



Bijlage 1

Begrippen

IWR2024|Vaste Telefonie

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202303067

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Begrippen.....	3

1 Inleiding

In het Beschrijvend document en in de Overeenkomst is een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de ARBIT-2022 dan wel de betekenis die daaraan is gegeven in deze begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

Alle begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

2 Begrippen

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers in Bijlage 13 - Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst deze Aanbesteding uitvoert.
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure waarbij de 'openbare procedure' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 wordt toegepast.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 2012/542).
Aansluiting	De technische voorziening om een Deelnemer aan te sluiten op een publiek telecommunicatienetwerk. De aansluiting wordt weergegeven in de vorm van aantallen SIP kanalen voor de maximale capaciteit van de aansluiting en voor de contractueel afgenomen capaciteit.
Beoordelingscommissie	De personen die namens de Aanbestedende dienst de ontvangen Inschrijvingen beoordelen en gunningsadvies uitbrengen aan de Aanbestedende dienst.
Beschrijvend document	Het Bestek zoals bedoeld in artikel 1.4 ARBIT-2022, bestaande uit het Beschrijvend document, de van toepassing zijnde Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Besteller	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers Bestelopdrachten te plaatsen op grond van de Overeenkomst.
Bestelopdracht	De schriftelijke handeling, waarmee een Deelnemer voor eigen rekening de levering – of het beschikbaar stellen van een bestelitem aan Opdrachtnemer opdraagt (of Opdrachtnemer opdraagt die levering te beëindigen).
Bijlage	Een aanhangsel bij het beschrijvend document en de Overeenkomst. Een lijst van Bijlagen is opgenomen in het beschrijvend document en in de Overeenkomst.
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
Centraal contractmanagement (CCM)	Een organisatie die namens de Hoofdpdrachtgever, of één of meer Deelnemers het beheer over de Overeenkomst voert.

Begrip	Omschrijving
Combinant	Lid van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenis(sen) jegens de Aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de gegunde opdracht.
Contactpersoon	Een natuurlijke persoon die bevoegd is om Hoofdpdrechtgever of één of meer Deelnemers of Opdrachtnemer te vertegenwoordigen met betrekking tot de Overeenkomst.
Deelnemer	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en voor wie de Overeenkomst wordt gesloten. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Overeenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022.
Deelnemer contractmanagement (DCM)	De organisatie die op uitvoeringsniveau namens een Deelnemer het beheer over de Bestelopdrachten voert.
Departementaal VERTROUWELIJK (Dep.V.)	De rubricering van informatie waarvan kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan het belang van Hoofdpdrechtgever en/of één of meer Deelnemers.
Dienst	De door Opdrachtnemer ten behoeve van Hoofdpdrechtgever en Deelnemer te verrichten werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.21 ARBIT-2022 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.
Doorkiesnummerreeks	Een blok aaneengesloten telefoonnummers.
Dossier afspraken en procedures (DAP)	Een dossier met praktische werkaafspraken dat door Hoofdpdrechtgever c.q. de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden.
Eindgebruiker	De medewerker of de machine die gebruik maakt van de in de Overeenkomst opgenomen Prestatie.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gerubriceerde informatie	Informatie die wordt aangemerkt als Departementaal VERTROUWELIJK, Staatsgeheim CONFIDENTIEEL, Staatsgeheim GEHEIM of Staatsgeheim ZEER GEHEIM.
Geschiktheideisen	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Overheidsopdracht / Overeenkomst in aanmerking te kunnen komen.
Groepsnummer	Het bundelen van meerdere Aansluitingen, waardoor deze Aansluitingen bereikbaar zijn onder één telefoonnummer.

