

Bijlage A.1: Begrippenlijst(en)
bij
Raamovereenkomst roosterprogramma HR

Versie : 1.1
Datum : 23-04-2026
Opgesteld door : Amsterdam UMC, MUMC+, Radboudumc, UMCG

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE BEGRIPPEN	3
2	AANVULLENDE BEGRIPPEN.....	9
2.1	OPDRACHT.....	9
2.2	SLA.....	11

Bijlage A.1. Begrippenlijst

In het de Aanbestedingsdocumenten worden onderstaande begrippen gehanteerd. Deze begrippen worden in de documenten met een hoofdletter beschreven. Mogelijk zijn deze begrippen aanvullend op hetgeen bepaald is in de Aanbestedingswet.

Let op:

- Enkele begrippen kunnen in het kader deze documenten verschil in betekenis hebben, of een nuancering op deze betekenis bevatten. Bijv. Opdrachtnemer kan in verschillende context een andere betekenis hebben.
- Daar waar definities in de Aanbestedingsdocumenten luiden in het enkelvoud respectievelijk meervoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld. Bijv. Aanbestedende Dienst of UMC wordt zowel één of meerdere UMC's bedoeld.

1 Algemene begrippen

Begrip (Afkorting)	Definitie
Aanbestedende Dienst (AD)	De publiekrechtelijke instelling(en)/UMC('s) die deze Aanbesteding uitvoert (-en).
Aanbesteding	De procedure om bij een EU aanbestedingsplichtige opdracht te komen tot een Overeenkomst inzake onderhavige Opdracht, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
Aanbestedingsdocumenten	Alle door de Aanbestedende dienst voor deze Aanbesteding op of via TenderNed gepubliceerde of aan Inschrijver(s) c.q. Gegadigde(-n) ter beschikking gestelde documenten, inclusief de Aanbestedingsleidraad zelf, de Bijlagen, Overeenkomsten, e-mail correspondentie en de Nota('s) van Inlichtingen.
Aanbestedingsleidraad	Het document waarin de Aanbestedende dienst de voor de Aanbesteding geldende geschiktheidseisen, eisen en wensen, procedures en voorwaarden heeft gedefinieerd voor een Openbare procedure.
Aanbestedingswet (AW)	Aanbestedingswet 2012, Wet van 1 november 2012, gepubliceerd in Staatsblad 542, gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, gepubliceerd in het Staatsblad 241, ter implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25 EU, van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 26 februari 2014.
Aanvullende begrippenlijst	De aanvullend op deze Begrippenlijst geldende begrippen welke in de Aanbesteding c.q. het inkooptraject worden gebruikt en zijn benoemd in de Aanbestedingsdocumenten c.q. Offerteaanvraag en/of Overeenkomst.
Aanvullingen op de AIV	De aanvullingen op de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC, zoals deze worden gehanteerd door UMC.
Afropcontract	Een Overeenkomst waarbij vooraf vastgestelde aantallen tegen vooraf vastgestelde prijzen en condities, naar behoefte door UMC worden besteld (afgeroepen) bij Leverancier.
Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV)	De Algemene Inkoopvoorwaarden van UMC, welke zijn opgesteld en vastgesteld naar model van de Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra (NFU, versie januari 2024) (Voorheen NFU, momenteel UMCNL), deze zijn van toepassing op onderhavige Aanbesteding c.q. inkooptraject.
Autoriteit Persoonsgegevens	Toezichthouder op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/
Beoordelingscommissie	Medewerkers van Aanbestedende Dienst die op basis van hun expertise en/of gebruikersrol de Inschrijvingen c.q. de Verzoeken tot deelname beoordelen. Het Beoordelingsteam kan verschillen per fase in de Aanbesteding.
Bijlage(n)	Het(de) document(-en) behorende bij en integraal onderdeel uitmakende van de Aanbestedingsdocumenten.
Combinant	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

