



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

SAP Managed Service

Behorende bij : SAP Managed Platform
Versie : 0.95
Kenmerk : IUC25-003
Datum : 27-06-2025

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: De Belastingdienst inclusief de Directoraat-Generaal Toeslagen
1.2	Aanbesteding: De procedure waarbij Aanbestedende dienst bekendmaakt dat hij een opdracht wil laten uitvoeren en potentiële Inschrijvers vraagt om een Inschrijving in te dienen.
1.3	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend document en de Specificatie van de opdracht.
1.4	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
1.5	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.
1.6	Aanvullende overeenkomsten: Een schriftelijke afspraak tussen partijen die aanvullend is op de reeds bestaande Overeenkomst. Deze aanvullende overeenkomst heeft tot doel om specifieke uitbreidingen, Wijzigingen of nadere afspraken vast te leggen, zonder de oorspronkelijke Overeenkomst volledig te herzien of te vervangen. Onder een Aanvullende Overeenkomst vallen in ieder geval: • Afname Herzieningsclausules conform paragraaf 2.4.3. van het Beschrijvend Document: • Wijzigingen: • Additionele Diensten • Extra Licenties
1.7	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. Zie hiervoor ook bijlage VIII Acceptatie.
1.8	Acceptatietest: De testprocedure zoals onder andere omschreven in de Overeenkomst (onderdelen van) de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie voldoet aan de overeengekomen specificaties van de Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
1.9	Adaptief onderhoud: Het aanpassen van de Managed Service ten gevolge van wijzigingen.
1.10	Additief onderhoud: Het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van de Managed Service naar aanleiding van veranderde eisen en/of wensen van de Opdrachtgever.
1.11	Additionele diensten: 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.
1.12	Air-Gap (Air-gapped): Een beveiligingsmaatregel die de Managed Service fysiek isoleert van andere externe apparaten en netwerken om kritieke (Persoons)Gegevens te beschermen.
1.13	Af(Op)leverdatum: De in de Overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Af(Op)levering.
1.14	Afhandelingstijd: De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een Managed Service (Reactietijd + Oplostijd).
1.15	Aflevering: De bezorging van de Apparatuur en/of Programmatuur door de Opdrachtnemer, op de door Opdrachtgever opgegeven locatie, volgens de bij deze Overeenkomst bepaalde wijze.

Nr.	Omschrijving
1.16	Apparatuur: De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te leveren hardware en/of gerelateerde fysieke onderdelen, inclusief bijbehorende Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de (Systeem)Programmatuur, Beheer en Onderhoud, welke samenhangen of worden gebruikt in – met ICT-infrastructuur.
1.17	Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende Documentatie.
1.18	A&P (Attack and Penetration) test: Een beveiligingstest, ook bekend als pentest, waarbij de Managed Service, 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-Managed Service). 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.
1.19	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditedienst over een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing 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.
1.20	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.21	Back-up & Recovery: Back-up & Recovery betreft het proces van het maken van kopieën van (Persoons)Gegevens om deze te beschermen tegen verlies en het herstellen van deze (Persoons)Gegevens na een verlies of beschadiging. Het omvat zowel de technologieën en methoden die worden gebruikt voor het maken van back-ups als de procedures voor het terughalen en herstellen van de Gegevens
1.22	Back-up & Restore: Back-up & Restore verwijst naar het proces van het maken van kopieën van (Persoons)Gegevens voor bescherming tegen verlies en het herstellen van deze (Persoons)Gegevens wanneer dat nodig is. Het omvat zowel het maken van back-ups als de technieken en procedures om de Gegevens terug te zetten naar hun oorspronkelijke of nieuwe locatie.
1.23	B&DR: Back-up & disaster Recovery Back-up & Disaster Recovery (B&DR) omvat het maken van kopieën van (Persoons)Gegevens voor bescherming tegen verlies en het herstellen van (Persoons)Gegevens en systemen na een ramp of ernstige storing. Het omvat zowel back-up processen als uitgebreide strategieën en procedures om bedrijfscontinuïteit te waarborgen bij onverwachte gebeurtenissen.
1.24	BDP: Belastingdienst Data Perimeter. Afgeschermd (Air-gapped) omgeving waarbinnen de Managed Service functioneert.
1.25	Beheer en Onderhoud : Alle activiteiten gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de Managed Service conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie na

Nr.	Omschrijving
	Realisatie, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de Managed Service, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Verder zijn voor de processen gedurende Beheer en Onderhoud de fasen benoemd in ITIL, Bisl en/of ASL overeenkomstig van toepassing. Onder Onderhoud wordt tenminste verstaan Adaptief, Additief, Correctief, Preventief en Perfectief Onderhoud en nader toegelicht in Bijlage DAP. Er geldt een resultaatverplichting voor de Opdrachtnemer. Functioneel beheer wordt gedaan door Opdrachtgever.
1.26	Beheer omgeving: Dit is een Netwerk Domein van waaruit alle andere omgevingen benaderbaar zijn. Typische functies / Managed Serviceen die binnen de Beheer omgeving vallen zijn (niet exclusief) de DHCP, DNS en het solution manager systeem.
1.27	Beschikbaarheid: De operationele status van de Managed Service voor de Opdrachtgever. De Beschikbaarheid is volledig wanneer er geen degradatie van het gebruik bestaat voor de Opdrachtgever. De Managed Service heeft dan de 'Productie status'.
1.28	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 8.3.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht).
1.29	Beschrijvend document: Het document met kenmerk IUC25-003, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding. Het Beschrijvend document bevat onder meer een beschrijving van de opdracht en van de wijze waarop Inschrijvers kunnen inschrijven.
1.30	Beste PKV: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.
1.31	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.
1.32	Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het gevraagde en/of ontvangen (deel van de) Prestatie en de gevraagde realisatie daarvan.
1.33	Beveiliging: De mate waarin de Managed Service in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot (Persoons)Gegevens en Programmatuur te voorkomen.
1.34	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 Opdrachtnemer/ Opdrachtgever zoals een Attack&Penetration (A&P) test.
1.35	Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie en de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie.
1.36	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en de Specificatie van de opdracht én een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.37	BCM: Business Continuity Management.
1.38	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.39	BKN: Basis Koppel Netwerk, netwerk bus tussen de verschillende netwerk PoD's.

