

Bijlage 1 Begrippenlijst ICT

Begrippen

Aanbestedende dienst: Het Kadaster, Postbus 9046, 7300 GH, Apeldoorn.

Aanbestedingsdocumenten: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend document.

Aanbestedingswet 2012: Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.

Acceptatie: De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat (lees voor in Productiename), van alle onderdelen van de Prestatie, waarna de Prestatie, in de (Productie)omgeving(en) kan worden geplaatst.

Acceptatietest: De testprocedure van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van Aanbestedingsstukken. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.

Additionele Dienst(en): Een op afroep af te nemen dienst van Opdrachtnemer, aanvullend op de reguliere contractuele dienstverlening, waaronder begrepen advies, consultancy, training, kennisoverdracht (kennispartner) en overige inzet waarvan scope, inhoud, rol(len) of omvang vooraf niet volledig is bepaald en die separaat wordt afgenomen via offerte en Inkoopopdracht.

Af(Op)Leverdatum: De in de Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht bepaalde (uiterste) datum van Aflevering.

Aflevering: De bezorging van de Apparatuur door de Opdrachtnemer, op de door Opdrachtgever opgegeven locatie, conform de bij deze Overeenkomst bepaalde wijze.

Algoritmische toepassing (AT): Een set van regels en instructies die een computer geautomatiseerd volgt bij het maken van berekeningen om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden.

Alternatieve werkstroom: Een andere mogelijkheid of oplossing voor de opeenvolging van activiteiten die worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocessen van een organisatie.

Apparatuur (=hardware/product): De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst en/of Nadere Overeenkomst te leveren Apparatuur en/of gerelateerde fysieke onderdelen, inclusief bijbehorende Materialen en Documentatie en met inbegrip van de meeste recente versie van de (Systeem)Programmatuur, Onderhoud en Support, welke samenhangen of worden gebruikt in – met ICT-infrastructuur>.

Tevens wordt onder Apparatuur verstaan de Apparatuur die al voorafgaande aan de aanbesteding in het bezit waren van de Opdrachtgever (Installed Base).

Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit Applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende documentatie.

Application Programming Interface (API): Een set aan definities waarmee softwareprogramma's via een protocol onderling kunnen communiceren.

Artificial Intelligence (AI) Een technologie die, op basis van input, zelfstandig conclusies trekt en output genereert in de vorm van voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen. Deze output kan vervolgens fysieke of virtuele omgevingen beïnvloeden met het doel expliciete of impliciete doelstellingen te bereiken. De technologie kan leren, redeneren en taken uitvoeren op een manier die normaliter menselijke intelligentie vereist.

AI toepassing: Een AI toepassing omvat het model en de gehele infrastructuur eromheen. Dit omvat de hardware, software, gegevensverwerking, input- en outputinterfaces, en alle componenten die nodig zijn om het model effectief te laten werken.

Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. dmv een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt getest.

Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst 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, AI, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.

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

Beheer en Onderhoud: Alle werkzaamheden die erop gericht zijn de continuïteit, beschikbaarheid, veiligheid en correcte werking van de Oplossing te waarborgen en de Oplossing in een aanvaardbare operationele staat te houden. Onder Beheer en Onderhoud worden tevens werkzaamheden verstaan die verband houden met het voortbrengen, beheren en exploiteren van de Oplossing.

Opdrachtnemer draagt hierbij zelfstandig zorg voor de noodzakelijke afstemming met en aansturing van eventuele toeleveranciers.

Onder Onderhoud worden in ieder geval de volgende vormen van onderhoud verstaan:

Adaptief onderhoud: het aanpassen van de Oplossing als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, technische infrastructuur, koppelingen of overige externe omstandigheden.

Additief onderhoud: het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van de Oplossing naar aanleiding van gewijzigde eisen en/of wensen van Opdrachtgever.

Correctief onderhoud: het analyseren en herstellen van fouten of gebreken in de Oplossing, zodat deze weer functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties.

Preventief onderhoud: het uitvoeren van werkzaamheden gericht op het voorkomen van Incidenten, Problemen en andere ongewenste situaties binnen de Oplossing.

