

## Bijlage 8: Begrippen- en afkortingenlijst

In de Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

Zie hieronder de volgende twee begrippenlijsten:

- A. Begrippenlijst proces
- B. Begrippenlijst inhoud

### A. Begrippenlijst proces

Begrip	Definitie
Aanbesteding	De onderhavige niet-openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen het CBR en de Geïnteresseerden plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Verzoek tot deelneming en een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door het CBR gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk.
Derde	Een andere entiteit op wie de Gegadigde een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Doorgeselecteerde Gegadigde	De Geselecteerde Gegadigde die gedurende de Dialoofase op basis van de trechteringscriteria wordt geselecteerd voor de Inschrijvingsfase.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Gegadigde	Een Ondernemer die op basis van de voorwaarden vermeld in de Selectieleidraad een Verzoek tot deelneming heeft ingediend.

Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Gegadigde moet voldoen.
Geselecteerde gegadigde	Een Gegadigde die op basis van de beoordeling van zijn Verzoek tot deelneming is uitgenodigd tot het indienen van een Inschrijving.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Gunningsleidraad	Het document dat bij de uitnodiging tot inschrijving door het CBR in de inschrijvingsfase aan Geselecteerde gegadigden wordt verstrekt en waarin een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geselecteerde gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan het CBR en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Nota van inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden of Geselecteerde gegadigden bevat, evenals eventuele mededelingen van het CBR en wijzigingen van de Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de Selectieleidraad en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in de Selectieleidraad of de Gunningsleidraad.
Opdracht	De opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	De overeenkomst of de Raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in de Gunningsleidraad.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.

Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Gegadigde aan de Aanbesteding deelneemt.
Selectiecriteria	Criteria op grond waarvan de geldig bevonden Verzoeken tot deelneming worden beoordeeld en wordt bepaald welke Gegadigden in aanmerking komen om een uitnodiging tot inschrijving te ontvangen.
Selectieleidraad	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven en waarin de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en Selectiecriteria zijn vastgelegd.
Trechteringscritia	Criteria waarop het CBR de Gegadigden beoordeeld na dialooffase 1 om te besluiten of partijen een Doorgeselecteerde Gegadigde worden.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Gegadigde daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Verzoek tot deelneming	Het door de Gegadigde ingediende verzoek om deel te nemen aan de Aanbesteding op basis van deze Selectieleidraad.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

## B. Begrippenlijst inhoud

Begrip	Afkorting	Definitie
Application Programming Interface	API	Beschrijving van de manier waarop je programmatisch taken kunt uitvoeren of informatie kunt ophalen.
Algemene Verordening Gegevensbescherming	AVG	Europese eisen met betrekking tot privacygevoelige gegevens (Engels: GDPR).
Baseline Informatiebeveiliging Overheid	BIO	De Baseline Informatiebeveiliging Overheid is een normenkader voor informatiebeveiliging en geeft het basisniveau voor informatiebeveiliging waar alle overheidspartijen aan moeten voldoen. Het is gebaseerd op de actuele, internationale standaarden voor informatiebeveiliging, de ISO 27001 en 27002.
Customer Relationship Management	CRM	Systeem dat klantinformatie zoals tickets, klantkaart, contact redenen en dergelijke bevat.
Concurrent users		Tegelijk ingelogde medewerkers.
Computer Telephony Integration	CTI	Integratie met andere systemen via API's aan het telefonesysteem.
Europese Economische Ruimte	EER	EU + Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.
Inhouse klantcontactcenter		Onder een inhouse klantcontactcenter verstaat het CBR een klantcontactcenter waarbij de agents in eigen beheer zijn en alle agents clientless kunnen werken.
Integraal klantbeeld		Integraal klantbeeld is een compleet klantprofiel dat aangeeft in welke fase van de Klantreis de klant zich bevindt (fases: oriënteren, aanmelden, voorbereiden, examineren, deelnemen), maar ook wanneer en via welk

		kanaal een klant contact heeft gehad, welke producten hij afneemt en wat zijn voorkeuren zijn v.w.b. kanalen, of de klant het contact heeft geïnitieerd of het CBR.
Interactieve Voice Response	IVR	Keuzemenu via toetsen (of andere tooling zoals spraak).
Key Performance Indicator	KPI	Variabele waaraan valt af te lezen of een organisatie op koers ligt ten opzichte van doelstellingen. Indicatie van de score van een medewerker op basis van bepaalde statistieken.
Kanaalsturing		Het CBR heeft bepaald welke kanalen het beste door de klant gebruikt moeten worden en verleidt de klant om deze kanalen te gebruiken
Klantreis		De route die de klant aflegt in het contact met CBR
Klanttevredenheids onderzoek		Onderzoek naar de tevredenheid van de klant. Vaak op basis van NPS scores.
Media monitoring		Structureel, actueel cijfermatig inzicht in de meningen van onze klant(groepen) op sociale netwerken en fora en in de teneur van online nieuwsberichtgeving, over (instelbare) CBR-gerelateerde onderwerpen over instelbare periodes.
Net Promoter Score	NPS	Manier om te bepalen of iemand tevreden is door te kijken hoeveel mensen je zullen aanraden (promoters) of afraden in hun nabije omgeving.
Quality of Service	QoS	Geeft de mogelijkheid om de gegevensstromen in te delen naar hun belang voor de eigenaar/gebruiker.
Role Based Access Control	RBAC	Toegangscontrole op basis van rollen en rechten.
Session Initiation Protocol	SIP	Protocol om multimediacommunicatie mogelijk te maken (voice, video en overige datacommunicatie).
Short Message Service	SMS	Verkorte berichten die via mobiel gestuurd kunnen worden (max. 160 karakters).
Software As A Service	SaaS	Extern gehoste applicaties.
System Integrator		De rol die verantwoordelijk is voor de levering van de diensten en de onderlinge samenwerking tussen de dienstverleners. Het CBR veronderstelt dat een Sytem integrator verschillende producten aan kan bieden welke het best passen op de geschiktheidseisen, waarbij deze als naadloos geïntegreerd systeem aan de gebruiker worden aangeboden.
Virtual Private Network	VPN	Gebruik van een bestaand netwerk (zoals het internet) om het delen van informatie tussen fysiek gescheiden netwerken mogelijk te maken.
Webcare		Structurele, real-time serviceverlening van het CBR via sociale media en chat. Reactief en op eigen initiatief.
Workforce management	WFM	Forecast-planning-rooster applicatie