

**Set van ICT Begrippen voor:
Support GWT**



Belastingdienst

Opdrachtgever: De Staat der Nederlanden

Opdrachtnemer :

Datum: donderdag 17 mei 2018

Versie: 1.0

Begrippen Support GWT

- 1.1 **Aanbestedingsstukken:** alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
- 1.2 **Aanbestedingswet:** wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
- 1.3 **Aankondiging:** een publicatie in het Publicatieblad van de EU, via www.tenderned.nl, waarin de opdracht wordt aangekondigd en de markt wordt opgeroepen een inschrijving in te dienen.
- 1.4 **Algemene Verordening Gegevensbescherming:** Europese verordening die met ingang van 25 mei 2018 dwingende wetgeving vormt op het gebied van gegevensbescherming van natuurlijke personen.
- 1.5 **B/CAP:** Belastingdienst /Centrale Administratieve Processen, is verantwoordelijk voor de generieke processen van de Belastingdienst, de productiebesturing en het gebruikersbeheer.
- 1.6 **B/CAO:** Belastingdienst / Centrum voor Applicatieontwikkeling en –onderhoud is verantwoordelijk voor met name onderhoud en vernieuwing van Maatwerkprogrammatuur van de Belastingdienst.
- 1.7 **B/CFD:** Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de facilitaire services voor de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties en heeft tevens een Inkoopuitvoeringscentrum (IUC).
- 1.8 **B/CIE:** Belastingdienst / Centrum voor Infrastructuur en Exploitatie is verantwoordelijk voor de voortbrenging, het Beheer, Onderhoud en de Exploitatie (hosten) van de ICT-infrastructuur van de Belastingdienst (CC-Omgeving).
- 1.9 **Beheer en Onderhoud:** Alle werkzaamheden, uitgevoerd door IV-accent, die tot doel hebben de werking van de CC-Omgeving te garanderen en/of het in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van CC-Omgeving. In verband met de leesbaarheid van de documenten wordt onder Beheer en Onderhoud mede begrepen de termen voortbrengen en exploiteren.
- 1.10 **Beroepsfout:** tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid bij normale vakkennis en normale wijze van vak-uitoefening behoort te vermijden.
- 1.11 **Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd):** het document met kenmerk IUC18-003 op basis waarvan de Inschrijver een offerte heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding Support GWT.
- 1.12 **Beveiliging:** de mate waarin het informatiesysteem in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en CC-Omgeving te voorkomen.
- 1.13 **Bevinding:** een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen Resultaat van de Programmatuur en de gevraagde realisatie daarvan, gedurende de OTAP voortbrenging.
- 1.14 **Bijlagen:** 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.
- 1.15 **Business-/IT roadmap:** een indicatieve planning van IV-accent voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt, afgestemd met de business.
- 1.16 **CC-DevOps team:** het CC-Development Operations team bestaat uit 13 fte. Deze fte worden ingevuld door vaste - en tijdelijke medewerkers. Dit team wordt beschouwd als eigen personeel. Uitleg qua werkzaamheden is beschreven in paragraaf 2.6.4 van het Beschrijvend Document.
- 1.17 **CC-Omgeving:** Huidige situatie van de volledige Contact Center OTA-P infrastructuur, inclusief de GWT.
- 1.18 **Concurrent use:** Licentievorm waarbij de Licentie sequentieel door meer Named users voor een bepaalde periode kan worden gebruikt. Voorbeeld: user A werkt van 9.00 uur – 9.55 uur, user B werkt van 10.00 uur – 17.00 uur. Dat betekent dat er twee named users zijn en één concurrent user.

