



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

Vervanging LAN omgeving

Colofon

Titel : Vervanging LAN omgeving
Kenmerk : IUC24-009
Document : Bijlage 1 - Begrippenlijst
Versie : 1.0
Datum : 26-8-2024
Template : Hoort bij template Beschrijvend document versie 5.0

Afzendgegevens : Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst
Ministerie van Financiën
J.F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050

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 (Bestek): Alle documenten in de aanbestedingsprocedure, verwoord in het Beschrijvend document.
1.3	Aanbestedingswet 2012 (AW 2012): Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012)
1.4	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.
1.5	Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van (onderdelen van) de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst of de schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever na Oplevering van (onderdelen van) de Prestatie naar aanleiding van opgevolgde maatregelen en/of aanbevelingen uit een TPM en/of Audit.
1.6	Acceptatietest: De testprocedure van de (nieuw) te leveren Producten, en / of Diensten waarmee wordt aangetoond dat de te leveren Producten en / of Diensten voldoen aan de gevraagde Specificaties in de Specificatie van de Opdracht, Offerteaanvragen en/of overeengekomen Nadere Opdrachten.
1.7	Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
1.8	Afhandelingstijd: De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een oplossing (Reactietijd + Oplostijd).
1.9	Aflevering: De bezorging door Opdrachtnemer van Producten op de bij de Overeenkomst en Nadere opdracht bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van Ontvangst daarvan.
1.10	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).
1.11	Application Programming Interface (API): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
1.12	ARBIT-2022: Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten, versie 2022.
1.13	Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de 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.
1.14	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 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 Producten en / of Diensten en eventuele locatie(s) van waaruit de Producten en / of Diensten worden aangeboden.

Nr.	Omschrijving
1.15	Autorisatie: Verlening van de bevoegdheid tot het verkrijgen van toegang aan identiteiten (subjecten), tot apparatuur, documenten, programmatuur, bestanden, databases, geheugens, geheugengebieden, toepassingen enz. (objecten).
1.16	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.17	BD: building distributor (MER; main equipment room), een centrale ICT-ruimte in een gebouw.
1.18	Bedrijfszekerheid: Het maximaal aantal Incidenten per kalenderjaar.
1.19	Bereikbaarheid: de mate en/of tijd waarin de Oplossing c.q. Producten gedurende de Service Windows benaderbaar zijn.
1.20	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, on juiste 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.
1.21	Beschikbaarheid(sgraad): De mate en/of tijd waarin (een component van) het Product c.q. de Oplossing 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.
1.22	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat berekend wordt volgens de formule zoals opgenomen of op te nemen in het DAP, als na gunning vast te stellen Bijlage bij de Overeenkomst.
1.23	Beschrijvend document: Het document met titel 'Vervanging LAN omgeving' en kenmerk IUC 24-009 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.24	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.
1.25	Bestelnummer (Inkoopopdrachtnummer): Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500xxxxxx) die door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel een 4500-nummer genoemd.
1.26	Betrouwbaarheid: de mate hoe vaak een Incident tijdens Service Window mag voorkomen met de maximale uitval. Betrouwbaarheid wordt als volgt berekend: aantal Incidenten met een kritische prioriteit (prioriteit 1) gemeten per tijdvak.
1.27	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
1.28	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.
1.29	Bevinding: Het verschil tussen de overeengekomen en geconstateerde eigenschappen van de Oplossing, het Product of de Dienst. Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Prestatie, en de gevraagde realisatie daarvan.
1.30	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document én een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.31	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.32	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.
1.33	Call (Ticket): 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.
1.34	CMDB: Configuration Management Database. Een gegevensverzameling van Opdrachtgever, waarin een overzicht wordt bijgehouden van configuratie items, zoals (onderdelen van) Apparatuur en Programmatuur.

