

Set van ICT Begrippen voor:  
Technology Business Management oplossing



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst  
Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>  
Datum: 20 maart 2026  
Versie: 1.0

| Nr  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <b>Aanbestedende dienst:</b> de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.  | <b>Aanbestedingsstukken:</b> Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.  | <b>Aanbestedingswet:</b> Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4.  | <b>Aankondiging:</b> Een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> , waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een Inschrijving in te dienen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.  | <b>Aanvullende overeenkomsten:</b> Overeenkomsten die worden gebruikt voor afname van Keuze-elementen, herzieningsclausules en/of Wijzigingen, aanvullingen of verduidelijkingen aan te brengen in de TBM-oplossing zoals beschreven in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document. Voor het bijschalen van de Licenties en/of Additionele Diensten volstaat een Inkoopopdracht als een Aanvullende Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.  | <b>Abonnement:</b> is een overeenkomst waarbij periodiek een bedrag betaald wordt voor regelmatige toegang tot een product (zoals een Applicatie) of dienst (zoals een SaaS-voorziening); het betreft een betaling voor gebruik en niet een eigendomsoverdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7.  | <b>Acceptatie:</b> De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van alle onderdelen van de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst en/ of de schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever na Oplevering van (onderdelen van) de TBM-oplossing naar aanleiding van opgevolgde maatregelen en/of aanbevelingen uit een TPM en/of Audit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8.  | <b>Acceptatietest:</b> De testprocedure van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | <b>Additionele Dienst(en):</b> Aanvullende diensten in de vorm van Consultancy en/of Opleidingen, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt conform artikel 15 Aanvullend Overeenkomsten. Zie ook <b>Consultancy</b> en/of <b>Opleidingen</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10. | <b>Algoritmische toepassing:</b> een ICT Prestatie die (mede) bestaat of zal gaan bestaan uit – al dan niet nog te ontwikkelen – Programmatuur waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, beslissingen worden genomen en/of adviezen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11. | <b>Alternatieve werkstroom:</b> Een andere mogelijkheid of TBM-oplossing voor de opeenvolging van activiteiten die worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocessen van een organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 12. | <b>Application Programming Interface (API):</b> Een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13. | <b>Attack and Penetration (A&amp;P) test:</b><br>Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de TBM-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. d.m.v. een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt getest.<br>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 TBM-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, Reputation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database. |
| 14. | <b>Audit:</b> Een onafhankelijke en/of interne auditedienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de Prestatie op basis van deze Overeenkomst alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie worden aangeboden. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15. | <b>Beschikbaarheid:</b> De mate en/of tijd waarin de TBM-oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet - beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nr  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | <b>Beschrijvend document</b> (hierna ook Bd genoemd): Het document met kenmerk IUC 25-025, op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 17. | <b>Bestelnummer:</b> Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 18. | <b>Beveiliging:</b> De mate waarin de TBM-oplossing in staat is ongeoorloofde toegang, opzettelijk of per ongeluk, tot Gegevens en Programmatuur te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 19. | <b>Beveiligingsincident:</b> Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatie verwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible disclosure; Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.                                                                                                                                                                                                                |
| 20. | <b>Bevinding:</b> Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de TBM-oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 21. | <b>BIO:</b> Baseline informatiebeveiliging overheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 22. | <b>Broncode:</b> Het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal, en leesbare vorm die het gemakkelijkste door mensen kan worden bestudeerd, 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. De Broncode mag door middel van datacompressie en compilatie, mits de benodigde compressieprogramma's voor algemeen gebruik en op grote schaal beschikbaar zijn, worden aangeboden.                                                                |
