



Belastingdienst

BIJLAGE 1 - ICT Begrippenlijst

Process Mining Cloud

Behorende bij : Proces Mining Cloud
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC24-026
Datum : 06-06-2025

In de Aanbestedingsstukken worden begrippen toegepast. Deze begrippen zijn beschreven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022). Hiernaast worden extra begrippen toegepast, zoals in deze Bijlage omschreven. In een voorkomend geval wordt in deze Bijlage een andere en / of aanvullende omschrijving gegeven van een begrip uit de ARBIT-2022. Indien er een andere en / of aanvullende omschrijving wordt gegeven van een begrip die tevens gedefinieerd is in de ARBIT-2022, dan prevaleert de omschrijving gegeven in deze ICT Begrippenlijst (Bijlage 1) boven de definitie gegeven in artikel 1 van de ARBIT-2022.

Nr.	Omschrijving
1.1	Aanbestedende dienst: De Belastingdienst inclusief de Directoren-Generaal Toeslagen en Douane
1.2	Aanbestedingsstukken: Bestek
1.3	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel Aw2012 genoemd.
1.4	Aankondiging: Een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via www.tenderned.nl , waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een Inschrijving in te dienen.
1.5	Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van (onderdelen van) de Prestatie als ook de Resultaten van dienstverlening, waarna de Oplossing, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst of de schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever na Oplevering van (onderdelen van) de Dienst naar aanleiding van opgevolgde maatregelen en/of aanbevelingen uit een TPM en/of Audit./ Als bedoeld in art. 1.1 van de Voorwaarden
1.6	Acceptatietest: De testprocedure van (onderdelen van) de (nieuw) te leveren Oplossing, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Oplossing, aan de overeengekomen specificaties van Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
1.7	Additionele diensten: Diensten die worden toegevoegd aan de core service van de Oplossing en als functie hebben deze aantrekkelijker te maken. Zie ook paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
1.8	Af(Op)Leverdatum: De in de Overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Af(Op)levering.
1.9	Afhandelingstijd: De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een oplossing
1.10	Animatie(functionaliteit): Animatie is een methode waarbij individuele beelden snel achter elkaar worden weergegeven om zo de illusie van beweging te simuleren. Bijvoorbeeld door middel van een video.
1.11	Apparatuur: Geheel van bij elkaar horende apparaten, toestellen of instrumenten, die eenzelfde functie hebben of voor hetzelfde doel gebruikt worden
1.12	Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden (Persoons)Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze (Persoons)Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende Documentatie.
1.13	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.
1.14	Attributen: een combinatie binnen een event, bijvoorbeeld gewicht, persoon, naam etc.
1.15	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Oplossing. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Oplossing op basis van deze Overeenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid (zorgt er voor dat informatie correct en actueel is), beveiliging, vertrouwelijkheid (waarborgt dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot systemen en informatie), continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing en eventuele locatie(s) van waaruit de Oplossing wordt aangeboden.

