

Bijlage 1 ICT Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	De Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen) ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
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.
Aanmeldtool voor Evenementen (AE)	Een Applicatie die wordt gebruikt om het proces van aanmelding, registratie en beheer voor Evenementen te faciliteren en te stroomlijnen.
Acceptatie	Als bedoeld in art. 1.1 van de Voorwaarden.
Acceptatietest	De testprocedure van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van de Aanbestedingsstukken voldoet. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
Additionele dienstverlening	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.
AE Oplossing	Het Implementeren en 24/7 beschikbaar stellen van de AE Oplossing (SaaS en Standaardprogrammatuur) inclusief Onderhoud en Support en Apparatuur, ten minste bestaande uit: a) De Aanmeldtool (SaaS) voor het aanmelden van Deelnemers voor Evenementen (fysiek, online en/of hybride) en het registreren van de benodigde (Persoons)Gegevens per Evenement; b) De Badgeprinters, inclusief verbruiksartikelen (zoals de toner- en/of inktcartridges en labels/stickers).
Apparatuur	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te leveren Badgeprinters en/of gerelateerde fysieke onderdelen, inclusief bijbehorende Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de (Systeem)Programmatuur, Onderhoud en Support, welke samenhangen of worden gebruikt in – met ICT-infrastructuur. Tevens wordt onder Apparatuur verstaan de Apparatuur die al voorafgaande aan de aanbesteding in het bezit was van de Opdrachtgever.
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.

Begrip	Betekenis
Application Programming Interface (API)	Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.
A&P test	Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de AE Oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. door middel van een Kwetsbaarhedenscan), 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 AE 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.
Audit	Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst 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.
Autorisatiebron	Systeem of Applicatie waarmee een Gebruiker specifieke rechten krijgt voor de AE Oplossing.
Autorisatiematrix	Een overzicht waarin de rollen en de bijbehorende autorisaties worden beschreven (Autorisatiegroepen).
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD). De AVG is ook wel bekend onder de Engelse naam: General Data Protection Regulation (GDPR).
Badgeprinter	Apparatuur voor het printen van identificatiebadges.
Beschrijvend document (Bestek)	Als bedoeld in art. 1.4 van de Voorwaarden.
Beschikbaarheid	De mate en/of tijd waarin de AE Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.

Begrip	Betekenis
Bestelnummer	Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer, PO-nummer of 4500-nummer genoemd.
Beveiliging	De mate waarin de AE Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot Gegevens te voorkomen.
Beveiligingsincident	Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.
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.
Bijlagen	In aanvulling op art. 1.5 van de Voorwaarden: Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
BIO	Baseline informatiebeveiliging overheid. De BIO is een gemeenschappelijk normenkader voor de Beveiliging van de informatie(systemen). De BIO is volledig gebaseerd op de internationale norm ISO/IEC 27002. Het concretiseert een aantal eisen tot verplichte operationele afspraken (rijksmaatregelen), om een eenduidig minimumniveau van Beveiliging voor Gegevens te garanderen. De standaard basisbeveiligingsniveaus (BBN's) met bijbehorende beveiligingseisen maken risicomanagement eenvoudiger.
Calamiteit	Een gebeurtenis die binnen een kort tijdsbestek tot grote (im)materiële schade kan leiden en die bij een geringe beslissingstijd en bij een hoge mate van onzekerheid vraagt om een behandelingsdiscipline die buiten de dagelijkse orde van de organisatie valt.
Call	Een melding van de Opdrachtgever aan de Helpdesk van Opdrachtnemer waarmee deze het volgende kan aangeven: een Incident, een Probleem, een vraag; een opmerking en een verzoek om ondersteuning. Ook een melding van een Incident door een medewerker van Opdrachtnemer is een Call.
Configureerbaarheid	De mate waarin de AE Oplossing aanpasbaar is door (de Super User van) de Opdrachtgever.
Conformiteitenlijst	Bijlage V bij het Beschrijvend document met een overzicht van alle Geschiktheidseisen (GE) en Gunningseisen (GUE).
Consultancy	Het adviseren door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over hoe de Opdrachtgever de AE Oplossing het beste kan benutten voor het behalen van de doelstellingen.

