

## Bijlage 1. ICT Begrippenlijst

### Omschrijving

**Aanbestedende dienst:** de Belastingdienst.

**Aanbestedingsstukken:** Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.

**Aanbestedingswet:** Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.

**Aankondiging:** Een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl), waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een Inschrijving in te dienen.

**Acceptatie:** De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, van alle onderdelen van de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst.

**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 Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.

**Additionele Diensten:** Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.

**Apparatuur:** De hardware die in het bezit is van de Opdrachtgever.

**Attack and Penetration (A&P) test:** Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. dmv een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt getest. Het type A&P-test is zowel black box (ongeautoriseerd, zonder documentatie) als white box (ook wel aangeduid met crystal box, geautoriseerd met informatie over de ICT-oplossing). De gehele hard-en softwarestack wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P test wordt minimaal gebruik gemaakt van de OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10 (momenteel versie 2017), STRIDE (Spoofing, Tampering, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.

**Audit:** Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie.

**AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD).

**Beschikbaarheid:** De mate en/of tijd waarin de HVP-omgeving 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.

**Beschrijvend document:** Het document met kenmerk IUC25-019, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.

**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.

## Omschrijving

**Bevinding:** Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de HVP-omgeving, en de gevraagde realisatie daarvan.

**Bijlagen:** 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

**Calamiteit:** Een gebeurtenis die binnen een kort tijdsbestek tot grote (im)materiële schade kan leiden en die bij een geringe beslissingstijd en bij een hoge mate van onzekerheid vraagt om een behandelingsdiscipline die buiten de dagelijkse orde van de organisatie valt.

**Consultancy:** Diensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de HVP-omgeving bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.

**Correctief onderhoud:** Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie brengen van de HVP-omgeving.

**Datalek:** Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de Beveiliging in de zin van artikel 30 AVG.

**Derde partij:** Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie.

**Derdelijns support (Expert support):** Dit is het hoogste supportniveau en omvat experts op het gebied van specifieke printertechnologieën. Derdelijns support wordt ingeschakeld voor zeer complexe problemen die niet door de eerste- of tweedelijns support kunnen worden opgelost. Deze medewerkers werken vaak samen met de productontwikkelingsafdeling. Taken welke hieronder vallen zijn ten minste:

- Oplossen van zeer complexe technische problemen.
- Ontwikkelen van oplossingen voor nieuwe of onbekende problemen.
- Technische training geven aan eerstelijns- en tweedelijns supportmedewerkers.
- Het doorgeven van informatie aan de productontwikkelaars ter verbetering van de producten.

**Digipoort:** ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld

**Documentatie:** Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken waaronder, indien van toepassing, persoonsgegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.

**Dossier Afspraken en Procedures (DAP):** Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.

**End of Life (EOL):** De Apparatuur en/of Programmatuur wordt niet meer door de producent geleverd.

**End of Support (EOS):** De Apparatuur en/of Programmatuur wordt niet meer door de producent ondersteund.

**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.

**Belastingdienst HVP-Operator:** Een functionaris van Opdrachtgever die gecertificeerd en geautoriseerd is om gebruik te maken van de HVP-omgeving.

**Gegevens:** feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.

## Omschrijving

**Geplande niet-beschikbaarheid:** De periodes waarin de HVP-omgeving, met instemming van Opdrachtgever, niet beschikbaar is.

**Geschiktheidseis (GE):** Eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

**Gunningseis (GUE):** Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.

**Helpdesk:** Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.

**Hoog volume print (HVP)-omgeving:** Een Hoog Volume Print (HVP) is een industriële printoplossing die is ingericht voor het verwerken van zeer grote hoeveelheden printopdrachten op hoge snelheid en met hoge betrouwbaarheid. Binnen de huidige HVP-omgeving bestaat deze uit vier geautomatiseerde printstraten, elk uitgerust met geavanceerde inkjetprintsystemen van het type Canon Colorstream, gecombineerd met randapparatuur zoals unwinders, rewinders en Tecna cutter/stackers voor efficiënte papierverwerking.

**Impact:** De mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. De invloed is een vermindering van de beschikbaarheid in aantallen gebruikers, ICT-services of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De Impact wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de prioriteit.

**Incident:** Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de 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 inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.

**Informatiebeveiliging:** Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Prestatie in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.