Nr.	Omschrijving
1.16	Auditor: Een auditor is een professional die onafhankelijk en systematisch bedrijfsprocessen, systemen of financiële gegevens beoordeelt om de naleving, betrouwbaarheid en efficiëntie te verifiëren.
1.17	AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
1.18	B&DR: Back-up & disaster Recovery
1.19	Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid bij normale vakkennis en normale wijze van vak-uitoefening behoort te vermijden.
1.20	Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin (een component van) de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een Beschikbaarheidspercentage. Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.1. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht). De Geplande niet-Beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het Beschikbaarheidspercentage.
1.21	Beschikbaarheidspercentage: Een percentage dat de overeengekomen Beschikbaarheid weergeeft. Zie hiervoor ook paragraaf 10.2.1.2. van Bijlage A (Specificatie van de opdracht).
1.22	Beschrijvend document: Het document met kenmerk 'Process Mining en IUC23-033 (zie colofon), op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding. Als bedoeld in art. 1.4 van de Voorwaarden.
1.23	Bestek: De aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichting en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de Oplossing en het door de Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan als mede de Aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht.
1.24	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, PO-nummer, dan wel 4100-nummer genoemd.
1.25	Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot Data en programmatuur te voorkomen.
1.26	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&Penetratie (A&P) test.
1.27	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in Hoofdstuk 7. Lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document én een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.28	BIO: Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
1.29	BPK: De economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste Prijs-Kwaliteit verhouding.
1.30	BPMN: Business Process Model and Notation. Het biedt organisaties het vermogen om, door middel van grafische voorstellingen, hun interne bedrijfsprocedures beter te begrijpen en te delen.
1.31	Broncode: Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen.
1.32	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. Voorbeelden van dit soort gebeurtenissen zijn: - Moedwillige of onbedoelde wijziging door iemand met (te) veel rechten. - Moedwillig of onbedoeld tegelijkertijd vernietigen van Data op meerdere locaties - Firmware upgrades waarbij onvoorziene problemen optreden op meerdere locaties - Releases, upgrades en/of changes waarbij onvoorziene problemen ontstaan. - Volledig buiten gebruik zijn van één Datacenter locatie.
1.33	Case(s): Het geeft inzicht in processen binnen de Oplossing met bepaalde kenmerken, bijvoorbeeld een klantgroep of een specifieke kostenstroom

Nr.	Omschrijving
1.34	Case-ID: Cases op individueel niveau
1.35	Client: Een computer die de diensten/ (Persoons)Gegevens gebruikt (of zijn opgeslagen) van een andere computer (of Server)
1.36	Configuratie(s): Samenstellingen van Apparatuur met de daarbij horende Systeemprogrammatuur, die als geheel gebruikt, uitgevraagd of aangeboden worden.
1.37	Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing bij de Opdrachtgever, conform de specificaties in de Aanbestedingsstukken, en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
1.38	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.
1.39	Contractmanagement: Contractmanagement is het proces waarbij, op basis van verkregen input, de Overeenkomst wordt beheerd en bewaakt om volledige benutting van de Overeenkomst te faciliteren en managementrapportage te genereren.
1.40	Correctief onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen en/of in aanvaardbare werkbaar (operationele) situatie brengen van de Oplossing op basis van een Call conform het gestelde neergelegd in een overeengekomen 'DLCM'.
1.41	Courante versie: Een versie die door Levanciers nog wordt ondersteund.
1.42	Data scientist: Een analist die Data gereedmaakt voor het inladen in de Oplossing en iemand die analyses, filters, tooling, etc. ontwikkelt binnen het product.
1.43	Data: (Persoons)Gegevens al of niet in elektronische of digitale vorm beschikbaar
1.44	Dataconformance: Dataconformance is de mate waarin gegevens voldoen aan vooraf gedefinieerde standaarden, regels en kwaliteitscriteria binnen een specifieke context of systeem.
1.45	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.
1.46	Delta load: Gegevensverwerkingsmethode waarbij alleen de sinds de laatste extractie gewijzigde of toegevoegde data uit een bronsysteem wordt verwerkt.
1.47	Derde partij: door Opdrachtgever ingeschakelde leverancier(s) waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken.
1.48	Derdelijns: Derdelijns (Onderhoud en Support) verwijst naar het hoogste niveau van technische ondersteuning dat wordt geboden wanneer de reguliere ondersteuning (eerste- en tweedelijns) niet in staat is om een probleem op te lossen. Het wordt vaak geleverd door gespecialiseerde medewerkers.
1.49	Developer: zie Ontwikkelaar.
1.50	Directly follow graph: Visualisatie van het Proces waarin de volgorde van de activiteiten worden weergegeven.
1.51	Documentatie: De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Oplossing, als omschreven in Aanbestedingsstukken en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
1.52	Domein(en): Een groep computers die met speciale software vanaf een centraal punt beheerd kan worden
1.53	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.
1.54	Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
1.55	Eenheid: Een geheel met kenmerkende (karakteristieke) eigenschappen. Hierbij bedoeld als per stuk, per uur etc.
1.56	Eenzelfde Analyse: Het toepassen van dezelfde methodologie, berekeningen en interpretaties op een dataset, zodat de resultaten reproduceerbaar en consistent blijven, ongeacht de context of uitvoerder.
1.57	Egress costs: Kosten voor uitgaand gegevensverkeer kosten van cloudproviders voor het verplaatsen of overdragen van (Persoons)Gegevens uit de cloudopslag waar deze zijn geüpload. Deze kosten, ook wel bandbreedte- of gegevensoverdracht kosten genoemd, staan los van de kosten die organisaties betalen voor cloudopslag en computergebruik.