Combinatie	Twee of meer natuurlijke of rechtspersonen die in de vorm van een samenwerkingsverband samen inschrijven op de aanbesteding of samen een verzoek tot deelname indienen.
Consignatie	Een Overeenkomst waarbij een Prestatie gedurende een schriftelijk overeengekomen periode kosteloos door Leverancier aan UMC in consignatie wordt gegeven en de eigendom van en het risico op de betreffende Prestatie pas op UMC overgaat op het moment dat de betreffende Prestatie door UMC in gebruik wordt genomen c.q. verbruikt wordt.
Derde(n)	Een partij (en) waarop Inschrijver c.q. Gegadigde een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.
Dienst(en)	Zie Prestatie.
Diensten	De door Leverancier op basis van de Overeenkomst ten behoeve van UMC te verrichten werkzaamheden, niet zijnde werken of leveringen, als onderdeel van de Prestatie.
Dienstverlening	De door Leverancier op basis van de Overeenkomst ten behoeve van UMC te verrichten werkzaamheden, niet zijnde werken of leveringen, als onderdeel van de Prestatie.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een document dat de operationele, dagelijkse samenwerkingsafspraken tussen een klant en leverancier (vaak in de ICT) vastlegt, zoals contactpersonen, incidentprocedures, communicatieprotocollen en verantwoordelijkheden, en is hiërarchisch ondergeschikt aan een SLA.
Dwingende uitsluitingsgronden	Verplichte gronden voor uitsluiting van deelname zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
Eis	Een knock-out eis waaraan Inschrijver dan wel Gegadigde bij Inschrijving moet voldoen en een eis waaraan (Toe)Leverancier tijdens de looptijd van de Overeenkomst moet blijven voldoen.
Escrow	Een overeenkomst waarbij Partijen overeenkomen dat de Leverancier de Broncode van Programmatuur ten behoeve van UMC deponereert bij een derde partij in de vorm van een gespecialiseerde Escrow-agent.
Exit	Bepalingen over de overdracht van de dienstverlening van latende Leverancier aan een Nieuwe leverancier of UMC bij beëindiging van de Overeenkomst.
Exitplan	Document waarin beschreven is wat de taken en verantwoordelijkheden van de latende Leverancier zijn bij overdracht van de dienstverlening van latende Leverancier aan een Nieuwe leverancier of UMC bij beëindiging van de Overeenkomst.
Factory Acceptance Test (FAT)	Factory Acceptance Test: een test van de Leverancier van de oplossing die de Leverancier heeft geïnstalleerd, waarmee wordt aangetoond dat de oplossing volgens de leverancier in orde is en voldoet aan de gestelde eisen en randvoorwaarden.
Facultatieve uitsluitingsgronden	Facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname zoals genoemd in 2.87 e.v. Aanbestedingswet. Indien de betreffende Facultatieve uitsluitingsgrond(-en) van toepassing is (- zijn) op Inschrijver danwel Gegadigde dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Feestdag	Een Nederlandse nationale en erkende feestdag, die wordt beschouwd als een zondag.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA):	De Gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie, dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten, als bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet.
Gegadigde(n)	Een ondernemer die een verzoek doet om deel te nemen aan de Aanbesteding. (O.a. bij de Niet-Openbare procedure)