Nr.	Omschrijving
1.40	B&R apparatuur: Backup and Recovery apparatuur.
1.41	Calamiteit: Verstoring op beide Datacenter locaties van de Opdrachtgever, een recovery tot gevolg hebbende omdat niet meer teruggevallen kan worden op de gerepliceerde storage voorziening.
1.42	Calamiteitenplan (Disaster Recovery Plan): Een calamiteitenplan, of Disaster Recovery Plan, is een gedetailleerd document dat de procedures en acties beschrijft die een organisatie moet volgen om IT-systemen en (Persoons)Gegevens te herstellen na een ramp of ernstige Verstoring. Het omvat stappen voor gegevensherstel, systeemherstel en communicatie om de impact van de Verstoring te minimaliseren en de bedrijfscontinuïteit te waarborgen.
1.43	CEM: Centrale Event Manager. Centrale Monitoring omgeving waar alle events van de verschillende domeinen die beheerd worden met diverse domein event managers samenkomen.
1.44	Change: Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Managed Service.
1.45	Client: Een computer die de diensten/ (Persoons)Gegevens gebruikt (of zijn opgeslagen) van een andere computer (of Server)
1.46	Configuratie(s): Samenstellingen van Apparatuur met de daarbij horende Systeemprogrammatuur, die als geheel gebruikt, uitgevraagd of aangeboden worden.
1.47	Configuratiegegevens: Configuratiegegevens zijn de instellingen en parameters die bepalen hoe Apparatuur, Programmatuur of systemen functioneren. Deze Gegevens omvatten informatie zoals gebruikersvoorkeuren, netwerkinstellingen en systeemopties, en worden gebruikt om de werking van het systeem aan te passen en optimaliseren aan specifieke behoeften en omstandigheden.
1.48	Consultancy: Het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de Managed Service het beste kan benutten voor het behalen van de doelstellingen zoals het geven van advies met betrekking tot ontwerp-, Migratie- en Implementatievraagstukken;
1.49	Contactpersoon: Aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst en/ of Inkoopopdrachten en/of contractvoorstel. Aan zowel de kant van Opdrachtgever (in de vorm van een Contractmanager) en Opdrachtnemer.
1.50	Continuïteit: De mate waarin de Managed Service beschikbaar is en naar behoren functioneert conform de continuïteitseisen van de Opdrachtgever.
1.51	Contractmanager: Beheert en bewaakt de Overeenkomst om volledige benutting van de Overeenkomst te faciliteren en managementrapportage te genereren.
1.52	Correctief onderhoud: Het oplossen van fouten in de Managed Service. Het Correctief onderhoud is er op gericht om de Managed Service (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd.
1.53	CSO: Chief Security Officer
1.54	CVD (Coordinated Vulnerability Disclosure): Voorheen Responsible Disclosure. De Opdrachtgever maakt gebruik van een mogelijkheid om zwakke plekken in de Beveiliging in zijn ICT-Managed Service te melden. Deze is direct van toepassing op de eigen systemen die on-premise worden gehost. Meldingen kunnen echter ook betrekking hebben op de Managed Service. Deze zullen dan als Kwetsbaarheid worden gemeld. Het Coordinated Vulnerability Disclosure beleid van de Opdrachtgever staat beschreven op deze pagina: http://www.belastingdienst.nl/security .
1.55	CVE-database: Een database met Common Vulnerabilities and Exploits. In deze database zijn bekende (en aangemelde) Kwetsbaarheden te vinden. Deze Kwetsbaarheden zijn gekwalificeerd middels CVSS.

Nr.	Omschrijving
	Databases: • Mitre: https://cve.mitre.org/cve/ • CVE Details: https://www.cvedetails.com/ • National Vulnerabilities Database (NIST): https://nvd.nist.gov/vuln Bedrijven, denk aan SAP en Microsoft, kennen vaak eigen systemen om Kwetsbaarheden in hun eigen systemen bij te houden. Dergelijke bedrijven zullen ook (actief) security notes betreffende de Kwetsbaarheden versturen aan hun klanten.
1.56	CVSS (Common Vulnerability Score System): Een gestandaardiseerde methode om de ernst van beveiligingslekken in Programmatuur te kwantificeren.
1.57	DAP: Dossier Afspraken en Procedures. Beschrijving van operationele en logistieke procedures die als Bijlage DAP bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
1.58	Dark Fiber: Een niet-geactiveerde fiber is in glasvezelcommunicatie de benaming voor glasvezels die nog niet in gebruik zijn genomen (en dus nog 'donker' zijn) in het reeds aanwezige netwerk. Ze zijn geplaatst voor eventueel toekomstig gebruik.
1.59	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.
1.60	Datalek(ken): 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 (Persoons)Gegevens met onbevoegden, zonder dat dat de bedoeling was.
1.61	DCS (Datacenter Services): Een integraal onderdeel van de IV-organisatie van Opdrachtgever en daarmee onderdeel van de totale opgave van de directie IV, die toeziet op het borgen van de continuïteit, de vernieuwing van de IV-voorzieningen en de doorontwikkeling van de IV-organisatie.
1.62	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde leverancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken.
1.63	DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol.
1.64	Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.
1.65	Disaster Recovery: Een proces met als doel het, na een Calamiteit, terugbrengen van het functioneren van een organisatie tot op een tijdelijk minimum overlevingsniveau en /of op een niveau van het geheel herstellen van de werkzaamheden.
1.66	DMZ: Demilitarized Zone, een netwerksegment tussen het interne netwerk en het internet.