| 23. | <b>Bijlagen:</b> Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 24. | <b>Calamiteit:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 25. | <b>CAPEX:</b> Investeringsuitgaven voor de aanschaf van materiële vaste activa, die afgeschreven worden gedurende de levensduur van de activa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 26. | <b>Chargeback:</b> Dit is het factureringsproces waarin kosten worden toegewezen aan klanten (consumer, keten, afdeling, bedrijfsonderdeel) op basis van het daadwerkelijke resourceverbruik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27. | <b>Conformiteitenlijst:</b> Bijlage VII bij de Aanbestedingsstukken met een overzicht van alle Geschiktheids- (GE), Gunnings- (GUE) en Uitvoeringseisen (UE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 28. | <b>Consultancy:</b> Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de TBM-oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren voor de TBM-oplossing die als <b>Additionele diensten</b> worden afgenomen zoals omschreven in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 29. | <b>Costmanagement:</b> Het proces van planning en beheersing van budgetten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 30. | <b>Costpool:</b> Cost Pools zijn gestandaardiseerde financiële categorieën die worden gebruikt om uitgaven te ordenen op basis van hun aard of herkomst—zoals Apparatuur, Programmatuur, personeel en externe diensten. Ze maken herleidbaarheid mogelijk vanuit grootboeksystemen en andere financiële bronnen naar het TBM-model, wat een nauwkeurige toerekening van kosten aan technologische functies ondersteunt.<br>Cost Pools maken onderscheid tussen operationele kosten (OpEx) en kapitaalkosten (CapEx) en vormen de basis voor het modelleren van financiële prestaties, eenheidskosten en waardecreatie binnen de taxonomie. |
| 31. | <b>Datalek:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 32. | <b>Derde partij:</b> Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in artikel 14 van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 33. | <b>Directe kosten:</b> zijn middelen die binnen het budget of de invloedssfeer vallen van de eigenaar van het betreffende kostobject. Bijvoorbeeld: een applicatie-eigenaar kan ontwikkelaars, ondersteuning op niveau 3 en bepaalde softwarelicenties (zoals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nr  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | ontwikkeltools) in het eigen budget hebben. Deze middelen vormen de directe kosten van de applicatie. De eigenaar heeft controle over deze middelen en dus ook over de kosten die ermee gepaard gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 34. | <b>Digipoort:</b> ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 35. | <b>Digitale toegankelijkheid:</b> Iedereen moet digitale informatie en diensten van de overheid kunnen bereiken en gebruiken. Daarom moeten websites en apps van overheidsorganisaties verplicht toegankelijk zijn (Wet digitale overheid en Besluit Digitale toegankelijke overheid). Dat betekent dat deze websites en apps moeten voldoen aan de Europese toegankelijkheidsnorm EN 301 549                                                                                                                                                                                                                               |
| 36. | <b>Documentatie:</b> Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken waaronder, indien van toepassing, persoonsgegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 37. | <b>Dossier Afspraken en Procedures (DAP):</b> Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief Governance, die als Bijlage E bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 38. | <b>Doorontwikkeling (TBM-oplossing):</b> het toevoegen, aanpassen of uitbreiden van functionaliteiten, niet zijnde de genoemde functionele uitbreidingen in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend Document en die niet vallen onder de reikwijdte van begrip Onderhoud, maar die door Opdrachtgever wel gewenst zijn en daarom uitsluitend kunnen worden gerealiseerd via de procedure van Wijzigingen. Het betreft verbeteringen of uitbreidingen die verder gaan dan het in stand houden van de bestaande TBM-oplossing en die niet noodzakelijk zijn voor het functioneren van de reeds overeengekomen opdracht (scope). |
| 39. | <b>End of Development (EOD):</b> De Prestatie wordt niet meer door de fabrikant ontwikkeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 40. | <b>End of Life (EOL):</b> De Prestatie wordt niet meer door de producent geleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 41. | <b>End of Support (EOS):</b> De TBM-oplossing wordt niet meer door de producent ondersteund.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 42. | <b>ESG-extensie:</b> Aansluiting op het internationale Environmental, Social en Governance (ESG) raamwerk dat organisaties helpt om duurzaamheids- en maatschappelijke impact inzichtelijk te maken en te verbeteren door middel van het meten en rapporteren van niet-financiële prestaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 43. | <b>Fabrikant:</b> De partij die de TBM-oplossing heeft ontwikkeld en de broncode onderhoudt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 44. | <b>Fatale termijn:</b> Een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 45. | <b>Gebreken:</b> Iedere Verstoring en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 46. | <b>Gebruiker:</b> Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de TBM-oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 47. | <b>Gegevens:</b> feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 