Begrip	Omschrijving
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop de Aanbesteding betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het door de Aanbestedende dienst gestelde criterium dat in deze Aanbesteding wordt toegepast om te beoordelen welke Inschrijving de economisch meest voordelige is, in deze: de beste prijs-kwaliteitverhouding zoals omschreven in het Beschrijvend document.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers de Overeenkomst sluit. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022.
Hosted-Voice	is een telefonieoplossing, waarbij een bedrijfscentrale voor Voice-over-IP, officieel een Intranet Private Branch Exchange (IPBX) genaamd, niet in het bedrijf zelf geplaatst wordt, maar de IPBX-functie wordt verzorgd door een server in een datacentrum van een dienstverlener. De VoIP telefoontoestellen in het bedrijf communiceren over het algemeen met de IPBX-server over een internetbreedbandverbinding.
Incident	1. Een verstoring in de verlening van de Dienst waardoor de overeengekomen kwaliteit van dienstverlening of de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. 2. Een verstoring aan het Product waardoor de te verwachten functionaliteit in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van de eisen vermeld in het Beschrijvend document een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
ISV	Internationale sociale voorwaarden.
IUC-EZK	Inkoop uitvoeringcentrum, onderdeel van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, dat voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt.
IVR	Interactive voice response is een telefonische toepassing om opdrachten via telefoontoetsen of de stem door een computer uit te laten voeren.
IWR	ICT Werkomgeving Rijk
Levergebied	Het Europese deel van Nederland, dus exclusief de Caribische gebiedsdelen (Aruba, Bonaire, Curaçao, Sint Maarten, Sint Eustatius en Saba).

Begrip	Omschrijving
Locatie	Een ruimte, gebouw of complex. Een complex kan bestaan uit een of meer gebouwen of gebouwdelen. Alle delen van een complex zijn bereikbaar zonder gebruik te hoeven maken van de openbare weg. Op een Locatie kunnen één of meer Deelnemers zijn gehuisvest.
Migratie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om de huidige door een Deelnemer gebruikte producten en diensten te kunnen vervangen door Producten en Diensten op basis van de Overeenkomst.
Migratieproces	Migratieproces staat beschreven in Bijlage 18.
Mobiele communicatie	De afwikkeling van mobiele spraak, SMS-berichten en mobiele data via publieke mobiele telecommunicatienetwerken (gebruikmakend van mobiele netwerkstandaarden op basis van 2G, 3G, 4G, 5G en haar natuurlijke opvolgers), zowel in het binnen- als buitenland.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de door Potentiële Inschrijvers gestelde vragen, samen met de door de Aanbestedende dienst daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van en/of aanvullingen op het Beschrijvend document.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht van de Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Prestatie levert.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdrachtnemer	De leverancier (in geval van de levering van een Product en een Gebruiksrecht) en/of opdrachtnemer (in geval van het uitvoeren van een Dienst) zoals bedoeld in artikel 1.23 ARBIT-2022.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt vanaf: 1. het detecteren van een Incident door Opdrachtnemer, 2. telefonisch aanmelden van een Incident door Deelnemer of, 3. indien het Incident via e-mail of online is gemeld door Deelnemer, na de eerste terugkoppeling van een Incident en tot het moment dat het Incident (al dan niet tijdelijk middels een workaround) opgelost is.
Overheidsopdracht	De overheidsopdracht als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 die het object is van deze Aanbesteding.
Partij	Opdrachtgever, Deelnemer of Opdrachtnemer.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld op TenderNed en het Beschrijvend document heeft gedownload.
Prestatie	De prestatie zoals bedoeld in artikel 1.29 ARBIT-2022 alsmede de verzamelnaam voor de Diensten, Speciale Diensten en Speciale producten.

Begrip	Omschrijving
Professioneel	In overeenstemming met de eisen die zijn gesteld aan de te leveren Prestatie, bekwaam, adequaat, vakkundig en volgens gebruikelijke standaarden, protocollen en gangbare kwaliteitsnormen van het betreffende vakgebied. Het beoordelen of het handelen professioneel is geweest in de zin van het bovenstaande, kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke marktdeskundige of branche organisatie.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.26 ARBIT-2022, tussen de Hoofdpdrachtgever en de Opdrachtnemer, waarin de algemene afspraken zijn vastgelegd voor de uitvoering van de Prestatie en op grond waarvan de Hoofdpdrachtgever en/of Deelnemer een Nadere opdracht verstrekt aan de Opdrachtnemer.
Retransitie	Retransitie is een vorm van Migratie die plaatsvindt bij overgang aan het einde van de Overeenkomst. Hierbij zal de Prestatie uitgefaseerd gaan worden, omdat er sprake is van de aanvang van een Prestatie voortvloeiend uit een opvolgende Overeenkomst.
Service credit	De boete die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever of Deelnemer verbeurt, indien Opdrachtnemer niet voldoet aan bepaalde parameters, opgenomen in Bijlage 11 – Normen en Service Credits.
Shared Service Organisatie (SSO)	Een organisatie die voor meerdere Deelnemers ICT-diensten inkoopt, integreert, beheert en uitlevert.
SIP	Session Initiation Protocol. Het Session Initiation Protocol (SIP) is een protocol om multimediacommunicatie (audio-, video- en andere datacommunicatie) mogelijk te maken en wordt onder meer gebruikt voor Voice over IP (VoIP).
SIP-kanaal	Eén SIP-kanaal is geschikt voor één te voeren telefoniegesprek, en heeft een gegarandeerde transport/verwerkingscapaciteit van 164 Kb. Het maximaal aantal SIP-kanalen in een Aansluiting is de indicator waarmee de maximale capaciteit van de Aansluiting wordt weergegeven, die door de Deelnemer altijd gebruikt zou kunnen worden. Het aantal met de Deelnemer gecontracteerde SIP-kanalen is de indicator die aangeeft hoeveel SIP-kanalen de Deelnemer onder de Overeenkomst heeft uitgevraagd. (die ook op de factuur staan).
Speciale Dienst	De werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.21 ARBIT-2022 waarvan de specificaties en het tarief tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of enkele Deelnemers op basis van een offertetraject en de Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

