastructuur van Opdrachtgever.	BD/Specs en OVK
1.66	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.	Specs en OVK
1.67	In Control Statement (ICS): Een In Control statement is een verklaring die door de Belastingdienst word afgegeven waarin zij bevestigen in hoeverre de processen rond de “kleine” en “grote” geldstromen in control zijn.	BD
1.68	Incident: Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt.). Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.	Specs
1.69	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.	Specs en OVK
1.70	Inkoopopdracht: het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van de Prestatie.	BD, Specs (procedure) en OVK
1.71	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.	BD en Specs
1.72	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.	BD en Specs
1.73	Installed Base: De Oplossing die conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in Onderhoud en Support is gegeven.	BD, Specs en OVK
1.74	Instructies: Richtlijn of informatie over hoe een Gebruiker een bepaalde handeling moet uitvoeren.	Specs
1.75	Kaders: Vertaling van wet- en regelgeving, zodat het eenduidig kan worden toegepast binnen de Belastingdienst.	Specs
1.76	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.	Alle documenten
1.77	Kans X Impact: Binnen de Belastingdienst wordt voor zowel kans als impact, een schaal van 1 t/m 5 gehanteerd. De kans heeft betrekking op de oorzaak van het risico en de impact heeft betrekking op het gevolg van het risico wanneer het risico daadwerkelijk optreedt.	Specs
1.78	Kritieke Performance Indicatoren (KPI's): Deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.	Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.79	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de ICT-Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vijf typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding(en) uit A&P-testen.	Specs.
1.80	Lijn- en ketensturing: De besturing van de Belastingdienst is ingericht volgens de 'Topstructuur Belastingdienst'. In de topstructuur is bepaald dat de Belastingdienst ketensturing kent, aanvullend op de primaire, hiërarchische lijnsturing.	Specs
1.81	Mapping: Het kunnen volgen van een logische structuur herleidbaar naar de bron.	Specs
1.82	Matrixstructuur: Een organisatiestructuur waarbij de eenheden aan meerdere onderdelen rapporteren.	Specs
1.83	Metadata: Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.	Specs
1.84	Nadere Leveringen: De Nadere Leveringen bestaan uit het leveren door Opdrachtnemer van Oplossing gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.	OVK
1.85	Netto risico: Een netto risico is de inschatting van een risico (kans * impact) waarbij de huidige geïmplementeerde beheersmaatregelen wel in beschouwing worden genomen.	Specs
1.86	Nota(s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.	BD, Specs, OVK
1.87	Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere Leveringen en/of Additionele Diensten.	Alle documenten (inrichten scope en inkoopproces)
1.88	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten en/of Nadere leveringen.	Alle documenten
1.89	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Overeenkomst conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie en/of Nadere Leveringen na Implementatie, gericht op de GRC-Oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.	Scope begrip alle documenten
1.90	Onderliggende structuren: Onderliggende structuren zijn structuren in GRC waarbij Cascadering plaatsvindt en duidelijk is welke onderliggende organisatieonderdelen zich verhouden tot de bovenliggende organisatieonderdelen.	Specs
1.91	Oorzaakanalyse: Oorzaakanalyse is het onderzoeken van de onderliggende oorzaak van de bevindingen (naar aanleiding van een controle), zodat adequate beheersmaatregelen kunnen worden geïdentificeerd.	Specs
1.92	Oorzaakcategorieën: Nader in te vullen categorieën door de Opdrachtgever, waarbij oorzaken aan categorieën toebedeeld kunnen worden.	Specs
1.93	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.	Alle documenten en scope begrip
1.94	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.	Alle documenten en scope begrip

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.95	Open Standaarden: Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd. De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.	Specs