- 1.19 **Conformiteitenlijst:** overzicht van alle eisen.
- 1.20 **Contactpersonen:** aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 1.21 **Continuïteit:** de zekerheid dat de bedrijfsprocessen van het contact center ongestoord voortgang kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen binnen redelijke termijn kan worden hervat.
- 1.22 **COTS Product:** Commercial Off The Shelf product is standaardprogrammatuur ontwikkeld door commerciële fabrikant(en).
- 1.23 **Digipoort:** ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld
- 1.24 **Documentatie:** de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de Dienst(en) en/of bij de Programmatuur, als omschreven in deze Overeenkomst en Bijlagen, de Nadere Overeenkomst of Inkoopopdracht en/of contractvoorstel en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
- 1.25 **End of Life (EOL):** Indicatie dat de Programmatuur technisch gezien aan het eind van zijn mogelijkheden is en binnen afzienbare termijn (EOS) niet meer geproduceerd of ondersteund wordt door de producent.
- 1.26 **End of Support (EOS):** Programmatuur wordt niet meer door de producent ondersteund.
- 1.27 **FCC:** Facilitaire Contact Center, het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst waar de Belastingdienst-medewerkers terecht kunnen voor het stellen van vragen en het aanmelden van storingen op facilitair gebied.
- 1.28 **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.
- 1.29 **Free Seating:** hiermee wordt aangeduid dat users niet gebonden zijn aan een specifieke werkplek-toestel combinatie.
- 1.30 **Fun Factory (FF):** Fictief bedrijf dat binnen IV-accnt CC-DevOps team wordt gebruikt om functionaliteit (use cases) te testen voordat deze in productie gaat. FunFactory is beschikbaar in de Acceptatieomgeving van de OTA SME omgeving.
- 1.31 **Functioneel beheer:** functionarissen die verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de gebruikers.
- 1.32 **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren (configureren), laden, in beeld brengen, uitvoeren, gebruiken, van de Programmatuur.
- 1.33 **Gunningseis (GE):** eisen gesteld aan de inschrijving.
- 1.34 **GWT-Specialist:** Een tijdelijke inzet van GWT-Specialisten op momenten dat de Beschikbaarheid (specialist) van het eigen IV-accnt CC-DevOps team niet toereikend is. Veelal betekent dit GWT-Specialist van de fabrikant.
- 1.35 **ICT–infrastructuur:** de automatiseringsomgeving, de CC-Omgeving, met inbegrip van de (OTA –omgevingen) bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Programmatuur conform de specificaties dient te functioneren.
- 1.36 **Impact:** de mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Opdrachtgever. 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.
- 1.37 **Incident:** elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van GWT behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening veroorzaakt. Het betreft ook een Incident indien er een afwijking geconstateerd wordt t.a.v. de functionele specificaties (het Ontwerp).
- 1.38 **Informatiebeveiliging:** het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van Programmatuur en/of Diensten in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
- 1.39 **Inkoopopdracht:** het document uit het bedrijfssysteem van de Opdrachtgever waarmee onder verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot het leveren van Support GWT op basis van opdrachtverstrekking.