48. | <b>Geplande niet-beschikbaarheid:</b> De periodes waarin de TBM-oplossing, met instemming van Opdrachtgever, niet beschikbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 49. | <b>Geschiktheidseis (GE):</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 50. | <b>Governance:</b> Set van afspraken die de wijze beschrijft waarop Partijen samenwerken door duidelijke afspraken te maken over rollen, verantwoordelijkheden, besluitvorming en controle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 51. | <b>Gunningseis (GUE):</b> Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 52. | <b>Helpdesk:</b> Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Nr  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 53. | <b>Impact:</b> De mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. De invloed is een vermindering van de beschikbaarheid in aantallen gebruikers, ICT-services of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De Impact wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 54. | <b>Implementatie:</b> Alle activiteiten, waaronder het aanpassen en het configureren van de TBM-oplossing, op zodanige wijze dat de TBM-oplossing conform de in Bijlage A Specificatie van de opdracht overeengekomen specificaties functioneert. Tevens is het geven van trainingen en/of Opleidingen gedurende de Implementatie en het leggen van koppelingen tussen de TBM-oplossing en de bronsystemen SAP, Servicenow en Flexera (FNMS) van de Opdrachtgever onderdeel van de Implementatie. Zie paragraaf 1.2.1 van Bijlage A voor een uitleg over de 3 fases waar de Implementatie-fase uit bestaat. |
| 55. | <b>Implementatieplan:</b> Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de TBM-oplossing wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 56. | <b>(Beveiligings)Incident:</b> Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt.). Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.                                                            |
| 57. | <b>Indirecte kosten:</b> zijn middelen die eigendom zijn van een andere resource-eigenaar, waarbij het verbruik niet direct aan een kostobject kan worden toegeschreven via een gegevensbron. Deze kosten worden vaak als overhead beschouwd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 58. | <b>Informatiebeveiliging:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 59. | <b>Inkoopopdracht:</b> het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van de Prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 60. | <b>Inschrijver:</b> Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 61. | <b>Inschrijving:</b> De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 62. | <b>IT-dienst:</b> Een, door Opdrachtgever intern geleverde dienst, welke bestaat uit het beschikbaar stellen voor gebruik van een combinatie van IT producten (technische voorzieningen) en IT-dienstverlening (menselijke activiteiten). Met betrekking tot de dienst worden afspraken vastgelegd over functionaliteit en kwaliteit, de manier waarop levering kan worden afgeroepen, de voorwaarden voor gebruik en de wijze waarop de dienst gebruikt kan worden. De dienst levert waarde aan de klant.                                                                                                  |
| 63. | <b>Kalenderdag:</b> Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 64. | <b>Keuze-elementen:</b> zijn aanvullende onderdelen die door Opdrachtgever facultatief kunnen worden afgenomen. Deze elementen maken geen onderdeel uit van de vooraf bepaalde herzieningsclausules zoals verwoorde in paragraaf 2.6.1. van het Beschrijvend Document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 65. | <b>Kostendrager:</b> is in de kostprijsberekening het product, dienst of afdeling die de kosten draagt die direct daaraan toegeschreven kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 66. | <b>Kostenmaker:</b> is een activiteit of proces dat kosten veroorzaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 67. | <b>Kostenmodel:</b> is een methode of raamwerk om de kosten van een product, dienst, proces of project te voorspellen of te beheren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 68. | <b>Kostensoort:</b> Dit zijn direct/indirecte kosten die wel of niet meegenomen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 69. | <b>Kostentoerekening:</b> Het proces van het transparant toerekenen van de kosten van IT naar alle componenten van het TBM Framework.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 70. | <b>Kostprijs:</b> de totale kosten die gemaakt worden om een product of dienst te produceren,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 71. | <b>Kritieke Performance Indicatoren (KPI's):</b> Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imago schade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.                                                                                                                                                                                                                    |

| Nr  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72. | <b>Kwetsbaarheid:</b> Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de TBM-oplossing (inclusief haar Gegevens) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.                                                                                                                                                                                               |