Gelieerde Rechtspersoon	Rechtspersoon waarin UMC een overwegende mate van zeggenschap, danwel een aanmerkelijk belang (minimaal 5% van de aandelen) heeft.
Geschiktheidseisen	Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de geschiktheid van de Inschrijver danwel Gegadigde zoals genoemd in artikel 2.90 e.v. Aanbestedingswet.
Gunningbeslissing	De schriftelijke mededeling van Aanbestedende dienst, waarin Aanbestedende dienst bekend maakt de Opdracht (voorlopig) te gunnen aan de winnende Inschrijver in het kader van de Aanbesteding.
Gunningscriteria	De criteria aan de hand waarvan Aanbestedende dienst de Inschrijvingen beoordeelt.
Gunningscriterium	Het criterium op grond waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van Economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Dit kan op basis van: Laagste prijs (LP), Beste prijs-kwaliteitverhouding (BKPV) of de Laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit (Levenscycluskosten).
Gunningsfase	De fase van de aanbestedingsprocedure waarin wordt bepaald welke aan welke Inschrijver de opdracht wordt gegund.
Gunningsleidraad	Het document, als onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten, (o.a. bij de Niet-openbare procedure) waarin de Aanbestedende dienst de voor de aanbesteding nader geldende gestelde eisen, wensen, voorwaarden en (sub-) gunningscriteria heeft vastgelegd. De Gunningsleidraad wordt enkel aan geselecteerde Gegadigden toegezonden, op basis waarvan zij een Inschrijving kunnen indienen.
Hoofdaannemer	Een ondernemer die een Inschrijving doet of een verzoek tot deelname uitbrengt voor de uitvoering van (onderdelen van) de Opdracht Onderaannemers inzet en het aanspreekpunt SPOC is en eindverantwoordelijke namens de Inschrijver(s).
Implementatie / Implementatiefase	Implementatie: Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van UMC, zodanig dat alle gebruikers van UMC ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik.
Inschrijfdatum	De uiterste datum en tijdstip waarop alle Inschrijvingen bij UMC ingediend moeten worden.
Inschrijver	Een Ondernemer (aannemer, leverancier of dienstverlener) die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie) of zich lopende de aanbestedingsprocedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is een Inschrijving in te dienen.
Inschrijving	De door Inschrijver ingediende Offerte en overige vanuit UMC vereiste documenten, uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze Aanbesteding.
Kritische prestatie-indicator (KPI)	Meetbare indicatie van het serviceniveau van de door Leverancier geleverde Prestatie.
Kwalitatieve gunningscriteria	Wensen op basis waarvan de kwalitatieve gunning plaats vindt
Leverancier	De wederpartij van UMC waaraan de Opdracht is gegund.
Levering	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Prestatie bestaande uit producten en/of diensten.
Levertijd	De doorlooptijd tussen plaatsen order en gebruiksklare fysieke levering.
Listprijzen	Officiële, periodiek gepubliceerde, verkoopprijs van de fabrikant van software onder de voorwaarde dat deze door Opdrachtgever is aanvaard.
Medische Hulpmiddelen	Een Prestatie waarop de Wet op de Medische Hulpmiddelen en op deze wet gebaseerde lagere regelgeving van toepassing is. Hieronder nadrukkelijk ook begrepen Software die valt onder de definitie van "medisch hulpmiddel" van de IGZ.

