



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

GTIS Producten en Diensten 2024

Behorende bij : Europese Aanbesteding
GTIS Producten en Diensten 2024
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC24-014
Datum : 20-12-2024

In de Aanbestedingsstukken worden begrippen toegepast. Deze begrippen zijn beschreven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022). Hiernaast worden extra begrippen toegepast, zoals in deze Bijlage omschreven. In een voorkomend geval wordt in deze Bijlage een andere en / of aanvullende omschrijving gegeven van een begrip uit de ARBIT-2022. Indien er een andere en / of aanvullende omschrijving wordt gegeven van een begrip die tevens gedefinieerd is in de ARBIT-2022, dan prevaleert de omschrijving gegeven in deze ICT Begrippenlijst (Bijlage 1) boven de definitie gegeven in artikel 1 van de ARBIT-2022.

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: de Opdrachtgever
1.2	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure, verwoord in het Beschrijvend document.
1.3	Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van het geleverde Product en / of de geleverde Dienst., Het Product en / of de Dienst kan hierna in de beoogde omgeving(en) worden geplaatst.
1.4	Acceptatietest: De testprocedure van de (nieuw) te leveren Producten, en / of Diensten waarmee, al dan niet op basis van een Referentieproduct, wordt aangetoond dat de te leveren Producten en / of Diensten voldoen aan de gevraagde Specificaties in de Nadere offerteaanvragen en/of overeengekomen Nadere overeenkomsten.
1.5	Afhandelingstijd: De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een oplossing (Reactietijd + Oplostijd).
1.6	Aflevering: De bezorging door Opdrachtnemer van Producten op de bij de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst/Nadere opdracht bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van Ontvangst daarvan.
1.7	Apparatuur: Bepaalde Producten die worden ingezet op het gebied van informatie technologie en / of daaraan gerelateerde fysieke onderdelen inclusief bij behorende beheersystemen. Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de (Systeem)Programmatuur. Tevens wordt onder Apparatuur verstaan de Apparatuur die al voorafgaande aan de aanbesteding in het bezit was van de Opdrachtgever (Installed Base).
1.8	Assortiment: Het totale Assortiment Producten is gebaseerd op de Producten die nu in gebruik zijn bij de Opdrachtgever. Het Assortiment is dynamisch. Gedurende de Raamovereenkomst kunnen Producten toegevoegd en/of verwijderd worden. Opdrachtnemer dient alle Producten (of gelijkwaardig) opgenomen in het Assortiment van de Opdrachtgever te kunnen leveren. Zie ook Kernassortiment.
1.9	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Producten en / of Diensten. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Producten en / of Diensten op basis van deze Raamovereenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, Continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Producten en / of Diensten en eventuele locatie(s) van waaruit de Producten en / of Diensten worden aangeboden.
1.10	BD: building distributor (MER; main equipment room), een centrale ICT-ruimte in een gebouw.
1.11	Bedrijfszekerheid: Het maximaal aantal Incidenten per kalenderjaar.
1.12	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid bij normale vakkennis en normale wijze van vak-uitoefening behoort te vermijden.
1.13	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin (een component van) het Product gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient/dienen te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een Beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet-Beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het Beschikbaarheidspercentage.
1.14	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat berekend wordt volgens de formule zoals opgenomen of op te nemen in Bijlage 9, DLCM.
1.15	Beschrijvend document: Het document met titel 'GTIS Producten en Diensten 2024' en kenmerk IUC 24-014 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.16	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.