Nr.	Omschrijving
1.58	Eis: waar Opdrachtnemer of Oplossing aan moet voldoen om überhaupt in aanmerking te komen voor de opdracht.
1.59	End of Life (EOL): De Oplossing wordt niet meer door de producent of Fabrikant verkocht.
1.60	End of Support (EOS): De Oplossing wordt niet meer door de producent of Fabrikant ondersteund.
1.61	Escalatie: Een processtap die toegepast wordt als blijkt dat een Probleem of Incident niet kan worden opgelost conform de DLCM. Een Escalatie kan tevens betrekking hebben op het overschrijden van de Levertermijn of het niet nakomen van andere overeengekomen afspraken.
1.62	Eventlog: Zijn verzamelingen van sporen van de uitgevoerde processen en is altijd het centrale vertrekpunt bij Process Mining. Deze logfiles worden in de meeste informatiesystemen al standaard ergens bijgehouden en opgeslagen, maar zijn doorgaans slecht toegankelijk. Met behulp van Process Mining kun je de efficiëntie van processen verbeteren en processen beter leren begrijpen.
1.63	Fabrikant(en): De partij die de Oplossing heeft ontwikkeld en de broncode onderhoudt.
1.64	Functioneel Beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de Gebruikers. Het Functioneel Beheer fungeert als eigenaar en Opdrachtgever voor het informatiesysteem.
1.65	Garantie: Een waarborg voor de geleverde Oplossing waarvoor de Fabrikant instaat. De Fabrikant staat in voor de geboden kwaliteit en aan de beloofde 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 (C 30; de betreffende defecte Media blijft bij en in bezit van de Opdrachtgever).
1.66	Gebrek: Storingen en/of andere mankementen als gevolg waarvan de Oplossing 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 Oplossing aan de overeengekomen eisen en door Partijen opgestelde specificaties.
1.67	Gebruiker(s): Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing.
1.68	Gebruiksrecht: Het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen.
1.69	Gegevensdragers / informatiedragers: Onderdelen van de Oplossing 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.
1.70	Geplande niet Beschikbaarheid: De periodes waarbij de Oplossing, met instemming van de Opdrachtgever, niet beschikbaar is of zijn.
1.71	Geschiktheidseis (GE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.72	Governance: Een beschrijving van de aansturing, besluitvorming en gekozen methodieken tijdens de operationele fase inzake de Prestatie.
1.73	Gunningseisen (GUE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.74	Hersteltijd: De tijd die nodig is om de Oplossing te implementeren en de Prestatie te herstellen.
1.75	Hotfix: reparatie of oplossing. Hotfix is een fix waarmee een urgent Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.
1.76	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.
1.77	Implementatie/-eren: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om de organisatie van Opdrachtgever geschikt te maken voor het overeengekomen gebruik van de Oplossing.
1.78	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Oplossing wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.