1.96	Openstellingstijd: de openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht	Specs.
1.97	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.	BD/Specs en OVK
1.98	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.2 bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.	Ovk of Specs
1.99	Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.	Specs
1.100	OTA omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie omgevingen van Opdrachtgever.	Specs
1.101	OTAP omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.	Specs
1.102	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Oplossing zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Beschrijvend document, Specificatie van Opdracht en/of de Overeenkomst voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.	OVK
1.103	Overeenkomst: deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten.	Alle scope begrip
1.104	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.	Alle documenten
1.105	Patch: zie Hotfix.	Specs
1.106	PDCA-workflow: De PDCA-workflow beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn: Plan, Do, Check en Act. Deze PDCA-cyclus doelt op het GRC-proces in de brede zin.	Specs
1.107	Performance indicator (PI): Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in Bijlage A Specificatie van de Opdracht.	Specs
1.108	Performance: het prestatievermogen van de Oplossing.	Specs
1.109	Perpetual licentie: Een eeuwigdurende licentie de gebruiker het recht geeft om de Oplossing voor onbepaalde tijd te gebruiken.	BD/Prijsmodel/OVK en Specs
1.110	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.	Alle documenten
1.111	PRC-structuur (Proces, Risico, Control): Proces Risico & Controls (PRC) is een gestructureerde methode die een organisatie helpt bij het evalueren, begrijpen en optimaliseren van een proces. Het geeft inzicht in een proces, inclusief de bijbehorende processtappen, risico's, de bruto en netto scores van het risico, de risicorespons, de beheersmaatregelen en de controle(s) die moeten plaatsvinden.	Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.112	Prestatie: Het door Opdrachtnemer te leveren Apparatuur en/of Programmatuur, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie, Additionele Diensten, Nadere Leveringen en/of Consultancy.	Scope begrip en verzamelnaam in het contract
1.113	Prijs: De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van de Aanbestedingsstukken waaronder wordt verstaan: - Koopprijs/Huurprijs: De te betalen vergoeding van de levering van de Prestatie. - Beheer- en onderhoudsprijs: De te betalen vergoeding voor het Beheer en Onderhoud van de Prestatie. - Licentieprijs: De te betalen vergoeding voor het verkrijgen van het gebruiksrecht op (een deel van) de Prestatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aanvullende prijs: De overeengekomen vergoeding voor Additionele Diensten en/of Consultancy, welke niet reeds onderdeel zijn van de Verwervingsprijs, waaronder Consultancyprijs en Opleidingsprijs. - Consultancyprijs: De te betalen vergoeding voor de levering van Consultancy. - Opleidingsprijs: De te betalen vergoeding voor de levering van Opleiding(en). Hieronder wordt niet de prijs voor Opleiding verstaan die reeds onderdeel zijn van de Implementatie.	BD/Prijsmodel/OVK en Specs
1.114	Prijzenformulier: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarin de verschillende prijscomponenten van de opdracht benoemd zijn. Het Prijzenformulier maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage VIII.	Alle documenten
1.115	Probleem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Programmatuur ten grondslag ligt.	OVK
1.116	Processen: Een proces is een geheel van met elkaar samenhangende activiteiten die leiden tot een gedefinieerd resultaat.	Specs
1.117	Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossing die voor ,Ontwikkel Test- en Acceptie- doeleinden	Alle documenten
1.118	Programmatuur: De door Opdrachtnemer te Beheren en Onderhouden en op te leveren set programmaregels waaronder tenminste wordt verstaan; Nadere Leveringen zoals die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, bestaande uit Standaard- en/of Maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van de Applicatie en/of Releases en/of Systeemprogrammatuur en/of derde partij Programmatuur inclusief Releases.	Alle documenten ; scope begrip
1.119	Rapportages: Overzichten van bijvoorbeeld bevindingen, resultaten en voortgang weergegeven volgens een Template/format.	Specs