Nr.	Omschrijving
1.67	Documentatie: De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren documentatie behorende bij de Prestatie, als omschreven in Aanbestedingsstukken en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.
1.68	Domain Fault: Een set hardware componenten die een single point of failure (SPoF) delen.
1.69	Domein(en): Een groep computers die met speciale software vanaf een centraal punt beheerd kan worden
1.70	Doorlooptijd: De tijd die zit tussen het moment dat gestart wordt met het uitvoeren van een Opdracht door Opdrachtnemer en het moment waarop de Opdracht opgeleverd is.
1.71	DWA: Data Warehouse Appliance
1.72	DWH: Het DataWareHouse van de Aanbestedende dienst.
1.73	Escalatie: Een processtap die toegepast wordt als blijkt dat een Probleem of Incident niet kan worden opgelost conform de SLA. Een Escalatie kan tevens betrekking hebben op het overschrijden van de Levertermijn of het niet nakomen van andere overeengekomen afspraken.
1.74	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.
1.75	Fix: Het oplossen van een Incident of Probleem.
1.76	FTPS (File Transfer Protocol SSL): Een beveiligde manier, door gebruik te maken van encryptie via SSL of TLS , om bestanden te verplaatsen van de ene computer naar de andere over het internet
1.77	Funtionele Build fase: Fase waarin wordt getest in hoeverre de leverancier in staat is het uitvoeren van installaties van HANA DB's en SAP applicaties en de daarvoor benodigde operationele werkzaamheden kan uit te voeren. Tevens word er in deze fase gekeken in hoeverre het nieuwe platform gereed is en voldoet aan de gestelde eisen. Zie hiervoor ook Bijlage VIII Acceptatie. Voordat er gestart kan worden met de functionele acceptatietesten moet de technische build fase afgerond zijn en afgesloten met een positieve acceptatie.
1.78	Garantie: Een waarborg voor de geleverde Managed Service waarvoor de Opdrachtnemer instaat. De Opdrachtnemer staat in voor de geboden kwaliteit en aan de eisen. Onder Garantie wordt minimaal verstaan: - Reparatie van defecte onderdelen, o.a. n.a.v. Call Home; - Voorrijkosten - Arbeidsloon - Kosten van het te vervangen onderd(e)el(en) - Media retentie (de betreffende defecte media blijft bij en in bezit van de Opdrachtgever).
1.79	Gebrek: Storingen en/of andere mankementen als gevolg waarvan de Managed Service niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik en die niet terug zijn te herleiden naar door Opdrachtgever verrichte handelingen. Onder Gebrek wordt tevens verstaan het niet of niet volledig voldoen van de Managed Service aan de overeengekomen eisen verwoord in de Aanbestedingsstukken.
1.80	Gebruiker(s): Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Managed Service.
1.81	Gebruiksrecht: Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, kopiëren, aanpassen, wijzigen en converteren van de Programmatuur met inbegrip

Nr.	Omschrijving
	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 Inkoopopdracht.
1.82	(Persoons)Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. (Persoons)Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen. En betreft in een voorkomend geval een Persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG.
1.83	Gegevensdragers / informatiedragers: Onderdelen van de Managed Service of losse media, bijvoorbeeld in de vorm van Materialen, waar (Persoons)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.
1.84	Geplande niet-beschikbaarheid: De periodes waarbij de Managed Service, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn.
1.85	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.86	Git: Een versiebeheersysteem.
1.87	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de Operationele fase inzake de Prestatie.
1.88	Gunningseisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.89	Gunningstest: De te houden test op Gunningseisen en beantwoording op Wensen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.
1.90	HANA: In-Memory column georiënteerd Database.
1.91	HANA Systeem: Een of meerdere HANA Instances met het zelfde SAP HANA system ID (SID) en instance nummer. Een HANA Systeem bestaat uit 1 of meerdere databases (tenants).
1.92	HANA Instance: Een SAP HANA Instance is een set SAP HANA Systeem componenten geïnstalleerd op 1 Host die logischerwijs gelijktijdig gestopt en gestart worden
1.93	HANA Tenant: Een opzichzelfstaande database binnen een SAP HANA Systeem.
1.94	HANA replicatie: Hoog Beschikbaarheid en Disaster recovery Managed Service waarbij de HANA database door middel van SAP HANA tooling gerepliceerd wordt naar een 2e SAP HANA database in het Datacenter.
1.95	Helpdesk Opdrachtnemer: het loket bij Opdrachtnemer waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende de Service Window.
1.96	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de Managed Service te implementeren en de Prestatie te herstellen.
1.97	Host: De (virtuele) hardware en besturingssysteem omgeving waarop SAP HANA, SAP Web Application Server, SAP Business Objects, JAVA enz op kunnen draaien. De (virtuele) Host levert alle resources en services zoals CPU, storage en geheugen die nodig zijn voor bijvoorbeeld SAP HANA en SAP Web Application Server. De storage hoeft niet persé fysiek in de Host aanwezig te zijn.
1.98	(Managed server) Hosting: Een hostingprovider die niet alleen de serverruimte levert, maar ook het volledige beheer en onderhoud van de server voor zijn rekening neemt. Dit omvat zaken als serverconfiguratie, beveiliging, updates, monitoring en probleemoplossing. In dit geval stelt de Opdrachtgever de ruimte en stroom beschikbaar.