Nr.	Omschrijving
1.79	Incident: Verstoring die is gemeld aan c.q. bekend is bij Opdrachtnemer en/of Toeleverancier.
1.80	Informatie(beveiliging): Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Oplossing in termen van vertrouwelijkheid, Beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.81	Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever, met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven over te gaan tot levering van de Prestatie.
1.82	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.83	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.84	Installatie/-eren: Het door Opdrachtnemer plaatsen en aansluiten van de Oplossing en/of het invoeren van (Systeem)Programmatuur en of Applicatie.
1.85	Installed Base (IB): De binnen de Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur die vallen binnen de scope van de aanbesteding. Hieronder vallen ook de in gebruik zijnde Producten van overheidsonderdelen die tijdens de looptijd van de Overeenkomst aansluiten op het Datacenter van de Opdrachtgever.
1.86	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.87	Kantoortijd: het tijdvak van 9:00 tot 17:00 uur op een Werkdag.
1.88	Key Performance Indicator (KPI): Deze Service Levels zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Producten en/of Diensten. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
1.89	Kortingspercentage: een Kortingspercentage op de (List)prijs van de Fabrikant
1.90	Kwaliteit: De mate waarin de Producten en / of Diensten voldoen aan de overeengekomen functionele eisen en de eisen aan Producten en / of Diensten volgens de Aanbestedingsstukken en / of Specificaties en die de Opdrachtgever redelijkerwijs mag verwachten.
1.91	Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van een of meerdere ICT-diensten of ICT-systemen (inclusief bijbehorende Data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote Impact hebben op het imago van de Opdrachtgever. Hieronder worden in ieder geval verstaan Incidenten die voortkomen uit (poging tot) cyberinbraak, Kwetsbaarheden genoemd/gepubliceerd in responsible disclosures, common vulnerability exposures (CVE's) en security notes, alsmede de Bevindingen uit informatiebeveiligingsonderzoeken van Opdrachtgever zoals een Attack&Penetratie (A&P) test
1.92	Leverancier: De Opdrachtnemer bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot de levering van een Product dan wel het verschaffen van een Gebruiksrecht.
1.93	Levertermijn: Termijn waarbinnen Producten en/ of Diensten bezorgd en/ of opgeleverd dienen te worden. De Levertermijn vangt aan op de eerste Werkdag na Opdrachtverstrekking.
1.94	Licentie(s): Een afspraak waarin de Opdrachtnemer de Opdrachtgever toestemming geeft om de Oplossing te gebruiken.
1.95	Logische Opvolger: Een Logische Opvolger van Producten is een door de Fabrikant aangewezen substituut van een niet meer te leveren versie en kan een Product vervangen, waarbij de relevante functionele- en technische specificaties van dat Product zonder problemen door de Logische Opvolger kunnen worden vervuld. Na kwalificatie maakt de Logische opvolger deel uit van de Installed Base.
1.96	Looptijd Overeenkomst: De Looptijd van een Overeenkomst is de periode waarin de Overeenkomst van kracht is, vanaf de ingangsdatum tot de einddatum.
1.97	Materialen: Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en wijziging van de Storageapparatuur 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.
1.98	Meerwerk: Niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de Vergoeding te boven gaan.