| 73. | <b>Listprijzen:</b> Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 74. | <b>Licentie (gebruikersrecht):</b> Het recht van de Opdrachtgever om ten behoeve van de Resultaten van de TBM-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 TBM-oplossing zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en onder de Overeenkomst en eventuele vastgelegde en correct doorgelegde Licentievoorwaarden in de vorm van een Subscription(s).<br><br>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. |
| 75. | <b>Licentiebeheer:</b> bijhouden van uitgegeven Licenties, gebruikte Licenties, betaalde Licenties, expiratie datum en een overzicht hiervan aan Opdrachtgever op diens verzoek. Dit zou ook in een realtime dashboard beschikbaar gesteld mogen worden waarin zowel het aangeschafte als het werkelijke verbruik getoond wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 76. | <b>Licentiegever:</b> Opdrachtnemer, dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, die het intellectueel recht bezit over de Standaardprogrammatuur van de TBM-oplossing en dit recht onder de vastgelegde Licentievoorwaarden conform artikel 43 verleent aan licentienemer (Opdrachtgever).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 77. | <b>Licentieovereenkomst:</b> de Licentievoorwaarden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 78. | <b>Licentievoorwaarden:</b> 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 TBM-oplossing als de licentienemer (Opdrachtgever/licentienemer) specificeren met betrekking tot het gebruik van de TBM-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).                                                                  |
| 79. | <b>Materiële vaste activa:</b> zijn duurzame bedrijfsmiddelen die een bedrijf voor langere tijd gebruikt. Ze zijn fysiek van aard en worden niet in 1 boekjaar verbruikt. De materiële activa dienen om diensten te produceren en te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 80. | <b>Meer- en Minderwerk:</b> Alle additionele werkzaamheden welke Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst in opdracht van de Opdrachtgever moet leveren en aantoonbaar worden verzwaard c.q. uitgebreid, respectievelijk verlicht c.q. verminderd, is er sprake van meerwerk respectievelijk minderwerk, dat voor vergoeding in aanmerking komt dan wel tot vermindering van de overeengekomen vergoeding(en) de leidt, tenzij het additionele werkzaamheden betreft, die Opdrachtnemer bij het sluiten van deze Overeenkomst had kunnen of moeten voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 81. | <b>Metadata:</b> Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 82. | <b>Nota('s) van Inlichtingen:</b> Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 83. | <b>Offerte:</b> De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen als gevolg van Keuze-elementen, herzieningsclausules en/of Wijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 84. | <b>Offerteaanvraag:</b> Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met betrekking tot Keuze-elementen, herzieningsclausules en/of Wijzigingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 85. | <b>Onderhoud:</b> Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de TBM-oplossing conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken.<br><br>Dit alles met inbegrip van de (eventuele) beschreven Keuze-elementen, herzieningsclausules en/of (gedeeltelijke) vernieuwingen van de TBM-oplossing en/of wijzigingen na Implementatie, gericht op de TBM-oplossing in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Onderhoud & Support.                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nr   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86.  | <b>Opdrachtgever:</b> Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 87.  | <b>OPEX (Operational Expenditure):</b> zijn terugkerende kosten die nodig zijn voor de dagelijkse bedrijfsvoering. Deze kosten worden volledig afgeschreven in de periode waarin ze worden gemaakt. Ze zijn niet bedoeld om de levensduur van activa te verlengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 88.  | <b>Opdrachtnemer:</b> de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 89.  | <b>Open Standaarden:</b> Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.<br><br>De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 90.  | <b>Openstellingstijd:</b> de openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 91.  | <b>Operationele fase:</b> de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de TBM-oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie. Hieronder wordt mede verstaan het verlenen van het Gebruik(srecht) van de TBM-oplossing alsmede het leveren van het Technische beheer, Onderhoud & Support en leveren van Consultancy voor de IT Kosteninzichtelijkheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 92.  | <b>Opleiding:</b> Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.2 bijlage A Specificatie van de opdracht het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.<br><br>Zie ook <b>Additionele diensten</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 93.  | <b>Oplevering:</b> Het door Opdrachtnemer, conform de overeengekomen specificaties, aanbieden van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 94.  | <b>Oplostijd:</b> de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 95.  | <b>OTAP-fasering</b> (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie)<br><br>OTAP staat voor Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving. Het betreft een gestructureerde set van gescheiden IT-omgevingen die gezamenlijk het software ontwikkel- en implementatieproces ondersteunen. Elke omgeving heeft een specifieke functie:<br><ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwikkelomgeving (O): Voor het configureren van de TBM-oplossing en functionaliteiten;</li><li>- Testomgeving (T): Voor het uitvoeren van technische en functionele tests, inclusief integratie- en regressietests;</li><li>- Acceptatieomgeving (A): Voor gebruikersacceptatietests en validatie door de Opdrachtgever, voorafgaand aan livegang;</li><li>- Productieomgeving (P): De liveomgeving waarin de TBM-Oplossing daadwerkelijk operationeel is en door eindgebruikers wordt gebruikt.</li></ul><br>Het gebruik van OTAP-omgevingen draagt bij aan gecontroleerde softwareontwikkeling, risicobeheersing en kwaliteitsborging. In het kader van een SaaS-dienst kunnen deze omgevingen virtueel en logisch gescheiden zijn binnen de cloud infrastructuur van de Opdrachtnemer. |
