

Set van aanvullende ICT Begrippen voor:

“Inbound & Outbound Telefonie”



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst

Datum: 15-11-2023

Versie: 1.0

Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
Aanbestedingsstukken: Alle documenten in de aanbestedingsprocedure verwoord in het Beschrijvend Document.
Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
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.
Acceptatietest: De testprocedure bestaande uit een systeem Acceptatietest en/of Gebruiker Acceptatietest van de (nieuw) te leveren Prestatie, waarmee kan worden aangetoond dat, op basis van de Overeenkomst, de geleverde Prestatie, aan de overeengekomen specificaties van Aanbestedingsstukken wordt voldaan. Een A&P test kan hier onderdeel van uitmaken.
Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten, conform de niet limitatieve opsomming in paragraaf 2.4.1 van het Beschrijvend Document, welke door middel van een opdracht op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt.
Afnemer: Organisatie of bedrijf, die telefoonverkeer geleverd krijgt door Inschrijver. Waarbij de Afnemer: - Geen onderdeel is van de organisatie van Inschrijver - Geen onderdeel is van een bedrijf of organisatie die Telefoonverkeer transporteert.
Alternatieve werkstroom: Een andere mogelijkheid of oplossing voor de opeenvolging van activiteiten die worden uitgevoerd conform de bedrijfsprocessen van een organisatie.
Attack and Penetration (A&P) test: Attack and Penetration test (ook bekend als pentest) is een beveiligingstest waarbij de ICT-oplossing, zowel handmatig als geautomatiseerd (bijv. d.m.v. een Vulnerability scan), op de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt getest. Het type A&P-test is zowel black box (ongeautoriseerd, zonder documentatie) als white box (ook wel aangeduid met crystal box, geautoriseerd met informatie over de ICT-oplossing). De gehele hard-en softwarestack wordt tijdens een A&P test getest. Een broncodereview maakt normaal gesproken ook onderdeel uit van een A&P-test. Bij de A&P test wordt minimaal gebruik gemaakt van de OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10 (momenteel versie 2017), STRIDE (Spoofing, Tampering, Repudiation, Information disclosure, Denial of service, Elevation of Privilege) en bekende Kwetsbaarheden uit de CVE (Common Vulnerabilities and Exploits) database.
Audiocodes Mediant: Het specifieke type van session border controller (SBC) dat door de Opdrachtgever wordt gebruikt.
Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitsstoetsing ten aanzien van de 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, van door Opdrachtnemer aangeboden Prestatie en eventuele locatie(s) van waaruit de Prestatie worden aangeboden. Bij een onafhankelijk deskundige is er sprake van een bindend advies.
AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD)
Beller: Burger die middels een mobiel of vast toestel een telefoonnummer van de Opdrachtgever belt.
Beschikbaarheid: De mate en/of tijd waarin de Oplossing gedurende de Service Window beschikbaar en functioneel dient te zijn. De overeengekomen Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een beschikbaarheidspercentage. De Geplande niet -beschikbaarheid wordt niet meegerekend bij de bepaling van het beschikbaarheidspercentage.
Beschrijvend document (hierna ook Bd genoemd): Het document met kenmerk IUC23-019 op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.

Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500xxxxxx) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd
Beveiliging: De mate waarin de Oplossing in staat is ongeoorloofde toegang - opzettelijk of per ongeluk - tot data en programmatuur te voorkomen.
Beveiligingsincident: Een gebeurtenis waarbij de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of Informatieverwerkende systemen in gevaar is, of kan komen. Onder Beveiligingsincidenten worden tenminste verstaan (Poging tot) Cyberinbraak; Responsible Disclosure; Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en de Bevindingen uit een A&P-test.
Bevinding: Een geconstateerd verschil tussen het overeengekomen Resultaat en ontvangen Resultaat van de Oplossing, en de gevraagde realisatie daarvan.
BIO: Baseline informatiebeveiliging overheid, zoals gepubliceerd op https://www.bio-overheid.nl
Blacklist: De telefoonlijst met geblokkeerde Bellers.
Brongegevens: Dit zijn gegevens, geproduceerd door de Opdrachtnemer die de basis voor de rapportages en Gegevenslevering vormen.
Business Etiquette: Het geheel van (cultuurgebonden) beleefdheidsvormen en omgangsvormen in het zakelijk verkeer.
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.
Calamiteitenplan: Plan om actie te kunnen ondernemen indien er een calamiteit plaats vindt.
Calls: Telefoonoproepen
CPS/ Call per seconde: Refereert aan hoeveelheid telefoonoproepen per seconde die kunnen worden afgehandeld.
Call Detail Records: Een set basisgegevens die van een telefoonoproep door het netwerk van Operator wordt afgehandeld. Het record bevat verschillende kenmerken van de oproep, zoals tijdstip, duur van gesprek, status, telefoonnummer dat belt en dat gebeld wordt.
CCAAS (Contact Centre as a Service): Een Cloud-gebaseerde dienst voor klantendienstverlening waarmee de customer journey, interactie met klanten en alle andere communicatie met klanten wordt beheerd en gevolgd. Deze communicatie wordt bijgehouden via zowel gesproken als digitale kanalen.
Consultancy: Adviesdiensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de Oplossing bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren.
Contactcenter(s): Een afdeling of organisatie die gespecialiseerd is in het afhandelen van alle communicatie met klanten.
Continuity by Design: Een aanpak voor software en hardware welke als doel heeft betere continuïteit van de beschikbaarheid van de software en dienstverlening. In de software en/of dienstverlening worden al gedurende de ontwerpfase checks en maatregelen opgenomen om dit te garanderen.
CKTO: Continue Klant Tevredenheid Onderzoek.
Datalek: Een inbreuk op de Beschikbaarheid, integriteit en/of de vertrouwelijkheid van (persoons)Gegevens, waaronder mede wordt verstaan een inbreuk op de Beveiliging in de zin van artikel 30 AVG.

Derden: Ingeschakelde Opdrachtnemer(s) door Opdrachtgever waarmee Opdrachtnemer op grond van de (beperkte) resultaatverplichting en/of inspanningsverplichting dient samen te werken.
Dienst(en): Alle door Opdrachtnemer krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden waarvan de specificaties zijn vastgelegd in Bijlage A, waaronder mede wordt verstaan de Resultaten van de Dienst(en).
Digipoort: ICT-centrale waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld
Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Beschrijving van operationele en logistieke procedures, inclusief governance, die als Bijlage bij de Overeenkomst wordt/is toegevoegd.
Eindbestemmingen: De locaties of telefoonnummers waar de telefoonoproepen uiteindelijk dienen te worden afgeleverd.
End of Development (EOD): De Prestatie wordt niet meer door de fabrikant verder ontwikkeld.
End of Life (EOL): De Prestatie wordt niet meer door de producent geleverd.
End of Support (EOS): De Oplossing wordt niet meer door de producent ondersteund.
Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever die geautoriseerd is om gebruik te maken van de functionaliteit, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
Gegevens: Feiten die een waarde of een toestand aanduiden. Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc.
Gegevenslevering: De levering van Gegevens.
Geschiktheidseis (GE): Eis waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Getrapt keuzemenu: Een keuzemenu waarbij de Beller na de keuze in het eerste menu doorgaat naar het volgende keuzemenu.
Gunningseis (GUE): Eis waaraan de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.
Helpdesk: Loket waar Incidenten en/of Problemen door de Opdrachtgever gemeld kunnen worden gedurende het Service Window.
ICT–infrastructuur: De automatiseringsomgeving, met inbegrip van de OTA – omgevingen bij de Opdrachtgever en het geheel van technische hulpmiddelen waarbinnen de Prestatie conform de Specificaties dient te functioneren.
Impact: De mate van invloed van een Incident, Probleem of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. 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.
Inbound telefonie: Telefoongesprekken waarbij de Beller telefonisch contact opneemt met de Opdrachtgever.
Incident(en): Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de Prestatie behoort en die een interruptie of een vermindering van de Kwaliteit en continuïteit van de vereiste Prestatie veroorzaakt. Hieronder wordt ook, maar niet limitatief, een gebeurtenis verstaan die valt onder de reikwijdte van het begrip Informatiebeveiliging, waarbij bijvoorbeeld een inbreuk makende gebeurtenis niet leidt tot een interruptie of een vermindering van de kwaliteit en continuïteit van de vereiste dienstverlening.

