
Bijlage 1 Begrippenlijst voor Contact Center as a Service: CCaaS

Datum: dinsdag 22 februari 2022
Versie: 1.0

Begrippen CCaaS

1. **Aanbestedingsstukken:** alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
2. **Aanbestedingswet:** wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
3. **Acceptatie:** de schriftelijke goedkeuring na Oplevering van het Resultaat (lees in Productiename) door de Opdrachtgever van alle gevraagde onderdelen van CCaaS waarna CCaaS in de Productie omgeving wordt geplaatst.
4. **Acceptatietest:** Is het gestructureerd uitvoeren van de stappen (zie bijlage A, paragraaf 10.2) van de te leveren gevraagde onderdelen uit CCaaS, waarmee kan worden aangetoond dat op basis van de Overeenkomst de geleverde CCaaS, aan de overeengekomen specificaties van het Beschrijvend Document en Bijlage A en/of aangevuld in de Nadere overeenkomst voldoet en eveneens de gegarandeerde eigenschappen bedoeld in art. 11 bevat.
5. **Audit:** Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde (onderdelen) van de Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing ten aanzien van de geleverde Prestatie op basis van deze Overeenkomst, alsmede ten aanzien van de betrouwbaarheid, beveiliging, vertrouwelijkheid, continuïteit, effectiviteit en efficiency als ook de verplichtingen aangaande het inzet van Personeel en diens onderaannemers. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
6. **Beheer en Onderhoud:** Alle werkzaamheden die tot doel hebben de werking van CCaaS te garanderen en/of het in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van CCaaS. In verband met de leesbaarheid van de documenten wordt onder Beheer en Onderhoud mede begrepen de termen voortbrengen en exploiteren.
7. **Beroepsfout:** tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaam heden, 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.
8. **Beschrijvend Document (hierna ook BD genoemd):** het document met kenmerk 21.029230 op basis waarvan de Inschrijver een offerte heeft ingediend in het kader van de Europese aanbesteding CCaaS.
9. **Beschikbaarheid:** de mate en/of tijd waarin CCaaS beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. Waarbij het beschikbaarheidspercentage het aantal uren per overeengekomen periode is dat CCaaS storingsvrij (vrij van Incidenten met een kritische prioriteit) functioneert gedeeld door het aantal uren per betreffende overeengekomen periode (*99,95%). De mate waarin CCaaS vrij blijft van storingen.

10. **Bevinding:** een geconstateerd verschil tussen de gevraagde en/of ontvangen Resultaat van CCaaS en de gevraagde realisatie daarvan, gedurende de Projectfase en Acceptatietest.
11. **Bijlagen:** genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in het Beschrijvend Document en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
12. **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.
13. **CCaaS: Contact Center as a Service.** CCaaS betreft een oplossing voor schaalbare omnichannelfunctionaliteiten inclusief WFO en betreft een standaard SaaS-oplossing die naadloos integreert met externe en bestaande software.
14. **CCaaS-Specialist:** de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen perso(o)n(en), die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zullen werken, waaronder mede wordt verstaan de Specialist die voor gevraagde onderdeel van CCaaS en/of WFO ingezet kan worden bijvoorbeeld via een Strippenkaart.
15. **Concurrent user:** 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.
16. **Contact Center:** het dienstonderdeel binnen het Kadaster waarbij de Klant terecht kan met vragen.
17. **Contactpersoon:** aanspreekpunt ter uitvoering van de Overeenkomst.
18. **Continuïteit:** de zekerheid dat de bedrijfsprocessen van het Contact Center ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na een Calamiteit binnen redelijke termijn kan worden hervat.
19. **Datalek:** een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens.
20. **Documentatie:** de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Documentatie behorende bij de (verwerving van de) CCaaS als omschreven in deze Overeenkomst maar niet beperkt tot, Documentatie op voor computer leesbare media.
21. **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.