Nr.	Omschrijving
1.17	Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4100xxxxxx of 4500xxxxxx) die door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel een 4500-nummer , dan wel 4100-nummer genoemd.
1.18	Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit, of Beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden in ieder geval verstaan Incidenten die voortkomen uit (poging tot) cyberinbraak , Kwetsbaarheden genoemd/gepublicerd in responsible disclosures, common vulnerability exposures (CVE's) en security notes , alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test.
1.19	Bevinding: Het verschil tussen de overeengekomen en geconstateerde eigenschappen van het Product of de Dienst .
1.20	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.21	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document én een aanhangsel bij de Raamovereenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Raamovereenkomst uitmaakt.
1.22	Call: Een melding van de Opdrachtgever 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 schade. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
1.23	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.
1.24	CMDB: Configuration Management Database. Een gegevensverzameling van Opdrachtgever, waarin een overzicht wordt bijgehouden van configuratie items, zoals (onderdelen van) Apparatuur en Programmatuur.
1.25	Communicatie moment: Opdrachtnemer/Fabrikant rapporteert over de voortgang en doet een uitspraak over de verwachte Oplostijd.
1.26	Conformiteitenlijst: Bijlage VII – ‘Conformiteitenlijst’ bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Vormvereisten (VE), Geschiktheidseisen (GE), Gunningseisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE). Inschrijver geeft op deze lijst weer aan alle voornoemde eisen te voldoen.
1.27	Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Prestatie bij de Opdrachtgever, conform de specificaties in de Aanbestedingsstukken, en deelname aan de Gunningstest, Implementatie en / of projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
1.28	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Raamovereenkomst en / of Nadere overeenkomsten of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.29	Continuïteit: De zekerheid dat gegevensverwerking ongestoord voortgang zal kunnen vinden. Dat wil zeggen; dat de verstoringen binnen de overeengekomen c.q. redelijke termijn worden opgelost.
1.30	Contractmanagement is het proces waarbij, op basis van verkregen input, getekende contracten eenduidig worden vastgelegd, beheerd en bewaakt om volledige benutting van contracten te faciliteren en managementrapportage te genereren.
1.31	Correctief onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie brengen van de Producten op basis van een Call conform het gestelde neergelegd in Bijlage 9 - ‘DLCM’ van deze Raamovereenkomst.
1.32	Datacenter: Een Datacenter, ook wel aangeduid onder de Nederlandse naam rekencentrum, is een faciliteit waar bedrijfskritische ICT-apparatuur (bijvoorbeeld servers) kan worden ondergebracht. Een Datacenter is uitgerust met diverse voorzieningen, waaronder klimaatbeheersing door middel van airconditioning, geavanceerde automatische brandblussystemen en back-up stroomvoorzieningen. Daarnaast bevat een Datacenter doorgaans verbindingen met het internet en is het voorzien van fysieke veiligheidsmaatregelen. In verband met het bedrijfskritische karakter van de apparatuur in een Datacenter, zijn de voorzieningen doorgaans redundant uitgevoerd.
1.33	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, waarbij sprake is van vernietiging, verlies, wijziging, of het delen van persoonsgegevens met onbevoegden, zonder dat dat de bedoeling was.