Incidentdesk: Een omgeving waarop incidenten kunnen worden aangemeld, en worden gemanaged en gemonitord. De incidentdesk is een geïntegreerd onderdeel van de Portal.
Information Technology Infrastructure (ITIL): (v.3) een set best practice-richtlijnen voor IT Service Management.
Inkoopopdracht: het elektronische bericht (bijvoorbeeld in de vorm van een document of e-mail) met inbegrip van het Bestelnummer, waarmee onder verwijzing naar de Overeenkomst aan Opdrachtnemer opdracht wordt gegeven om over te gaan tot levering van de Prestatie.
Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
Interrumpen: Onderbreken.
Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Knowledge Management: ITIL v. 3 proces betreffende het verzamelen, analyseren, op Specificatie van de opdrachten en delen van kennis en informatie
Koppelvlakken: Interface die volgens een bepaalde standaard de uitwisseling van Gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.
Kritieke Performance Indicatoren (KPI's): Deze Performance Indicatoren zijn essentieel voor het niveau van de dienstverlening van de Opdrachtgever ten aanzien van de Kwaliteit van de Prestatie. Het niet voldoen aan de gestelde eisen leidt tot verminderde Kwaliteit van de dienstverlening, continuïteitsrisico's en/of imagoschade. KPI's worden aangemerkt als Fatale Termijn.
Kwetsbaarheid: Een (vaak) onbedoelde verzwakking in de beveiliging van een hard-of softwarecomponent. Hierdoor lopen Beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de ICT-Oplossing (inclusief haar data) gevaar. Een Kwetsbaarheid is niet noodzakelijkerwijs van technische aard, maar kan ook een organisatorische (procedurele) oorzaak hebben. Kwetsbaarheden kunnen daarnaast een grote impact hebben op het imago van de Belastingdienst. De Belastingdienst onderscheidt de volgende vier typen Kwetsbaarheden: (cyber)hack, responsible disclosure, CVE-database en Security Note en Bevinding uit A&P-testen.
Leveringsgebied: Het gebied waar Opdrachtnemer telecomdienstverlening levert ten behoeve van Opdrachtgever.
Metadata: Gegevens die de karakteristieken van bepaalde Gegevens beschrijven.
Migratie: Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het configureren van de Prestatie – op zodanige wijze dat de Prestatie conform de overeengekomen Specificaties functioneert binnen de ICT Infrastructuur van Opdrachtgever. Tot Migratie worden tevens de conversies van bestaande Gegevens gerekend.
Migratieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Migratie van de Prestatie wordt uitgevoerd en succesvol afgerond.
Natuurlijk persoon: Een natuurlijk persoon is iemand, een mens van vlees en bloed, die rechten en plichten heeft. Een natuurlijk persoon is de juridische tegenhanger van een rechtspersoon.
Netwerk-IVR: Een Netwerk- IVR biedt de mogelijkheid het ingaande Telefoonverkeer op te splitsen in werkstromen die op het Contactcenter platform van de Opdrachtgever verder verfijnd kunnen worden. De Netwerk -IVR wordt als dienst vanuit het netwerk van de Opdrachtnemer geleverd.
Non-disclosure Agreement: Een ondertekende verklaring tussen Opdrachtnemer en een A&P-testpartij namens de Belastingdienst. In de verklaring wordt vastgelegd dat de