Minicompetitie	De Nadere Procedure binnen een reeds afgesloten Raamovereenkomst waarbij de aanbestedende dienst voor specifieke, latere opdrachten opnieuw offertes opvraagt bij de geselecteerde leveranciers uit de raamovereenkomst, gebaseerd op de eerder vastgestelde voorwaarden om de concurrentie te behouden en toch sneller te gunnen dan een volledige Europese aanbesteding. Ook wel o.a. Functionele Uitvraag of Meervoudige (Onderhandse) Uitvraag genoemd.
Nadere Opdracht	Een Opdracht die op grond van de Raamovereenkomst bij Toeleveranciers wordt uitgezet.
Nadere Overeenkomst	Een overeenkomst op grond van de Raamovereenkomst waarbij partijen afspreken gespecificeerde producten en of diensten (de Prestatie) af te nemen tegen een gespecificeerde vergoeding. Opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst doormiddel van een inkooporder (PO) geldt eveneens als Nadere Overeenkomst.
Nadere Procedure	Inkoopprocedure(s) zoals beschreven in de Raamovereenkomst voor het gunnen van Nadere Opdrachten
Nadere Offerte	Offerte uitgebracht door een Toeleverancier (Inschrijver op de Minicompetitie)
Nadere Offerteuitvraag	Offerteuitvraag t.b.v. de Minicompetitie
Nadere Selectie-aanvraag	Document voor de Voorselectie bij een Minicompetitie met Voorselectie.
Nader inkoopproces	Minicompetitie of enkelvoudig onderhands proces
Netto Prijzen	De daadwerkelijke, door de fabrikant en/of software in rekening gebrachte, prijzen aan de eerstvolgende partij in het distributiekanaal, inclusief de algemene of speciale korting die de fabrikant rekent ten opzichte van eventuele Listprijzen.
Nieuwe Leverancier	Een onderneming die de dienstverlening overneemt na beëindiging van de Raamovereenkomst en/of nadere Overeenkomst met Opdrachtnemer.
Nota van inlichtingen	Document waarin door UMC schriftelijke antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers c.q. Gegadigden worden gegeven.
NZA-index	Prijsindexcijfers voor materiele en/of personele kosten uitgegeven door de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA).
Offerte	Het schriftelijke aanbod van Leverancier om tegen een bepaalde prijs een bepaalde Prestatie aan UMC te leveren tegen de in de Aanbestedingsdocumenten of Offerteaanvraag vastgelegde voorwaarden en condities.
Offerteaanvraag	Het schriftelijk document waarin UMC de voor het inkooptraject geldende Eisen, Wensen, procedures en voorwaarden heeft gedefinieerd.
Onderaannemer(s)	De derde (n) welke door de Hoofdaannemer worden ingezet voor de uitvoering van bepaalde onderdelen van de Prestatie.
Ondernemer	Aannemer, onderneming, Gegadigde, Inschrijver of dienstverlener. De termen omvatten elk natuurlijk, rechtspersoon, openbaar lichaam of Combinatie van deze personen en/of lichamen die de Levering van producten en/of uitvoering van Diensten op de markt aanbiedt.
Opdracht	De Prestatie (werken, leveringen en/of diensten) die door UMC middels een Aanbesteding of Nadere procedure wordt uitgezet en door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden.
Opdrachtgever	Zie Aanbestedende Dienst en UMC.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten. In het geval van de Raamovereenkomst is dit de gecontracteerde Reseller. In het geval van de Nadere Overeenkomsten betreft dit de Toeleverancier(s).
Openbare procedure	De aanbestedingsprocedure zoals omschreven in artikel 2.26 AW.
Order	De schriftelijke (nadere) oproep van UMC aan Leverancier tot het leveren van een (onderdeel van de) Prestatie, onder de voorwaarden en condities zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst of Afroepcontract.