Perfectief onderhoud: het optimaliseren en verbeteren van de prestaties, efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid en/of beheersbaarheid van de Oplossing.

Beoogd gebruik: het oplossen van de door het Kadaster voorafgaand aan het gebruik van de AI/AT toepassing gedefinieerde probleem of problemen of ter bevordering van efficiëntie en effectiviteit.

Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin de Oplossing beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een beschikbaarheidspercentage. Waarbij het beschikbaarheidspercentage het aantal uren per overeengekomen periode is dat <de Oplossing> storingsvrij (vrij van Incidenten met een kritische prioriteit) functioneert gedeeld door het aantal uren per betreffende overeengekomen periode. De mate waarin <de Oplossing> vrij blijft van storingen.

Beschrijvend document: Dit document, zijnde de het Beschrijvend document van het Kadaster ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure, met inbegrip van de bijlagen en van de Nota('s) van Inlichtingen.

Besluiten: besluiten van het Kadaster die bestuursrechtelijk, privaatrechtelijk en/of feitelijk van aard zijn en die direct of indirect één of meer rechthebbenden die staan ingeschreven in registraties van het Kadaster, bezoekers van het Kadaster of bedrijven of afnemers van data van het Kadaster in aanmerkelijke mate treffen. (AI/AT-gerelateerd)

Besturingssysteem: Is de essentiële softwareschil die de hardware van een apparaat aanstuurt en de basis vormt waarop applicaties kunnen draaien. Het regelt onder andere geheugenbeheer, processen, netwerkverbindingen, opslag en beveiliging, zodat gebruikers en programma's het apparaat betrouwbaar en veilig kunnen gebruiken.

Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.

Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerkende systemen in gevaar is of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden bijvoorbeeld verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; lekken van bedrijfsinformatie.

Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en/of ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan, gedurende de Projectfase en Acceptatietest.

Bijlagen: Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.

Broncode: 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.

BYOD: Bring your own device. Een Kadaster-medewerker gebruikt eigen privéapparaten om toegang te krijgen tot bedrijfsapplicaties en -gegevens.

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

Change: Toevoeging of wijziging welke wordt vastgelegd in een aanvullend document. Dit document vereist goedkeuring en rechtsgeldige ondertekening van alle betrokken partijen om van toepassing te zijn.

Configuration-Item (CI): Een Configuration Item is een identificeerbaar en beheersbaar onderdeel van een IT-dienst, systeem of infrastructuur dat van belang is voor het leveren, ondersteunen of beheren van die dienst en dat daarom wordt vastgelegd en beheerd in de Configuration Management Database (CMDB).

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

CYOD: Choose your own device. Een Kadaster-medewerker kiest uit een vastgestelde set goedgekeurde devices, eigendom van de organisatie of via een leaseconstructie.

Datalek: Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens.

Dead on Arrival (DOA): ingaande na Aflevering van de Apparatuur vanuit het magazijn van de Opdrachtgever.

Derde partij: Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken in een voorkomende situatie zoals beschreven in paragraaf nr. 11.2 BD en artikel nr. van de Overeenkomst.

Derdenprogrammatuur: Programmatuur waarvan zowel (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Opdrachtnemer gelieerde vennootschap rusten als (b) waarbij Opdrachtnemer niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die programmatuur af te dwingen.

Dienst(en): Alle door Opdrachtnemer krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de Resultaten van de Dienst(en).

Digitale autonomie: Digitale autonomie is het vermogen van Opdrachtgever om zelfstandig, bewust en gecontroleerd keuzes te maken over de inzet, configuratie, toegang, bescherming en ontwikkeling van digitale middelen, data en technologieën die worden gebruikt binnen de organisatie.