Nr.	Omschrijving
1.35	Communicatie moment: Opdrachtnemer/Fabrikant rapporteert over de voortgang en doet een uitspraak over de verwachte Oplostijd.
1.36	Configuratiesticker: uniek binnen de organisatie van Opdrachtgever uitgegeven sticker met daarop een Noxxxxx nummer inclusief een barcode.
1.37	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.
1.38	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.
1.39	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en / of Nadere opdrachten of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel.
1.40	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.
1.41	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.
1.42	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 het DAP, als na gunning vast te stellen Bijlage van deze Overeenkomst.
1.43	DAP: dossier afspraken en procedures, na gunning vast te stellen Bijlage bij de Overeenkomst.
1.44	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.
1.45	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.
1.46	Dead On Arrival (DOA): na Aflevering op locatie van Opdrachtgever is er geconstateerd dat de geleverde producten defect en /of beschadigd zijn cq zijn beschadigd door vervoer.
1.47	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).
1.48	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde leverancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie.
1.49	Diensten: De te leveren Diensten met betrekking tot de Oplossing conform paragraaf 2.4 ‘Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)’. Voorwerp van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer, anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst, tegen de overeengekomen prijs(s)zen 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.
1.50	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.51	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 Opdrachten en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.52	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.
1.53	EF(R): entrance facility (room). Een centrale ICT-ruimte in het gebouw waar databekabeling het gebouw binnenkomt (of verlaat) en / of providers binnen komen.

Nr.	Omschrijving
1.54	End of Development (EOD): Een Product en / of Dienst wordt niet meer door de Fabrikant ontwikkeld.
1.55	End of Life (EOL): aankondiging van een Fabrikant dat een Product en / of Dienst per een specifiek datum niet meer door de producent of Fabrikant verkocht wordt.
1.56	End of Support (EOS): Aankondiging met specifieke datum van de Fabrikant dat een productlijn of Product met ingang van deze datum niet meer wordt gesupport.
1.57	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.
1.58	Escalatie: Een processtap die toegepast wordt als blijkt dat een Probleem of een Incident niet tijdig kan worden opgelost conform het DAP, als na gunning vast te stellen Bijlage van deze Overeenkomst Een Escalatie kan tevens betrekking hebben op het overschrijden van de Levertermijn of het niet nakomen van andere overeengekomen afspraken.
1.59	Fabrikant: Een leverancier van Producten die zijn eigen Producten ontwikkelt, produceert, verkoopt en het Onderhoud en Support hierop levert.
1.60	Fabrikanten Support: Onderhoud en support dat door de Fabrikant van de betreffende Oplossing wordt geleverd en uitgevoerd en dat standaard in zijn leverings- en/of dienstenpakket zit ten aanzien van de betreffende Oplossing.
1.61	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.
1.62	FD: floor distributor (SER; Satellite Equipment Room). Decentrale ICT-ruimtes in een gebouw.
1.63	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.
1.64	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om Gebruik te maken van de Producten en of Diensten.
1.65	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 Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Nadere levering(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.
1.66	Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen.
1.67	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.
1.68	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.
1.69	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij het Product of de Producten, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn.
1.70	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.71	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake Producten en Diensten, als na gunning vast te stellen Bijlage van deze Overeenkomst. .
1.72	GTIS: Gebouwgebonden Technische InfraStructuur. Infrastructuur die ter ondersteuning van de ICT in een gebouw is aangebracht.
1.73	Gunningseis (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.74	Gunningstest: De, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst en / of verstrekken van de Nadere opdracht, te houden test op de genoemde onderdelen van de Specificatie van de Opdracht voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.
1.75	Helpdesk: Loket waar Incidenten en /of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
1.76	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen.
1.77	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.78	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.
1.79	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.
1.80	Implementatie(diensten)/ 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. De door Opdrachtgever gewenste Implementatie is in hoofdstuk 9 van Bijlage A – ‘Specificatie van de opdracht’ in detail uitgewerkt.
1.81	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer, Fabrikant en/of Toeleverancier.
1.82	Incident aangemeld: Het moment dat een Incident is aangemeld bij de Opdrachtnemer/Fabrikant. Dit kan tevens een automatische melding richting Fabrikant zijn.
1.83	Incident Management: ITIL v.3 proces dat de verwerking van Incidenten omvat.
1.84	Incident opgelost: De oplossing is beschikbaar, getest en geaccepteerd door de Belastingdienst op basis van probleemanalyse en testrapport van de Opdrachtnemer/Fabrikant.
1.85	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.
1.86	Informatiesysteem: is een systeem waarmee informatie over objecten of personen beheerd - verzameld, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd en gepresenteerd - kan worden. Tot een informatiesysteem in ruime zin worden naast de data en de technieken en faciliteiten om data te ordenen en te interpreteren vaak ook de ermee verbonden organisatie, personen en procedures gerekend. Veel informatiesystemen zijn geautomatiseerd en omvatten dus Apparatuur en Programmatuur.
1.87	Information Security Management: ITIL v. 3 proces waarbinnen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de assets, data, informatie en IT-services van de organisatie geborgd worden.
1.88	Information Technology Infrastructure Library (ITIL): Een set best practices en richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary.
1.89	Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om op basis van een Nadere opdracht over te gaan tot levering van Producten en / of Diensten.
1.90	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.91	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Opdrachtgever ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.92	Installatie: Het zodanig opstellen, installeren en aansluiten van de Producten en /of Diensten zodat deze operationeel zijn in de ICT-Infrastructuur van Opdrachtgever.
1.93	Installed Base: De bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Producten die op basis van deze aanbesteding dienen te worden vervangen.
1.94	Information Technology Infrastructure (ITIL): Een set best practices en richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary.
1.95	Issue: Incident, Problem, vraag of verzoek.
1.96	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.