Overeengekomen gebruik	Het door UMC beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van de Aanbestedingsdocumenten c.q. Offerteaanvraag voor Leverancier kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
Overeenkomst (OVK)	Iedere overeenkomst die de rechtsverhouding tussen UMC, Leverancier en Toeleverancier(s) met betrekking tot de levering door (Toe)Leverancier aan UMC van een Prestatie, zo nodig gewijzigd middels een wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle(rechts)handelingen benodigd voor het aangaan of ter uitvoering van die overeenkomst.
Overmacht	Het niet kunnen nakomen van een overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming. Onder overmacht (niet toerekenbare tekortkoming) aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, wilde stakingen, ziekte van personeel, automatiseringsproblematiek, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van de systeemprogrammatuur, wanprestatie van door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.
Partijen	Alle rechtspersonen die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
Personeel	Werknemers in dienst van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Prestatie	De door (Toe)Leverancier aan Opdrachtgever te leveren en geleverde Leveringen en Diensten, waaronder gebruiksrechten en overige vermogensrechten en de door Leverancier ten behoeve van UMC te verlenen diensten en te verrichten werkzaamheden en opleveren van een stoffelijk werk zoals vastgelegd in de (Raam-) (Koop-) Overeenkomst, conform de door UMC in de Aanbestedingsdocumenten of Offerteaanvraag vastgelegde Eisen en Wensen.
Prijs	De tussen Partijen vastgestelde financiële vergoeding(en) voor de aan UMC te leveren Prestatie.
Product(en)	Te leveren zaken, als onderdeel van de Prestatie.
Programma van Eisen (PvE)	Door UMC in de Aanbestedingsdocumenten c.q. Offerteaanvraag gestelde Eisen waaraan de Prestatie dient te voldoen.
Programma van Wensen (PvW)	Door UMC in de Aanbestedingsdocumenten c.q. Offerteaanvraag omschreven nadere voorkeuren ten aanzien van de Prestatie, welke onderdeel zijn van de (sub-)Gunningscriteria (Kwalitatieve gunningscriteria).
Programmatuur	Set programmaregels c.q. software zoals die, op directe of indirecte wijze, door Hardware en/of Apparatuur kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of Maatwerkprogrammatuur.
Programma van Eisen en Wensen (PvEW)	Samenstelling van Programma van eisen (PvE) en Programma van wensen (PvW).
Raamovereenkomst (ROK)	De Overeenkomst tussen UMC en Leverancier met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen Orders vast te leggen, met name wat betreft prijs en, in een voorkomend geval, de beoogde hoeveelheid.
Reseller	Dit is de Leverancier waarmee een Raamovereenkomst is afgesloten als wederverkoper voor de inkoop van standaard softwarelicenties, -onderhoud en softwareabonnementen plus aanverwante dienstverlening
Retourtransitie	Gehele, gedeeltelijke of gefaseerde beëindiging van de overeengekomen Prestatie, inclusief overdracht van werkzaamheden en relevante informatie aan de Opdrachtgever en/of Nieuwe Leverancier.
Retransitie	De overdrachtsfase waarbij de dienstverlening aan UMC door de latende leverancier wordt overgedragen aan UMC of aan een door UMC te bepalen verkrijgende Leverancier.

Samenwerkingsverband (combinatie)	Een combinatie van Inschrijvers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
Schriftelijk	Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, dat (al dan niet met elektronische middelen) overgebrachte of opgeslagen informatie kan bevatten.
Selectieleidraad	Het document wat betrekking heeft op de selectiefase van deze aanbesteding en op basis waarvan Gegadigden een Aanmelding indienen.
Service Level Agreement (SLA)	Dat deel van de Overeenkomst die waarin nadere invulling is gegeven aan de te leveren Prestatie en het niveau van deze Prestatie waaraan de Prestatie te allen tijde dient te voldoen.
Service Level Management (SLM)	Service Level Management is het proces om de kwaliteit van de overeengekomen dienstverlening te borgen en te optimaliseren. Onderdeel van de Service Level Management is het rapporteren over de dienstverlening.
Single Point of Contact (SPOC)	Eén centraal aanspreekpunt (een persoon, team of organisatie) dat verantwoordelijk is voor alle communicatie, coördinatie en het overzicht bewaakt tussen UMC en meerdere onderliggende leveranciers (Onderaannemers en/of Combinanten) of afdelingen.
SMART	Acroniem voor methodiek van concretisering waarbij de letters staan voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.
Standaardformulier(en)	Formulier dat Aanbestedende dienst aan deze Inschrijvingsleidraad heeft toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen mogelijk te maken.
TenderNed	Een elektronisch platform voor Aanbestedingen en inkooptrajecten.
Toeleverancier(s)	Achterliggende leverancier waar Leverancier Producten en Diensten inkoop ten behoeve van het verrichten van de Prestatie. Denk aan o.a. Fabrikant(en), Implementatiepartner(s) en Distributeur(s).
Uitsluitingsgronden	De verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA, zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 AW.
Ultimate Parent	Moedergarantie van de hoogste entiteit in het concern van Opdrachtnemer.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Voorheen genoemd "eigen verklaring") van een Ondernemer waarin hij onder meer aangeeft (1) of en op welke wijze hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsstukken gestelde geschiktheidseisen en (2) of er uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
Universitair Medisch Centrum/Centra (UMC ('s))	Met UMC wordt bedoeld alle deelnemende UMC's, maar ook de ziekenhuizen die strategisch partner zijn van een van de UMC's en in die hoedanigheid ook deelnemen aan deze aanbesteding (zie aanbestedingsleidraad voor een opsomming van deelnemende ziekenhuizen, de Aanbestedende Dienst.
Verwerker	De Opdrachtnemer of een via hem ingeschakelde derde die verwerking uitvoert zoals gekwalificeerd in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.
Verwerkersovereenkomst	Conform de AVG is de Verwerkersovereenkomst, de overeenkomst die de verantwoordelijke van de persoonsgegevens op grond van de wet verplicht is te sluiten met de verwerker van de persoonsgegevens en waarin de verantwoordelijke de verwerker instrueert over hoe de verwerker der persoonsgegevens dient te verwerken (waarvoor en hoe), inclusief welke privacy waarborgen, beveiligingsniveau en beveiligingsmaatregelen de verwerker inzake de persoonsgegevens dient te handhaven.