1.120	RASCI: RASCI (Responsible, Accountable, Supporting, Consulted en Informed) is een hulpmiddel om verantwoordelijkheden en bevoegdheden in een organisatie op een zeer eenvoudige manier in kaart te brengen. - Responsible is diegene die verantwoordelijk is dat een taak of handeling gedaan wordt - Accountable is de eindverantwoordelijke voor het (deel)proces - Supporting is degene die meehelpt met de taakverantwoordelijke - Consulted zijn diegenen die voor een definitieve beslissing moeten worden geraadpleegd - Informed zijn diegenen die geïnformeerd worden over een genomen beslissing	Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.121	Reactietijd Incident/Vraag (ook wel Responsetijd): De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.	Specs
1.122	Release(s): Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, 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.	Specs en ovk
1.123	Remote support: Met remote support is het voor interne specialisten van de Opdrachtgever mogelijk om in geval van Incidenten en Problemen op ad-hoc basis de hulp in te roepen van een externe specialist van de Opdrachtnemer. Voor deze externe specialist is het daardoor niet noodzakelijk om de locatie van Opdrachtgever te komen. Remote support geeft de externe specialist de mogelijkheid om “mee te kijken” op de werkplek van de interne specialist. Met behulp van een telefoonverbinding en deze meekijkfunctie kan de externe specialist ondersteuning bieden aan de interne specialist.	Specs
1.124	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.	Specs
1.125	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van Gegevens, middelen, documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de Prestatie. Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze 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 Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).	Scope begrip
1.126	Retransitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.	Specs
1.127	Risicorespons: Op basis van de vaste mogelijkheden, zoals hieronder benoemd, wordt door de aangewezen medewerker een beslissing genomen wat er met het onderhavige risico dient te gebeuren. Responsstrategieën zijn: Elimineren, Accepteren, Reduceren en Overdragen.	Specs
1.128	Risico: Risico zijn onzekere gebeurtenissen in de toekomst die een negatief of positief effect hebben op het bereiken van de doelstellingen. Risico's worden beschreven op grond van: oorzaak-gebeurtenis-gevolg.	Specs
1.129	Risicoanalyses: Risicoanalyse is een proces waarmee potentiële risico's binnen bijvoorbeeld een organisatieonderdeel, programma, project of proces worden geïdentificeerd, beoordeeld en geëvalueerd. Het doel is om de waarschijnlijkheid en de impact van deze risico's te bepalen, zodat er passende beheersmaatregelen kunnen worden genomen om ze te beheersen en/of te mitigeren.	Specs
1.130	Risicobereidheid: De mate van bereidheid om risico's te accepteren bij het nastreven van doelen. Hoeveel risico de Belastingdienst kan lopen en hoeveel risico de Belastingdienst uiteindelijk wil lopen (risicobereidheid).	Specs
1.131	Risicocategorieën: Zie ook “Oorzaak categorieën”. Centraal vastgestelde categorieën waar een risico aan gekoppeld wordt bij het opvoeren van dat risico. Nodig voor filtering en management informatie.	Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.132	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.	Specs
1.133	Rollen: Het betreft een verzameling van activiteiten of permissies die om uiteenlopende redenen bij elkaar horen, derhalve zijn gegroepeerd als rol en als dusdanig aan een gebruiker kunnen worden toegewezen.	Specs
1.134	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van GRC alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.	Specs
1.135	Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.	Specs
1.136	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in de Aanbestedingsstukken.	Specs
1.137	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.	Specs
1.138	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.	Specs
1.139	SSO CFD: Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering van facilitaire producten en diensten aan de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties. Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) is tevens onderdeel van SSO CFD.	BD
1.140	Statement of Applicability: Is een integraal onderdeel van de implementatie van NEN-EN-ISO/IEC 27001. Het geeft aan welke maatregelen een organisatie gebruikt om risico's te identificeren (met doorverwijzing naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.	Bd en Specs