- 1.40 **Inschrijver:** de Inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
- 1.41 **Installatieproducten:** alle benodigde producten die nodig zijn om de Programmatuur te installeren/configureren en te gebruiken.
- 1.42 **Installed base:** de reeds bij Opdrachtgever in bezit zijnde Programmatuur conform Bijlage 2 Licentieoverzicht Installed base en Programmatuur die conform Specificaties, met inbegrip van Overeenkomst en haar Bijlagen door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is geleverd en door Opdrachtgever is geaccepteerd.
- 1.43 **Interactievoorzieningen:** voorzieningen voor het mogelijk maken van (on-line) interacties tussen de Belastingdienst medewerkers en systemen met burgers/bedrijven.
- 1.44 **ITIL:** een set best practice-richtlijnen voor IT- Service Management. ITIL V Glossary
- 1.45 **IUC Belastingdienst:** Inkoopuitvoeringscentrum van de Belastingdienst als onderdeel van B/CFD verantwoordelijk voor het uitvoeren van (Europese) aanbestedingen.
- 1.46 **Kantooruren:** Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.
- 1.47 **KI & S:** het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst waar de besturing van het contactcenter onder valt.
- 1.48 **Klant:** Is de afnemer van de CC diensten van IV-accent, zoals KI & S, SD, NHD (Douane) en FCC.
- 1.49 **LE-omgeving:** Large Enterprise, contact center omgeving bedoeld voor één business unit(s) met een groot aantal agenten (>1000).
- 1.50 **Licentie(s):** het recht van Opdrachtgever de Programmatuur te mogen gebruiken en onderdeel van de lijst zoals beschreven in Bijlage 2 Licentieoverzicht Installed base van het Beschrijvend Document betreffende de verworven en in Productie genomen Programmatuur op de CC-omgeving, met inbegrip van mogelijk in de toekomst te verwerven Uitbreidingen daarop.
- 1.51 **Licentiebeheer:** bijhouden van uitgegeven Licenties, gebruikte Licenties, betaalde Licenties, expiratie datum en een overzicht hiervan aan Opdrachtgever op diens verzoek.
- 1.52 **Major versie:** Een Major versie is herkenbaar als een versie waarin GWT geleverd wordt of een structurele verbetering van de beveiliging. Vaak wordt ook het versienummer voor de punt verhoogd of de naam gewijzigd. De bepaling van een Major versie kan ook afgeleid worden van de beschrijving van de nieuwe versie door de fabrikant op hun website. Een voorbeeld hiervan is Windows 2012 naar Windows 2016.
- 1.53 **Marktconformiteit:** 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.
- 1.54 **Nadere Overeenkomst(en):** de in de Bijlage 6 bij het Beschrijvend Document beschreven Overeenkomst met Opdrachtnemer gedurende de duur van deze Overeenkomst. Opdrachtgever is niet verplicht Nadere Overeenkomsten met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtnemer verplicht zich wél tot het aangaan van Nadere Overeenkomsten. Een Inkoopopdracht staat gelijk aan een Nadere Overeenkomst.
- 1.55 **NHD:** Nationale Helpdesk Douane, het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst/Douane waar bedrijven terecht kunnen voor het stellen van vragen.
- 1.56 **Niet-functionele eisen:** 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 performance, onderhoud, veiligheid, betrouwbaarheid, of menig ander aspect.
- 1.57 **Norm:** waarde of percentage welke als standaard of uitgangspunt wordt gehanteerd.
- 1.58 **Nota(s) van Inlichtingen:** Nadere Inlichtingen op het Beschrijvend document, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
- 1.59 **ODC Belastingdienst:** OverheidsDataCenter Belastingdienst is één van de vier grote overheidsdatacenters in Nederland. Deze biedt binnen de Rijksoverheid diensten aan. ODC Belastingdienst staat in Apeldoorn.
- 1.60 **Opdrachtgever:** De Belastingdienst en Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.

- 1.61 **Oprachtnemer:** de Oprachtnemer bij deze Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Prestatie.
- 1.62 **Operational Excellence:** het optimaliseren en realiseren van een excellente bedrijfsvoering dat steeds weer in staat is efficiënt en doelmatig producten en diensten te maken en leveren waar klanten om vragen.
- 1.63 **Oplevering:** het aanbieden door Oprachtnemer van (onderdelen van) GWT ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
- 1.64 **Oplostijd:** de tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van Bevinding, Incident of Probleem of vraag vanaf het moment van aanmelden bij Oprachtnemer.
- 1.65 **OTAP:** Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie omgevingen van Opdrachtgever. Ontwikkeling, Test, Acceptatie en productie, afgekort OTAP is de naam van een methodiek die wordt gebruikt in de ICT (zie: <https://nl.wikipedia.org/wiki/OTAP>) . De hoofdwoorden in de naam geven de fases aan die onder andere in de softwareontwikkeling doorlopen worden.
- 1.66 **Overeenkomst:** deze Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Nadere Overeenkomsten. De bepalingen in deze Overeenkomst zijn eveneens van toepassing op een eventueel gesloten Nadere Overeenkomsten, tenzij hiervan nadrukkelijk is afgeweken.
- 1.67 **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 voor Oprachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 1.68 **Partijen:** de Opdrachtgever en de Oprachtnemer (Oprachtnemer) tezamen.
- 1.69 **Plan van Aanpak (PvA):** Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
- 1.70 **Prestatie:** de door Oprachtnemer te leveren GWT-Specialist en/of Support en/of Uitbreidingen van de Licenties dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de materialen en Documentatie.
- 1.71 **Prijs en tarieven:** de overeengekomen vergoeding van de Prestatie zoals is vastgelegd in het prijzenformulier (Bijlage 15) en als bijlage B van de Overeenkomst (Prijsmodel).
- 1.72 **Probleem:** een oorzaak van een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, waaraan een structurele fout in de Programmatuur ten grondslag ligt.
- 1.73 **Productieomgeving:** de omgeving van de Opdrachtgever betreffende de SME- en LE-omgeving, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik OTA omgeving Opdrachtgever.
- 1.74 **Programmatuur:** de door Opdrachtgever te Beheren, Exploiteren en Onderhouden Programmatuur van fabrikant Ideal, met inbegrip van mogelijk in de toekomst te verwerven Uitbreidingen daarop die op directe en indirecte wijze kunnen worden gebruikt om een bepaald nader omschreven resultaat ten behoeve van de Opdrachtgever tot stand te brengen, met inbegrip van Releases en/of derde partij programmatuur inclusief releases.
- 1.75 **Projectfase:** Ontwikkel, Test, Acceptatie omgeving van de Opdrachtgever voor ontwikkeling en voortbrenging. De fase vóór in Productiename.
- 1.76 **Proof of Concept:** Basisimplementatie om aan te tonen dat de voorgestelde oplossing in de praktijk te gebruiken is.
- 1.77 **Reactietijd:** 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.
- 1.78 **Release(s):** een verzameling van programmatuur, met inbegrip van de benodigde systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel zal worden geaccepteerd. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, wijzigingen of nieuwe (Major/minor) versies zijn verwerkt.
- 1.79 **Resultaat:** de van te voren door de Opdrachtgever en Oprachtnemer overeengekomen (conform gewenste functionele- en niet functionele eisen op te leveren Prestatie die door Oprachtnemer onder deze Overeenkomst aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
- 1.80 **Retransitie:** het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Dienst(en) en Programmatuur van de ene Oprachtnemer van de Opdrachtgever naar een eventuele andere Oprachtnemer van de Opdrachtgever.