Begrip	Betekenis
Continuïteit	Het vermogen om de AE Oplossing en de bijbehorende (Persoons)Gegevens Beschikbaar en toegankelijk te houden voor gebruikers, ongeacht de omstandigheden die de Opdrachtnemer kunnen treffen. Het gaat dus om de garantie dat de Opdrachtgever geen onderbreking of verlies van de dienstverlening ondervindt, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat (in lijn met bepalingen Overeenkomst).
Contractmanager	De verantwoordelijke voor het vertalen en beheren van de eisen vanuit het bedrijfsproces naar afspraken over de dienstverlening door de ICT-dienstverleners in het kader van de geautomatiseerde informatievoorziening.
Coordinated Vulnerability Disclosure (voorheen: Responsible Disclosure)	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van een mogelijkheid om zwakke plekken in de beveiliging in haar ICT-oplossingen te melden. Deze is direct van toepassing op de eigen systemen die on-premise worden gehost. Meldingen kunnen echter ook betrekking hebben op de AE Oplossing van Opdrachtnemer. Deze zullen dan als Kwetsbaarheid worden gemeld. Het Coordinated Vulnerabilitybeleid van de Aanbestedende dienst staat beschreven op http://www.belastingdienst.nl/security .
CVE-database	Een CVE-database is een database met Common Vulnerabilities and Exploits. In deze database zijn bekende (en aangemelde) Kwetsbaarheden te vinden. Deze Kwetsbaarheden zijn gekwalificeerd middels CVSS. Databases: • Mitre: https://cve.mitre.org/cve/ • CVE Details: https://www.cvedetails.com/ • National Vulnerabilities Database (NIST): https://nvd.nist.gov/vuln
Dashboard	Een visuele weergave met real-time Gegevens en informatie inclusief de mogelijkheid tot het genereren van generieke- en specifieke rapportages.
Datalek	Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (Persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een eventuele inbreuk op de Beveiliging conform de vingerende wetgeving op het gebied van de bescherming van (Persoons)Gegevens.
Data Protection Impact Assessment (DPIA)	Een DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen.
Deelnemer	Een Deelnemer is een Natuurlijk Persoon die zich inschrijft voor een Evenement.
Derde partij	Ingeschakelde leverancier(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken, bijvoorbeeld, maar niet uitputtend: de aan te wijzen leverancier van een A&P test, TPM of Audit.

Begrip	Betekenis
Digitalisering	Digitalisering is de overgang van informatie naar een digitale vorm, dat wil zeggen in een vorm die gebruikt kan worden door elektronische apparaten zoals computers. De term kan betrekking hebben op de (Persoons)Gegevens zelf, op de bijbehorende procedures of op de samenleving in het algemeen.
Disaster Recovery	Dit beschrijft de verzameling activiteiten, tools en procedures die nodig zijn voor het herstel van onbeschikbaarheid van de AE Oplossing in geval van een Calamiteit.
Documentatie	Als bedoeld in art. 1.7 van de Voorwaarden.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als bijlage bij de SLA kan worden toegevoegd.
Enterprise site licentie	De Enterprise licentie heeft betrekking op een jaarlijks licentiemodel (op abonnementsbasis), waarbij de Opdrachtgever een Prijs per jaar betaalt voor het onbeperkt (dus ongeacht het aantal Gebruikers en Deelnemers) gebruik maken van de AE Oplossing (met inbegrip van Onderhoud en Support) gedurende de abonnementsperiode.
Europese Economische Ruimte (EER)	Economisch samenwerkingsverband tussen de EU-lidstaten en de landen van de EVA om de welvaart en concurrentiepositie te verbeteren.
Eventmanager	Een Medewerker die verantwoordelijk is voor het plannen, organiseren en coördineren van Evenementen.
Exitstrategie	Zie Retransitie.
Fatale termijn	Als bedoeld in art. 1.8 van de Voorwaarden.
Gebruik	De kwaliteit van de Performance, presentatie en interactie van de AE Oplossing.
Gebruiker	De Gebruiker is de aanduiding voor een willekeurige functionaris (Super User en/of Eventmanager) van de Opdrachtgever in de AE Oplossing die geautoriseerd is om gebruik te maken van de AE Oplossing.
Gebruiksrecht	Als bedoeld in art. 1.10 van de Voorwaarden.
Gebruiksvriendelijkheid	De mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief, de mate van efficiency (hoeveel handelingen die benodigd zijn om het gewenste resultaat te bereiken), de mate van effectiviteit (de mate waarin de aangeboden AE Oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de Gebruiker) en de mate waarin de aangeboden AE Oplossing ervaren en minder ervaren Gebruikers ondersteunt met effectieve helpfunctionaliteit.
(Persoons)Gegevens	Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens, worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen. En betreft in een voorkomend geval een Persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG.
Geplande niet-beschikbaarheid	De periodes waarbij de AE Oplossing, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is.