Dit omvat in ieder geval:

- het kunnen bepalen welke technologieën, diensten en architectuurkeuzes worden toegepast;
- het beschikken over voldoende inzicht in en zeggenschap over configuraties, security-instellingen en beheerkeuzes;
- het kunnen uitvoeren van wijzigingen, integraties en optimalisaties zonder disproportionele afhankelijkheid van specifieke leveranciers;
- het waarborgen dat data toegankelijk, verplaatsbaar en exporteerbaar blijft volgens open standaarden en overeengekomen formaten;
- het behouden van controle over toegang, autorisaties, logging en beveiligingsmaatregelen;
- het kunnen nemen van autonome besluiten over lifecycle-beheer, adoptie, updates en migratiepaden.

Digitale autonomie betekent niet dat Opdrachtgever alle technologie zelf hoeft te beheren, maar dat de mate van afhankelijkheid proportioneel, transparant, beheersbaar en onderbouwd is.

Digitale soevereiniteit: is het vermogen van Opdrachtgever om effectieve controle te houden over de digitale werkplek omgeving, data, digitale infrastructuur en gebruikte technologieën. Dit omvat in ieder geval:

- het kunnen kiezen en wisselen van leveranciers zonder onnodige of disproportionele afhankelijkheden,
- het gebruik en bevorderen van open standaarden en waar mogelijk Europese of opensource-alternatieven,
- het minimaliseren van technische en juridische afhankelijkheden van cloud- en virtualisatieplatformen die onder niet-Europese jurisdicties kunnen vallen;
- het borgen dat data en diensten onder worden verwerkt in overeenstemming met Europese wet- en regelgeving (o.a. AVG),
- het kunnen uitvoeren van autonome besluitvorming over beheer, configuratie, integratie en migratie.

Digitale soevereiniteit vereist geen volledige technische autonomie, maar een aantoonbaar beheersbare en onderbouwde mate van onafhankelijkheid, keuzevrijheid en overstapbaarheid.

Digitale toegankelijkheid: Iedereen moet digitale informatie en diensten van het Kadaster kunnen bereiken en gebruiken. Daarom moeten websites en apps 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

Documentatie: Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken en/of (Nadere) Overeenkomst waaronder, indien van toepassing, persoonsgegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbaar en voor Opdrachtgever bruikbaar digitaal formaat.

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

Etische principes: Richtlijnen en normen die ervoor zorgen dat AI op een verantwoorde, transparante en eerlijke manier wordt ontwikkeld en toegepast. Deze principes omvatten onder meer transparantie, eerlijkheid, privacybescherming, verantwoordelijkheid, veiligheid, menselijk toezicht, maatschappelijk welzijn, rechtvaardigheid, respect voor autonomie en duurzaamheid. Het doel is om de voordelen van AI te maximaliseren, schade te minimaliseren en ervoor te zorgen dat AI-systemen moreel aanvaardbaar en sociaal verantwoord zijn.

Fatale termijn: Een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld onmiddellijk, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.

Functioneel beheer: functionarissen die verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de functionaliteit van <de Oplossing> en het ondersteunen van de Gebruikers. Verantwoordelijkheid voor deze rol ligt aan de Kadaster zijde.

Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever in de Oplossing die geautoriseerd is om gebruik te maken van de Oplossing.

Gebruikerservaring: De mate waarin Gebruikers de Oplossing als effectief, efficiënt en prettig ervaren bij het uitvoeren van hun werkzaamheden, waaronder begrepen gebruiksgemak, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en tevredenheid over de interactie met de Oplossing.

Gebruiksrecht: Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, <kopiëren, aanpassen, wijzigen en converteren> van de Programmatuur <Licentie> met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmakingen van de Programmatuur. Daaronder wordt mede verstaan het gebruiken van de Programmatuur conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst, eventueel aangevuld en nader gespecificeerd in de Nadere Overeenkomst(en) en/of de Inkoopopdracht.

bij Diensten: Het recht van de Opdrachtgever om ten behoeve van de Resultaten van de Dienst(en) met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, een niet-exclusief gebruik van onbepaalde duur en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst te verlenen. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld Gebruiksrecht.

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

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

Geschiktheidseisen: Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht/Raamovereenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Gunningseis: 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.

Gunningstest: De te houden test op de genoemde Gunningseisen voor voorgenomen gunning, met inbegrip van de mogelijkheid een referentiebezoek af te leggen.