Nr.	Omschrijving
1.99	Hotfix: reparatie of Managed Service. Hotfix is een Fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.100	ICT-Infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen, bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.
1.101	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.
1.102	Implementatie/ Implementeren: Is onderdeel van de Realisatie en omvat het aanpassen en het configureren van de Managed Service op zodanige wijze dat de Managed Service conform de Specificatie van opdracht functioneert binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Met andere woorden: het geheel van handelingen en maatregelen die nodig zijn om de organisatie van Opdrachtgever geschikt te maken voor het Overeengekomen gebruik van de Managed Service. Deze fase wordt ook wel de projectfase genoemd.
1.103	Incident: Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreukmakende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie.
1.104	Informatie(beveiliging): Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Managed Service in termen van vertrouwelijkheid, Beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.105	Infrastructuur: Het geheel aan voorzieningen dat nodig is om de SAP applicatie en de HANA database te kunnen hosten. Deze Infrastructuur omvat naast de hardware voor de SAP applicatie en de HANA database ook (systeem) Programmatuur, de benodigde storage systemen, backup en recovery hardware, tooling en netwerkcomponenten.
1.106	Inkoopopdracht: het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van de Prestatie.
1.107	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.108	Inschrijving: De aanbidding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.109	Installatie/-eren: Het door Opdrachtnemer plaatsen en aansluiten van de Managed Service en/of het invoeren van (Systeem)Programmatuur en of Applicatie, zodat deze operationeel is in de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever.
1.110	ISO27001: Is een ISO standaard voor Informatiebeveiliging. De standaard bestaat feitelijk uit Deel 2 van de BS 7799, de standaard waarin wordt beschreven hoe Informatiebeveiliging procesmatig ingericht zou kunnen worden, om de beveiligingsmaatregelen uit ISO/IEC 17799 te effectueren.
1.111	ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Een framework bestaande uit een reeks best practices voor het leveren van efficiënte IT-ondersteuningsdiensten.
1.112	IUC Belastingdienst: Het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst die de Aanbesteding uitvoert ten behoeve van de Aanbestedende dienst.
1.113	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.

Nr.	Omschrijving
1.114	Kantoortijd: het tijdvak van 7:00 tot 19:00 uur op een Werkdag.
1.115	Kerberos: Een standaard authenticatieprotocol dat ervoor zorgt dat gebruikers van een netwerk zich op een veilige manier kunnen aanmelden en hun identiteit kunnen bewijzen, zonder zich telkens opnieuw te moeten aanmelden. Kerberos maakt een beperkte vorm van Single Sign-on mogelijk
1.116	Key user: Een Key user in de context van IT-analyseservices is een ervaren eindgebruiker die diepgaande kennis heeft van de bedrijfsprocessen en de gebruikte analysetools. Deze persoon fungeert als een brug tussen de IT-afdeling en de overige Gebruikers, helpt bij het definiëren van vereisten, test nieuwe systemen en zorgt voor training en ondersteuning aan collega's.
1.117	Klokuren: Het uur is een eenheid van tijd. Eén Klokuur is 60 minuten.
1.118	Kritieke Performance Indicatoren (KPI's): Deze Service Levels 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.
1.119	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de Listprijs. Dit Kortingspercentage op de Listprijs is geldig gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
1.120	Kwaliteit: De mate waarin de Prestatie voldoet aan de Aanbestedingsstukken en / of Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.121	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent binnen de Oplossing. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van een of meerdere ICT-diensten of ICT-systemen (inclusief bijbehorende (Persoons)Gegevens) 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
1.122	LAMA: SAP LANDscape MAnagement. Een Managed Service van SAP voor het beheer van een SAP landschap. Voorheen bekend als Sap LVM.
1.123	Levertermijn: Termijn waarbinnen de Prestatie bezorgd en/ of opgeleverd dient te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.124	Licentie(s): Een afspraak waarin de Opdrachtnemer de Opdrachtgever toestemming geeft om de (Systeem)Programmatuur van de Managed Service te gebruiken.
1.125	Listprijzen: Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.
1.126	(SAP gecertificeerde) Managed Service (ook wel de Oplossing genoemd): De door Opdrachtnemer te leveren dienst, bestaande uit de benodigde Apparatuur, Programmatuur en (remote)beheeractiviteiten ter realisatie, hosting, het (remote) Beheer en Onderhoud van het SAP (HANA en SAP gelieerde producten) hosting platform en operationeel houden van de Infrastructuur. De Opdrachtnemer Implementeert en Beheert deze Managed Service gedurende de looptijd van de Overeenkomst en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de 'stack' (zie ook afbeelding op pagina 6 in Beschrijvend document) tot en met het Infrastructuur Beheer. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer integraal