Nr.	Omschrijving
1.99	Migratie: Is het proces van het verplaatsen van een o.a. Data van het ene systeem of platform naar een ander. Doel van de migratie is dat alle Data behouden blijft en dat het systeem in de nieuwe configuratie optimaal gebruik kan maken van al eerder beschikbare Data.
1.100	Multi-tenant: Met een multi-tenant architectuur, is de Applicatie ontworpen om elke tenant (letterlijk: huurder) een speciaal deel van de Applicatie te bieden – met inbegrip van Data, configuratie, beheer van de Gebruikers, de individuele functionaliteit van de tenant en niet-functionele eigenschappen.
1.101	Named user Licenties: Een op persoonsgebonden Licentie (een natuurlijke persoon) ten behoeven van een medewerker van de Opdrachtgever. De licentiehouder is ofwel onderdeel van een organisatorische entiteit waarvoor een abonnee de contracterende partij is (organisatiegebonden licentiehouder), ofwel de beoefenaar van een erkend beroep en in die hoedanigheid zelf een abonnee en daarmee de contracterende partij (beroepsgebonden licentiehouder) ofwel een burger en in die hoedanigheid zelf een abonnee en daarmee de contracterende partij.
1.102	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 Oplossing
1.103	Nettoprijs Opdrachtgever: De vergoeding die de Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer na verrekening van de in de Overeenkomst afgesproken kortingen of opslagpercentage.
1.104	Nieuwe versie: Een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
1.105	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.
1.106	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de onderdelen van de Oplossing conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de nadere leveringen en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Producten en/of uitbreidingen, gericht op het in operationele staat te brengen en te houden van de Oplossing, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support. Onder Onderhoud kan worden verstaan Correctief en Preventief. • Correctief onderhoud: het oplossen van fouten in Producten. Het Correctief onderhoud is er op gericht om Producten (weer) te laten functioneren conform de wijze zoals in de Specificaties is vastgelegd. • Preventief onderhoud: het onderhouden van Producten om eventueel optredende Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties te voorkomen.
1.107	Ontwikkelaar: Een ontwikkelaar is een functionaris die modellen ontwikkelt om bedrijfsprocessen te analyseren, optimaliseren en automatiseren op basis van event logs.
1.108	Opdracht: Door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geschreven of gedrukte mededeling, waarmee Opdrachtgever, Opdrachtnemer opdraagt desbetreffende werkzaamheden te gaan verrichten, anders dan op grond van arbeidsovereenkomst.
1.109	Opdrachtgever: zie Aanbestedende dienst
1.110	Opdrachtnemer: zie Inschrijver
1.111	Opdrachtverstrekking: De schriftelijke opdracht door Opdrachtgever
1.112	Open standaarden: Een Open Standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.
1.113	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
1.114	Opleiding: Is een onderwijsprogramma dat ingericht is om de benodigde kennis en vaardigheden voor een Product, beroep of bedrijf over te brengen
1.115	Oplevering: Het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Oplossing ter Acceptatie.
1.116	Oplossing: de levering, Installatie, Implementatie, Functioneel Beheer van- en Onderhoud en Support op de Process Mining Capability inclusief Additionele diensten conform de scopebepaling in het Beschrijvend Document. In geval van een SaaS-Oplossing is Technisch Beheer óók onderdeel van de Oplossing.