Voorselectie	Bij een tweefasen procedure kunnen eerst alle geïnteresseerden zich aanmelden, waarna de aanbesteder een selectie maakt (meestal 5 partijen) op basis van vooraf gestelde eisen en criteria/ Alleen deze geselecteerde partijen worden uitgenodigd om een offerte in te dienen.
Wens	De door UMC gewenste extra kwaliteit op een nader gespecificeerd onderdeel van de Prestatie (sub-gunningscriterium).
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen in Nederland erkende feestdagen.
Werktijden	Van 08.00 – 18.00 uur op Werkdagen tenzij anders overeengekomen.
Zicht- of Proefzending	Een Overeenkomst waarbij een Prestatie gedurende een vooraf schriftelijk overeengekomen periode kosteloos ter beschikking wordt gesteld door Leverancier aan UMC, waarbij eigendom en risico op de betreffende Prestatie geheel voor rekening van Leverancier blijven en Leverancier na de overeengekomen periode de Prestatie weer terug komt halen.

2 Aanvullende Begrippen

In de aanvullende begrippenlijst staan de specifieke begrippen en afkortingen gedefinieerd die van toepassing zijn op deze Opdracht en SLA.

2.1 Opdracht

Begrip (Afkorting)	Definitie
ATW	Arbeidstijdenwet
ATB	Arbeidstijdenbesluit
CAO UMC	De collectieve arbeidsovereenkomst die voor alle umc's geldt.
Eerste lijn support (1e)	Onder eerste lijn support wordt verstaan het in eerste aanleg ontvangen van een gebruikersvraag, het verzamelen van informatie welke direct van de gebruiker te verkrijgen is, het opzoeken van informatie in de documentatie en via de gebruikersomgeving, te raadplegen gebeurtenissen en fouten logs en het op basis van deze bronnen proberen te beantwoorden van de gebruikersvraag. Als deze eerste lijn geen antwoord kan geven, komt de vraag bij de tweede lijn terecht.
Tweede lijn support (2e)	De tweede lijn support verzamelt aanvullende informatie zoals communicatie en systeem of database logbestanden en analyseert verder. Bij deze analyse wordt gebruik gemaakt van het raadplegen van de kennisbank of in het verleden geregistreerde meldingen. Ook kan eventuele code, waartoe via de gebruikersomgeving of programmeer hulpmiddelen toegang bestaat, betrokken worden in de analyse. Levert deze verdergaande analyse geen resultaat, dan komt de vraag bij de derde lijn terecht.
Derde lijn support (3e)	De derde lijn betreft de volledige broncode waarover de derde lijn beschikking heeft bij de analyse of schakelt andere afdelingen in de eigen organisatie of externe leveranciers in.
Plannen	Het op tactisch niveau ontwerpen van de planning op basis van een strategisch jaarplan en de in de toekomst gewenste resultaten met de daarbij passende personeelsbehoefte. Oftewel, het bepalen van het juiste aantal medewerkers met de juiste vaardigheden op het juiste tijdstip.
Roosteren	Het op operationeel niveau invullen van het rooster, gebaseerd op door de afdeling vastgestelde kwalitatieve en kwantitatieve bezettingseisen.
Tactisch plannen	Op basis van het strategisch jaarplan en de capaciteitsplanning wordt een jaarplanning opgesteld. De benodigde omvang van de zorgbehoefte in een bepaalde roosterperiode wordt bepaald en de kwalitatieve en kwantitatieve bezettingseisen van de afdeling worden per periode vastgesteld. Daardoor is het mogelijk periodiek te beoordelen of de inzet van medewerkers in lijn