| 96.  | <b>Overeengekomen gebruik:</b> het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de TBM-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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 97.  | <b>Overeenkomst:</b> deze Overeenkomst met Bijlagen, met eventuele inbegrip van Inkoopopdrachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 98.  | <b>Partijen:</b> de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 99.  | <b>Patches:</b> Reparatie of oplossing waarmee een Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 100. | <b>Performance indicator (PI):</b> Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in Bijlage A Specificatie van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Nr   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101. | <b>Performance:</b> het prestatievermogen van de TBM-oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 102. | <b>Personeel:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103. | <b>Prestatie:</b> De door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen TBM-oplossing (dienst), waaronder mede begrepen het Onderhoud & Support, de Implementatie, Documentatie eventuele afname van de Keuze-elementen, herzieningsclausules en/of Wijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 104. | <b>Probleem:</b> Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de TBM-oplossing ten grondslag ligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 105. | <b>Programmatuur:</b> De door Opdrachtnemer te Beheren en Onderhouden en/of op te leveren set programmaregels in de vorm van een SAAS (Software As A Service) zoals die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat (de TBM-oplossing) ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, bestaande uit Standaardprogrammatuur, met inbegrip van Releases.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 106. | <p><b>Prijs:</b> De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijsmodel van de Aanbestedingsstukken waaronder wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Licentieprijs:</b> De te betalen vergoeding voor het verkrijgen van het gebruiksrecht op (een deel van) de Prestatie, inclusief het Onderhoud &amp; Support, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</li> </ul> <p><b>Fixed prices:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Implementatie:</b> De overeengekomen vergoeding voor het implementeren van de van de TBM-oplossing (Zie punt B van paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document.)</li> <li>- <b>Uitrol en inrichting van de TBM-oplossing:</b> De overeengekomen vergoeding voor de uitrol en inrichting van de TBM-oplossing (Zie punt C van paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document.)</li> <li>- <b>Aanvullende prijs:</b> De overeengekomen vergoeding voor Additionele Diensten en/of Consultancy, welke niet reeds onderdeel zijn van de Verwervingsprijs, waaronder Consultancyprijs en Opleidingsprijs.</li> <li>- <b>Consultancyprijs:</b> De te betalen vergoeding voor de levering van Consultancy.</li> <li>- <b>Opleidingsprijs:</b> De te betalen vergoeding voor de levering van Opleiding(en). Hieronder wordt niet de prijs voor Opleiding verstaan die reeds onderdeel zijn van de Implementatie.</li> </ul> |
| 107. | <b>Reactietijd Incident/Vraag (ook wel Responsetijd):</b> De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 108. | <b>Release(s):</b> Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van 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 productie name. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 109. | <b>Reserve Opdrachtnemer:</b> De rechtsgeldige Inschrijver die op basis van de EMVI-score als tweede is geëindigd in de aanbestedingsprocedure en op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 110. | <b>Resultaat:</b> De van tevoren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 111. | <b>Retransitie:</b> Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van Gegevens, middelen, documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de Prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 112. | <b>Retransitieplan:</b> Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 113. | <b>Roadmap:</b> Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 114. | <b>SaaS (-dienst) (Software as a Service):</b> Een SaaS-dienst betreft cloud gebaseerde Standaardprogrammatuur die door de Opdrachtnemer als een volledig beheerde dienst via het internet wordt aangeboden. De functionaliteit van de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| Nr   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Standaardprogrammatuur is direct beschikbaar voor gebruik door de Opdrachtgever, zonder dat installatie, Technisch beheer of onderhoud op de Infrastructuur van de Opdrachtgever vereist is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 115. | <b>Security by Default:</b> Is een ontwerpprincipe waarbij een systeem, applicatie of product standaard zo is ingesteld dat het maximale beveiliging biedt, zonder dat de gebruiker zelf extra beveiligingsmaatregelen hoeft te nemen. De standaardinstellingen zijn dus zo gekozen dat ze de privacy en veiligheid van Gebruikers optimaal beschermen, direct vanaf het eerste gebruik.