Deze handelingen kunnen ontstaan op het moment dat deze Overeenkomst is ontbonden vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer (for cause) of bij de beëindiging van deze Overeenkomst met wederzijdse instemming (for convenience) of beëindiging van Overeenkomst aan het einde van de looptijd (reguliere Retransitie).

- 1.81 **Roadmap:** een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin globaal is aangegeven welke ontwikkeling wanneer in de tijd beschikbaar komt.
- 1.82 **SD:** Service Desk, het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst waar de Belastingdienst-medewerkers terecht kunnen voor het stellen van vragen en het aanmelden van storingen op het gebied van ICT.
- 1.83 **Selectie-eis (SE):** eisen gesteld aan de Inschrijver.
- 1.84 **SME omgeving:** Small Medium Enterprise omgeving betreft CC Omgeving configuratie bedoeld voor meerdere autonome business units.
- 1.85 **Specificatie van de Opdracht:** Bijlage A1 bij het Beschrijvend Document betreffende de eisen aangaande Support GWT.
- 1.86 **Support:** alle onderstaande, door Opdrachtnemer, te verrichten activiteiten die nodig zijn voor het optimaal ondersteunen van het CC DevOps-team:
 - het actief (helpen) oplossen van Bevindingen, Incidenten en Problemen ingediend door het CC DevOps-team, die voortkomen uit Beheer- en Onderhoud werkzaamheden;
 - het pro-actief informeren en voorzien van de benodigde firmware, Releases en Documentatie;
 - het aanleveren van Installatieproducten en handleidingen van de fabrikant ten behoeve van door Opdrachtgever uit te voeren voortbrenging.
- 1.87 **Touchpoints:** systemen/fysieke locaties die geraakt worden bij interacties met burgers en bedrijven. Voorbeelden van Touchpoints zijn: balies, websites, portalen, IVR, etc.
- 1.88 **Uitbreiding van Licenties:** Uitbreiding van Licenties opgenomen in de Installed base (meer van hetzelfde) vermeld in Bijlage 2. Wordt via Offerte-aanvraag en aanbod uitgevraagd. Het is aan Opdrachtgever om Offerte al dan niet te aanvaarden.
- 1.89 **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen. Op werkdagen mag maximaal 9 uur worden gewerkt.
- 1.90 **Werkstroom:** Contacten voor specifieke divisie. Bijvoorbeeld Ondernemingen, Douane, Particulieren, Toeslagen
- 1.91 **Wijzigingen:** alle veranderingen die financiële, kwalitatieve, inhoudelijke, planningstechnische of juridische gevolgen kunnen hebben voor de Programmatuur en Diensten, welke geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.
- 1.92 **Workaround:** een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om de niet beschikbaarheid van een service ten aanzien van GWT in tijd te verkorten.