**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.

**Inkoopordernummer:** 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 of 4500-nummer genoemd

**Inschrijver:** Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

**Inschrijving:** De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.

**Kalenderdag:** Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.

**Kritieke Performance Indicatoren (KPI's):** Deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.

## Omschrijving

**Kwetsbaarheid:** Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een component (Programmatuur of Apparatuur). Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de HVP-omgeving (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 Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.

**Nadere Levering:** de Nadere Leveringen bestaan uit het leveren door Opdrachtnemer vervangen van componenten als gevolg van een EOS-status gerelateerd aan het onderwerp van de Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende Aanbesteding.

**Nota('s) van Inlichtingen:** Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.

**Offerte:** De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbidding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Additionele Diensten of het op basis van een vervangingsvoorstel leveren van componenten (componenten met EOS-status) (Nadere Levering).

**Offerteaanvraag:** Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele Diensten of het op basis van een vervangingsvoorstel leveren van componenten (componenten met EOS-status) (Nadere Levering).

**Onderhoud:** Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de HVP-omgeving conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst. Onder Onderhoud kan worden verstaan Correctief en Preventief.

**Ontvangst:** De Werkdag waarop de Nadere Levering op de locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever wordt ontvangen. De Ontvangst van de Nadere Levering wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.

**Opdrachtgever:** Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.

**Opdrachtnemer:** de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.

**Openstellingstijd:** de openstellingstijden conform Bijlage SLA.

**Oplostijd:** de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.

**OTAP omgeving:** Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.

**Overeenkomst:** deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van Inkoopopdrachten.

**Partijen:** de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.

**Performance indicator (PI):** Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in Bijlage SLA .

**Performance:** het prestatievermogen van de HVP-omgeving.

**Prestatie:** De door Opdrachtnemer in het kader van de opdracht leveren van diensten en producten dan wel een combinatie daarvan bestaande uit ten minste:

- Onderhoud en Support (waaronder ten minste begrepen Preventief- en Correctief onderhoud, Updates en Upgrades en opleiding van HVP-operators);
- Nadere leveringen (verbruiksartikelen);
- Additionele diensten (Consultancy).

## Omschrijving

**Preventief onderhoud:** Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de HVP-omgeving aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.

**Prijs:** De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage Prijzenformulier van de Aanbesteding.

**Prijzenformulier:** Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarin de verschillende prijscomponenten van de opdracht benoemd zijn. Het Prijzenformulier maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Probleem:** Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout ten grondslag ligt.

**Programmatuur:** De door Opdrachtnemer te Beheren en Onderhouden en/of op te leveren set programmaregels zoals die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, bestaande uit Standaard- en/of maatwerkprogrammatuur.

**Reactietijd Incident/Vraag (ook wel Responsetijd):** De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.

**Release(s):** Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel ter beschikking gesteld wordt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om een Release aan een Acceptatietest te onderwerpen alvorens deze te Accepteren voor eventuele in productienamen. In een Release kunnen één of meerdere (hot)fix-es, patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.

**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, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van Gegevens, middelen, documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de Prestatie.

**Retransitieplan:** Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.

**Roadmap:** Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.

**Security Operations Center (SOC):** Verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst in gebruikzijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Vulnerability scans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.

**Service Level Agreement:** Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels van de HVP-omgeving alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Service Levels:** ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.

**Service Window:** De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en uren neergelegd in de Aanbestedingsstukken.

**Specificatie van de opdracht:** Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.

## Omschrijving

**Standaardprogrammatuur:** de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie en/of eventuele mee te leveren Systeemprogrammatuur, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

**Statement of Applicability:** 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.

**Support:** Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.

**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 HVP-omgeving van de Opdrachtgever zullen worden gebruikt.

**Tweedelijns support (Technisch support):** Dit niveau van support behandelt complexere technische problemen die niet door de eerstelijns support kunnen worden opgelost. Tweedelijns supportmedewerkers hebben diepgaande kennis van de producten en beschikken over geavanceerdere diagnostische vaardigheden. Taken welke hieronder vallen zijn ten minste:

- Diagnose van complexe hardware- en softwareproblemen.
- Reparatie en onderhoud van printers.
- Installatie en configuratie van geavanceerde printerinstellingen.
- Onderzoek van onbekende foutmeldingen.

**Uitvoeringseisen (UE):** Betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

**Update:** een verbeterde versie van de Programmatuur om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de HVP-omgeving te wijzigen.

**Upgrade:** een vernieuwde versie van de Programmatuur.

**Verbeterplan:** Plan inclusief implementatievoorstel aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Services levels.

**Vormvereiste (VE):** Deze eis heeft als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

**Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.