Begrip	Betekenis
Geschiktheidseis (GE)	Eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Gesloten Evenement	Een type Evenement waarbij de toegang beperkt is tot een specifieke groep mensen. Deze beperking kan gebaseerd zijn op verschillende criteria.
Group	De technische benaming van een autorisatie, de technische representatie in doelsystemen van applicatierollen of toegangsrechten. Het is een unieke identificatie van de autorisatie die aan de Gebruiker kan worden toegekend.
Gunningseis (GUE)	Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
Helpdesk	Het loket bij Opdrachtnemer waar Calls door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende de Service Window.
Hotfix	Reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
ICT Services	ICT-voorzieningen ter ondersteuning van de AE Oplossing.
Identity Management-systeem (IMS)	Een informatiesysteem of een set van technologieën om een Gebruiker toegang te geven tot de AE Oplossing.
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.
Implementatie	Alle activiteiten – zoals o.a. benoemd in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document en hoofdstuk 5 van Bijlage A Specificatie van de opdracht die gericht zijn op het technisch beschikbaar stellen en inrichten van de AE Oplossing, zodat de AE Oplossing na definitieve Acceptatie conform Specificaties door Opdrachtgever gebruikt kan worden op 20 mei 2024. Tot de Implementatie behoort ook de Opleiding van de Gebruikers.
Incident/Gebrek	Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de AE Oplossing behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. Het betreft ook een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. Specificaties. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie.

Begrip	Betekenis
Informatiebeveiliging	Als bedoeld in art. 1.13 van de Voorwaarden.
Inkoopopdracht	Het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer van Opdrachtgever, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot de levering van de Additionele diensten. De aard van de te verstrekken Inkoopopdracht kan aanleiding zijn om eerst een Offerte uit te vragen bij Opdrachtnemer.
Inkoopordernummer	Zie Bestelnummer.
ISV	De Internationale Sociale Voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden
Inschrijver	Partij die een Inschrijving heeft ingediend op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Inschrijving	De aanbidding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
ISO 27001	ISO 27001 specificeert eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, bewaken, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie. Het ISMS is ontworpen met het oog op adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen die de informatie afdoende beveiligen en vertrouwen bieden.
IUC	Inkoopuitvoeringscentrum
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Koppelvlak	Zie API.
Kritieke Performance Indicatoren (KPI's):	Deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
Kwaliteit	De mate waarin de Prestatie voldoet aan de overeengekomen functionele eisen en prestatie-eisen volgens de Aanbestedingstukken en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten en eveneens ziet op het geheel van eigenschappen en kenmerken van de Prestatie dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.

Begrip	Betekenis
Kwetsbaarheden	Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de Beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de AE Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever onderscheidt de volgende typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, Vulnerability Disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
Kwetsbaarhedenscan	Proces waarmee potentiële Kwetsbaarheden zichtbaar worden.
Leverancier	Als bedoeld in art. 1.15 van de Voorwaarden.
Logfiles	Een tekstbestand waarin alle gebeurtenissen van een bepaald proces bijgehouden wordt.
Logserver	Een server waarop logfiles worden geplaatst en bijgehouden.
Marktconform	Handelingen of condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
Materialen	Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, installatie, Implementatie en Wijziging van de Apparatuur en/of het verrichten van Onderhoud en Support en benodigde hulpmiddelen en verbruiksartikelen, zoals, maar niet beperkt tot, kabels, smartcards, interfaces, compilers, toner-/inkcartridges en labels/stickers.
Metadata	De Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
Medewerker	De natuurlijke persoon die op grond van een aanstelling van de Opdrachtgever daadwerkelijk werkzaam is bij de Opdrachtgever.
Meerwerk	Alle niet voorziene veranderingen in een project, als bedoeld in artikel 1.17 van de Voorwaarden.
Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC)	Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) is 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.
Natuurlijk Persoon	Een natuurlijk persoon is iemand, een mens van vlees en bloed, die rechten en plichten heeft. Een natuurlijk persoon is de juridische tegenhanger van een rechtspersoon.
Nieuwe versie	Als bedoeld in art. 1.18 van de Voorwaarden.
Nota(s) van Inlichtingen	Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
Notice of Takedown (NTD)	Opdracht om het Stekkermanдаат uit te laten voeren.

Begrip	Betekenis
Onderhoud	Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de AE Oplossing conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van Releases, gericht het in operationele staat brengen en houden van de AE Oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.
Opdrachtgever	Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Opdrachtnemer	De Partij met wie Opdrachtgever deze Overeenkomst aangaat.
Open Evenement	Een type Evenement waarbij de toegang vrij is voor iedereen die interesse heeft om bij te wonen, zonder de noodzaak van een uitnodiging.
Open Standaarden	Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd. De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.
Openstelling	De openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst.
Operationele fase	De fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de AE Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot en met het moment van Retransitie.
Opleiding	Een reeks van lessen en/of andere werkvormen, met het doel Gebruikers te leren optimaal gebruik te maken van de AE Oplossing.
Oplevering	Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de AE Oplossing ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
Oplostijd	De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Call vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst gebruik kan maken van de AE Oplossing tegen de overeengekomen Prijzen.
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-oplossingen. Deze top 10 wordt periodiek vastgesteld door de OWASP Foundation (Open Web Application Security Project).
Partijen	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.