	ligt met de jaarplanning en kan eventueel bijsturing plaatsvinden. Denk hierbij aan het toepassen van de jaarurensystematiek om pieken en dalen in het werk op te kunnen vangen.
Teamroosteren = zelfroosteren	Het teamroosteren is gericht op het bewerkstelligen van een grotere betrokkenheid van medewerkers bij het tot stand komen van een sluitend rooster. En om medewerkers meer invloed te geven bij het vinden van een betere balans tussen werk en privé en daarmee de tevredenheid te vergroten en werkdruk te verlagen. Afhankelijk van de wensen en werkwijze van de afdeling c.q. team, kan er een andere indeling van de rondes ingericht worden.
Centrale rol: Beheerder	Als rol in de planapplicatie. De beheerder is verantwoordelijk voor de inrichting, juiste werking en optimalisatie van het systeem. Daarnaast geven zij instructies en ondersteuning. De beheerder zorgt ook voor de goede werking van het systeem, beheert de koppelingen, rapportages, autorisatiebeheer etc. De beheerder analyseert en verhelpt storingen en meldingen. De beheerder werkt nauw samen met de decentrale beheer rollen (zoals planner en roosteraar) en de leverancier.
Decentrale rol: Roosteraar c.q. planner	Een roosteraar (of roostermaker)/planner is verantwoordelijk voor het efficiënt inplannen van de medewerkers in de roostergroep. De roosteraar maakt en publiceert het rooster op operationeel niveau. (0-3 maanden vooruit)
Decentrale rol: Tactisch Planner	Een tactisch planner is de schakel tussen beleid en operatie, verantwoordelijk voor het vertalen van lange termijn doelen naar realistische capaciteitsplannen (1-6 maanden vooruit).
Decentrale rol: Realiseerder	De realiseerder (belegd bij roosteraar/planner) heeft een controlerende functie. Is de medewerker wel volledig gepland? Zijn er geen vreemde tellingen, is alle ziekte/verlof goed verwerkt. Na deze controle en aanpassingen geeft de accordeerder het rooster de status 'verantwoord' (of zet een verantwoord rooster terug naar gepubliceerd, als er nog een aanpassing nodig is.
Decentrale rol: Accordeerder	De accordeerder heeft leesrechten op het niveau van de roostergroep en maakt het rooster definitief (status geaccordeerd). Hierna worden de geaccordeerde uren verwerkt in de salarisronde.
DOK	Dagbehandeling Operatie Kamers
Dienstcodes	Een dienstcode is een unieke combinatie van letters en/of cijfers die in planningssoftware wordt gebruikt om een specifiek werkrooster of dienstenpatroon aan te duiden.
Dienstroosteren	Het maken van een overzicht waarin de werktijden, pauzes, taken en afwezigheden van werknemers voor een bepaalde periode (week, maand) zijn vastgelegd.
Kwalificaties (bekwaamheden)	Kwalificaties zijn competenties of bevoegdheden, die aan een medewerker, werkplek of profielregel t.b.v. automatisch roosteren gekoppeld kunnen worden en is een hulpmiddel om te zorgen dat de medewerker met de juiste bevoegdheid geroosterd wordt
Integraal capaciteitsmanagement (ICM)	Integraal capaciteitsmanagement - het integraal inrichten, plannen, sturen en borgen van mensen en middelen die nodig zijn om zorg te leveren om de gewenste kwaliteits-, doelmatigheids- en werkplezierniveaus te behalen
RTO	Recovery Time Objective: staat voor de maximale tijd die een systeem/bedrijf nodig heeft om te herstellen na een storing.
RPO	Recovery Point Objective: is de maximale hoeveelheid dataverlies (in tijd) die toelaatbaar is. M.a.w. de back-up frequentie.