22. **Functioneel beheer:** functionarissen die verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de functionaliteit van CCaaS en het ondersteunen van de gebruikers.
Verantwoordelijkheid voor deze rol ligt aan de Kadaster zijde.
23. **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan de Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van CCaaS (Licentie) conform en onder de bepalingen van deze Overeenkomst.
24. **Governance:** een beschrijving van de besturing van deze Overeenkomst bij en tussen Partijen, op de verschillende niveaus in de organisaties, de bevoegde en verantwoordelijke functionarissen, de overlegstructuren, het escalatietraject en klachtafhandeling en die als bijlage B is ingevoegd.
25. **Geschiktheidseisen:** eisen waarin Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
26. **Gunningseis:** Dit zijn knock-outcriteria. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de gunningseisen.
27. **Functionele eisen:** Een beschrijving van de Prestatie die CCaaS moet leveren.
28. **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 CCaaS in een zo kort mogelijke tijd op een aanvaardbaar niveau te brengen.
29. **Impact:** de mate van invloed van een Calamiteit, 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.
30. **Implementatie:** het aanpassen en het configureren van CCaaS - op zodanige wijze dat CCaaS conform de overeengekomen specificaties functioneert binnen de organisatie van Opdrachtgever. Hierbij dienen de toekomstige gebruikers en beheerders van CCaaS opgeleid te worden tijdens de Projectfase. De Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen, levert documentatie en zorgt voor communicatiemiddelen.
31. **Incident:** elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van CCaaS 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.
32. **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 CCaaS en Diensten en Opties tot Opdracht op basis van opdrachtverstrekking en een inspanningsverplichting (de Trainingen).

33. **Inschrijver:** de inschrijver conform de Aanbestedingsstukken neergelegd in het Beschrijvend Document.
34. **Kanalen:** Communicatiekanalen. Voorbeelden van deze Kanalen, niet limitatief, zijn telefonie inbound en outbound, (live-)chat, e-mail, videobellen, social media, etc.
35. **Kennispartner:** Een partner die kan beantwoorden aan de behoeften van Opdrachtgever, die meedenkt op basis van ervaring, tijdig adviseert over processen en werkwijzen die passen bij de aangeboden CCaaS. De partner is een proactieve partij is die met voorstellen komt. Dit betreft:
 - Meedenken met toekomstige verbeteringen
 - Innovatieve oplossingen om enerzijds de dienstverlening te optimaliseren en anderzijds de operationele kosten te verlagen
 - Opzetten van trainingen/opleidingen en workshops
 - Gevraagd en ongevraagd advies over omnichannel klantcontactafhandeling op zowel businessniveau (organisatie en processen) als IT niveau (technisch inhoudelijk)
 - Periodieke sessie over roadmap
36. **Klant:** Is de persoon waarmee het Kadaster een interactie heeft.
37. **Klanttevredenheidsonderzoek:** klantonderzoek wordt in contactcenter toegepast om tevredenheid van klanten i.r.t. de aangeboden diensten (van het Kadaster) in kaart te brengen.
38. **KCC:** Klant Contact Center, het dienstonderdeel binnen het Kadaster waar contacten worden onderhouden met externe Klanten.
39. **KSD:** Kadaster Service Desk, het dienstonderdeel binnen het Kadaster waar de Kadaster-medewerkers terecht kunnen voor het stellen van vragen en het aanmelden van storingen.
40. **Licentie:** het Gebruiksrecht van Opdrachtgever om CCaaS te mogen gebruiken, conform Bijlage 15 Prijsmodel.
41. **Licentiebeheer:** bijhouden van uitgegeven Licenties, gebruikte Licenties, betaalde Licenties, expiratie datum en een overzicht hiervan aan Opdrachtgever op diens verzoek.
42. **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.
43. **Migratie/migreren:** Migratie/migreren verwijst naar het proces waarbij data wordt verplaatst van de ene locatie naar de andere locatie, van de ene indeling naar de andere indeling of van de ene applicatie naar de andere applicatie. Een Migratie volgt meestal op de introductie van een nieuw systeem of een nieuwe locatie voor de data.
44. **Named user:** Licentievorm waarbij de Licenties worden gekoppeld aan de naam van een persoon of zijn/haar user-id.

45. **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.
46. **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 menig ander aspect.
47. **Opdrachtgever:** Het Kadaster en Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
48. **Opdrachtnemer:** de Opdrachtnemer bij deze Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Prestatie. De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat.
49. **Oplevering:** het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) CCaaS ter Acceptatie aan Opdrachtgever.
50. **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 Opdrachtnemer.
51. **Optie tot opdracht:** De Optie tot opdracht gedurende de duur van deze Overeenkomst betreft extra af te nemen Social-media Kanalen, videobellen (met klanten), AI- en chat-bot-functionaliteit, Instant-messaging en WFO (Workforce Optimization): WFM, QM (overige Kanalen), Interaction Analytics en klanttevredenheidsmeting, Performance management, E-learning en coaching, lange termijn – en strategische planning binnen CCaaS. 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.
52. **Overeenkomst:** de schriftelijke Overeenkomst met Bijlagen, met inbegrip van de Nadere Overeenkomsten. De bepalingen in deze Overeenkomst zijn eveneens van toepassing op een eventueel gesloten Nadere Overeenkomsten.
53. **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 Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
54. **Projectfase:** De fase vóór in Productionname. Het Implementeren en Migreren van CCaaS en het leveren van Nazorg.
55. **Partijen:** de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (Opdrachtnemer) tezamen.