Nr.	Omschrijving
1.34	DER: Datacenter equipment room, centrale rekencentrum ruimte ten behoeve van het Overheid Datacentrum Belastingdienst (ODC-BD) in Apeldoorn (gebouwen Walterbos en Quintax) en Rijswijk (Shared Service Center – ICT; SSC-ICT).
1.35	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde levenrancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende.
1.36	Detectie: Het vaststellen van een Verstoring.
1.37	Dienst beschikbaar: De dienst is voor de eindgebruiker weer beschikbaar.
1.38	Diensten: De te leveren Diensten met betrekking tot de Producten conform paragraaf 2.5 'Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)'. Zie ter illustratie ook Bijlage 7 – 'Overzicht Assortiment'. Voorwerp van de Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer, anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst, tegen de overeengekomen prijs(en) en/of tarieven zich verbindt om voor deze, met inbegrip van al dan niet mee te leveren Materialen en/of Documentatie, werkzaamheden te verrichten, zijnde de werkzaamheden ten behoeven van het uitvoeren van Onderhoud en Support en de verwerving van en/of nadere leveringen en additionele diensten.
1.39	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.40	DLCM: dossier leveranciers- en contractmanagement.
1.41	DOA: dead on arrival, ingaande na Aflevering van de Producten vanuit het magazijn van de Opdrachtgever.
1.42	Documentatie: De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Producten en / of Diensten, als omschreven in Aanbestedingsstukken en/of Nadere overeenkomst en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.43	Doorlooptijd: De tijd die zit tussen het moment dat gestart wordt met het uitvoeren van de Dienst door Opdrachtnemer en het moment waarop de Dienst opgeleverd is.
1.44	EF(R): entrance facility (room). Een centrale ICT-ruimte in het gebouw waar databekabeling het gebouw binnenkomt (of verlaat) en / of providers binnen komen.
1.45	End of Life (EOL): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.46	End of Support (EOS): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.
1.47	Equipment room(s), ER's: Ook wel ICT-ruimte genoemd: de door de Opdrachtgever gebruikte termen voor de technische ICT ruimtes, zoals: SER, MER, EF(R), WA, DER, TER, BD, FD.
1.48	Escalatie: Een processtap die toegepast wordt als blijkt dat een Probleem niet kan worden opgelost conform Bijlage 9 - 'DLCM'. Een Escalatie kan tevens betrekking hebben op het overschrijden van de Levertermijn of het niet nakomen van andere overeengekomen afspraken.
1.49	Fabrikant: Een leverancier van Producten die zijn eigen Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
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.
1.51	FD: floor distributor (SER; Satellite Equipment Room). Decentrale ICT-ruimtes in een gebouw.
1.52	Functioneel Beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de Gebruikers. Het Functioneel Beheer fungeert als eigenaar en Opdrachtgever voor het informatiesysteem.
1.53	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om Gebruik te maken van de Producten en of Diensten..
1.54	Gebruiksrecht: Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren en 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 Raamovereenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Nadere overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht. De aangeboden Programmatuur kan zonder bijkomende kosten ingezet worden op alle door de Programmatuur ondersteunde platforms en operating systems. Dit geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Programmatuur (ook in de toekomst) te installeren en exploiteren op een omgeving die optimaal aansluit bij de infrastructuur van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld Gebruiksrecht.

Nr.	Omschrijving
1.55	Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.56	Gegevensdragers / informatiedragers: Onderdelen van de Producten of losse media, bijvoorbeeld in de vorm van Materialen, waar Gegevens van de Opdrachtgever op zijn, of kunnen worden opgeslagen. Gegevensdragers verlaten het terrein en/of het verantwoordelijkheids- of machtsgebied van Opdrachtgever nooit, ook niet, voor het verrichten van werkzaamheden voor Onderhoud & Support. Gegevensdragers verlaten Opdrachtgever alleen met expliciete toestemming van Opdrachtgever.
1.57	General Available (GA): Het vrijgeven of algemeen beschikbaar maken van een (Release) van een Product aan het grote publiek. Wanneer een Product General Available wordt verklaard, wordt het beschikbaar via het algemene verkoop- en ondersteuningskanaal van de Fabrikant - dit in tegenstelling tot een beperkte Release of bètaversie, die voornamelijk wordt gebruikt voor testdoeleinden, gebruikersfeedback en als Hotfix voor het oplossen van een urgente verstoring.
1.58	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij het Product of de Producten, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn. In Bijlage 9 – ‘DLCM’, wordt dit onderdeel nader uitgewerkt.
1.59	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.60	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake Producten en Diensten en die als Bijlage 9 – ‘DLCM’ is bijgevoegd.
1.61	GTIS: Gebouwgebonden Technische InfraStructuur. Infrastructuur die ter ondersteuning van de ICT in een gebouw is aangebracht. Zie paragraaf 2.5.1 van het Beschrijvend document.
1.62	Gunningseisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.63	Gunningstest: De optioneel, voorafgaand aan het sluiten van de Raamovereenkomst en / of Nadere overeenkomsten, te houden test op de genoemde Gunningseisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.
1.64	Helpdesk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.65	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.
1.66	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.67	ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Producten en /of Diensten conform de Specificaties dient te functioneren.
1.68	Impact: De mate van invloed van een Incident , Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Opdrachtgever. De invloed is een vermindering van de Beschikbaarheid in aantallen Gebruikers, ICT-services of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De Impact wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
1.69	Implementatie / implementeren: Het configureren van de Producten – inclusief van de Programmatuur en/of resultaten van de Dienst(en) - op zodanige wijze dat Producten en/of Diensten conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT-Infrastructuur van Opdrachtgever.
1.70	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.71	Incident aangemeld: Het moment dat een Incident is aangemeld bij de Opdrachtnemer/Fabrikant. Dit kan tevens een automatische melding richting Fabrikant zijn.
1.72	Incident opgelost: De oplossing is beschikbaar, getest en geaccepteerd door de Belastingdienst op basis van probleemanalyse en testrapport van de Opdrachtnemer/Fabrikant.
1.73	Informatie(beveiliging): Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Producten en / of Diensten in termen van vertrouwelijkheid, Beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.74	Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om op basis van een Nadere overeenkomst over te gaan tot levering van Producten en / of Diensten.
1.75	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.76	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.

