

Bijlage 1 - ICT Begrippen

Laboratorium informatie Management Systeem (LIMS-Oplossing)

IUC24 -025



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst / Douane

Datum: 19 februari 2026

Versie: 1.0

Nr.	Omschrijving
1.1	Monsteronderzoek: Proces van binnenkomst Monster t/m versturen Uitslag Monsteronderzoek en afvoeren contra-/restant Monster.
1.2	Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane Nederland.
1.3	Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
1.4	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
1.5	Aankondiging: Een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via www.tenderned.nl , waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een Inschrijving in te dienen.
1.6	Aanvrager: de instantie die bij het Douanelaboratorium een verzoek tot Analyse van een Monster indient
1.7	Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten die Opdrachtgever op incidentele basis kan afnemen bij Opdrachtnemer, bestaande uit Consultancy en Opleiding, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.5.4. van de Selectieleidraad, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
1.8	Analist: laboratoriummedewerker die Analyses uitvoert op Monsters met behulp van Analysetechnieken en laboratoriumapparatuur, resultaten vastlegt en Uitslag Monsteronderzoek opstelt in de LIMS-Oplossing en werkt volgens kwaliteitsrichtlijnen zoals ISO 17025.
1.9	Analyse: Chemische/fysische/biologische bepaling of visuele waarneming als onderdeel van ((Sub)Monster)Onderzoek, welke zelf door Opdrachtgever geconfigureerd kan worden.
1.10	Analysemethode: Een analysemethode is een gestandaardiseerde, gevalideerde werkwijze voor het uitvoeren van onderzoek aan een monster om één of meer meetwaarden, kenmerken of conformiteit vast te stellen. De methode kan gebruikmaken van uiteenlopende technieken (niet-limitatief), zoals chemische (bijv. titrimetrie, chromatografie), microscopische, spectrometrische, visuele inspectie, fysische metingen (bijv. dichtheid, viscositeit), microbiologische of instrumentele analysetechnieken. Elke analysemethode wordt in het LIMS versie-beheerd (versiebeheer) met unieke identificatie, herleidbare wijzigingshistorie en een geldige status (bijv. concept, geldig, ingetrokken).
1.11	Analysesets: Een groep van Analyses die in 1 keer (automatisch) toegevoegd kan worden.
1.12	Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit Applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.
1.13	Audit trail: Een audit trail is een systeem dat automatisch stapsgewijs alle uitgevoerde activiteiten gedetailleerd vastlegt en opslaat. De audit trail legt technische registraties met datum en identiteit van het invoerende personeel vast. De audit trail houdt de wijzigingshistorie van technische registraties bij waarbij zowel de oorspronkelijke als gewijzigde gegevens en bestanden worden bewaard, met inbegrip van de wijzigingsdatum, een aanduiding van de gewijzigde aspecten, de reden van de wijziging en het personeel dat verantwoordelijk is voor de wijzigingen. Alle data in de audit trail zijn voor gebruikers direct inzichtelijk. Met een audit trail worden alle stappen en veranderingen gevolgd om fouten te kunnen opsporen, data-integriteit te kunnen bewaken en kunnen getrokken conclusies tot in de bron worden herleid.
1.14	Beheer: Alle activiteiten die worden uitgevoerd om het technische maar ook het dagelijks functioneel, organisatorisch en operationeel gebruik van de LIMS-Oplossing te ondersteunen.
1.15	Beschouwing: Advies aan de aanvrager van het Monsteronderzoek, betreffende het Monster, met betrekking tot de Goederencode en/of Wetgeving(en).
1.16	Bewaartermijn: Termijn (aantal dagen) van bewaren contra-/restantmonster, dit wordt o.a. gebruikt om datum afvoeren te berekenen na afronding Onderzoek.
1.17	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Selectieleidraad en een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.