2.2 SLA

Begrip (Afkorting)	Definitie
Call	Elk type melding van of namens afnemer in het kader van de dienstverlening. Een call betreft een verzoek om informatie en/of wijzigingsverzoeken en/of het melden van een Incident.
Centraal Contractmanagement (CCM)	Centraal Contractmanagement; contractmanager namens de Universitaire Medische Centra (UMC's in UMCNL verband)
Escalatie	Opschaling van een Call naar een hoger aandachtniveau (zoals ten aanzien van senioriteit en expertise).
Fix	Een definitieve oplossing ter herstel van de dienstverlening.
Helpdesk	Een centraal meldpunt van de Opdrachtnemer waar een Call kan worden gemeld of vragen kunnen worden gesteld, storingen gemeld, bestellingen geplaatst of advies wordt verkregen over een bepaald product of service.
Herstel	Herstel van de basiswerking van de betreffende dienstverlening, of productwerking na een incident.
Hersteltijd	Zie Oplostijd.
Impact	Kwaliteitscriterium dat mede de prioriteit bepaalt op basis van de actuele gevolgen de processen van Opdrachtgever.
Incident	Een incident is een melding door een UMC bij de help-/servicedesk van de Opdrachtnemer die betrekking heeft op een: ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Prestatie, een storing, e.d.
Lifecycle Management	Het managen van de levensduur van de software en omgevingen rekening houdende met de levensduurfase waarin de omgeving zich bevindt als ook end-of-sale, end-of-life, end-of-support. Dit betreft de inkoop van oplossingen die niet alleen gericht is op de initiële aanschaf, maar eveneens op de optimalisatie van de volledige levenscyclus waaronder vervanging en uitbreiding.
Meldingsperiode	De overeengekomen periode waarbinnen UMC Calls kan indienen en Incidenten kan melden.
Oplostijd	De tijd, gerekend vanaf het moment van aanmelden van de Call, die nodig is om de betreffende dienst weer beschikbaar te krijgen, middels een door de betreffende UMC geaccepteerde Workaround of Fix, en het Probleem volledig is opgelost.
Prioriteit	Categorie van het niveau van de ernst van een Call, bestaande uit een combinatie van Impact en urgentie.
Reactietijd	De tijd tussen melding van een Incident bij Opdrachtnemer en het moment waarop door Opdrachtnemer gestart wordt met het oplossen van een Incident.
Recall	Het door Leverancier bij UMC terugroepen, verwijderen (c.q. geven van nadere instructies of nadere informatie 'Field Safety Notice' of 'Veiligheidswaarschuwing') van artikelen en/of Medische Hulpmiddelen op basis van een nalevering vanwege een bij Leverancier bekend geworden tekortkoming op het gebied van kwaliteit, veiligheid en/of de het gebruik van een product, waardoor dit product niet de veiligheid en/of gebruiksmogelijkheden heeft die bij de uitvoering van een medische behandelovereenkomst redelijkerwijs is te verwachten.
Responsetijd	Zie Reactietijd.
Root Cause Analysis Report	Rapportage waarin het Incident, de oorzaak en de genomen herstel- en communicatieacties zijn opgenomen (logboek), inclusief bijbehorende tijdlijn en maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.
Service Window	De uren die vallen binnen de, met de Opdrachtnemer, overeengekomen service-periode en uren.

Uptime	Het percentage beschikbaarheid (uitgedrukt in een percentage van beschikbare tijd ten opzichte van de totale tijd) van de door Leverancier geleverde Prestatie zoals voorgeschreven in de Aanbestedingsdocumenten of Offerteaanvraag.
--------	---