Nr.	Omschrijving
1.77	Installatie: Het zodanig opstellen, installeren en aansluiten van de Producten en /of Diensten zodat deze operationeel zijn in de ICT-Infrastructuur van Opdrachtgever.
1.78	Installed Base: De reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Producten die vallen binnen de scope van de aanbesteding. Hieronder vallen ook de in gebruik zijnde Producten van overheidsonderdelen die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aansluiten op het Datacenter van de Opdrachtgever. Zie hiervoor ook Bijlage 7 – ‘Overzicht Assortiment’.
1.79	Information Technology Infrastructure (ITIL): Een set best practices en richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary.
1.80	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.81	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 18:00 uur op een Werkdag.
1.82	Kernassortiment: Het deel van het totale Assortiment Producten welke thans in gebruik zijn bij de Opdrachtgever met een relatief hoge omloopsnelheid. Opdrachtnemer dient alle Producten opgenomen in het Kernassortiment van de Opdrachtgever te kunnen leveren.
1.83	Key Performance Indicator (KPI): Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Producten en/of Diensten. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
1.84	Known Error: Een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.
1.85	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.86	Kwaliteit: De mate waarin de Producten en / of Diensten voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en de eisen aan Producten en / of Diensten volgens de Aanbestedingstukken, Specificaties en / of Nadere overeenkomst en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.87	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van een of meerdere ICT-diensten of ICT-systemen (inclusief bijbehorende data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote Impact hebben op het imago van de Opdrachtgever. Hieronder worden in ieder geval verstaan Incidenten die voortkomen uit (poging tot) cyberinbraak , Kwetsbaarheden genoemd/gepubliceerd in responsible disclosures, common vulnerability exposures (CVE's) en security notes , alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test.
1.88	Leverbetrouwbaarheid: De mate waarin volgens afspraak de Producten worden 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 Producten gedeeld door het aantal bestelde Producten (*100%), gerekend over een termijn van drie maanden.
1.89	Leverdatum: De in de Nadere overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.
1.90	Levertermijn: Termijn waarbinnen Producten en/ of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.91	Listprijs: Een Listprijs is de standaardprijs van een Product of Dienst zoals deze voorkomt op de van toepassing zijnde actuele prijslijst van de Toeleverancier. De Listprijs en prijslijst moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de volgende voorwaarden voldoen: • algemeen geldig voor zakelijke klanten zoals bedrijven, organisaties en instellingen (in Nederland) en niet speciaal voor deze aanbesteding gemaakt. Dit betekent dat een willekeurige zakelijke klantitems op de prijslijst, afgezien van mogelijke kortingen, tegen de daarop vermelde Listprijs kan bestellen; • gepubliceerd, geregistreerd, gedeponeerd dan wel op andere wijze eenvoudig op te vragen voor zakelijke klanten in Nederland; • rechtstreeks afkomstig van de Toeleverancier; • met prijzen in euro's of dollars, beide exclusief omzetbelasting; • betreffende de aangeboden Producten en/of Diensten; • verifieerbaar via een accountantsverklaring van een registeraccountant.