Nr.	Omschrijving
1.97	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 18:00 uur op een Werkdag.
1.98	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.
1.99	Klokuren: Het uur is een eenheid van tijd.
1.100	Known Error: Een Bevinding die onderkend is als de daadwerkelijke fout, maar nog niet opgelost is.
1.101	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs van de Fabrikant
1.102	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 Overeenkomst en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.103	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.
1.104	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.
1.105	Leverdatum: De in de Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.
1.106	Levertermijn: Termijn waarbinnen Producten en/ of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.107	Listprijs: Een Listprijs is de standaard prijs 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 Overeenkomst 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, gedeponneerd 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.
1.108	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.
1.109	Malware: elke vorm van schadelijke software die het door de gebruiker gewenste gebruik van een computer verstoren of daar illegale functies uitvoeren (bron: WikiWoordenboek). Hieronder wordt onder andere gerekend: • Adware • Bootsectorvirus • Backdoor • Computervirus

Nr.	Omschrijving
	• Computerworm • Dialer • IRC-bot • Keylogger • Ransomware • Rootkit • Spyware • Rogueware of scareware • Trojaans paard • Cryptojacking • Mengvormen van voornoemde en andere vormen.
1.110	Marktconform: Hetgeen in overeenstemming is met de markt of het marktmechanisme.
1.111	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.
1.112	MER: main equipment room, centrale data / telecommunicatie / server ruimte in een gebouw.
1.113	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 Offerteaanvraag door de Opdrachtgever.
1.114	Nadere leveringen: De Nadere leveringen bestaan uit het op basis van een Opdrachtverstrekking leveren door Opdrachtnemer van Producten en Diensten, gerelateerd aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende aanbesteding.
1.115	Nadere opdracht: De opdracht die wordt verstrekt op basis van de voorwaarden uit de Overeenkomst.
1.116	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst en/of Nadere opdracht afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.117	Nieuwe versie: een verbeterde versie van een Product, inclusief alle Updates en Upgrades, alsmede een opvolgende versie (al dan niet onder een andere naam uitgebracht), waarin de bestaande functionaliteit van het Product wordt overgenomen c.q. waarmee deze functionaliteit wordt vergroot, vernieuwd en/of gewijzigd.
1.118	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.
1.119	Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere leveringen en/of Productspecifieke Diensten.
1.120	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Diensten en/of Nadere leveringen. Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking hoofdstuk 10.1 van Bijlage A - 'Specificatie van de Opdracht'.
1.121	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.