Nr.	Omschrijving
	verantwoordelijk voor de Beschikbaarheid, prestaties, (Informatie)Beveiliging en Continuïteit van de hierboven omschreven diensten en te leveren Infrastructuur. Dit omvat tenminste: • Het Implementeren, Configuratie van de Apparatuur en in Beheer nemen van de Infrastructuur. • Het leveren van proactief Onderhoud, inclusief 24/7 Support en voorzien in de benodigde Gebruiksrechten voor het Overeengekomen gebruik. • Het waarborgen van de Beschikbaarheid en Performance volgens SLA-afspraken. • Het faciliteren van Wijzigingen binnen de afgesproken groeimarge (maximaal 25% uitbreiding van de bestaande Managed Service). • Proactieve monitoring alsmede Documentatie.
1.127	Materialen: Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en wijziging van de Managed Service 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.
1.128	MDC: Multitenant Database Containers (MDC). 1 of meerdere “tenant” databases in 1 HANA Systeem..
1.129	Metadata: Gegevens die de karakteristieken van bepaalde (Persoons)Gegevens beschrijven.
1.130	MFA (Multi Factor Authentication): Er zijn verschillende vormen van authenticatie die eventueel gecombineerd kunnen worden om een hoger of lager niveau van Beveiliging op te leveren. Daarbij zijn drie vormen van bewijs bruikbaar: • iets wat je weet (kennis) • iets wat je bezit • iets wat je bent (persoonlijke eigenschap) Om de betrouwbaarheid van de authenticatie te vergroten, wordt authenticatie afgedwongen door toepassing van Multi-Factor.
1.131	Migratie: Het leveren van ondersteuning bij het migreren van (Persoons)Gegevens en code van de huidige oplossing naar de nieuwe Managed Service.
1.132	Monitoring en Logging: Het gebruik van meetgereedschappen voor het bewaken en/of volgen van systemen en bij signaleerde afwijkingen doen uitgaan van notificaties hierover.
1.133	NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC): Het centrale informatieknooppunt en expertisecentrum voor cybersecurity in Nederland. De missie van het NCSC is het bijdragen aan het vergroten van de weerbaarheid van de Nederlandse samenleving in het digitale domein, en daarmee aan een veilige, open en stabiele informatiesamenleving.
1.134	NDA (Non-Disclosure Agreement): Een geheimhoudingsovereenkomst.
1.135	Need-to-know en least privilege: Gebruikers van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer krijgen alleen die rechten die nodig zijn voor het uitoefenen van hun vastgestelde taken voor wat betreft (Persoons)Gegevens en functionaliteit van de Managed Service
1.136	Nettoprijs Opdrachtgever: De Vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst afgesproken kortingen.
1.137	Netwerk Domein: Virtueel Netwerk gerealiseerd op de datalinklaag.

Nr.	Omschrijving
1.138	NIST: Het National Institute of Standards and Technology (NIST) is een wetenschappelijke instelling die onder de Amerikaanse federale overheid valt. Het NIST zet zich in voor standaardisatie in de wetenschap, zoals het definiëren van eenheden.
1.139	NMVe drives (Non-Volatile Memory Express): High-performance opslagapparaten die een speciaal protocol gebruiken om snelle dataoverdracht tussen de opslag en de CPU mogelijk te maken. Ze bieden aanzienlijk hogere snelheden en lagere latentie dan traditionele SATA SSD's, waardoor ze ideaal zijn voor toepassingen die intensieve gegevensverwerking vereisen.
1.140	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.
1.141	Notice of Takedown: Opdracht om het Stekkermanndaat uit te laten voeren.
1.142	NTP: Het Network Time Protocol of Netwerktijdprotocol (NTP) is een protocol waarmee computers die onderling met elkaar in verbinding staan, hun interne klok kunnen synchroniseren met andere computers.
1.143	ODC: Overheidsdatacenter. Die van de Belastingdienst is één van de vier grote overheidsdatacenters in Nederland. Deze biedt binnen de Rijksoverheid diensten aan. ODC Belastingdienst is gevestigd in Apeldoorn. Dit is naast het ODC in Groningen, de mogelijke centrale on premise locatie voor de Managed Service.
1.144	Onderhoud: Zie Beheer en Onderhoud.
1.145	Ontvangst: De Werkdag waarop de Managed Service op de in de Overeenkomst en/of op de Inkoopopdracht vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever worden ontvangen. De Ontvangst van de Managed Service wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.
1.146	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.147	Opdrachtnemer: De Partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.148	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.149	Openstelling: De openstellingstijden conform de DAP (Bijlage B) en de SLA (Bijlage A) als onderdeel van de Overeenkomst.
1.150	Operationele analyse: Operationele analyse vanuit een datawarehouse-Managed Service betreft het systematisch gebruik van verzamelde en geordende Gegevens om de prestaties van dagelijkse bedrijfsactiviteiten te monitoren en te optimaliseren. Dit omvat het analyseren van prestatie-indicatoren, het identificeren van operationele inefficiënties, en het ondersteunen van besluitvormingsprocessen door middel van rapporten en dashboards die real-time inzichten verschaffen.
1.151	Operationele fase: De fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Managed Service operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
1.152	Operationele Management Informatie: Operationele Management Informatie betreft het verzamelen en analyseren van Gegevens om de prestaties en efficiëntie van dagelijkse bedrijfsactiviteiten te monitoren en te verbeteren. Het levert managers tijdige en relevante inzichten via rapporten en dashboards, waardoor zij weloverwogen beslissingen kunnen nemen en operationele doelstellingen kunnen bereiken.
1.153	Oplevering: Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie.