Hersteltijd: de tijd die nodig is voor het herstellen van de functionaliteit vanaf het moment van aanmelden door de Opdrachtgever. In het PVEW ook RTO (recovery time objective) genoemd. Herstel heeft als eerste doel om de werking van <de Oplossing> in een zo kort mogelijke tijd op een aanvaardbaar niveau te brengen.

ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA –omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.

IMACD (Install, Move, Add, Change, Delete). Onder IMACD wordt verstaan het geheel van standaard beheerdiensten dat betrekking heeft op het installeren, verplaatsen, toevoegen, wijzigen en verwijderen van hardware, software, accounts en configuraties binnen de overeengekomen IT-omgeving. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de kaders van de overeengekomen service levels, beveiligingsrichtlijnen en change management-procedures en maken onderdeel uit van het reguliere levenscyclusbeheer van de IT-voorzieningen.

Impact: De mate van invloed van een Calamiteit, Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van het Kadaster. 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.

Implementatie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie - op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneert binnen de organisatie/ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot implementatie worden tevens de conversies van bestaande Gegevens gerekend. Hierbij dienen de toekomstige gebruikers en beheerders van <de Oplossing/Prestatie> opgeleid te worden tijdens de Projectfase. De Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen, levert documentatie en zorgt voor communicatiemiddelen.

Implementatieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.

Incident: Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatie-beveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.

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

Inkoopopdracht: het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot het leveren van de prestatie/Oplossing en Diensten en Opties tot Opdracht op basis van opdrachtverstrekking en een inspanningsverplichting (de Trainingen).

Inschrijver: De ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst/Raamovereenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen..

Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Installed Base: De Oplossing dat conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in Onderhoud en Support is gegeven. Of: de aanwezige in bezit zijnde Oplossing, nader omschreven in het Beschrijvend Document, <sub>paragraaf nummer, waarvoor na afloop van het huidige contract Beheer en Onderhoud conform Specificaties wordt verlangd.

Kadaster Service Desk (KSD): De Kadaster Service Desk (KSD) is hét aanspreek- en adviespunt voor de interne klant. De KSD streeft naar een samenwerking waarin we onze collega's verder helpen om hun dagelijkse werk zo snel mogelijk te kunnen hervatten en daarbij identificeren en initiëren wij mogelijke procesverbeteringen.

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

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

Kwetsbaarheid: Een verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de ICT-Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van het Kadaster. het Kadaster onderscheidt de volgende vier bronnen van Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.

Licentie: Het niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruiksrecht op programmatuur of andere intellectuele eigendomsrechten, verleend onder contractueel vastgelegde voorwaarden.

Licentiebeheer: bijhouden van uitgegeven Licenties, gebruikte Licenties, betaalde Licenties, expiratie datum en een overzicht hiervan aan Opdrachtgever op diens verzoek.

Lifecyclemanagement: Lifecycle management is het proces waarbij systemen, applicaties, infrastructuur of data gedurende hun hele levensduur worden gepland, ontwikkeld, geïmplementeerd, beheerd, onderhouden en uiteindelijk vervangen of verwijderd.

Listprijzen: Standaardprijzen of adviesprijzen te gebruiken zoals door Opdrachtnemer algemeen wordt toegepast. Deze prijzen zijn toetsbaar en marktconform.

Lokaal support: betreft de locatie gebonden uitvoering van beheer- en ondersteuningsactiviteiten voor de digitale werkplek, waarbij medewerkers op locatie ondersteuning ontvangen bij incidenten, verzoeken en IMACD-werkzaamheden aan hardware en randapparatuur binnen scope van deze aanbesteding.

Marktconform: De gangbare prijs op een bepaald moment in de tijd, voor de invulling van een specifieke behoefte, welke onder gelijke omstandigheden in de markt wordt aangeboden. Deze kan worden bepaald door benchmarking, vergelijken van prijslijsten of opvragen van offertes.