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 116. | <b>Security by Design:</b> Is een ontwerpprincipe waarbij beveiliging vanaf het allereerste begin wordt geïntegreerd in het ontwerp- en ontwikkelproces van systemen, applicaties of producten. In plaats van beveiligingsmaatregelen achteraf toe te voegen, worden risico's en bedreigingen al tijdens de ontwerpfase geïdentificeerd en aangepakt.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 117. | <b>Security Operations Center (SOC):</b> Verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst in gebruik zijnde ICT-oplossingen (anders dan de TBM-oplossing). Het SOC heeft ook als taak Vulnerability scans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.                                                                                                                                                                 |
| 118. | <b>Service Level Agreement:</b> Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Servicelevels van de TBM-oplossing alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 119. | <b>Service Levels:</b> ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 120. | <b>Service Window:</b> De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode zoals neergelegd in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 121. | <b>Service:</b> de in de Bijlage A Specificatie van de opdracht omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 122. | <b>Serviceverzoek:</b> Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 123. | <b>Showback</b> is een manier om kosten van IV-diensten inzichtelijk te maken voor klanten (consumers, ketens, bedrijfsonderdelen) zonder dat er daadwerkelijk gefactureerd wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 124. | <b>Specificatie van de opdracht:</b> Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 125. | <b>Specificaties:</b> de in de Specificatie van de opdracht opgenomen Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie die door de Opdrachtgever zijn vastgesteld en waaraan de te leveren Prestatie moet voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 126. | <b>Standaardprogrammatuur (TBM-oplossing):</b> De voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie, die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 127. | <b>Statement of Applicability:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 128. | <b>Support:</b> Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 129. | <b>TBM (Technology Business Management):</b> is een gestandaardiseerd framework dat organisaties ondersteunt bij het transparant en doelgericht beheren van IT-uitgaven en -investeringen. Binnen dit framework wordt gebruikgemaakt van de TBM-taxonomie, een uniforme classificatie van kosten en IT-diensten, waarmee kosten inzichtelijk en vergelijkbaar worden gemaakt op basis van gestandaardiseerde categorieën.                                                                                                                                                                                                          |
|      | <p><b>TBM-framework:</b> is het overkoepelende model dat organisaties helpt om IT-kosten, waarde en prestaties te beheren en te communiceren. Het biedt een gestructureerde aanpak voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparantie in IT-uitgaven;</li> <li>- Afstemming tussen IT en business;</li> <li>- Strategische besluitvorming over IT-investeringen;</li> <li>- Kostenoptimalisatie en waardecreatie.</li> </ul> <p>Het framework omvat principes, rollen (zoals CIO, CFO, IT Finance), processen en best practices die organisaties kunnen toepassen om hun IT-organisatie bedrijfsmatig te sturen.</p> |

| Nr   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 130. | <b>TBM-methodiek:</b> is een raamwerk dat organisaties helpt om de waarde van hun IT-investeringen inzichtelijk te maken en te optimaliseren. Het is ontwikkeld door de TBM Council.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 131. | <b>TBM-model:</b> beschrijft de specifieke inrichting en toepassing van TBM- methodiek binnen de organisatie. Het TBM-model is gemodelleerd naar de kenmerken van de eigen organisatie en omgeving, en vormt de basis voor de implementatie van een TBM-oplossing (Programmatuur). Het ondersteunt kostenallocatie, data integratie en rapportages, en stelt de organisatie in staat om IT-uitgaven te analyseren, optimaliseren en verantwoorden richting interne en externe stakeholders                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 132. | <b>TBM Office:</b> Dit is een dedicated governance- en uitvoeringsteam binnen een organisatie die verantwoordelijk is voor het implementeren, beheren en optimaliseren van Technology Business Management (TBM)-principes. Het vormt de kern van de TBM-praktijk en zorgt ervoor dat technologie-investeringen transparant, verantwoord en afgestemd op bedrijfsdoelen worden beheerd. (Bij de Opdrachtgeven wordt een TBM Office opgericht.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 133. | <b>TBM-oplossing:</b> Technology Business Management (oplossing) die Opdrachtgever in staat stelt om inzicht te krijgen in de kosten en waarde van IT-diensten.