Nr.	Omschrijving
1.18	<p>Cluster(s): Een cluster is een duidelijk afgebakende groep medewerkers binnen het laboratorium die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een specifiek deel van de monsterstroom of voor het uitvoeren van afgebakende, algemene laboratoriumwerkzaamheden.</p> <p>Elk Cluster beschikt over een eigen takenpakket, expertisegebied en operationele verantwoordelijkheden, zodat werkzaamheden efficiënt, consistent en volgens vastgestelde kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.</p>
1.19	<p>Configuratie: het instellen van de in de LIMS-Oplossing aanwezige configurabele onderdelen waarmee de LIMS-Oplossing wordt afgestemd op de processen van Opdrachtgever, zonder dat hierbij aanpassingen aan de broncode plaatsvinden. Configuratie omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • instellingen van workflows, statusmodellen en processtappen; • (meta)data-definities, sjablonen en rapportagetemplates; • autorisaties, rollen en rechten; • dashboards, notificaties en triggers. <p>Configuratie maakt deel uit van de Implementatie, maar wordt afzonderlijk benoemd om de afbakening tussen configuratie en maatwerk te verduidelijken.</p>
1.20	<p>Consultancy: Adviesdiensten overeengekomen op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de LIMS-Oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.</p> <p>Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een offerte c,q, plan op ter invulling van de specifieke vraag. Hierbij worden de uurtarieven uit het Prijsmodel gehanteerd.</p>
1.21	<p>Contramonster: 2e identiek exemplaar van een ontvangen Monster t.b.v. evt. contra-expertise. In specifieke gevallen is er geen Contramonster, maar wordt het restant van het originele Monster als zodanig beschouwd.</p>
1.22	<p>Deelmonster: Zie Submonster.</p>
1.23	<p>Documentatie: Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken en/of Nadere Overeenkomst 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.</p>
1.24	<p>Douane Laboratorium: onderdeel van de Nederlandse Douane en telt circa 100 medewerkers, verdeeld over vier multidisciplinaire teams.</p>
1.25	<p>Duploanalyse: Tweede uitvoering van dezelfde Analyse onder identieke laboratoriumomstandigheden ten behoeve van kwaliteitsborging of resultaatborging.</p>
1.26	<p>Functionaliteiten: Onder Functionaliteiten wordt verstaan: de functionele mogelijkheden en onderdelen van de LIMS-Oplossing zoals beschreven in de leidraad en de specificaties die zullen volgen in de dialoofase. De Functionaliteiten worden door Opdrachtnemer ingericht, geconfigureerd en geïmplementeerd conform vastgestelde eisen.</p>
1.27	<p>Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever in de LIMS-Oplossing die geautoriseerd is om Gebruik te maken van de LIMS-Oplossing.</p>
1.28	<p>Gebruiksrecht (ook wel de Licentie): Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, kopiëren, aanpassen, wijzigen en converteren van de Programmatuur met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen van de Programmatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Programmatuur conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst. De aangeboden LIMS-Oplossing kan zonder bijkomende kosten ingezet worden op alle door de Programmatuur ondersteunde platforms en operating systems. Dit geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de LIMS-Oplossing (ook in de toekomst) te installeren en exploiteren op een omgeving die optimaal aansluit bij de infrastructuur van de Opdrachtgever.</p>
1.29	<p>Gegadigde: Partij die een Verzoek tot deelname indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken</p>

Nr.	Omschrijving
1.30	Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
1.31	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.
1.32	Goederencode (hieronder ook begrepen: TARIC, codes Gebruikstarief): Code die in het Gebruikstarief refereert naar een product en bijbehorende financiële en eventuele niet-financiële maatregelen. Deze code bestaat uit een variabel aantal karakters (op dit moment maximaal 22) zie voor opbouw van deze code de volgende link: https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HDU/douanetarief_en_financiele_maatregelen-algemeen.html#HD1376568369800b-4154-b9ff-d
1.33	Gunningsfase: De tweede fase van de aanbesteding waarbij de door de Aanbestedende dienst geselecteerde ondernemers een Inschrijving indienen en de beoordeling van de Inschrijving plaatsvindt.
1.34	Gunningsleidraad: Het document met kenmerk IUC24-025, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.35	Hypercare: De periode direct na de formele Acceptatie van de LIMS-Oplossing waarin Opdrachtnemer intensieve ondersteuning verleent om de werking van de LIMS=Oplossing te stabiliseren en Gebruikers en Beheerders te ondersteunen. Hypercare heeft een initiële duur van één (1) jaar, met een optie voor Opdrachtgever tot verlenging tot maximaal twee (2) jaar in totaal. Tijdens de Hypercare-periode is minimaal éénmaal per maand een consultant van Opdrachtnemer, met ten minste drie (3) jaar aantoonbare ervaring met de betreffende Oplossing, fysiek aanwezig op locatie bij het Douane Laboratorium gedurende één werkdag. Hypercare omvat onder meer versnelde incidentafhandeling, ondersteuning bij Configuratie- en workflowoptimalisaties, gebruikersondersteuning en kennisoverdracht. Hypercare vormt geen vervanging van regulier (applicatie)beheer.
1.36	ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTAP –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.
1.37	Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen specificaties in de Specificatie van opdracht functioneren binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot implementatie worden tevens de mogelijkheid tot conversies van bestaande Gegevens gerekend. Alle technische en functionele activiteiten die nodig zijn om de LIMS-Oplossing conform de overeengekomen eisen werkend op te leveren binnen de omgeving van Opdrachtgever, inclusief (technische) Realisatie, Configuratie, Koppelingen, gegevensconversie en test-/acceptatieondersteuning.
1.38	Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
1.39	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.
1.40	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.41	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.42	IT-Landschap: Zie ICT-infrastructuur.