Nr.	Omschrijving
1.117	Oplostijd: De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
1.118	OTAP omgevingen: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.119	Overeengekomen gebruik: Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Oplossing zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Beschrijvend document, Specificatie van Opdracht en/of de Overeenkomst, voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
1.120	Overeenkomst: Zie Overheidsopdracht
1.121	Overheidsopdracht: Is een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst wordt gesloten en die betrekking heeft op de Oplossing.
1.122	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.123	Patch: zie Hotfix.
1.124	Performance: Het prestatievermogen van de Oplossing.
1.125	Personeel: de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of personen, die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
1.126	Persoonsgegevens: 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.
1.127	Plan van aanpak (PVA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
1.128	Prestatie: De door Opdrachtnemer te leveren Oplossing, de door deze uit te voeren Additionele dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie.
1.129	Preventief onderhoud: Het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden gericht op het scheppen van voorwaarden om de Oplossing aan het overeengekomen Beschikbaarheidspercentage te laten voldoen.
1.130	Prijs(zen): De overeengekomen vergoeding voor de te leveren Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in Bijlage VIII - 'Prijsmodel' van het Beschrijvend document.
1.131	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.
1.132	Proble(e)m: Een Incident, of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Producten ten grondslag ligt.
1.133	Proces: Een serie van opeenvolgende activiteiten. Deze activiteiten hebben een duidelijk doel: een eindresultaat. Vaak gebeurt dit min of meer op dezelfde manier, het proces wordt een gewoonte.
1.134	Procesmodel: Is een schematische weergave van de stappen die betrokken zijn bij een proces, van begin tot eind. Het beschrijft de verschillende activiteiten, beslissingen, en de volgorde waarin ze plaatsvinden.
1.135	Procespad: Per stap uitgelegd/ weergegeven hoe het Proces is verlopen/ gaat verlopen.
1.136	Process Conformance Check: Is een techniek die wordt gebruikt om te controleren of de werkelijke uitvoering van het bedrijfsproces in overeenstemming is met de verwachte uitvoering. Dit wordt gedaan door middel van procesmodellen die zijn opgesteld op basis van de verwachte uitvoering van het bedrijfsproces.
1.137	Process Discovery: Een techniek waarbij bedrijfsprocessen automatisch worden gereconstrueerd en gevisualiseerd op basis van een Eventlog.
1.138	Process Grap: Visualisatie van de workflow.
1.139	Process Mining: Is een techniek om met behulp van event logs in applicaties processen te visualiseren en te analyseren. Process Mining is een objectief, op feiten gebaseerd hulpmiddel om processen te analyseren en te verbeteren.
1.140	Process Monitoring: Is een wezenlijk onderdeel van proces beheersing binnen Process Mining. Het zorgt ervoor dat bestaande processen goed in kaart worden gebracht en daarom is het vaak van belang om proces metingen uit te voeren waarbij theorie en praktijk in balans moet zijn.
1.141	Product specifieke Diensten: Diensten die specifiek bedoeld zijn voor de Oplossing zoals bijvoorbeeld Consultancy
1.142	Productie omgeving: De omgeving van/voor de Opdrachtgever waarin de ICT diensten worden geëxploiteerd en beschikbaar worden gesteld aan de verschillende afnemers van Opdrachtgever conform daarvoor afgesproken Service

Nr.	Omschrijving
	Levels, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor Ontwikkel-, Test- en Acceptie- en Backup-doeleinden (ook wel OTA omgeving Opdrachtgever).
1.143	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.
1.144	Project(en): Een geheel van activiteiten binnen Proces Mining waarbij het gaat om het realiseren van een inzicht of het beantwoorden van een onderzoeksvraag voor de Opdrachtgever binnen duidelijke kaders door een team van meerdere verschillende specialisten.
1.145	Protocol van Oplevering (PvO): Wanneer een opdracht gereed is, dient er een PvO opgesteld te worden door de Opdrachtnemer, waarbij goedkeuring wordt gevraagd voor decharge van de opdracht aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer, dit zal vaak een projectleider zijn van de Opdrachtgever.
1.146	Record: Een bepaalde hoeveelheid bij elkaar behorende (Persoons)Gegevens betreffende een Incident of Probleem, beschouwd als een eenheid in het helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
1.147	Referentiesysteem: De Producten die wordt geleverd ten behoeve van de Gunningstest en waarvan de geaccepteerde versie het uitgangspunt is voor alle leveringen uit de betreffende Overeenkomst.
1.148	Release: Een uitgebrachte nieuwe versie van de geleverde Oplossing 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 productienaam. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
1.149	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.
1.150	Remote Support: het door Opdrachtnemer verlenen van Support op afstand (zonder daarvoor op locatie van Opdrachtgever te hoeven verschijnen). Zie hiervoor ook paragraaf 3.2.3 van Bijlage A- 'Specificatie van de opdracht'.
1.151	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Product en / of Dienst die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.152	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Diensten van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever. Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Overeenkomst wordt aangegaan of indien de Overeenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer (for cause) of bij de beëindiging van deze Overeenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).
1.153	Retransitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.
1.154	Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komen.
1.155	Server: Een computer die diensten verleent aan andere computers.
1.156	Service Level Agreement (SLA): Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels voor de Oplossing, alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.
1.157	Service Levels: Ten aanzien van Preventief- en Correctief onderhoud overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst en Bijlagen.
1.158	Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.159	Service: De voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.160	Service desk: Loket waar Incidenten, Problemen, vragen en andere supportverzoeken door de Opdrachtgever ingeschoten kunnen worden gedurende het Service Window.
1.161	Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
1.162	Single Sign-On (SSO): Software die zorgt ervoor dat authenticatie tot andere Applicaties automatisch verloopt.
1.163	SNR: Service Niveau Rapportage, maandelijkse rapportage