Nr.	Omschrijving
1.92	Logische Opvolger: Een Logische Opvolger van Producten is een door de Fabrikant aangewezen substituut van een niet meer te leveren versie en kan een Product vervangen, waarbij de relevante functionele- en technische specificaties van dat Product zonder problemen door de Logische Opvolger kunnen worden vervuld. Na kwalificatie maakt de Logische opvolger deel uit van de Installed Base.
1.93	Marktconform: Hetgeen in overeenstemming is met de markt of het marktmechanisme. Zie Bijlage 10 - 'Marktconformiteit'.
1.94	Materialen: Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en wijziging van de Producten en/of het verrichten van Onderhoud en Support, benodigde componenten, zoals, maar niet beperkt tot, solid state drives, flash kaarten, hard drives, kabels, interfaces, controllers en andere fysieke Gegevensdragers. Materialen moeten los besteld kunnen worden als uitbreidingscomponenten.
1.95	MER: main equipment room, centrale data / telecommunicatie / server ruimte in een gebouw.
1.96	Nader inkoopproces: Het proces dat wordt doorlopen om te komen tot een aanbieding van Producten en/of Diensten. Het proces vangt aan op het moment dat er een nadere behoefte ontstaat bij de Opdrachtgever en eindigt op het moment van Opdrachtverstrekking dan wel stopzetten van de Nadere offerteaanvraag door de Opdrachtgever.
1.97	Nadere leveringen: De Nadere leveringen bestaan uit het leveren door Opdrachtnemer van Producten en Diensten, gerelateerd aan het onderwerp van deze Raamovereenkomst en de hieraan ten grondslag liggende aanbesteding.
1.98	Nadere offerte: De aanbieding van de Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag, inclusief alle bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere leveringen en /of het sluiten van een Nadere overeenkomst.
1.99	Nadere offerteaanvraag: De offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die gesteld zijn in de Raamovereenkomst met als doel de verkrijging van Nadere leveringen.
1.100	Nadere overeenkomst(en): een afzonderlijke overeenkomst, onder de Raamovereenkomst - tussen de Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds - wordt gesloten naar aanleiding van de Inschrijving of een Nader inkoopproces met betrekking tot de Levering van Producten en /of Diensten.
1.101	Nadere opdracht: De opdracht die wordt verstrekt op basis van de voorwaarden uit de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomst).
1.102	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.103	Nota('s) van Inlichtingen: Een document waarop de door de Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de door de Opdrachtgever gegeven antwoorden. Een gepubliceerde Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.
1.104	On Call: On Call is een incident proces dat gebruikt wordt om verstoringen op te lossen in het datacenter met betrekking op GTIS producten, waar we geen Onderhoud en Support regeling voor hebben. Het kan voorkomen dat er defecten optreden en dat daar specialistische hulp nodig is van de Opdrachtnemer. Dit betreft o.a. de Datacommunicatiebekabeling en de Koude straten. De opdrachtnemer dient hiervoor een storingsdienst ingericht te hebben die deze problemen op kunnen lossen.
1.105	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de onderdelen van de Installed Base conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de Nadere leveringen en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Producten en/of uitbreidingen, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de Installed Base, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan Correctief en Preventief. • Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in Producten. Het Correctief onderhoud is er op gericht om Producten (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. • Preventief onderhoud: het onderhouden van Producten om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen.
1.106	Ontvangst: De Werkdag waarop Producten op de in de Nadere overeenkomst en/of op de Inkoopopdracht vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever worden ontvangen. De Ontvangst van de Producten wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.
1.107	Opdrachtgever: Opdrachtgever en eveneens de Partij ten behoeve waarvan de Raamovereenkomst wordt gesloten.