Begrip	Omschrijving
Speciaal Product	Een product zoals bedoeld in artikel 1.30 ARBIT-2022 en waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of enkele Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
Staatsgeheim CONFIDENTIEEL (Stg.C)	De rubricering van informatie, waarvan de kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim GEHEIM (Stg.G)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim ZEER GEHEIM (Stg.ZG)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden zeer ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Startdatum Deelnemer	De datum vanaf welke de betreffende Deelnemer die de Prestatie wenst af te nemen verplicht is de betreffende Diensten bij Opdrachtnemer af te nemen volgens de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst.
Step-in rights	Het recht van een Hoofdopdrachtgever/Deelnemer om een overleg van het managementteam van de Opdrachtnemer bij te wonen op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele maatregelen besproken, getroffen en voor uitvoering opgedragen die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie.
System integrator (SI)	Een organisatie die voor een of meer Deelnemers ICT-producten en -diensten inkoopt, integreert, uitlevert en beheert. Dit kan de interne beheerder van een Deelnemer zijn, een Shared Service Organisatie of een marktpartij.
Tarief	De prijs tussen Partijen overeengekomen prijs per eenheid voor een Dienst, Product of een onderdeel daarvan.
Tarieflijst	De lijst met Tarieven die door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt gehanteerd, zoals opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.

Begrip	Omschrijving
Third Party Mededeling (TPM)	De verklaring welke door een onafhankelijke auditor aan een Opdrachtnemer wordt verstrekt en is ondertekend door een hiertoe bevoegde en erkende persoon (bijv. RE – Register EDP-Auditor). In deze verklaring is de kwaliteit van de dienstverlening en –beheerorganisatie inzichtelijk gemaakt, is deze getoetst aan vooraf door Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM opgestelde criteria en wordt uitspraak gedaan over het daadwerkelijk geleverde niveau. Met deze verklaring kan de Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM aantonen dat aan de Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie is voldaan.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding zoals bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016, zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uurtarief	Het te hanteren bedrag per uur voor het verrichten van werkzaamheden zoals opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.
Vaste telefonie	Het afwikkelen van inkomend en uitgaand spraakverkeer via publieke vaste telecommunicatienetwerken. Met vaste telefonie wordt het voor de Eindgebruikers mogelijk om vanaf een vaste locatie een telefoonverbinding naar een externe bestemming op te zetten via het publieke vaste telecommunicatienetwerk. Tevens wordt het mogelijk om binnenkomende telefoongesprekken, die via het publieke vaste telecommunicatienetwerk binnen komen, af te handelen.
Vergoeding	De vergoeding voor een Dienst, die is opgebouwd uit het aantal eenheden vermenigvuldigd met de voor de betreffende eenheden geldende Tarief.
VIR-bi	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst bijzondere informatie.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen zoals bedoeld in de Algemene termijnenwet.
Werkuur	Tijdseenheid van 60 minuten tijdens Kantooruren.
Wijzigingenregister	Een register waarin de overeengekomen toevoegingen en/of wijzigingen in de Overeenkomst, Speciale producten en Speciale Diensten worden opgenomen, ingedeeld per Deelnemer.