Nr.	Omschrijving
1.164	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken, Bijlage A - 'Specificatie van de opdracht' met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Producten en /of Diensten.
1.165	Specificatie(s): Een gedetailleerde omschrijving of vermelding van eigenschappen, kwaliteiten, voorwaarden, eisen enz van de Oplossing.
1.166	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.
1.167	Standaardprogrammatuur: Voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
1.168	Standstill termijn: Deze termijn gaat in een dag na het versturen van de gunningsbeslissing en wordt ook wel Alcatel-termijn of opschortende termijn genoemd. In deze termijn hebben alle inschrijvers de tijd om de gunningsbeslissing aan te vechten en te beoordelen of ze in beroep willen gaan.
1.169	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.
1.170	Stekkermandaat: Het recht van de Belastingdienst om "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van het ICT-systeem moet de data van de Belastingdienst veilig gesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
1.171	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer dient ze lijns support te bieden, waarmee bedoeld wordt dat een eindgebruiker bij problemen eerst de helpdesk van Opdrachtgever zal contacteren (1 ^e lijn); als de helpdesk er niet uit komt zet deze de vraag door naar super users en/of functioneel beheer (2 ^e lijn). Als ook de 2 ^e lijn er niet uit komt wordt de ticket doorgezet naar Opdrachtnemer (3 ^e lijn).
1.172	Technisch beheer: Het operationeel houden, onderhouden en vernieuwen van de technische infrastructuur.
1.173	Testomgeving: OTA omgevingen van Opdrachtgever.
1.174	Tijdreizen: Direct kunnen verspringen tussen heden en toekomst binnen het Proces en de gebeurtenissen te observeren, veranderen of beïnvloeden
1.175	Toeleverancier: Bedrijf dat producten en/of diensten levert aan Opdrachtnemer. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan Fabrikanten en distributeurs.
1.176	Uitlegbaar: Iets op een duidelijke en begrijpelijke manier kunnen verklaren of toelichten zodat anderen dit kunnen begrijpen en verifiëren.
1.177	Uitsluitingsgrond: Een Uitsluitingsgrond ziet toe op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreffen en diens uitsluiting van deelname aan een aanbesteding rechtvaardigen.
1.178	Uitvoeringseisen (UE): zie paragraaf 4.1. Beschrijvend document.
1.179	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie paragraaf 5.3.1. van het Beschrijvend document.
1.180	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.
1.181	Upgrade: een vernieuwde versie van Programmatuur.
1.182	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.
1.183	Variant: Is elke combinatie van stappen die gedaan zijn in het proces.
1.184	Verbeterde versie: Een opvolgende versie van de (Standaard)Programmatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.
1.185	Vergelijkingswaarde: Waarde waar Inschrijvers vergeleken worden binnen het prijsmodel.
1.186	Vergoeding: De in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs.
1.187	Versie: Een opvolgende versie van de (Standaard)Programmatuur.

Nr.	Omschrijving
1.188	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.
1.189	Voorwaarden: De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022) bestaande uit deze Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
1.190	Vormvereiste (VE): zie paragraaf 5.1. Beschrijvend document.
1.191	Warehousing data: Data dat betrekking heeft op een logistiek proces, zoals data met betrekking tot de voorraad, de opslaglocaties, de inkomende- en uitgaande goederenstromen.
1.192	Wederpartij: De Opdrachtnemer of Leverancier met wie de Overeenkomst is aangegaan.
1.193	Wens: zie paragraaf 5.6. Beschrijvend document.
1.194	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.