Nr.	Omschrijving
1.108	Opdrachtnemer: de Partij met wie deze Raamovereenkomst wordt aangegaan.
1.109	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever van een Nadere offerte.
1.110	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.111	Openstellingstijd: De Openstellingstijden conform Bijlage g 'DLCM'.
1.112	Oplevering: Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Producten en/of Diensten ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
1.113	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
1.114	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.115	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Producten en/of Diensten zoals dat ten tijde van het sluiten van de Raamovereenkomst op grond van de Aanbestedingsstukken bedoelde informatie, voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Raamovereenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
1.116	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.117	Patch: zie Hotfix.
1.118	Performance: Het prestatievermogen van het Product.
1.119	Personeel: de voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst in te schakelen personeelsleden of personen, die krachtens deze Raamovereenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
1.120	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.121	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Producten, de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie en Nadere Leveringen.
1.122	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de geïnstalleerde Producten aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.123	Prijs: De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Producten en Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijzenformulier' van het Beschrijvend document.
1.124	Prio-prioriteit: Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident, Probleem of wijziging. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.
1.125	Probleem: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.126	Producten: De door de Opdrachtnemer op basis van Nadere overeenkomsten of Nadere opdrachten ten behoeve van de Gebouwgebonden Technische Infrastructuur (GTIS) conform paragraaf 2.5 'Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)' te leveren • Apparatuur; • Programmatuur en • Overige Producten, als bijvoorbeeld maar niet limitatief bekabeling, kabelgoten en racks (zie ter illustratie Bijlage 7 – 'Overzicht Assortiment'). Onder Producten worden in ieder geval verstaan de Producten die onderdeel zijn van de Installed Base, het Kernassortiment en het Assortiment.
1.127	Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever waarin de ICT diensten worden geëxploiteerd en beschikbaar worden gesteld aan de verschillende afnemers van Opdrachtgever conform daarvoor afgesproken Service Levels, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor Ontwikkel-, Test- en Acceptie- en Backup-doeleinden (ook wel OTA omgeving Opdrachtgever).
1.128	Programmatuur: Producten in de vorm van software, zijnde een geheel van computerprogramma's met bijbehorende data, die het mogelijk maken om geautomatiseerd bewerkingen en taken uit te voeren op daarvoor geschikte of bedoelde Apparatuur; niet zijnde Systeemprogrammatuur.