Begrip	Betekenis
Pas-toe-of-leg-uit	De Overheid werkt vaak conform het Pas-toe-of-leguitprincipe (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.
Performance	Het prestatievermogen van de AE Oplossing.
Plan van Aanpak (PvA)	Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
Prestatie	In aanvulling op het bepaalde in artikel 1.39 van de Voorwaarden betreft het de door Opdrachtnemer te leveren AE Oplossing met inbegrip van de benodigde Gebruiksrechten en Additionele dienstverlening.
Prijzen	De overeengekomen vergoeding voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VI 'Prijzenformulier' van de Aanbestedingsstukken.
Prioriteit (Prio)	Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Call. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen. Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van een Call.
Privacy Impact Assessment (PIA)	Een Privacy Impact Assessment geeft bij een wet of project, waar Persoonsgegevens van toepassing zijn, aan wat de gevolgen voor de privacy van de getroffen personen zijn.
Proble(m)	Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Prestatie ten grondslag ligt.
Productieomgeving	De productieomgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de AE Oplossing voor test-, acceptie-, en back-up doeleinden.
Programmatuur	De AE Oplossing als Standaardprogrammatuur en als SaaS.
Pseudonimiseren	Bij pseudonimisering kunnen anonieme (Persoons)Gegevens met de juiste sleutel inzichtelijk gemaakt worden, waardoor herleiding naar Natuurlijke Personen weer mogelijk is. Anonimisering draait daarentegen om versleuteling die niet omkeerbaar is: als Persoonsgegevens eenmaal zijn ontdaan van identificerende data, is het niet meer mogelijk om deze later weer met personen in verband te brengen. Het verschil tussen geanonimiseerde en gepseudonimiseerde (Persoons)Gegevens is belangrijk omdat de AVG niet van toepassing is op volledig geanonimiseerde (Persoons)Gegevens. Voor gepseudonimiseerde (Persoons)Gegevens gelden de regels uit de AVG nog wel.

Begrip	Betekenis
QuickScan	Een eerste inventarisatie op basis van een beperkt aantal bronnen bedoeld ten einde een risico-inventarisatie op te kunnen stellen.
Rapportages	Rapportage is het proces van systematisch gestructureerde presentatie van informatie in een overzichtelijke vorm.
Reactietijd	De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het beantwoorden van een vraag c.q. Oplossen van een Incident.
Recovery Point Objective (RPO)	Het maximaal aantal uren van gegevensverlies. Het betreffen klokuren.
Recovery Time Objective (RTO)	Dit is de tijd die mag verstrijken tussen dat de uitval optreedt en het moment dat de verstoring is opgeheven. Het betreffen klokuren.
Reïnstate	Herstellen naar de originele staat, normaal gesproken na een Notice of Takedown.
Release(s)	Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. Een Release betreft een Nieuwe- of Verbeterde versie.
Release 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.
Responsible Disclosure	Zie Coordinated Vulnerability Disclosure.
Responstijd	Zie Reactietijd.
Resultaat	De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
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.
Retransitiedocument	De Opdrachtgever wil bij beëindiging van de Overeenkomst invulling geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing. De procedures hieromtrent zijn vastgelegd in het Retransitiedocument van de Opdrachtgever.
Rijkshuisstijl	De ministerraad besloot op 4 juli 2007 dat alle organisaties die rechtstreeks onder ministeriële verantwoordelijkheid vallen, de rijkshuisstijl moeten voeren. Dit zijn ministeries, inspecties, (uitvoerings)organisaties, agentschappen en interdepartementale afzenders. De invoering van één logo en huisstijl was de randvoorwaarde voor een herkenbare en toegankelijke Rijksoverheid. Want ontkokering in beleid, uitvoering en dienstverlening kan niet zonder eenheid in communicatie. Door de invoering van één logo en huisstijl is de Rijksoverheid direct als afzender herkenbaar.
Roadmap	Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
Rol	Een set van autorisaties.