Nr.	Omschrijving
1.122	Ontvangst: De Werkdag waarop Producten op de in de Overeenkomst en/of op de Nadere opdracht 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.
1.123	Opdrachtgever: Opdrachtgever en eveneens de Partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.124	Opdrachtnemer: de Partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.125	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever van een Offerte.
1.126	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.127	Openstellingstijd: De Openstellingstijden conform DAP.
1.128	Opleidingen: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.2. van Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
1.129	Oplevering: Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Producten en/of Diensten ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
1.130	Oplosplan bekend en geaccepteerd: Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang en komt met Opdrachtgever de wijze- en het tijdstip van oplossen overeen.
1.131	Oplossing: De Oplossing bestaat uit een door Inschrijvers aan te bieden werkend en geoptimaliseerd geheel van netwerkcomponenten, bestaande uit Apparatuur en Programmatuur (Producten), dat in samenhang voldoet aan de Gunnings- en Uitvoeringseisen en de antwoorden op de Wensen, zoals gesteld in de Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht'. De Oplossing dient ter vervanging van alle huidige in gebruik zijnde LAN Netwerkcomponenten die worden ingezet voor de koppeling van de decentrale LAN locaties met de centrale locaties en de bedrade ontsluiting van de werkplekken op de decentrale LAN locaties.
1.132	Oplossing Gereed: Het Incident is opgelost als er een door de Opdrachtgever geaccepteerde Fix, Workaround en/of afspraak over de wijze van oplossen is. Een Vraag is opgelost als er een voor de Opdrachtgever acceptabel antwoord is.
1.133	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
1.134	Orderbevestiging: een document dat Opdrachtnemer ter bevestiging van een Inkoopopdracht en/of contractvoorstel aan de Opdrachtgever stuurt en waarmee een Nadere opdracht tot stand komt.
1.135	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.136	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Producten en/of Diensten zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van de Aanbestedingsstukken bedoelde informatie, voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
1.137	Overeenkomst: deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van de Nadere opdracht(en) en/of Nadere levering(en) en/of Inkoopopdrachten.
1.138	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.139	Patch: zie Hotfix.
1.140	Performance: Het prestatievermogen van het Product.
1.141	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.
1.142	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.143	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Oplossing (combinatie van Producten), de door deze uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie en Nadere Leveringen, een en ander zoals nader beschreven in paragraaf 2.4.1. van het Beschrijvend document.
1.144	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de geïnstalleerde Producten aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.145	Prijs: De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Producten en Diensten door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijzenformulier' van het Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.146	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.
1.147	Probleem: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.148	Producten: de door Opdrachtnmer op basis van de aanbesteding of Nadere opdrachten in het kader van deze Overeenkomst te leveren afzonderlijke netwerkcomponenten van de Oplossing, bestaande uit: • Apparatuur en • Programmatuur.
1.149	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).
1.150	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.
1.151	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.
1.152	Reactietijd: de tijd tussen melding van een Incident of vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of vraag.
1.153	Record: een bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
1.154	Release: 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 productie name. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
1.155	Release(s) notes: beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor installatie en gebruik.
1.156	Release and Deployment Management: ITIL v. 3 proces voor releasemanagement en deployment.
1.157	Remote Support (Dienst): het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor de na gunning op te stellen DAP als onderdeel van de Overeenkomst.
1.158	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.
1.159	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 Overeenkomst wordt aangegaan of indien de 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).
1.160	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.161	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.
1.162	SAP artikelnummer: Opdrachtgever artikel nummer waaronder een inkoopbaar artikel op leverancier wordt geregistreerd.
1.163	SER: Satellite Equipment Room: Een gebouw is opgedeeld in zones. Per zone wordt er een SER ingericht als Data/Telecommunicatie ruimte.
1.164	Service: De in de DAP omschreven voor de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

Nr.	Omschrijving
1.165	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Prestatie, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
1.166	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.167	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in het DAP.
1.168	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.169	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.
1.170	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.
1.171	Standaardprogrammatuur: de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
1.172	Start Oplossen: Incident / vraag is aangemeld bij Opdrachtnemer.
1.173	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.
1.174	STS: System to System koppeling.
1.175	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken. Zie Fabrikantensupport
1.176	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.
1.177	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.178	Ticket: zie Call.
1.179	Toeleverancier: Bedrijf dat Producten en/of Diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.180	Uitsluitingsgrond: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.181	Uitvoeringseis (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.182	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.183	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.
1.184	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.185	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.
1.186	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.
1.187	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.
1.188	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.

Nr.	Omschrijving
1.189	Wens: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.190	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.
1.191	Wijziging: alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planning technische of juridische gevolgen kan hebben voor de Producten en/of Diensten, die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.
1.192	Workaround: een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet beschikbaarheid van een service ten aanzien van een Product in tijd te verkorten.