Nr.	Omschrijving
1.154	Oplostijd: De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
1.155	Oplossing: Zie (SAP gecertificeerde) Managed Service
1.156	OS / Operating System: Voor SAP HANA en SAP applicaties ondersteund, gecertificeerd en up-to-date Linux besturingssysteem.
1.157	OTAP omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.158	Overeengekomen gebruik: Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Managed Service zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van de Aanbestedingsstukken kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
1.159	Overeenkomst: De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd, incl. verlengingen, van deze Overeenkomst gebruik kan maken van de Prestatie tegen de overeengekomen Prijzen.
1.160	OWASP Top 10: De OWASP Top 10 (https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project) is een overzicht van de tien meest gemaakte (typen) Kwetsbaarheden die te vinden zijn in ICT-Managed Service. Deze top 10 wordt periodiek vastgesteld door de OWASP Foundation (Open Web Application Security Project).
1.161	PAM: SAP Product Availability Matrix . Overzicht van versies en Support termijnen van de door SAP geleverde producten.
1.162	Privileged Access Management (PAM): is een identiteitsbeveiligingsoplossing die organisaties helpt te beschermen tegen cyberbedreigingen door onbevoegde uitgebreide toegang tot kritieke bronnen te bewaken, detecteren en voorkomen. PAM werkt door een combinatie van mensen, processen en technologie en geeft je inzicht in wie bevoegde accounts gebruikt en wat ze doen terwijl ze zijn aangemeld. Door het aantal gebruikers te beperken dat toegang tot beheerfuncties heeft, verhoog je de systeembeveiliging terwijl aanvullende beschermingslagen gegevenslekken door bedreigingsactoren mitigeren
1.163	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.164	Pas-toe-of-leg-uit: De Overheid werkt vaak conform het Pas-toe-of-leg-uit principe (comply-or-explain). Dit houdt in dat, bijvoorbeeld, een Kwetsbaarheid (niet tijdig) opgelost wordt of dat er een reden wordt gegeven waarom het niet-opgelost wordt. Of dat een open standaard, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie moet worden geïmplementeerd, behalve als daar onderbouwd van afgeweken wordt (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht). De afwijking wordt gedocumenteerd en geaccordeerd door de juist gemandateerde binnen de Opdrachtgever.
1.165	Patch: zie Hotfix.
1.166	Patchmanagement: Het proces van identificeren, verkrijgen, testen, en installeren van Programmatuur-Updates, of Patches, om beveiligingslekken te dichten en functionaliteit te verbeteren. Het zorgt ervoor dat systemen up-to-date blijven, beschermt tegen Kwetsbaarheden en verhoogt de stabiliteit en prestaties van IT-infrastructuur
1.167	Perfectief onderhoud: het aanpassen van de Managed Service ter optimalisatie en/of verbeteren van de prestaties van de Managed Service.
1.168	Performance: Het prestatievermogen van de Managed Service.
1.169	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.

Nr.	Omschrijving
1.170	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen, zoals bijvoorbeeld een succesvolle Implementatie.
1.171	PoD: Point of delivery. Alle componenten die tezamen de netwerk Infrastructuur vormen die een specifieke netwerk service bieden. Een PoD binnen de Belastingdienst is een geïsoleerde netwerk omgeving waar op basis van whitelists mee gecommuniceerd kan worden. De PoD's worden onderling gekoppeld door middel van het BKN. Een PoD moet loosely coupled zijn, en security/connectiviteits-technisch autonoom zijn.
1.172	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Managed ServiceManaged Service, inclusief de door deze uit te voeren Additionele dienst(en) en Retransitie dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie.
1.173	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het het scheppen van voorwaarden om de Managed Service aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.174	Prijs(zen): De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijzenformulier' van het Beschrijvend document.
1.175	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.
1.176	Probleem (Problem): Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.
1.177	Productie: De Managed Service is in Productie als het in gebruik is genomen. De functionaliteiten van de Managed Service worden gebruikt en de (Persoons)Gegevens wordt verwerkt.
1.178	Productiegegevens: Productiegegevens zijn de actuele en operationele (Persoons)Gegevens die rechtstreeks afkomstig zijn uit het productie systeem van een datawarehouse. Deze Gegevens worden continu bijgewerkt en weerspiegelen de meest recente transacties en activiteiten binnen een organisatie. Ze zijn cruciaal voor het maken van real-time analyses en het ondersteunen van dagelijkse bedrijfsprocessen en besluitvorming.
1.179	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).
1.180	Productie status: Volledig beschikbaar zijn van de Managed Service.
1.181	Proefopstelling: De Programmatuur en Apparatuur die wordt geleverd ten behoeve van de Gunningstest en waarvan de geaccepteerde versie het uitgangpunt is voor alle leveringen uit de betreffende Overeenkomst.
1.182	Programmatuur: Een set programmaregels waaronder tenminste wordt verstaan; Standaard- en/of Maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van de Applicatie en/of Releases en/of systeemprogrammatuur en/of derde partij Programmatuur inclusief Releases.
1.183	RAID technieken: Afkorting van redundant array of independent disks, ook bekend als redundant array of inexpensive disks (of drives) en is de benaming voor een set methodieken voor fysieke data-opslag op harde schijven waarbij de Gegevens over meer schijven verdeeld worden, op meer dan één schijf worden opgeslagen, of beide, ten behoeve van snelheidswinst en/of Beveiliging tegen gegevensverlies.
1.184	RCA: Root Cause Analysis.