56. **Plan van Aanpak (PvA):** Een gedetailleerd voorstel voor fase 1 en 2 inclusief implementatieplan dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
57. **Pre-sales Consultancy:** Verkenning, demonstratie en/of presentatie van een onderdeel van CCaaS waar op dat moment de meeste belangstelling voor is, dit wordt om niet gedaan. Pre-Sales consultancy geschiedt altijd op verzoek van Opdrachtgever.
58. **Prestatie:** de door Opdrachtnemer te leveren CCaaS en/of uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de materialen en Documentatie.
59. **Prijs:** de overeengekomen vergoeding van de Prestatie zoals is vastgelegd in het prijsmodel (BD Bijlage 13) en als Bijlage 2 van de Overeenkomst
60. **in Productionname:** het moment dat het betreffende onderdeel van CCaaS functioneel- en in omvang volledig in gebruik is genomen.
61. **Probleem:** een Incident of een reeks samenhangende Incidenten, met een substantiële impact voor het Kadaster als Opdrachtgever.
62. **Professional services:** is een specialist welke integratievraagstukken oplost.
63. **PVEW:** Programma van eisen en wensen (Bijlage A1).
64. **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.
65. **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.
66. **Resultaat:** de van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen (conform gewenste functionele- en niet-functionele eisen en wensen) op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer onder deze Overeenkomst aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
67. **Strippenkaart:** Een kaart die gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt ingezet t.b.v. CCaaS en wordt uitgevoerd door één of meerdere te leveren Specialisten (een CCaaS-Specialist, Professional services en/of een Kennispartner). Bij de aanvraag van de Strippenkaart wordt door Opdrachtgever (eventueel in overleg met Opdrachtnemer) bepaald of deze wel/niet aaneengesloten afgenomen wordt. De Strippenkaart wordt verrekend door middel van vooruitbetaling, maar kan ook door middel van nacalculatie worden verrekend indien Opdrachtgever dit wenst. Strippenkaart is een gegarandeerde financiële afname-hoeveelheid. Opdrachtgever is hiertoe niet verplicht.

68. Support: alle onderstaande, door Opdrachtnemer, te verrichten activiteiten met betrekking tot CCaaS die nodig zijn:
- Incident-afhandeling;
 - Leveren van gebruikersondersteuning;
 - Monitoring van CCaaS ;
 - Opleveren van SLA rapportage;
 - Afstemming met de opdrachtgever mbt nieuwe releases.
69. TenderNed: Het elektronisch hulpmiddel bij deze aanbesteding.
70. Toegevoegde Dienst(en): Behalve CCaaS levert Opdrachtnemer kennis en kunde via een CCaaS-Specialist of Professional services (bijvoorbeeld via Strippenkaart) en/of een Kennispartner en verzorgt Training(en). Zie daartoe Bijlage A PVEW hoofdstuk 13 Diensten. Bij de inzet van een CCaaS-Specialist, Professional services of Kennispartner tijdens het vooraf overeengekomen project geldt tenminste voor Opdrachtnemer het leveren van de vereiste CCaaS-Specialist, Professional Services of Kennispartner tegen de overeengekomen (tijds-)periode(s) een resultaatverplichting. In principe geldt voor de overige werkzaamheden tijdens de Projectfase een inspanningsverplichting, tenzij Partijen anders overeenkomen. Voor Training geldt een inspanningsverplichting.
71. Training: (On-line) Overdracht van technische en functionele kennis en kunde conform Bijlage A1 PVEW paragraaf 13.3.
72. 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.
73. 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.
74. Werkdagen: kalenderdagen 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 Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
75. WFO: Workforce Optimization, is een onderdeel van CCaaS o.a. voor het vastleggen van klantinteracties en het beheren van prestaties van agenten, inclusief personeelsbeheer, kwaliteitsbeheer, business intelligence en analyses, evenals voor het bereiken van agentbetrokkenheid en een zo goed mogelijke klantbeleving. WFO bestaat uit WFO-onderdelen.

- 76. WFO-onderdelen: zijn de onderdelen die samen de WFO in CCaaS vormen:
workforcemanagement, quality monitoring, interaction analytics, klanttevredenheidsmeting,
performance management, e-learning en coaching, lange termijn- en strategische planning.**

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 Aw van toepassing.