Nr.	Omschrijving
1.43	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.44	Koppelingen: Koppelingen zijn de middelen waarmee Gegevens tussen systemen worden uitgewisseld ter ondersteuning van Functionaliteiten en processen. De bijbehorende Koppelvlakken vormen de logische en technische raakvlakken waar deze uitwisseling plaatsvindt.
1.45	Koppelvlakken: De technische en functionele koppelingen / raakvlakken waarmee de LIMS-Oplossing gegevens uitwisselt met andere systemen, Applicaties of apparatuur.
1.46	Licenties: Het recht van de Opdrachtgever om ten behoeve van de Resultaten van de LIMS-Oplossing met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, een niet-exclusief gebruik tijdens de looptijd van de Overeenkomst toegang te krijgen en te verlenen tot en gebruik te maken van de overeengekomen specifieke softwarefunctionaliteiten van de LIMS-Oplossing zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en onder de Overeenkomst en eventuele vastgelegde en correct doorgelegde Licentievoorwaarden. Opdrachtnemer – dan wel van de door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken Licentiegever - garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld Licentie.
1.47	Licentievoorwaarden: de juridische en contractuele bepalingen die de rechten en verplichtingen van Opdrachtnemer - dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden zoals de Licentiegever - van de LIMS Oplossing als de licentienemer (Opdrachtgever/licentienemer) specificeren met betrekking tot het gebruik van de LIMS Oplossing. Deze voorwaarden omvatten aspecten zoals toegestane gebruiksomvang, eigendom van de software, verantwoordelijkheden van beide partijen, beperkingen van aansprakelijkheid, en de maatregelen die van toepassing zijn bij schending van de voorwaarden alsook eventuele Gerelateerde documenten. De Licentievoorwaarden worden ook wel aangeduid als eindgebruikersovereenkomst (eula).
1.48	LIMS-Oplossing: De door Opdrachtnemer te leveren On-Premise Programmatuur inclusief de daarbij behorende licenties (Gebruiksrechten), materialen en Documentatie, waarmee Opdrachtgever (Monster)Analyses kan registreren, beheren, uitvoeren en Rapporteren. De LIMS-Oplossing ondersteunt het volledige werkproces van het Douanelaboratorium vanaf het verzoek tot Monsteronderzoek tot en met het afronden van het Monsteronderzoek en de terugkoppeling van resultaten, conform de in de Aanbestedingsstukken opgenomen functionele en niet-functionele specificaties. De LIMS-Oplossing betreft een toekomstvaste, op de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever te implementeren On-Premise oplossing.
1.49	Monster: Het door de aanvrager ingestuurde product/materiaal voor Monsteronderzoek.
1.50	Monsterontvangst: Cluster van medewerkers (Gebruikers) dat zorg draagt voor logistieke handelingen van monsters/contramonsters (ontvangst, registratie, opslag etc.)
1.51	Monsterregistratie: Het ontvangen, uitvoeren acceptatiecontrole en registreren van aanvullende gegevens van een Monster in de LIMS Oplossing uitgevoerd door Monsterontvangst. Hierna wordt het Monster naar het betreffende chemische Cluster gebracht.
1.52	Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
1.53	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de LIMS-Oplossing conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven opties en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de Prestatie na Implementatie, gericht op het LIMS-Oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support.
1.54	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.55	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.56	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt tot het moment van Retransitie.