Nr.	Omschrijving
1.185	RDP: Remote Desktop Protocol
1.186	Reactietijd: De tijd tussen het aanmelden van een Incident en een eerste reactie van de Opdrachtnemer.
1.187	Realisatie: Dit omvat het geheel aan activiteiten om de Managed Service productie gereed te maken, waaronder de analyse en ontwerp, Implementatie, de Installatie, de Configuratie, de integratie en de test en Acceptatie van de Managed Service op zodanige wijze dat de conform de overeengekomen Specificaties functioneert.
1.188	Record: Een bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende (Persoons)Gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
1.189	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. De Opdrachtgever kent drie Releases, te weten: Hot-Fixes, CP-Release voor Correctief en Preventief onderhoud, en APA-Release voor Additief, Perfectief en Adaptief onderhoud
1.190	Release(s) notes: de Release notes beschrijven bij oplevering de wijzigingen ten opzichte van vorige versies, de bekende problemen (en hun Workarounds) en instructies voor installatie en gebruik.
1.191	Remote Support: het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook paragraaf 10.3.2 van Bijlage A- ‘Specificatie van de opdracht’!
1.192	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.
1.193	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.194	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever. 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).
1.195	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.196	Root-access: Authorisatie om elke handeling op een (Linux) server uit te voeren en volledige toegang hiertoe heeft.
1.197	RPO (Recovery Point Objective): Het punt, terug in de tijd, tot en met welke Gegevens hersteld moeten kunnen worden om de activiteit te kunnen hervatten.
1.198	RTO (Recovery Time Objective): Tijdsperiode na een Calamiteit waarin Productie, dienstverlening of een activiteit hervat moet zijn, of herstel van middelen gerealiseerd moet zijn.
1.199	SAML (Security Assertion Markup Language (SAML): Een op XML gebaseerde standaard voor het uitwisselen van authenticatie- en autorisatiegegevens tussen domeinen.
1.200	SAPDB: Een door softwareleverancier SAP geleverde relationele database.

Nr.	Omschrijving
1.201	SAP Instance: Een SAP Instance is een set SAP systeem componenten geïnstalleerd op 1 Host die logischerwijs gelijktijdig gestopt en gestart worden.
1.202	SAP landschap: Alle systemen die worden gehost door de Belastingdienst, die gelicentieerd zijn door de software leverancier SAP, plus de systemen die benodigd zijn voor het beheer van dit landschap.
1.203	SAP systeem: Een of meerdere SAP Instances met het zelfde SAP system ID (SID).
1.204	SAP NetWeaver WAS: Alle niet database gerelateerde SAP Instances.
1.205	SAP PoD: PoD specifiek voor het SAP landschap.
1.206	SAPS: SAP Application Performance Standard (SAPS).
1.207	SASE: Secure Access Layer
1.208	Scale-up systeem: Een server waarvan de resources uitgebreid kunnen worden door resources (memory, CPU) toe te voegen aan deze server.
1.209	Security Officer: De verantwoordelijke voor het implementeren van, en toezicht houden op het informatiebeveiligings-continuïteits- en privacybeleid.
1.210	SED: Setgebaseerde Dienst
1.211	Server: Een computer die diensten verleent aan andere computers.
1.212	Service: De voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.213	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Managed Service, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A, SLA.
1.214	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.215	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in de Aanbestedingsstukken
1.216	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.217	Single Sign-On (SSO): Software die zorgt ervoor dat authenticatie tot andere Applicaties automatisch verloopt.
1.218	SLD: Sleutelgebaseerde Dienst.
1.219	SNMP: Simple Network Management Protocol is een toepassingslaag-protocol dat zorgt voor een gemakkelijke overdracht van managementinformatie tussen netwerkmachines
1.220	SNR: Service Niveau Rapportage, maandelijkse rapportage
1.221	SOC: Het Security Operations Center (SOC) valt onder Data Center Services (DCS), en heeft als primaire taak om de ICT-voorziening van de Opdrachtgever te monitoren en te bewaken. Het SOC is integraal verantwoordelijk voor alle zaken die betrekking hebben op Informatiebeveiliging van alle organisatieonderdelen van de Opdrachtgever. Daaronder vallen ook Douane, FIOD en Toeslagen.
1.222	SOTA omgeving: Sandbox Ontwikkel-, Test-, Acceptatieomgevingen van Opdrachtgever.
1.223	Specificaties: De in de Aanbestedingsstukken gedetailleerde omschrijvingen van de eigenschappen en de prestatiekenmerken van de Prestatie (ten minste de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en beantwoording op de Wensen).

Nr.	Omschrijving
1.224	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
1.225	Solution Architecture: Is de methode van het definiëren en beschrijven van een architectuur van een systeem dat wordt geleverd in context van een specifieke Managed Service en als zodanig kan het een beschrijving van een volledig systeem of alleen de specifieke onderdelen ervan omvatten. Een Solution Architecture is meestal van toepassing op een enkel project of projectrelease, geeft inzicht in de vertaling van vereisten in een Managed Servicesvisie, bedrijfs- en / of IT-systeemspecificaties in de vorm van functionals en non-functionals en de verzameling van benodigde implementatietaken.
1.226	Splunk: Een platform bedoeld voor Big Data afkomstig uit machines. Die machines genereren logs die via het Splunk Dataplatform gemonitord worden om te zien wat er eigenlijk gebeurt.
1.227	SPOC: Is een aanspreekpunt voor klanten over een service, activiteit of programma. Een SPOC kan een persoon of een afdeling die als coördinator of verzamelpunt van informatie over een service, activiteit of programma zijn.
1.228	SSH: Secure Shell
1.229	SSL (Secure Socket Layer): Een beveiligingsprotocol dat zorgt voor een versleutelde verbinding tussen een webserver en een internetbrowser.
1.230	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.
1.231	Standaardprogrammatuur: Voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
1.232	Strategische Management Informatie: Strategische Management Informatie omvat Gegevens en analyses die leidinggevend ondersteunen bij het nemen van langetermijnbeslissingen en het bepalen van de richting van de organisatie. Het biedt diepgaande inzichten in trends, prestaties en externe factoren, waardoor strategische planning en doelstellingen beter kunnen worden afgestemd op de bedrijfsvisie.
1.233	Statement of Work: Een Statement of Work (SOW) is een gedetailleerd document dat de scope, doelstellingen, deliverables, deadlines, en specificaties van een project beschrijft. Het dient als een formele overeenkomst tussen de klant en de uitvoerder, en zorgt ervoor dat beide Partijen duidelijke verwachtingen en verantwoordelijkheden hebben gedurende de projectuitvoering.
1.234	Stekkermandaat: Het recht van de Opdrachtgever om "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van de Managed Service moeten de (Persoons)Gegevens van de Opdrachtgever veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
1.235	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.236	Support engineer: Een Support engineer biedt technische ondersteuning en Managed Service een voor problemen met Apparatuur, Programmatuur, en netwerkcomponenten. Ze reageren op Incidenten, voeren probleem Managed Service uit, en zorgen voor het Onderhoud en de optimalisatie van IT-systemen om een soepele werking te garanderen.
1.237	Systeem back-up : Dit beslaat een back-up van alle (Persoons)Gegevens die nodig is om de Managed Service in zijn geheel te herstellen