1.141	Subscription licentie: Dit betreft een huurlicentie / abonnement met inbegrip van Onderhoud & Support	BD/Prijsmodel/ en Specs
1.142	Super users: Een geselecteerd aantal medewerkers die binnen de Oplossing centraal bibliotheken kunnen vullen, aanpassen en/of verwijderen. Risico's en controls kunnen opvoeren, aanpassen en/of verwijderen. Als ook andere werkzaamheden binnen de applicatie kunnen verrichten niet zijnde technisch/applicatief beheer dan wel functioneel beheer.	BD/Prijsmodel/ en Specs
1.143	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.	Scopebegrip
1.144	Technisch- en applicatief beheer: Het beheer van de oplossing op het Belastingdienst netwerk en de impact die de applicatie heeft op het Belastingdienst netwerk inclusief het uitvoeren van de updates van die gekozen oplossing.	BD/Prijsmodel/ en Specs
1.145	Template: Een vast sjabloon.	Specs
1.146	Testomgeving: Omgeving van de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd. De testomgeving bij Opdrachtgever bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA-omgeving.	Specs
1.147	Three lines: Uitgangspunt van het 3 Lines model is dat het lijnmanagement (1e lijn) verantwoordelijk is voor haar eigen processen. De 2e lijn 'bewaakt' of het 1e lijnmanagement zijn verantwoordelijkheden ook daadwerkelijk neemt. Tevens ondersteunt en adviseert zij de 1e lijn. De auditdienst cq. Internal audit is de 3e lijn; deze is onafhankelijk en controleert of het samenspel tussen de 1e en 2e lijn soepel functioneert en geeft daarover een objectief en onafhankelijk oordeel met mogelijkheden tot verbetering.	Specs
1.148	Trainers: Een geselecteerde groep opgeleid door de leverancier om de medewerkers die gebruik gaan maken van de Oplossing te op te leiden in het gebruik van de Oplossing.	BD/Prijsmodel/ en Specs

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.149	Uitvoerders: Persoon of personen in een activiteit of die een controle daadwerkelijk uitvoeren.	Specs
1.150	Uitvoeringseisen (UE): Betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.	Bd en Specs
1.151	Update: een verbeterde versie van de Oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de Oplossing te wijzigen.	Specs
1.152	Upgrade: een vernieuwde versie van de Oplossing	Zie hierboven
1.153	Vaste lijst: Zie ook "Oorzaakcategorien". Een vaste centraal bijgehouden lijst waaruit de mogelijke oorzaak categorie gekozen moet worden.	Specs
1.154	Verbeterplan: Plan inclusief implementatievoorstel aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Services levels.	Specs
1.155	Versiebeheer: Versiebeheer is het bijhouden van de verschillende fases van een document: van aanmaak en aanvulling tot aan de definitieve versie. Ook registreer je er de wijzigingen in een document mee.	Specs
1.156	Voordoen, samen doen, zelf doen: Voordoen: In de fase 'Voor doen' ligt de nadruk op de organisatie zoveel als mogelijk te ondersteunen bij de implementatie van business processen. Dit betekent dat de leverancier de trainer opleidt, geleerd wordt hoe processen binnen de applicatie werken en hoe die processen correct moeten worden uitgevoerd. In deze fase ligt wordt vanuit het Programma GRC ondersteuning geboden aan de Belastingdienst organisatie voor het implementeren van processen. De Opdrachtgever biedt de ondersteuning via het programma GRC aan. Samen doen: In de fase 'Samen doen' ligt de nadruk op dat organisatieonderdelen binnen de Belastingdienst samen met het programma GRC de implementatie uitvoeren van de business processen. De trainers die opgeleid zijn in de fase 'Voor doen' helpen om de rest van de organisatie te trainen. Het programma GRC biedt daar waar nodig begeleiding dan wel ondersteuning aan. Zelf doen: In de fase 'Zelf doen' ligt de nadruk op dat organisatieonderdelen zelfstandig business processen kunnen implementeren zonder ondersteuning hiervan door het programma GRC.	Specs
1.157	Vormvereiste (VE): Deze eis heeft als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.	Bd
1.158	Wens: wens zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wenssen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding.	Bd en Specs
1.159	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.	Alle

Nr.	Omschrijving	Vindplaats
1.160	Workflowmanagement: Workflow management richt zich op het organiseren, modelleren, beheersen en analyseren van informatiestromen binnen organisatie. Workflow management moet ervoor zorgen dat de uitwisseling van informatie tussen verschillende afdelingen of bedrijfsonderdelen goed en efficiënt verloopt.	Specs
1.161	Fabrikant(en): De partij die de Oplossing heeft ontwikkeld en de broncode onderhoudt.	OVK