Materialen: Alle voor het ge- en/of verbruik, Acceptatie, Installatie, Implementatie en Wijziging van de Oplossing en/of het verrichten van Onderhoud en Support, benodigde hulpmiddelen, <zoals, maar niet beperkt tot, kabels, smartcards, interfaces, compilers en fysieke gegevensdragers waarop de Programmatuur wordt aangeleverd>.

Nadere Overeenkomst(en): De onder de Raamovereenkomst gesloten overeenkomst voor een specifieke opdracht, gevormd door de door de Opdrachtgever geaccordeerde Nadere Offerte.

Nadere offerte: Een door Wederpartij op verzoek van de Opdrachtgever uitgebrachte, ondertekende offerte waarin de specifieke invulling, voorwaarden en prijs van een concrete opdracht onder de (Raam)Overeenkomst zijn opgenomen en die na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever geldt als Nadere overeenkomst.

Nadere Opdracht: Is de Inkoopopdracht die voortvloeit uit een Raamovereenkomst.

Nazorg: Nazorg vindt plaats na productiegang voor de periode tot de Projectfase volledig is geaccepteerd, waarin het projectteam beschikbaar blijft om het Kadaster te ondersteunen bij het oplossen van bugfixes, het beantwoorden van gebruikersvragen, eventuele instructie en training en de evaluatie van het project.

Non-functionals: Niet-functionele eisen specificeren criteria om het functioneren van het systeem te beoordelen, maar beschrijven niet het specifieke gedrag zelf. Deze niet-functionele eisen kunnen verder onderverdeeld worden in eisen betreffende privacy, beveiliging, performance, onderhoud, veiligheid, betrouwbaarheid of ander aspect.

Nota('s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken. Document binnen een Europese aanbesteding waarin de aanbestedende dienst antwoorden geeft op geanonimiseerde vragen van Inschrijvers, verduidelijkingen biedt en eventueel wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten doorvoert.

Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Nadere Leveringen en/of Additionele Diensten en/of het sluiten van een Nadere Overeenkomst.

Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de <Raam>Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten en/of Nadere leveringen.

Onderhoudbaarheid: De wijze waarop Oplossing kan worden aangepast aan nieuwe wensen van de gebruiker, de veranderende externe omgeving of om fouten te herstellen.

Ontvangst: De Werkdag waarop de Apparatuur op de in de <Nadere Overeenkomst> vermelde locatie door (een bevoegde vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever wordt ontvangen. De Ontvangst van de Apparatuur wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van een vervoerbewijs.

Opdrachtgever: Het Kadaster

Opdrachtnemer: de Inschrijver met wie deze <Raam><Overeenkomst> wordt aangegaan. In de Overeenkomst en ARBIT Wederpartij genoemd.

Open Standaarden: Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd.

Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.

Opleiding: Een samenhangend geheel van trainingen, lessen en/of andere onderwijsvormen, gericht op het aan de doelgroep (Bijlage A1 paragraaf 5.4 en Bijlage A2 paragraaf 4.3) verstrekken van de kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het overeengekomen gebruik van de Prestatie.

Oplevering/Opleveren: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Oplossing ter Acceptatie aan Opdrachtgever.

Oplossing: De digitale werkplek en AV-middelen bestaande uit Programmatuur, Apparatuur en Diensten met inbegrip van Support en Beheer en Onderhoud.

Oplostijd: de tijd die nodig is voor het oplossen van een incident of beantwoorden van een vraag/request vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.

Optie tot opdracht: De Optie tot opdracht gedurende de duur van deze Overeenkomst betreft extra af te nemen herzieningsclausules. Opdrachtgever is niet verplicht van deze optie gebruik te maken. Opdrachtnemer verplicht zich wel tot het accepteren van de opdracht. Van de Optie tot opdracht wordt gebruik gemaakt doordat de Opdrachtnemer de Inkoopopdracht door middel van een Orderbevestiging aanvaardt.

OTA omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatieomgevingen van Opdrachtgever.

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

Overeenkomst/Raamovereenkomst: De schriftelijke Overeenkomst/Raamovereenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de levering/diensten, met eventueel inbegrip van de Nadere Overeenkomsten en Inkoopopdrachten. De bepalingen in deze Overeenkomst zijn eveneens van toepassing op eventueel gesloten Nadere Overeenkomsten

Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Beschrijvend document, PVEW 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.

Projectfase: De fase vóór in Productiename. Het Implementeren en Migreren van de Oplossing en het leveren van Nazorg.

Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (Wederpartij) tezamen.

Patches: Reparatie of oplossing waarmee een Incident of Probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld ten aanzien van een Datalek of KPI.

Performance: het prestatievermogen van de Oplossing.

Personeel: de voor de uitvoering van deze <Raam><Overeenkomst> in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze <Raam><Overeenkomst> onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zullen werken.

Plan van Aanpak (PvA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.

Prestatie: Het door Opdrachtnemer te leveren Apparatuur en/of Programmatuur, en/of uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Materialen en Documentatie en Additionele Diensten.

Prijs: de overeengekomen vergoeding van de Prestatie zoals is vastgelegd in het prijsmodel (BD Bijlage 13) en als Bijlage 2 van de Overeenkomst

Prijzenblad: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarin de verschillende prijscomponenten van de opdracht benoemd zijn. Het Prijzenformulier maakt onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage VI-a voor perceel 1 en als Bijlage VI-b voor perceel 2.

Proble(e)m(en): een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, met een substantiële impact voor het Kadaster als Opdrachtgever.

Procedurele transparantie: het verstrekken van informatie in het doel, het ontwikkelproces, gebruikte data en aannames van een AI/AT toepassing, inclusief risicoanalyse en maatregelen.

(in) Productie: het moment dat het (betreffende onderdeel) van de Oplossing functioneel- en in omvang volledig in gebruik is genomen.

Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossing die voor ,Ontwikkel Test- en Acceptie- doeleinden <OTA omgeving Opdrachtgever>

Programma van Eisen en Wensen (PVEW): Bijlage A van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoerings-eisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.

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

Project(en): Een project is een tijdelijk en doelgericht samenwerkingsverband, gericht op het realiseren van een vooraf gedefinieerd resultaat binnen vastgestelde randvoorwaarden ten aanzien van scope, tijd, budget en kwaliteit.

Een project kenmerkt zich door:

- een duidelijk begin- en eindmoment;
- een uniek karakter, waarbij een resultaat wordt gerealiseerd dat niet eerder in exact dezelfde vorm bestond;
- een specifiek beoogd doel of resultaat;
- een georganiseerde inzet en coördinatie van taken, mensen, middelen en tijd; en
- uitvoering binnen vooraf vastgestelde randvoorwaarden en kaders.

Een project wordt geacht te zijn uitgevoerd met instemming van de Opdrachtgever.

Quick Reference Card: Een beknopt naslagdocument waarin de belangrijkste functionaliteiten, stappen of handelingen van de Oplossing overzichtelijk en toegankelijk zijn beschreven, bedoeld ter snelle ondersteuning van Gebruikers bij het dagelijks gebruik van de Oplossing.

Reactietijd (ook wel Responstijd): De tijd tussen melding van een Bevinding, Incident of Probleem en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van deze Bevinding, Incident of Probleem.

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

Remote support: Met remote support is het voor interne specialisten van de Opdrachtgever mogelijk om in geval van Incidenten en Problemen op ad-hoc basis de hulp in te roepen van een externe specialist van de Opdrachtnemer. Voor deze externe specialist is het daardoor niet noodzakelijk om de locatie van Opdrachtgever te komen. Remote support geeft de externe specialist de mogelijkheid om "mee te kijken" op de werkplek van de interne specialist. Met behulp van een telefoonverbinding en deze meekijkfunctie kan de externe specialist ondersteuning bieden aan de interne specialist.

Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.

Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen dat noodzakelijk is voor het realiseren 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. et betrekking tot de Prestatie.

(Re)Transitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de (Re)Transitie uitvoert en afrondt.

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

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

Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels alsmede de dienstverlening en het onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage 12.

Service Level: De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen normen en prestatieniveaus met betrekking tot Onderhoud en Support, waaronder begrepen beschikbaarheid, responstijden, hersteltijden en overige afspraken over de dienstverlening, zoals vastgelegd in de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst.

Service: zie omschrijving bij het begrip Dienst(en).

Serviceverzoek / request: vraag/request omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services/Dienst(en).

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

Technische transparantie: Inzicht in de technische werking van de AI/AT toepassing, waaronder broncode, technische specificaties en prestatiegegevens.

Testomgeving: Omgeving van de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd. De testomgeving bij Opdrachtgever bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA-omgeving.

Transitie: Transitie is de gecontroleerde, tijdelijke fase waarin de bestaande digitale werkplek-omgeving, dienstverlening en beheerprocessen worden overgezet naar de nieuwe Opdrachtnemer en de nieuwe dienst, zoals in de aanbesteding is vastgelegd. Het doel van de transitie is om zonder verstoring voor medewerkers de overstap te realiseren van de huidige situatie naar de nieuwe, afgesproken dienstverlening.

Concreet omvat de transitie onder andere:

- Overdracht van kennis, processen en documentatie van huidige naar nieuwe leverancier
- Inrichting van de nieuwe digitale werkplek dienst, inclusief tooling, beheer, support en security
- Migratie van apparatuur, gebruikers, configuraties en data naar de nieuwe omgeving
- Afstemming en toetsing op prestatie- en kwaliteitsafspraken (XLA's, SLA's, KPI's)
- Communicatie en begeleiding van eindgebruikers
- Formele acceptatie waarna overgegaan wordt naar de exploitatie-/beheerfase

Kenmerkend voor de transitie:

- Tijdelijk, met een duidelijk begin en einde
- Risico gestuurd, met specifieke aandacht voor continuïteit
- Gericht op een naadloze overdracht zonder impact op beschikbaarheid van dienstverlening
- Sterk afhankelijk van de projectmatige sturing door de Opdrachtnemer en de samenwerking van de Opdrachtnemer met de zittende partij, de SIAM partijen en het Kadaster.

Uitlegbaarheid: het kunnen uitleggen hoe een AI/AT toepassing tot een bepaalde beslissing of uitkomst komt, inclusief inzicht in de factoren en wijzigingen in input die de uitkomst beïnvloeden. Onder het Uitlegbaar maken van een AI/AT toepassing valt mede het verstrekken van alle (technische) informatie die nodig is om in een bezwaarprocedure, een beroepsprocedure of een andere juridische procedure de totstandkoming van een Besluit toe te lichten en om de wederpartij en eventuele andere belanghebbenden de gelegenheid te bieden de totstandkoming van een Besluit te toetsen zodat de wederpartij reële rechtsbescherming wordt geboden.

Uitsluitingsgronden: De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.

Uitvoeringseisen: 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.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen. **Deze dient rechtmatig ondertekend te worden.**

Update: een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde verbeterde versie van (een onderdeel van) de Oplossing, die uitsluitend strekt tot het herstellen van fouten, gebreken of beveiligingskwetsbaarheden en/of het doorvoeren van beperkte wijzigingen zonder uitbreiding van functionaliteit of wijziging van de architectuur van de Oplossing.

Upgrade: een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Oplossing die één of meer substantiële wijzigingen of uitbreidingen van functionaliteit bevat en/of leidt tot een wezenlijke wijziging van de werking, prestaties of architectuur van de Oplossing.

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

VIP-support: Het Very Important Person (VIP) support richt zich op snelle, persoonlijke en locatie-onafhankelijke service, afgestemd op individuele behoeften.

Vormvereiste: 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.

Wederpartij: de Inschrijver met wie deze <Raam><Overeenkomst> wordt aangegaan. In de Overeenkomst en ARBIT Wederpartij genoemd in de andere documenten Opdrachtnemer.

Wens: wensen zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wensen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding. De reactie op de in het PVEW opgenomen wensen heeft juridisch gezien de waarde van een eis, tenzij op de wens expliciet met "nee" is geantwoord.

Werkdag(en): kalenderdag(en) behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdag(en) mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.