Begrip	Betekenis
SaaS	Software as a Service
Security Officer	De verantwoordelijke voor het implementeren van, en toezicht houden op het informatiebeveiligingsbeleid.
Service Level Agreement (SLA)	Bijlage van de Inschrijving dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt. Het betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service Levels voor de Prestatie.
Service Level Rapportage (SLR)	Rapportage over de Service Levels afgesproken in Overeenkomst en SLA.
Service Levels	Ten behoeve van de Prestatie overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst met inbegrip van de Aanbestedingsstukken en Specificaties en eveneens nader uitgewerkt in de SLA als onderdeel van de Overeenkomst
Service Window	De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
Single Sign-on (SSO)	Single Sign-on-software stelt eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere Applicaties en resources in het netwerk. Eenmalig inloggen is de Nederlandse term.
SOC	Security Operations Center: Verantwoordelijk voor de Beveiliging van het datacentrum en infrastructuur van de Opdrachtgever. Daarnaast is het SOC het aanspraakpunt voor melding van Beveiligingsincidenten van buiten de Opdrachtgever in gebruik zijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Kwetsbaarheidsescans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
Specificaties (van de opdracht)	Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
SSL / TLS	Transport Layer Security (TLS) en diens voorganger Secure Sockets Layer (SSL), zijn encryptie-protocollen die de communicatie tussen computers (bijvoorbeeld op het internet) beveiligen.
Standaardprogrammatuur	Als bedoeld in art. 1.32 van de Voorwaarden.
Statement of Applicability	Een Statement of Applicability (SoA) is een integraal onderdeel van de implementatie van NEN-EN-ISO/IEC 27001. Het geeft aan welke maatregelen een organisatie gebruikt om risico's te identificeren (met doorverwijzing naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.
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 AE Oplossing moeten de (Persoons)Gegevens van de Opdrachtgever veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.

Begrip	Betekenis
STRIDE	STRIDE is een bedreigingsmodel dat oorspronkelijk binnen Microsoft is ontwikkeld. STRIDE staat voor Spoofing (authenticity, je als iemand anders voordoen), Tampering (integrity, het systeem of data aantasten), Repudiation (non-repudiability, onweerlegbaarheid), Information disclosure (confidentiality, Datalek), Denial of service (availability, Beschikbaarheid) en Elevation of privilege (authorization, ongeoorloofd rechten verkrijgen).
Super User	Geautoriseerde Medewerker die gemachtigd is zelfstandig autorisaties voor de AE Oplossing uit te delen en is 1 ^e aanspreekpunt voor Gebruikers en Deelnemers.
Support	Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Bijlage A Specificatie van de opdracht en de SLA als onderdeel van de Overeenkomst. Onder Support wordt onder andere verstaan het afhandelen van Calls.
Systeemprogrammatuur	Alle door Opdrachtnemer geleverde informatiesysteem-onafhankelijke besturingssystemen, waaronder machine code, firmware, operating systems, micro codes of embedded programmatuur met inbegrip van Releases en bijbehorende Documentatie, welke op de geleverde Apparatuur en/of Apparatuur van de Opdrachtgever zullen worden gebruikt.
Third Party Memorandum (TPM)	Een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de Prestatie voldoet aan de gestelde Specificaties of welke maatregelen genomen zijn opdat deze daaraan weer voldoen.
Two-Factor Authenticatie	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 multifactor.
Uitvoeringseisen (UE)	Betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
Urgentie	Maat van hoe lang het duurt totdat een Incident, Probleem of wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van de Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident, 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.

Begrip	Betekenis
URL (Uniform Resource Locator)	Een URL is het adres van een website op internet. Elke URL is uniek en bestaat uit een domeinnaam (hosting naam) + specifieke pagina (URL pad).
Verbeterde versie	Als bedoeld in art. 1.33 van de Voorwaarden.
Vergoeding	Als bedoeld in art. 1.34 van de Voorwaarden.
Voorwaarden	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT 2022) bestaande uit deze Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
Vraag	Vraag aan Opdrachtnemer over de Prestatie.
Vulnerability scan	Zie Kwetsbaarhedenscan.
Wens	Wensen zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wensen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding.
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.
Workaround	Een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet Beschikbaarheid van de AE Oplossing in tijd te verkorten.
Zero-client footprint	Softwarecomponent waarbij het niet noodzakelijk is extra hard-of software op het apparaat van een Gebruiker te installeren.
Zero-day kwetsbaarheid	Een Zero-day kwetsbaarheid is een Kwetsbaarheid die geïdentificeerd is, maar waar nog geen oplossing voor is gevonden. Een Hotfix is dus nog niet beschikbaar. Vaak zijn er wel al andere mitigerende maatregelen mogelijk. Soms betekent dit Impact op de functionaliteit van de AE Oplossing.
4500-nummer	Zie Bestelnummer.