Nr.	Omschrijving
1.238	Systeem programmatuur : 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.
1.239	Sybase ASE: Een relationele database geleverd door SAP, oorspronkelijk ontwikkeld door Sybase Corporation dat nu deel uit maakt van SAP AG.
1.240	Tactische Management Informatie: Tactische Management Informatie omvat Gegevens en analyses die middelmanagement ondersteunen bij het nemen van beslissingen op middellange termijn. Het richt zich op het optimaliseren van operationele processen en het behalen van bedrijfsdoelstellingen door inzicht te bieden in prestaties, trends en efficiëntieverbeteringen.
1.241	Technisch Beheer: Technisch Beheer is verantwoordelijk voor de instandhouding, het Beheer en het Onderhoud van de technische infrastructuur van de Managed Service. Deze infrastructuur bestaat uit alle te gebruiken automatiseringsmiddelen voor het kunnen opslaan, verwerken en transporteren van Gegevens: de technische componenten van het geautomatiseerd informatiesysteem, Apparatuur, (basis)Programmatuur en communicatievoorzieningen, inclusief van toepassing zijnde procedures en Documentatie
1.242	Technische build fase: Tijdens deze fase worden o.a. de volgende werkzaamheden uitgevoerd (zie hiervoor ook o.a Bijlage VIII Acceptatie): • Installeren en aansluiten alle benodigde hardware in het twin datacenter (dus of Groningen of Apeldoorn) van de Opdrachtgever; • Netwerk configuratie voor toegang tot de SAP pod; • Netwerk configuratie in de SAP pod en tussen beide DC locaties; • Storage configuratie; • Installeren van alle benodigde tooling en daarbij behorende software voor o.a. monitoring en backup; • Configureren van de tooling, waaronder replicatie van de backup.
1.243	(Technisch) Ontwerp: Een (Technisch) Ontwerp is een gedetailleerd document dat de technische specificaties en architectuur van een systeem of Managed Service beschrijft. Het omvat diagrammen, schema's en technische richtlijnen die de basis vormen voor de ontwikkeling, implementatie en onderhoud van het systeem, en zorgt ervoor dat alle technische aspecten coherent en doeltreffend worden gerealiseerd.
1.244	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever. (OTA = Ontwikkel ; Test ; Acceptatie)
1.245	TLS (Transport Layer Security): Een cryptografisch protocol die Gegevens codeert en een verbinding verifiëert bij het overdragen van (Persoons)Gegevens via het internet.
1.246	Toeleverancier: Bedrijf dat producten en/of diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.247	Third Party Mededeling =TPM: een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Managed Service, dan wel delen daarvan, voldoen aan de gestelde eisen zoals neergelegd in de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst of welke maatregelen genomen zijn opdat deze weer voldoet aan deze kwaliteitseisen

Nr.	Omschrijving
1.248	Twin Datacenter: Virtueel Datacenter van de Belastingdienst wat feitelijk bestaat uit 2 Datacenters (óf 2 in Apeldoorn óf 2 in Groningen) maar logisch gezien kan worden als 1 Datacenter.
1.249	Two-factor authenticatie: Dit is een manier om extra Beveiliging aan een account toe te voegen. De eerste "factor" is uw gebruikelijke wachtwoord dat standaard is voor elk account. De tweede "factor" is een verificatiecode die op een andere wijze ter beschikking wordt gesteld.
1.250	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.251	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.252	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.
1.253	Upgrade: Zie Release.
1.254	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.
1.255	Verstoring: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van Prestatie 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.
1.256	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.257	VM(s)' : Virtual Machine
1.258	Vergelijkingswaarde: Waarde waar Inschrijvers vergeleken worden binnen het prijsmodel.
1.259	VOG: Verklaring Omtrent het Gedrag.
1.260	Vulnerability: Dit is een zwakte in de Beveiliging van de Managed Service die kan worden misbruikt door een kwaadwillende, om ongeautoriseerde acties binnen de Managed Service uit te voeren.
1.261	Wens: zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.262	Werkdag: Kalenderdag 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.
1.263	Wijziging: Aanvulling op de Managed Service conform artikel 10 van de Overeenkomst.
1.264	Workaround: Een tijdelijke Managed Service die gehanteerd wordt om de niet Beschikbaarheid van de Managed Service in tijd te verkorten.
1.265	XML gateway: Een gateway is een component in een computernetwerk dat verkeer van een lokaal netwerk naar andere netwerken of internet doorgeeft. Extensible Markup Language (XML) is een opmaaktaal die een set regels definieert voor het coderen van documenten in een indeling die zowel voor mensen als machines leesbaar is