

Set van ICT Begrippen voor:

“Enterprise Search- en Informatiebeheerplatform” (ESI-oplossing)



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst

Datum: 11-12-2024

Versie: 1.0

<u>Afwijkende begrippen uit ARBIT</u>
Omschrijving
Aflevering: De bezorging van de Apparatuur door de Opdrachtnemer, op de door Opdrachtgever opgegeven locatie, conform de bij deze Overeenkomst bepaalde wijze.
Bestek: Zie het begrip 'Beschrijvend document'.
Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneren binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever.
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 en/of Consultancy.
Product: Zie het begrip 'Apparatuur'.
Programmatuur: De voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie en/of eventuele mee te leveren Systeemprogrammatuur, die niet aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

Aanvullende begrippen uit ARBIT
Omschrijving
Overeenkomst: Overeenkomst met Bijlagen.
Aanbestedende dienst: De Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.4.1 'In reikwijdte/scope' van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
Administrator: De beheerder van de technische installatie en configuratie van de ESI-oplossing (denk aan de system engineer).
Af(Op)Leverdatum: De Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.
Apparatuur = (product): De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te leveren ESI-oplossing en inclusief bijbehorende Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de Programmatuur en Onderhoud en Support Tevens wordt onder Apparatuur verstaan de Apparatuur die al voorafgaande aan de aanbesteding in het bezit waren van de Opdrachtgever (Installed Base).
Application Programming Interface (API): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitsstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie worden aangeboden. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
Basis/standaard inrichting: Een basis- of standaardinrichting voor een Enterprise Search Appliance is een vooraf geconfigureerde architectuur en set instellingen. De basis- of standaardinrichting biedt een solide fundament dat naar behoefte verder geconfigureerd en aangepast kan worden om specifieke zoekbehoeften en infrastructuurvereisten van de Opdrachtgever te ondersteunen.
Beheerder: Functioneel beheerder.
Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin de ESI-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.
Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500xxxxxx) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd.
Beveiliging: De mate waarin de ESI-oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.

Aanvullende begrippen uit ARBIT
Omschrijving
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, Exposures (CVE), Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.
Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de ESI-oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
Bezoeker: De gebruiker van websites en/of andere applicaties waarop de ESI-oplossing wordt gebruikt (de externe gebruikers van de website of applicatie).
BIO: Baseline informatiebeveiliging overheid
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.
Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de ESI-oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
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.
Developer: Front-end ontwikkelaar door Opdrachtgever ontwikkelde web toepassingen.
Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld
Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage B bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
ESI-oplossing: Het tegen betaling ter beschikking stellen van een on-premise Enterprise Search Appliance (bestaande uit Apparatuur en Programmatuur) inclusief Onderhoud en Support door de Opdrachtnemer om zoekacties op zowel internet (externe websites) als de intranet-omgeving te kunnen uitvoeren met de minimale omvang zoals omschreven in paragraaf 2.4.2 van het Beschrijvend document.
Enterprise Search Appliance (Apparatuur en Programmatuur): De on-premise Apparatuur en Programmatuur.
Gebruiker: De interne medewerker die de ESI-oplossing gebruikt (denk aan Beheerder, Administrator en Developer).
Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
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.
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.
Gunningstest: De te houden test op de genoemde Gunningseisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.
Helpdesk: Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.

Aanvullende begrippen uit ARBIT
Omschrijving
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.
Incident: Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de ESI-oplossing behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste ESI-oplossing 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.
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 Additionele diensten
Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
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.
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 Opdrachtgever. De Opdrachtgever onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
Metadata: Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
Nadere Leveringen: De Nadere Leveringen bestaan uit het leveren door Opdrachtnemer van de ESI-oplossing gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.
Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
Multifactor authenticatie (MFA): Een methode om de authenticiteit van een gebruiker te verifiëren (authenticatie) op meer dan één enkele manier (met behulp van meerdere factoren).
Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de ESI-oplossing conform het gestelde neergelegd in de Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie en/of uitbreidingen na inrichting, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de ESI-oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan: correctief, preventief en perfectief Onderhoud: - Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in de ESI-oplossing. Het correctief onderhoud is er op gericht om ESI-oplossing (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de specificaties is vastgelegd.

Aanvullende begrippen uit ARBIT
Omschrijving
- Preventief onderhoud: het onderhouden van ESI-oplossing om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen. - Perfectief onderhoud: het aanpassen van ESI-oplossing naar aanleiding van het optimaliseren en/of verbeteren van de prestaties van de ESI-oplossing.
Ontvangst: De Werkdag waarop de Apparatuur op de in de vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever wordt ontvangen. De Ontvangst van de Apparatuur wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.
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.
Openstellingstijd: De openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht
Operationele fase: De fase na Implementatie waarin Opdrachtnemer de ESI-oplossing in productie neemt, operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 2.4.1 'In reikwijdte/scope' uit het Beschrijvend document om het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
Oplostijd: De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
Partijen: De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
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.
Prijs: De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage V 'Prijzenformulier' van de Aanbestedingsstukken.
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 C.
Probleem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Programmatuur en/of Apparatuur en/of Dienst(en) ten grondslag ligt.
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.
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 productienamen. In een Release kunnen één of meerdere updates, upgrades, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
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.

Aanvullende begrippen uit ARBIT
Omschrijving
Retransitie(fase): 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.
Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van uit paragraaf 10.1 uit Bijlage A alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
Support: Support verwijst naar de dienstverlening die Gebruikers van de ESI-Oplossing ontvangen om hen te helpen bij het configureren, gebruiken, onderhouden en problemen oplossen. Conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken. Het is een vorm van assistentie die ervoor zorgt dat Gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van de ESI-oplossing. Support kan verschillende vormen aannemen waaronder: - Technische ondersteuning - Gebruikersondersteuning:
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.
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.
Update: Een verbeterde versie van de ESI-oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de ESI-oplossing te wijzigen.
Upgrade: Een vernieuwde versie van de ESI-oplossing.
Verbeterplan: Een plan aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie niet voldoet aan een bepaalde periode één of meerdere Services levels.
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.
Wens: Wensen zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wensen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding.