

**Mededingingsprocedure met onderhandeling  
Opdracht nr. 2020/HFB/MPMO/63249  
Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten  
(Programma ICT 2022)**

Glossarium - ICT-contracten 2022

## Inhoudstafel

---

<b>1</b>	<b>DOEL VAN HET DOCUMENT .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>GLOSSARIUM .....</b>	<b>7</b>
	Aanbestedende overheid .....	7
	AVG (GDPR) .....	7
	Applicatie.....	7
	Applicatiebeheerder.....	7
	Applicatiedienst .....	7
	Applicatie management .....	7
	Auditor .....	7
	Availability management.....	7
	BAFO .....	7
	Basiscontract.....	7
	Beperkte Kantooruren.....	7
	Bestek.....	7
	Bestuur .....	8
	Bestshore .....	8
	Beveiligingsbeheer.....	8
	BHV.....	8
	Capacity & performance management .....	9
	Change controle.....	9
	Configuratiebeheer .....	9
	Configuratiedatabank .....	9
	Continu verbeteren en innovatie.....	9
	Continuïteitsbeheer .....	9
	Contractbeheerder .....	9
	Contractjaar .....	9
	Correctieve actie.....	9
	DC/Cloud .....	9
	DDC-DMS.....	9
	DDC-DWH.....	9
	Deelgenoot.....	10
	Derde(n).....	10
	Derden Intellectuele Eigendom .....	10
	Dienst.....	10
	Dienstenpakket.....	10

Directe kosten .....	10
Distributieserver .....	10
DML.....	10
Ecosysteem .....	10
Eenheidsprijs .....	10
Eenvoudige Werkaanvraag .....	10
Effectieve Aanvangsdatum .....	11
Entiteit .....	11
ETL.....	11
EVA .....	11
Event.....	11
Exit .....	11
Exploitatie .....	11
Gebruiker .....	11
Gebruikersinfrastructuur .....	11
Gekende toestellen .....	11
Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (GOS) .....	12
Glossarium .....	12
ICT-componenten .....	12
ICT-Contactpersoon .....	12
ICT-contracten .....	12
ICT-Dienstverlener .....	12
ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom .....	12
ICT-Dienstverlening.....	13
ICT-omgeving.....	13
ICT-Werkplek .....	13
Incident .....	13
Incident management.....	13
Inventaris(sen) .....	13
ITIL.....	13
IVA .....	13
Kantooruren.....	13
Klacht.....	13
Klant .....	13
Klanten Intellectuele Eigendom .....	14
Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom .....	14
Kostenmodel .....	14

Leverancier .....	14
Mark-up .....	14
Mensdag .....	15
Metriekenomgeving .....	15
Monitoren en event management.....	15
Nearshore .....	15
Offshore .....	15
Onderaannemer .....	15
Ondersteunende Processen .....	15
Ondersteunende Systemen .....	15
Opdrachtdocumenten.....	15
Opleveren (Oplevering) .....	15
Opleveringsdatum .....	15
Organisatie .....	15
Overhead .....	16
Partij.....	16
Partijen.....	16
Persoonsgegevens .....	16
Prijscorrecties.....	16
Prijslijst .....	16
Probleem .....	17
Problem management.....	17
Proces Verbaal (PV) .....	17
Productcatalogus .....	17
Producten .....	17
Productmanager .....	17
Profiel .....	17
Profielprijzen.....	17
Profielencatalogus.....	17
Programma .....	17
Programma Optimalisatie Exploitatie .....	17
Programma Applicatie-modernisering.....	17
Project.....	18
Projectvoorstel .....	18
Raamovereenkomst.....	18
Referentiebibliotheek .....	18
Refresh .....	18

Relatiebeheer .....	18
Relatiebeheerder .....	18
Release management .....	18
Service afspraken .....	18
Service catalogus .....	18
Service Delivery Manager (SDM) .....	19
Service desk .....	19
Service Indicator .....	19
Service Integrator .....	19
Service Level .....	19
Service level management .....	19
Service Portfolio .....	19
Service Provider .....	19
Serviceorganisatie .....	20
Site .....	20
Site Verantwoordelijke .....	20
SLA .....	20
Strategiebeheer .....	20
Beheer van subcontracten en aankoop .....	20
Toegangsbeheer .....	20
Toekomstige ICT-Dienstverlener .....	20
Toepassingsmanager .....	20
Transitie(project) .....	20
Uitgebreide Kantooruren (UKU) .....	21
Uitvoerende teams .....	21
Update .....	21
Upgrade .....	21
Verbetervoorstel .....	21
Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora (VOPO) .....	21
Verificatiebeheer .....	21
Vorige ICT-Dienstverlener .....	21
Vorige Overeenkomst .....	21
VO-specifiek contract .....	21
VO-WAN .....	21
VTE .....	22
Werkaanvraag .....	22
Werkdagen .....	22

Werkproduct .....	22
-------------------	----

## 1 Doel van het document

In dit opdrachtdocument wordt een definitie gegeven voor alle termen die voor de uitvoering van de Raamovereenkomsten gebruikt worden met een specifieke betekenis en die in de opdrachtdocumenten met een hoofdletter worden geschreven.

## 2 Glossarium

Termen	Definitie
Aanbestedende overheid	De Vlaamse Gemeenschap vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering in de persoon van de Vlaamse minister bevoegd voor ICT die de Raamovereenkomsten met de ICT-Dienstverlener heeft gesloten na het doorlopen van een plaatsingsprocedure.
AVG (GDPR)	Algemene Verordening Gegevensbescherming of Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG
Applicatie	Iedere bedrijfstoepassing en/of iedere software ten aanzien waarvan een Klant ICT-Diensten verlangt, met uitzondering van die toepassingen ten aanzien waarvan de ICT Diensten uitdrukkelijk onder de kavel "werkplekdiensten" worden verstrekt.
Applicatiebeheerder	De Applicatiebeheerder neemt langs de kant van de Klant het dagelijks beheer waar van een bestaande toepassing.
Applicatiedienst	Dienst zoals beschreven in artikel 1 Service Portfolio Applicatiediensten
Applicatie management	Applicatie management (AM) is een Dienstenpakket in het kader van de Applicatiedienstverlening.
Auditor	Een door het Bestuur aangestelde natuurlijke of rechtspersoon belast met de door het Bestuur bepaalde controleopdracht bij de ICT-Dienstverlener of op diens ICT-Dienstverlening.
Availability management	Het betreft hier het proces "Availability Management" proces zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van dit proces in de de ITIL 4 Management Practices.
BAFO	Best and Final Offer: offerte van de inschrijvers op basis van het finale Bestek.
Basiscontract	Het opdrachtdocument dat de algemene voorwaarden beschrijft volgens welke de ICT-Dienstverleners de Diensten zullen leveren en welke van toepassing zijn op alle Diensten uit alle percelen
Beperkte Kantooruren	Dit zijn de normale openingsuren van de Service desk: van 8:00 u tot 17:00 u op Werkdagen.
Bestek	Het Bestek is het geheel van opdrachtdocumenten dat door de Aanbestedende overheid ter beschikking wordt gesteld van de geselecteerde kandidaten om hun offerte te maken.

Termen	Definitie
	<p>Het bestaat uit een hoofddocument waarin o.a. de bepalingen m.b.t. de plaatsingsprocedure zijn opgenomen (o.a. de gunningscriteria) en een hele reeks bijlagen waarvan er een aantal nadien ook deel zullen uitmaken van de Raamovereenkomsten.</p>
Bestuur	<p>De Entiteit binnen de Vlaamse administratie die belast is met het beheer van de Raamovereenkomsten tijdens de uitvoering ervan. Deze Entiteit zal ook als regieorganisatie optreden voor het Ecosysteem.</p>
Bestshore	<p>Bestshoring betreft een strategie waarbij activiteiten gebeuren op de meest geschikte locatie, hetzij lokaal – bij of in de buurt van de Klant (de VO) -, hetzij “near-shore” (in één van de omliggende landen) hetzij “offshore” (op grote afstand, elders in de wereld). Daarbij wordt de “best shore” locatie voor een bepaalde activiteit gekozen op basis van diverse criteria.</p> <p>Met de toevoeging van “Bestshore” aan een profielnaam in de Profielencatalogus, wordt bedoeld dat de in te zetten personen niet noodzakelijk lokaal aanwezig of lokaal inzetbaar hoeven te zijn en niet per se vlot Nederlandstalig (Europees CEFR niveau C2) moeten zijn..</p> <p>Omgekeerd, voor Profielen waarvan in de profielnaam “Bestshore” niet expliciet wordt vermeld moeten de in te zetten personen wel lokaal op VO locaties inzetbaar en Nederlandstalig zijn om o.a. gesprekken en correspondentie in klantcontacten vlot in het Nederlands te kunnen voeren. Voorbeelden van activiteiten of rollen waarvoor “lokale” profielen ingezet moeten worden: projectleiding, functionele/business analyse.</p> <p>Voor “Bestshore” profielen is de keuze van de locatie dus in principe vrij en niet per se lokaal. De “Bestshore” keuze van locatie voor uitvoeren van bepaalde activiteiten, moet evenwel in elk geval weloverwogen worden gemaakt, rekening houdend met nationale en Europese regelgeving o.a. op vlak van privacy en vertrouwelijkheid. Zo mogen persoonsgegevens niet buiten de EU verwerkt noch opgeslagen worden.</p> <p>Bestshore is ook wel gekend als of verwant aan “Smart sourcing”, of “Rightshoring”, en ook wel “mixed shore”.</p>
Beveiligingsbeheer	<p>Het betreft hier het proces Beveiligingsbeheer zoals beschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het proces “Information security management” in de ITIL 4 Management Practices”.</p>
BHV	<p>Het “beschikbaar houden van” duidt op een operationele exploitatiedienst. Bijv. het beschikbaar houden van de Applicatie als onderdeel van het Applicatiebeheer, of de dienst BHV-van een beheerde CICD pipeline.</p>



Termen	Definitie
Capacity & performance management	Het betreft hier het proces Capacity & performance management zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van dit proces in de ITIL 4 Management Practices.
Change controle	Dit betreft het Change controle proces zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van dit proces in de ITIL 4 Management Practices
Configuratiebeheer	Het betreft hier het Configuratiebeheerproces zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het proces "Service configuration management" in de ITIL 4 Management Practices.
Configuratedatabank	Logische databank die alle gegevens bevat met betrekking tot de onder Configuratiebeheer geplaatste elementen.
Continu verbeteren en innovatie	Het betreft hier het proces "Continu verbeteren en innovatie"-proces zoals beschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "Continual Improvement" proces in de ITIL 4 Management Practices.
Continuïteitsbeheer	Het betreft hier het continuïteitsbeheerproces zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "IT Service continuity management" zoals beschreven in de ITIL 4 Management Practices.
Contractbeheerder	Personeelslid van het Bestuur, die als rol heeft het opvolgen en bijsturen van de Raamovereenkomst
Contractjaar	Een periode van 12 maanden gedurende dewelke de ICT-Dienstverlener effectief verantwoordelijk is voor de ICT-Dienstverlening en waarbij het eerste Contractjaar een aanvang neemt op de Effectieve Aanvangsdatum van de betrokken Raamovereenkomst.
Correctieve actie	Nemen van maatregelen door de Kernorganisatie of de Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener die enkel een beperkte impact hebben op één dienstenproces of één ondersteunend proces.
DC/Cloud	Afkorting voor Cloud- en Datacenter dienstverlening. Ook gebruikt om te verwijzen naar de betreffende Raamovereenkomst, of Service Portfolio, of naar de betreffende ICT-Dienstverlener.
DDC-DMS	Bedrijfstoepassing van het Bestuur, die door de ICT-Dienstverleners, het Bestuur en de Klanten gemeenschappelijk gebruikt wordt om documentaire inventaris-elementen, afspraken, notulen, ... in op te slaan. DDC is afkorting voor Digitaal Documentatie Centrum, 'DMS' slaat op het documentair aspect van deze DDC-tool.
DDC-DWH	Bedrijfstoepassing van het Bestuur, gebaseerd op een aantal Cognos-platformen, die door de ICT-Dienstverlener en het Bestuur gemeenschappelijk gebruikt wordt voor zowel voorgedefinieerde rapporten, ad hoc rapporten als voor de publicatie van scorecards met metriecken en indicatoren. 'DWH' slaat op het datawarehouse en BI-aspect van deze toepassing.

Termen	Definitie
Deelgenoot	Een lid van de combinatie van ondernemingen die optreedt als ICT-Dienstverlener
Derde(n)	Elke andere rechtspersoon of natuurlijke persoon dan de Aanbestedende overheid, het Bestuur, de ICT-Dienstverleners binnen het Ecosysteem, de Klanten en de Gebruikers
Derden Intellectuele Eigendom	Alle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• software, en bijhorende documentatie (zoals ontwerp en analyse) waarvan de intellectuele rechten toebehoren aan een Derde en die gebruikt wordt in het kader van de ICT-Dienstverlening;</li> <li>• methodes, procedures en processen, en bijhorende documentatie waarvan de intellectuele rechten toebehoren aan een Derde, en die gebruikt worden in het kader van de ICT-Dienstverlening</li> </ul>
Dienst	Een Dienst is een door een Klant bestelde concrete instantie (“instance”) van een Dienstenpakket. Dit is bv een individuele Werkaanvraag of de Exploitatie van een specifieke bedrijfstoepassing.
Dienstenpakket	Dit is een groepering van een aantal categorieën van Diensten die als één geheel aangeboden worden aan de Klanten. Dit komt overeen met het begrip “service package” in ITIL 4.
Directe kosten	In het kader van de kostenmodellen worden een onderscheid gemaakt tussen “Directe kosten” en “Indirecte kosten”. Hierbij omvatten de Directe kosten alle kosten die rechtstreeks toewijsbaar zijn aan een specifieke Eenheidsprijs.
Distributieserver	Dit is een server-omgeving van waar door de Klant/Gebruiker software op een gecontroleerde manier kan afgehaald worden.
DML	De DML (“definitive media library”) omvat één of meer locaties waar de definitieve en geautoriseerde versies van alle softwareconfiguratie-items (zowel aangekochte software als zelf ontwikkelde software) veilig zijn opgeslagen. De DML kan ook geassocieerde configuratie-items zoals licenties en documentatie bevatten. De DML is een enkele logische opslagplek zelfs al zijn er meer locaties.
Ecosysteem	Het geheel van ICT-Dienstverleners dat in samenwerkingsverband een geïntegreerde end-to-end ICT-Dienstverlening ten behoeve van Klanten realiseert.
Eenheidsprijs	Voor elk onderdeel van de ICT-Dienstverlening wordt in de Service Portfolio bepaald op basis van welke Eenheidsprijzen de Dienst zal geleverd worden. De Eenheidsprijs vermenigvuldigd met het aantal geleverde eenheden geeft de uiteindelijk door de Klant te betalen prijs.
Eenvoudige Werkaanvraag	Kleine wijzigingen aan de bestaande ICT-omgeving, die frequent aangevraagd worden en een laag risico inhouden voor de ICT-Dienstverlening en waarvoor het mogelijk is om ze uit te voeren binnen het voor Exploitatie van de betrokken Dienst voorziene

Termen	Definitie
	budget of waarvoor automatisch een voorgedefinieerde offerte wordt opgesteld en/of de prijs louter gebaseerd is op de in de Prijslijst afgesproken prijzen.
Effectieve Aanvangsdatum	De datum vanaf wanneer de ICT-Dienstverlener effectief de verantwoordelijkheid draagt voor de ICT-Dienstverlening binnen de aan hem gegunde Raamovereenkomst. Deze datum wordt vastgelegd op 1 februari 2022.  Tussen de datum waarop de Raamovereenkomst wordt gesloten en de Effectieve Aanvangsdatum, zal de ICT-Dienstverlener alle nodige maatregelen nemen om voor de Dienstenpakketten binnen het voorwerp van de met hem gesloten Raamovereenkomst, de ICT-dienstverlening over te nemen van de Vorige ICT-dienstverlener
Entiteit	Een Entiteit is een overheidsorganisatie zoals een agentschap of departement binnen de Vlaamse overheid, of een gemeente of een provincie
ETL	Extraction, Transformation and Loading: het extraheren van heterogene brondata, het transformeren en het laden van de data in een data warehouse.
EVA	Een Extern Verzelfstandigd Agentschap. Dit is een organisatorische onderverdeling van een Beleidsdomein met eigen rechtspersoonlijkheid
Event	Een Event is een onverwachte wijziging van de status van een hard- of software-infrastructuur of een ICT-dienst waardoor er een afwijking ontstaat van de normale of verwachte werking.
Exit	Dit is het geheel van acties en maatregelen die genomen moeten worden op het einde van de Overeenkomst teneinde een goede overdracht naar een Toekomstige ICT-Dienstverlener mogelijk te maken.
Exploitatie	Het geheel van activiteiten voor het beschikbaar houden van (delen van) de ICT-omgeving overeenkomstig de overeengekomen SLA (zie Service Portfolio's) en de vereisten in het Basiscontract en document "Vereisten ondersteunende processen" (VOPO).
Gebruiker	Iedere persoon die gebruik maakt van de Diensten opgenomen in deze Overeenkomst. Dit begrip komt overeen met het begrip "User" in ITIL.
Gebruikersinfrastructuur	De Gebruikersinfrastructuur bestaat uit een aantal categorieën van standaard hardware-componenten (met bijbehorende software-componenten) die gebruikt worden door Gebruikers op de locatie van hun werkplekken: desktop, laptop, smartphone, tablet en perifere infrastructuur zoals printers, scanners, plotters, interactieve scherm, IP-telefoon, externe storage, ...
Gekende toestellen	Gekende toestellen betreft types Gebruikersinfrastructuur die ofwel als standaard aangeboden werden/worden door de ICT-Dienstverlener (en dus opgenomen zijn of waren in de Productcatalogo) en anderzijds toesteltypes die door de ICT-

Termen	Definitie
	Dienstverlener werden aanvaard om in beheer te nemen. Deze "Gekende toestellen" worden opgenomen in een lijst van "Gekende toestellen".
Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (GOS)	Dit zijn Ondersteunende Systemen die van belang zijn voor het volledige Ecosysteem en die centraal worden ingericht zodat een optimaal geïntegreerde ICT-Dienstverlening mogelijk is.
Glossarium	Het opdrachtdocument waarin een definitie wordt gegeven voor alle termen die voor de uitvoering van de Raamovereenkomsten gebruikt worden met een specifieke betekenis en die in de opdrachtdocumenten met een hoofdletter worden geschreven
ICT-componenten	Dit is een hardware- of software-component (incl. bedrijfstoeepassingen) dat deel uitmaakt van de ICT-omgeving.
ICT-Contactpersoon	Een personeelslid van een Klant die als contactpersoon wordt opgegeven voor de meer operationele communicatie m.b.t. de ICT-Dienstverlening. Deze ICT-Contactpersoon wordt o.a. geïnformeerd bij belangrijke Incidenten.
ICT-contracten	De contracten door een Klant of door de Vorige ICT-Dienstverlener afgesloten met betrekking tot één van de Diensten en die op de Effectieve Aanvangsdatum niet waren beëindigd.
ICT-Dienstverlener	De onderneming/combinatie van ondernemingen met wie het Bestuur een Raamovereenkomst sluit en die instaat voor de in de Raamovereenkomst beschreven ICT-Dienstverlening. Deze term omvat dus niet de Onderaannemers of de Leveranciers
ICT-Dienstverlener Intellectuele Eigendom	<p>Alle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, waarvan de ICT-Dienstverlener de intellectuele rechten had verworven vóór de sluiting van de Raamovereenkomst en de bijhorende documentatie (zoals ontwerp en analyse);</li> <li>• Software gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, die na de sluiting van de Raamovereenkomst ontwikkeld is door én voor rekening van de ICT-Dienstverlener, en die noch Klanten Intellectuele Eigendom noch Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom is, en de bijhorende documentatie (zoals ontwerp en analyse);</li> <li>• Databanken, gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, waarvan de ICT-Dienstverlener de intellectuele rechten had verworven vóór de sluiting van de Raamovereenkomst en de bijhorende documentatie;</li> <li>• Databanken gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, die na de sluiting van de Raamovereenkomst ontwikkeld is door én voor rekening van de ICT-Dienstverlener, en die noch Klanten Intellectuele Eigendom noch Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom is, en de bijhorende documentatie;</li> </ul>

Termen	Definitie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Methodes, procedures en processen gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening na voorafgaandelijk akkoord van het Bestuur of een Klant, waarvan de ICT-Dienstverlener de intellectuele rechten heeft en de bijhorende documentatie.</li> </ul>
ICT-Dienstverlening	Het geheel van de Diensten die in het kader van een Raamovereenkomst door de ICT-Dienstverlener geleverd worden.
ICT-omgeving	Is het geheel van hardware- en software-componenten (inclusief de bedrijfstoepassingen) die door de ICT-Dienstverlener beheerd worden ten behoeve van de Klanten.
ICT-Werkplek	Is het geheel van Diensten die betrekking hebben op infrastructuur, samenwerking en/of printen die vanuit het Dienstenpakket Werkplekdiensten worden aangewend op de effectieve werkplek, hetzij op kantoor, hetzij elders in het kader van her Plaats- en Tijds Onafhankelijk Werken.
Incident	Iedere verstoring in de ICT-Dienstverlening of iedere onverwachte situatie die het niveau van de ICT-Dienstverlening verlaagt of zou kunnen verlagen. Dit komt overeen met het begrip "Incident" in IT Service CMM en is een subset van wat in ITIL 4 als "incident" gedefinieerd wordt.
Incident management	Het betreft hier het "Incident management proces" zoals beschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "Incident Management proces" in de ITIL 4 Management Practices.
Inventaris(sen)	De Inventaris omvat alle onder Configuratiebeheer geplaatste informatie m.b.t. de componenten waarop of waarmee de in de Service Portfolio beschreven Dienstenpakketten geleverd worden.
ITIL	IT Infrastructure Library. Dit is een verzameling van goede praktijken ("best practices") in het domein van de ICT-dienstverlening. Tenzij anders wordt vermeld, wordt er steeds verwezen naar ITIL 4.
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap; dit is een organisatorische onderverdeling van een Beleidsdomein al dan niet met eigen rechtspersoonlijkheid
Kantooruren	De werkuren waarbinnen de meeste Diensten, tenzij expliciet anders vermeld, moeten geleverd worden door de ICT-Dienstverlener. Dit is van 8:00 tot 18:00 op Werkdagen.
Klacht	Expliciete melding van een structureel niet naar wens verlopende Dienstverlening.
Klant	De organisatorische eenheid desgevallend vertegenwoordigd door de persoon die bevoegd is een organisatorische eenheid te verbinden, die een Dienst bestelt en betaalt ten behoeve van één of meer Gebruikers Dit begrip komt overeen met het begrip "Customer" zoals gebruikt in ITIL.

Termen	Definitie
Klanten Intellectuele Eigendom	<p>Alle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, waarvan een Klant op datum van de sluiting van de Raamovereenkomst de intellectuele rechten had verworven, en bijhorende documentatie met onder meer, ontwerp en analyse;</li> <li>• Upgrades en Updates aan Klanten Intellectuele Eigendom, waarvan een Klant de intellectuele rechten zal verwerven na de sluiting van de Raamovereenkomst, en bijhorende documentatie met onder meer, ontwerp en analyse;</li> <li>• Databanken gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening waarvan een Klant op datum van de sluiting van de Raamovereenkomst de intellectuele rechten had verworven;</li> <li>• Methodes, procedures en processen gebruikt in het kader van de ICT-Dienstverlening, waarvan het Bestuur of een Klant de intellectuele rechten heeft en de bijhorende documentatie.</li> </ul>
Klanten Nieuwe Intellectuele Eigendom	<p>Alle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software en om het even welke andere literaire werken en/of document (opgeslagen op bestendige wijze of in machinetaal) ontwikkeld in het kader van de ICT-Dienstverlening door de ICT-Dienstverlener of één van zijn werknemers, aangestelden of Onderaannemers, op (al dan niet expliciet) verzoek en voor rekening van een Klant, en de bijhorende documentatie met onder meer ontwerp en analyse;</li> <li>• Databanken ontwikkeld in het kader van de ICT-Dienstverlening door de ICT-Dienstverlener of één van zijn werknemers, aangestelden of Onderaannemers, op (al dan niet expliciet) verzoek en voor rekening van een Klant, en de bijhorende documentatie;</li> <li>• Methodes, procedures en processen ontwikkeld in het kader van de ICT-Dienstverlening door de ICT-Dienstverlener of één van zijn werknemers, aangestelden of Onderaannemers, op verzoek en voor rekening van een Klant.</li> </ul>
Kostenmodel	Een model met bijhorende inputparameters (kostencomponenten en de objectief meetbare factoren waardoor ze beïnvloed worden), berekeningen en regels, dat de (eenheids-)kost bepaalt in het kader van een te verlenen Dienst die moet uitgevoerd worden door de ICT-Dienstverlener.
Leverancier	De leverancier van goederen met wie de ICT-Dienstverlener afspraken heeft gemaakt binnen het voorwerp van deze Raamovereenkomst.
Mark-up	De vergoeding (winstmarge) die de ICT-Dienstverlener ontvangt om zijn bedrijfseconomische doelstellingen te behalen

Termen	Definitie
Mensdag	Het presteren van 8 werkuren ongeacht of ze op eenzelfde kalenderdag worden gepresteerd of niet
Metriekenomgeving	Onderdeel van DDC-DWH dat gebruikt wordt voor de publicatie van scorecards met metrieken en indicatoren
Monitoren en event management	Het betreft hier het proces "Monitoren en event management" zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "monitoring and event management proces" in de ITIL 4 Management Practices.
Nearshore	Wordt i.v.m. inzetbare profielen bedoeld als: de plaats van uitvoering van de activiteiten situeert zich binnen de EU. Evenwel gaat het niet om voor de VO lokaal inzetbare profielen.
Offshore	Wordt i.v.m. inzetbare profielen bedoeld als: de plaats van uitvoering van de activiteiten situeert zich buiten de EU.
Onderaannemer	De onderneming aan wie een ICT-Dienstverlener de uitvoering van de ICT-Dienstverlening waartoe de ICT-Dienstverlener verbonden is, geheel of gedeeltelijk heeft uitbesteed.
Ondersteunende Processen	Dit zijn processen die nodig zijn om de diensten in de Service Portfolio kwalitatief goed en efficiënt te leveren. Dit komt overeen met het begrip "supporting services" of "enabling services" in ITIL 4.
Ondersteunende Systemen	Dit zijn toepassingen (meestal gebaseerd op pakketsoftware van Derden) die gebruikt worden om de ICT-Dienstverlening op een effectieve, efficiënte en samenhangende wijze te kunnen leveren.
Oprichtingsdocumenten	De contractuele documenten die werden opgemaakt door de Aanbestedende overheid en die de contractuele voorwaarden bevatten waaraan de ICT-Dienstverlening moet voldoen. Een eerste versie werd tijdens de plaatsingsprocedure aan de kandidaat-ICT-Dienstverleners bezorgd. Inzonderheid gaat het om de volgende documenten: Het Basiscontract, het Glossarium, het document "Vereisten Ondersteunende processen en overlegfora", de Referentiebibliotheek en per perceel, een Service-Portfolio,
Opleveren (Oplevering)	Het formeel en uitdrukkelijk aanvaarden door de Klant van de geleverde Dienst(en). Een Oplevering zal in twee fases gebeuren (een Voorlopige en een Definitieve Oplevering) indien de opdrachtdocumenten voorzien in een waarborgtermijn waarbij de Voorlopige Oplevering zal plaatsvinden nadat de prestaties zijn uitgevoerd en een Definitieve Oplevering, na het verstrijken van de waarborgtermijn.
Opleveringsdatum	De door de Klant opgegeven datum waarop hij de geleverde Dienst als opgeleverd beschouwt.
Organisatie	Dit is het geheel van de organisatorische teams die de ICT-Dienstverlener inzet om de gevraagde Diensten te kunnen leveren. De beschrijving van de Organisatie omvat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een overzicht van de ondernemingen die deel uitmaken van de ICT-Dienstverlener (voor het geval de ICT-Dienstverlener bestaat uit een combinatie van ondernemingen), van de</li> </ul>

Termen	Definitie
	<p>ondernemingen op wiens draagkracht de ICT-Dienstverlener een beroep doet en eventueel van andere ondernemingen waaraan de ICT-Dienstverlener de uitvoering van de ICT-Dienstverlening zal uitbesteden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de wijze waarop het door de ICT-Dienstverlener ingezette personeel organisatorisch wordt ingedeeld in teams en subteams (organogram) met aanduiding van de onderneming waar ze toe behoren,</li> <li>- de lijst van de sleutelfuncties met vermelding van hun kerncompetenties en de wijze waarop het risico op eventuele onbeschikbaarheid wordt opgevangen</li> <li>- de lijst van de overige ingezette personeelsleden met hun functie in het kader van de ICT-Dienstverlening en de per ingezet personeelslid voorziene competenties</li> </ul>
Overhead	Een marge die wordt aangerekend als vergoeding voor kosten die noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de ICT-Dienstverlening, maar die niet toegewezen kunnen worden aan één of meerdere Diensten en die dus niet inbegrepen zijn in de Eenheidsprijzen.
Partij	Hetzij een ICT-Dienstverlener hetzij de Aanbestedende overheid
Partijen	Enerzijds de ICT-Dienstverleners en anderzijds de Aanbestedende overheid
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (= "de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator, of van één of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (cfr AVG art. 4)
Prijscorrecties	Afgesproken inhoudingen op de facturen wegens het niet respecteren van de afgesproken kwalitatieve vereisten, zoals weergegeven in een SLA.
Prijzlijst	<p>De Prijzlijst is het contractuele document met de Eenheidsprijzen voor het leveren van de Diensten zoals beschreven in de Service Portfolio.</p> <p>Volgende Prijzlijsten worden onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijzlijst Werkaanvragen: eenmalige Eenheidsprijzen voor het prestatiegedeelte van het uitvoeren van een Werkaanvraag</li> <li>• Prijzlijst Exploitatie: maandelijks te betalen forfaitaire prijzen voor exploitatiediensten</li> <li>• Productcatalogus: éénmalige prijzen voor aankoop van Producten</li> <li>• Profielencatalogus: maximale uurprijzen voor Profielen</li> </ul>



Termen	Definitie
Probleem	Onbekende onderliggende oorzaak van één of meer Incidenten. Dit begrip komt overeen met het begrip "Problem" in ITIL.
Problem management	Het betreft hier het proces "Problem management" zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "problem management proces" in de ITIL 4 Management Practices.
Proces Verbaal (PV)	Formeel document van de Klant of het Bestuur
Productcatalogus	Catalogus van de bestelbare Producten met bijhorende Eenheidsprijzen.
Producten	Dit is een Hardware- of Software-component (inclusief bedrijfstoepassing) dat door de ICT-Dienstverlener kan geleverd en/of beheerd worden in het kader van een Dienst.
Productmanager	Dit is een rol binnen het Bestuur die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen, opvolgen en bijsturen van een Dienstenpakket tijdens de volledige levenscyclus. Samen vervullen de Productmanagers de leidende rol m.b.t. het beheer van de Service Portfolio's. Zij zijn ook het eerste aanspreekpunt voor de Service Delivery Managers van de ICT-Dienstverlener. Deze rol komt grotendeels overeen met de rol van "service owner" in ITIL.
Profiel	Beschrijving van de persoonlijke en technische vaardigheden en van de ervaring die men mag verwachten van een personeelslid van de ICT-Dienstverlener die aan de overeenstemmende Profielbeprijzen wordt verrekend.
Profielprijzen	Prijs voor de door een persoon met een bepaald Profiel uit te voeren prestaties van één uur gedurende de Uitgebreide Kantooruren. Buiten de Uitgebreide Kantooruren is een toeslag van toepassing op deze prijzen (zie Basiscontract)
Profielencatalogus	Catalogus met de voorgedefinieerde Profielen met hun bijhorende maximale Profielbeprijzen die ingezet worden of kunnen worden in het kader van de ICT-Dienstverlening.
Programma	Een Programma is een geheel van samenhangende Projecten.
Programma Optimalisatie Exploitatie	Dit is een door de ICT-Dienstverleners uitgevoerd meerjarig Programma. Dit Programma bestaat enerzijds uit de nodige Projecten om de in de BAFO gegarandeerde verlagingen van de Eenheidsprijzen voor Exploitatie te kunnen realiseren en anderzijds uit andere Projecten die de kwaliteit/prijs-verhouding van de Exploitatie kunnen verbeteren. De financiering van deze Projecten is verrekend in de Eenheidsprijzen voor Exploitatie.
Programma Applicatie-modernisering	Dit is een Programma dat alle Projecten omvat die nodig zijn om de bedrijfstoepassingen die in beheer zijn van de ICT-Dienstverlener te moderniseren en te migreren naar een optimale

Termen	Definitie
	door de ICT-Dienstverlener ter beschikking gestelde en beheerde omgeving.
Project	Een gecoördineerd geheel van activiteiten voor het realiseren van een duidelijk eindresultaat en dit binnen een bepaalde doorlooptijd en een bepaald budget. In een Project kunnen verschillende aspecten aan bod komen zoals analyse, software-ontwikkeling, infrastructuur, aanpassing van de Diensten, .... De prijs voor de uitvoering van een Project wordt bepaald op basis van een voorafgaande offerte.
Projectvoorstel	Een professioneel voorstel (offerte) door de ICT-Dienstverlener opgemaakt, voor het leveren van projectmatige prestaties conform de door de Klant geformuleerde behoeften.
Raamovereenkomst	De overeenkomst tussen de aanbestedende overheid en één of meer dienstverleners gesloten per perceel met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen opdrachten voor dat perceel vast te leggen, met name wat betreft de prijzen en eventueel de beoogde hoeveelheden.
Referentiebibliotheek	De bibliotheek met alle in het kader van de plaatsingsprocedure en ter voorbereiding van de Transitie relevante en beschikbare informatie. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn de Inventarissen met betrekking tot de bestaande ICT-omgeving.
Refresh	Het vervangen van een bestaande ICT-component door een nieuwe
Relatiebeheer	Het betreft hier het Relatiebeheer proces zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "Relationship management" uit de ITIL 4 Management Practices.
Relatiebeheerder	Rol die verantwoordelijk is voor het onderhouden van de relatie met één of meer klanten. De Relatiebeheerder detecteert de behoeften aan nieuwe of bij te sturen Diensten(pakketten). Deze rol komt overeen met de rol van "relationship manager" uit ITIL 4.
Release management	Het betreft hier het proces "Release management" zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het "release management proces" uit de ITIL 4 Management Practices.
Service afspraken	Op het ogenblik van de bestelling van een concrete Dienst, dienen alle afspraken (onder andere SLA en prijs) met betrekking tot die concrete Dienst vastgelegd te zijn. Het geheel van afspraken met betrekking tot het leveren van een specifieke Dienst aan een specifieke Klant, worden de Service afspraken genoemd. Dit komt overeen met het begrip "Service Agreement" in CMMI-SVC en met de term "service contract" in ITIL 4.
Service catalogus	De Service catalogus is de verzameling van alle informatie van de operationele Dienstenpakketten die in de Service Portfolio zijn opgenomen. De Service catalogus is opgebouwd uit een

Termen	Definitie
	combinatie van informatie over de Diensten die over verschillende tools, documentaire configuratie items, database kunnen verspreid zijn. Zo kan een gedeelte van de gegevens onderdeel uitmaken van het webbestelsysteem en kan een ander deel in een spreadsheet bijgehouden worden.
Service Delivery Manager (SDM)	Dit is een rol bij de ICT-Dienstverlener die “end-to-end” verantwoordelijk is voor het leveren van een Dienstenpakket en voor het nemen van initiatieven om dit Dienstenpakket voortdurend verder te verbeteren en optimaliseren. Hij is het eerste aanspreekpunt voor de Productmanager en biedt hem ook de nodige ondersteuning.
Service desk	Een uniek contactpunt bij de ICT-Dienstverlener voor het opvolgen, registreren, analyseren en oplossen van alle Incidenten en Werkaanvragen
Service Indicator	De SLA voor een bepaald Dienstentype wordt geconcretiseerd via een aantal concreet meetbare indicatoren en bijbehorende streefwaarden, Service Indicatoren genoemd.
Service Integrator	De ICT-Dienstverlener die instaat voor de operationele service integratie van de Diensten die binnen het Ecosysteem worden aangeboden.
Service Level	Dit is de streefwaarde die moet bereikt worden voor een specifieke Service Indicator.
Service level management	Het betreft hier het proces “Service level management” zoals omschreven in VOPO, aangevuld met wat over dit proces beschreven is “Service Level Management”, uit de ITIL 4 Management Practices.
Service Portfolio	<p>Het opdrachtdocument dat de technische specificaties bevat met betrekking tot het geheel van Dienstenpakketten dat binnen een bepaald perceel wordt aangeboden aan de Klanten. Dit opdrachtdocument bevat per Dienstenpakket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o een omschrijving van wat de ICT-dienstverlening inhoudt;</li> <li>o de door de Klanten nagestreefde meerwaarden;</li> <li>o per Dienst binnen het Dienstenpakket <ul style="list-style-type: none"> <li>• scope en doel</li> <li>• de elementen die de Dienst concretiseren</li> <li>• de uitvoeringsmodaliteiten</li> <li>• de aan de Klant aangeboden SLA</li> <li>• de prijsmechanismen</li> <li>• de facturatiemechanismen</li> <li>• de rapporteringsvereisten</li> </ul> </li> </ul> <p>Dit komt grotendeels overeen met het begrip “Service Portfolio” uit ITIL 4.</p>
Service Provider	De ICT-Dienstverlener die instaat voor het aanbieden van één of meerdere Dienstenpakketten, andere dan de operationele service

Termen	Definitie
	integratie-diensten die door de Service Integrator worden uitgevoerd.
Serviceorganisatie	Het contractuele document (of set van documenten), met zijn bijlagen (eventueel gedeeltelijk opgeslagen in databanken of toepassingen), dat de beschrijving bevat van de wijze waarop de ICT-Dienstverlener de ICT-Diensten zal leveren, de organisatie, het personeel, de processen, tools, enz.
Site	Een Site betreft een locatie die op de Vo-WAN (Wide Area Netwerk) is aangesloten. Dit kan een gebouw of verdieping binnen een gebouw zijn of een plaats met een concentratie van netwerkinfrastructuur.
Site Verantwoordelijke	Personeelslid van het Bestuur of een Klant dat instaat voor het ondersteunen en opvolgen van aangelegenheden inzake de IT-infrastructuur van een site, alsook voor end-usercomputing op deze infrastructuur
SLA	Service Level Agreement. Dit is de verzameling van Service Indicatoren (met bijhorende Service Levels) voor een bepaald Dienstenpakket.
Strategiebeheer	Het betreft hier het proces "Strategiebeheer" zoals omschreven in VOPO, aangevuld met wat over dit proces beschreven is in "Strategy Management" uit de ITIL 4 Management Practices.
Strategisch managementteam	Overlegforum waarin het management van de ICT-Dienstverleners en van het Bestuur vertegenwoordigd is en dat beslissingsbevoegdheid heeft met betrekking tot alle afspraken in het kader van de Raamovereenkomsten, alsook voor alle wijzigingen ervan.
Beheer van subcontracten en aankoop	Het betreft hier het proces "Beheer van subcontracten en aankoop" zoals omschreven in VOPO, aangevuld met wat over dit proces beschreven is in "Supplier management" zoals beschreven in de ITIL 4 Management Practices.
Toegangsbeheer	Het betreft hier het proces "Toegangsbeheer" zoals omschreven in VOPO als onderdeel van het Beheer van informatieveiligheid, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het proces "Information security management" zoals omschreven in de ITIL 4 Management Practices.
Toekomstige ICT-Dienstverlener	De rechtspersoon die zal instaan voor de levering van ICT-Diensten aan de Klanten na het einde van deze Raamovereenkomst.
Toepassingsmanager	De verantwoordelijke langs de kant van de ICT-Dienstverlener betreffende een in onderhoud zijnde bedrijfstoepassing. Toepassingsmanager (soms afgekort als TM) is een "rol" en geen functie. Eén persoon kan dus Toepassingsmanager zijn voor meerdere bedrijfstoepassingen.
Transitie(project)	Project dat als doel heeft van de bij de aanvang van de Raamovereenkomst bestaande toestand van ICT-Dienstverlening te evolueren naar de toestand zoals beschreven in de Raamovereenkomst.

Termen	Definitie
Uitgebreide Kantooruren (UKU)	Dit zijn de uiterste werkuren voor de personeelsleden van het Bestuur, overeenkomstig het reglement op de variabele werktijd. Dit is van 7:30 u tot 19:00 u op Werkdagen.
Uitvoerende teams	De Uitvoerende teams zijn die delen van de Organisatie van de ICT-Dienstverlener die instaan voor de eigenlijke uitvoering van de Diensten overeenkomstig de bepalingen van de Service Portfolio.  De Uitvoerende teams kunnen zowel teams zijn die behoren tot de ICT-Dienstverlener zelf (of tot één van zijn Deelgenoten) als teams die behoren tot een Onderaannemer of een entiteit op wiens draagkracht de ICT-Dienstverlener een beroep heeft gedaan tijdens de plaatsingsprocedure met het oog op de kwalitatieve selectie
Update	Nieuwe versie en/of aanvulling van een softwarepakket dat slechts een beperkt aantal nieuwe functionaliteiten toevoegt
Upgrade	Nieuwe versie en/of aanvulling van een softwarepakket dat belangrijke nieuwe functionaliteiten toevoegt
Verbetervoorstel	Een voorstel tot wijziging van de wijze waarop de ICT-Dienstverlener door de ICT-Dienstverlening wordt geleverd en/of aan de bestaande ICT-omgeving teneinde het dienstenaanbod te laten mee evolueren met zowel de wijzigende noden van de Aanbestedende overheid als met de evolutie op de markt.
Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora (VOPO)	Dit is het opdrachtdocument dat de bepalingen bevat die voor alle ICT-Dienstverleners gelden en betrekking hebben op de wijze waarop de ICT-Dienstverleners moeten samenwerken in het Ecosysteem.
Verificatiebeheer	Het betreft hier het proces "Verificatiebeheer" zoals omschreven in VOPO, voor zover nodig aan te vullen met de beschrijving van het proces "Service Validation and Testing" zoals beschreven in de ITIL 4 Management Practices.
Vorige ICT-Dienstverlener	De rechtspersoon die verantwoordelijk was voor de ICT-dienstverlening vóór de overdracht van de verantwoordelijkheid voor de betrokken Diensten aan de nieuwe ICT-Dienstverlener.
Vorige Overeenkomst	De overeenkomst met de Vorige ICT-Dienstverlener, namelijk de Raamovereenkomst voor Exploitatiegebonden ICT-Diensten ten behoeve van de Vlaamse overheid en de lokale/provinciale besturen (Bestek nr. e-IB-2012-05) die afgesloten werd met HB-plus
VO-specifiek contract	Een VO-specifiek contract is een contract dat door een ICT-Dienstverlener werd afgesloten met een Onderaannemer of Leverancier uitsluitend met het oog op de uitvoering van de Raamovereenkomst die de ICT-Dienstverlener heeft gesloten met de Aanbestedende overheid en in overeenstemming met de door de Klanten bestelde Diensten.
VO-WAN	De VO-WAN is het gemeenschappelijk Wide area netwerk (WAN) van de Vlaamse Overheid (VO). Het is gebaseerd op MPLS-

Termen	Definitie
	technologie gebaseerde backbone infrastructuur en verbindt de verschillende Sites van de Vlaamse overheid.
VTE	Voltijds Equivalent (Full Time Equivalent). Voor een VTE worden in principe 200 Werkdagen per jaar gerekend.
Werkaanvraag	<p>De Werkaanvraag is een generieke term voor de wijze waarop Klanten, Diensten (andere dan deze die betrekking hebben op een, falen van de door de ICT-Dienstverlener beheerde omgeving) kunnen bestellen met het oog op het laten uitvoeren van bepaalde activiteiten (zowel eenmalige in het kader van Eenvoudige Werkaanvragen en Projecten als continue in het kader van Exploitatie) en in voorkomend geval, het laten leveren van bepaalde Producten.</p> <p>Dit begrip komt overeen met het begrip "Service Request" en in de ITIL 4 Management Practices.</p> <p>In de terminologie van de Wet overheidsopdrachten (art. 43) , gaat het om een opdracht die wordt geplaatst op basis van een raamovereenkomst.</p>
Werkdagen	De wekdagen van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de wettelijke en decretale feestdagen en de collectieve verlofdagen waarvan de lijst jaarlijks door het Bestuur aan de ICT-Dienstverlener zal bezorgd worden.
Werkproduct	Elk resultaat van de activiteiten binnen een Werkaanvraag. Het betreft enerzijds de eindresultaten van de Werkaanvraag (bijvoorbeeld een nieuwe of gewijzigde toepassing) en anderzijds alle tussentijdse resultaten (bijvoorbeeld een analyse-dossier) en de resultaten van coördinatie en/of projectmanagement (bijvoorbeeld een projectplan of een voortgangsrapport)