<br><br>De TBM-oplossing is een SAAS-oplossing (Standaardprogrammatuur) gebaseerd op de TBM-methodiek zoals omschreven in de Specificatie van de opdracht. Dit alles met inbegrip van beschikbaarstellen, Implementatie, Uitrol en inrichten, koppeling(en) en Onderhoud & Support.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 134. | <b>TBM-taxonomie:</b> is een onderdeel van het TBM-framework en vormt de gestandaardiseerde classificatie van IT-kosten en -activiteiten. Het is een datamodel dat helpt om IT-uitgaven consistent te categoriseren en te rapporteren. De taxonomie bevat onder andere:<br><ul style="list-style-type: none"><li>- Cost pools (zoals Apparatuur, Programmatuur, personeel);</li><li>- IT towers (zoals computer, storage, netwerk);</li><li>- Solutions &amp; services (zoals applicaties, business services);</li><li>- Business units (kostenallocatie naar afdelingen) en/ of</li><li>- Hernoemde versies van bovenstaande begrippen.</li></ul><br>Deze taxonomie maakt het mogelijk om kosten op een uniforme manier te analyseren en te vergelijken, zowel intern als met andere organisaties. |
| 135. | <b>TCO:</b> Total Cost of Ownership; dit zijn de totale kosten van een IV-dienst gedurende de hele levenscyclus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 136. | <b>Technology Solution:</b> Dit is in de TBM-taxonomie het product, de dienst of de business-gerichte capability die door de IT-organisatie wordt geleverd en door interne of externe stakeholders wordt geconsumeerd. Solutions vormen het knooppunt waar kosten, prestaties en architectuur uit de onderliggende Technology Resource Towers samenkomen en waar waarde wordt gepland, beheerd en gemeten in relatie tot bedrijfsuitkomsten. Bron: TBM Taxonomy 5.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 137. | <b>Third Party Mededeling =TPM:</b> Een verklaring afgegeven door Opdrachtgever aan te wijzen Derde partij waaruit blijkt dat de opzet, bestaan en werking van de TBM-oplossing voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen zoals neergelegd in de Aanbestedingsstukken of welke maatregelen genomen zijn opdat deze weer voldoet aan deze kwaliteitseisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 138. | <b>Uitvoeringseisen (UE):</b> Betreffen voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 139. | <b>Update:</b> een verbeterde versie van de TBM-oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de TBM-oplossing te wijzigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 140. | <b>Variabele kosten (vanuit TBM):</b> fluctueren mee met het productieniveau en zijn dus sterk gecorreleerd aan het bedrijfsvolume. Ze bevorderen financiële wendbaarheid, omdat ze dalen wanneer het bedrijfsvolume afneemt. Hierdoor kunnen kosten beïnvloed worden door het verbruik aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 141. | <b>Vaste kosten (vanuit TBM):</b> veranderen niet of nauwelijks mee met de omvang van bedrijfsactiviteiten. Ze beperken de financiële wendbaarheid, omdat ze niet afnemen wanneer het bedrijfsvolume daalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 142. | <b>Verbeterplan:</b> Plan inclusief implementatievoorstel aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Services levels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Nr   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 143. | <b>Verbruik kosten:</b> zijn middelen die worden ingezet om het kostobject te ondersteunen of te leveren, maar die eigendom zijn van een andere resource-eigenaar. Deze kosten verschijnen niet in het budget (zoals een kostenplaats) van het kostobject zelf. Toch is het verbruik ervan zichtbaar in een gegevensbron, waardoor de eigenaar van het kostobject er in zekere mate invloed op heeft.                                                                                                                                                    |
| 144. | <b>Vormvereiste (VE):</b> 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. |
| 145. | <b>Wachtkamerovereenkomst:</b> De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 146. | <b>Wens:</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 147. | <b>Werkdagen:</b> kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (brugdagen). Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.                                                                                                                                                                           |
| 148. | <b>Wet BIBOB:</b> wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 149. | <b>Workaround:</b> is een tijdelijke oplossing die wordt toegepast om de impact van een Incident, Probleem of fout in de TBM-Oplossing te beperken of te omzeilen, zonder dat de onderliggende oorzaak direct wordt weggenomen. Een Workaround stelt gebruikers in staat om (gedeeltelijk) door te werken totdat een structurele oplossing, zoals een patch of software-update, beschikbaar is.                                                                                                                                                          |
| 150. | <b>Wijzigingen:</b> is een aanpassing of toevoeging die niet behoort tot de oorspronkelijke overeengekomen scope van de opdracht en/of in de Specificatie van opdracht vastgelegde uitgangspunten. Dergelijke Wijzigingen kunnen uitsluitend plaatsvinden na toepassing van artikel 10 van de Overeenkomst, waarbij een formeel wijzigingsproces wordt gevolgd (inclusief toetsing op rechtmatigheid, proportionaliteit en budgettaire dekking).                                                                                                         |