Nr.	Omschrijving
1.129	Protocol van Oplevering (PvO): Wanneer een opdracht gereed is, dient er een PvO opgesteld te worden door de Opdrachtnemer, waarbij goedkeuring wordt gevraagd voor decharge van de opdracht aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer, dit zal vaak een projectleider zijn van de Opdrachtgever.
1.130	Raamovereenkomst: deze Raamovereenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van de Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdrachten.
1.131	Reactietijd: De tijd tussen het aanmelden van het incident en het moment dat gestart wordt met het oplossen van een Incident door de Opdrachtnemer.
1.132	Referentieproduct: De Producten die worden geleverd ten behoeve van de Acceptatietest en waarvan de geaccepteerde versie het uitgangspunt is voor alle leveringen uit de betreffende Nadere overeenkomst / Nadere opdracht.
1.133	Refurbished GTIS Producten: Producten, waarvan tenminste de kritische hardware componenten zijn vervangen door nieuwe en/of gereviseerde componenten, dat gelijkwaardig is aan fabriek nieuwe GTIS Producten qua gebruik en inzetbaarheid voor minimaal de duur van de op het moment van inzet resterende contractperiode. Deze GTIS Producten dient te voldoen aan de RoHS-richtlijn 2002/95/EC van de Europese Unie ten aanzien van het gebruik als gevaarlijk gedefinieerde stoffen.
1.134	Release: Een uitgebrachte nieuwe versie van Programmatuur, 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.
1.135	Remote Support: het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook Bijlage 9 - 'DLCM'.
1.136	Remote Support Dienst: De Remote Support dienst van Opdrachtgever biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan Opdrachtnemer ondersteuning te vragen bij bijvoorbeeld Incidenten, Problemen of Releases. Met deze voorziening heeft een medewerker van Opdrachtgever de mogelijkheid Opdrachtnemer, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheer-applicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.
1.137	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Product en / of Dienst die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.138	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Diensten van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever. Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Raamovereenkomst wordt aangegaan of indien de Raamovereenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer (for cause) of bij de beëindiging van deze Raamovereenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Raamovereenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
1.139	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.140	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.
1.141	RVB: Rijksvastgoedbedrijf.
1.142	SAP artikelnummer: Opdrachtgever artikel nummer waaronder een inkoopbaar artikel op leverancier wordt geregistreerd.
1.143	SER: Satellite Equipment Room: Een gebouw is opgedeeld in zones. Per zone wordt er een SER ingericht als Data/Telecommunicatie ruimte.
1.144	Service: De in de Bijlage 9 - 'DLCM' omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.145	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Raamovereenkomst en Bijlagen.
1.146	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Bijlage 9 - 'DLCM'.
1.147	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.148	Site Survey: voor de intake van een opdracht kan het noodzakelijk zijn dat de Opdrachtnemer op locatie komt om een begroting te maken. Hiervoor kan de Opdrachtnemer kosten in rekening brengen middels een uurtarief inclusief reiskosten.

Nr.	Omschrijving
1.149	Sleutelfiguren: Het Personeel van de van Opdrachtnemer wat belast is met de daadwerkelijke levering van de Producten en Diensten en waarvoor geldt dat zij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt om op een goede wijze invulling te geven aan de opdracht conform paragraaf 7.3 van Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht'.
1.150	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Producten en / of Diensten.
1.151	Standaardprogrammatuur: de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
1.152	Start Oplossen: Incident / vraag is aangemeld bij Opdrachtnemer.
1.153	SSO CFD: Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering van facilitaire producten en diensten aan de medewerkers van de Opdrachtgever en andere overheidsorganisaties. Het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) is tevens onderdeel van SSO CFD.
1.154	STS: System to System koppeling.
1.155	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.156	Systeempgrammatuur: geheel van computerprogramma's dat de interne werking van het computersysteem regelt, waaronder machine code, firmware, operating systems, micro codes of embedded programmatuur met inbegrip van Releases en bijbehorende Documentatie, die op de geleverde Apparatuur en/of Apparatuur van de Opdrachtgever zullen worden gebruikt, en eventueel bij uitbreidingen worden meegeleverd.
1.157	TER: Technical Equipment Room
1.158	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.159	Toeleverancier: Bedrijf dat Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.160	Uitsluitingsgrond: zie paragraaf 5.1. Beschrijvend document.
1.161	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.162	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.163	Update: een verbeterde versie van Programmatuur om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van Programmatuur te wijzigen.
1.164	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.165	Urgentie: maat van hoe lang het duurt totdat een Incident/vraag, Probleem of wijziging een Impact heeft op de businessprocessen van Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident/vraag, Probleem opgelost en de wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
1.166	Verstoring: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van Producten en/of Diensten behoort of naar (het gebruik van) de Producten en Diensten herleid kan worden en die nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor Opdrachtgever, waaronder bijvoorbeeld (niet limitatief) een gebeurtenis welke leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de ICT dienst(en) welke door Opdrachtgever met behulp van de Producten en/of Diensten beschikbaar worden gesteld aan zijn afnemers, alsmede een geconstateerde afwijking van de overeengekomen specificaties, alsmede een gebeurtenis die onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging valt.
1.167	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.168	Wens: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.169	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.