Nr.	Omschrijving
1.57	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in de Aanbestedingsstukken
1.58	OTAP omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
1.59	Overeenkomst: deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van Inkoopopdrachten.
1.60	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.61	Plan van Aanpak (PvA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen. Zie ook Implementatieplan.
1.62	<p>PLATO: Het systeem Plato (Plannen en toedelen) voorziet in de geautomatiseerde ondersteuning van de Douane processen. Controleopdrachten worden ontvangen vanuit de aangiftesystemen en uitgezet naar uitvoerende van fysieke controles. De resultaten van controleopdrachten en -taken worden in Plato vastgelegd.</p> <p>Plato beschikt over een automatische Koppeling met de LIMS-Oplossing en zorgt ervoor dat taken Monsteronderzoek automatisch in de LIMS-Oplossing worden verwerkt en dat de resultaten van de Monsteronderzoeken automatisch in Plato worden opgenomen.</p>
1.63	Prestatie: Het geheel van de door Opdrachtnemer te leveren producten en diensten, bestaande uit de LIMS-Oplossing, de Implementatie daarvan, Onderhoud, Support, en alle Additionele Diensten zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
1.64	Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de LIMS-Oplossing die voor, Ontwikkel Test- en Acceptie- doeleinden (OTA- omgeving Opdrachtgever).
1.65	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)programmatuur, met inbegrip Releases.
1.66	<p>Realisatie: alle (technische) activiteiten die noodzakelijk zijn om de LIMS-Oplossing technisch operationeel beschikbaar te maken binnen de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.</p> <p>Realisatie omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • installatie van de Oplossing op de overeengekomen infrastructuur; • technische inrichting van componenten zoals databases, services, interfaces en beveiligingsinstellingen; • realisatie van de non-functionele randvoorwaarden (logging, audit, prestatie-instellingen, security-configuratie); • gereedmaken van de Oplossing voor functionele inrichting en Configuratie.
1.67	Rubriek: Categorisering van Monsters. Wordt bijvoorbeeld aangeduid met 1 letter A-Z. Ter illustratie; C: Alcoholhoudende producten, K: Keramische producten en mineralen, Q: Geneesmiddelen
1.68	Selectiecriteria: criteria die worden gesteld aan de financiële en economische draagkracht en/of technische en/of beroepsbekwaamheid van de Gegadigde. De beoordeling van selectiecriteria leidt tot een rangorde van de Verzoeken tot deelneming en bepaalt de uiteindelijke selectie.
1.69	Selectiefase: De eerste fase van de aanbesteding waarbij de beoordeling van de geschiktheid van de Gegadigde en de selectie van Gegadigden die uitgenodigd worden voor de Gunningsfase plaatsvindt.
1.70	Selectieleidraad: Het document met kenmerk nr., op basis waarvan de Gegadigde een Verzoek tot deelname kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.71	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
1.72	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.

Nr.	Omschrijving
1.73	Submonster (ook Deelmonster): Onderdeel van een Monster. Ieder Submonster heeft een eigen Onderzoek en mogelijk eigen beschouwing. De resultaten en Beschouwing(en) worden in 1 Uitslag Monsteronderzoek gerapporteerd.
1.74	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
1.75	Tariefindeling: Het vaststellen van de Goederencode.
1.76	Testomgeving: Omgeving van de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd. De testomgeving bij Opdrachtgever bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA-omgeving.
1.77	Uitslag Monsteronderzoek: Eindrapport dat voldoet aan de rapportagecriteria van de ISO 17025 waarin de resultaten van Analyses en Beschouwingen van het Monster worden weergegeven.
1.78	Verlangd onderzoek: Onderzoeksvraag van de aanvrager (bijvoorbeeld Tariefindeling of controle in het kader van Opiumwet)
1.79	Verzoek tot deelname: het geheel van documenten die Gegadigde indient ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad en de daarbij behorende bijlage(n).
1.80	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.
1.81	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.
1.82	Werkdagen: Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen, al dan niet brugdagen noemen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.83	Workflow: Reeks van opeenvolgende (geautomatiseerde) stappen of taken die moeten worden uitgevoerd om een specifiek doel te bereiken. Workflow die om wat voor reden dan ook onderbroken wordt, geeft dit te kennen aan de gebruiker en kan dan (vanaf hetzelfde punt) herstart worden indien nodig.