A&P-testpartij broncode alleen mag gebruiken gedurende de A&P-test om kwetsbaarheden op te sporen en/of te onderzoeken.
Nota(s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
Offerte: De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte aanbieding(en), inclusief alle Bijlagen, met als doel het verwerven van Additionele Diensten.
Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten
Onderaannemer: Een partij die van de Opdrachtnemer een onderdeel van het werk voor zijn rekening neemt tegen vooraf bepaalde condities.
Onderhoudbaarheid: De mate waarin de Oplossing kan worden aangepast aan nieuwe wensen van de gebruiker, de veranderende externe omgeving of om fouten te herstellen.
Open Source-code: De softwarecode waarvan de broncode vrij toegankelijk is en indien gewenst aangepast kan worden.
Open Standaarden: Een open standaard (of norm) is publiekelijk beschikbaar. De specificaties van de standaard mogen vrij van licentierechten worden toegepast, gebruikt en gehanteerd. De term wordt vooral gebruikt bij hard- en software, omdat juist daar ook veel gesloten standaarden worden gebruikt, waarbij men voor de inzage van de specificaties, een licentie dient aan te vragen.
Openstellingstijd: De openstellingstijden conform Bijlage A Specificatie van de opdracht. De tijdspannen waarop de Diensten beschikbaar zijn.
Operator: De aanbieder van telecomdienstverlening.
Operationele fase: De fase na integrale Acceptatie waarin Opdrachtnemer de Oplossing operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep omschreven in paragraaf 8.2 bijlage A 'Specificatie van de opdracht' het Overeengekomen gebruik van de Prestatie te verstrekken.
Oplossing: De Inbound & Outbound telefonie bestaande uit het afleveren van het Telefoonverkeer door de Operator naar de Eindbestemming met inbegrip van een Portal met de daarbij behorende functionaliteiten.
Oplostijd: De tijd die nodig is voor het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident of Vraag vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer.
OTA-omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatieomgevingen van Opdrachtgever.
OTAP-omgeving: Ontwikkel-, Test-, Acceptatie-, Productieomgevingen van Opdrachtgever.
Outbound telefonie: Telefoongesprekken waarbij de Opdrachtgever de Beller is en belt naar klanten.
Partijen: De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
Performance indicator (PI): Indicator die doormiddel van een gekwantificeerde waarde aangeeft wat het gevraagde kwaliteitsniveau is van de te leveren Prestaties neergelegd in Bijlage A.
Performance: Het prestatievermogen van de Oplossing.
Plan van Aanpak (PvA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen.
Portal: Een webbased Portal die uit diverse bronnen geselecteerde informatie biedt en/of toegang biedt tot verschillende informatiebronnen en/of services. Bestaande uit de functionaliteiten:

- Beheer van de omgeving (Zoals IVR-beheer, enquêtes en blacklisting); - Monitoring; - Inzicht facturatie en verbruik; - SLA afspraken; - Incidentdesk.
Prestatie: Het door Opdrachtnemer uit te voeren Dienst(en) dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen Documentatie, Opleiding, Migratie en Additionele Diensten.
Prijs: De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het prijzenformulier van de Aanbestedingsstukken waaronder wordt verstaan. Aanvullende prijs: De overeengekomen vergoeding voor Additionele Diensten en/of Consultancy, welke niet reeds onderdeel zijn van de Verwervingsprijs, waaronder Consultancyprijs en Opleidingsprijs. - Consultancyprijs: De te betalen vergoeding voor de levering van Consultancy. - Opleidingsprijs: De te betalen vergoeding voor de levering van Opleiding(en). Hieronder wordt niet de prijs voor Opleiding verstaan die reeds onderdeel zijn van de Implementatie.
Prijzenformulier: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarin de verschillende prijscomponenten van de opdracht benoemd zijn. Het Prijzenformulier maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage B.
Privacy By Design: Gegevensbescherming door ontwerp houdt in dat er al bij de ontwikkeling van producten en diensten aandacht moet zijn voor privacy. Het idee is om al in een vroeg stadium zowel technisch als organisatorisch een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens af te dwingen.
Privacy by Default: Er is sprake van Privacy by Default als de standaard instellingen van een programma, app website, dienst of apparaat zodanig zijn dat maximale privacy wordt betracht.
Problem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Dienst(en) ten grondslag ligt.
Probleem: Een oorzaak van een of meerdere Incidenten, waaraan een structurele fout in de Dienst(en) ten grondslag ligt.
Productie omgeving: De omgeving van de Opdrachtgever, niet zijnde de omgevingen bedoeld voor gebruik van de Oplossing die voor, Ontwikkel Test- en Acceptatiedoelinden.
Reactietijd Incident/Vraag (ook wel Responsetijd): De tijd tussen melding van een Incident/vraag en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/vraag.
Recovery Time Objective (RTO): Het punt, terug in de tijd, tot en met welke gegevens hersteld moeten kunnen worden om de activiteit te kunnen hervatten.
Recovery Point Objective (RPO): Tijdsperiode na een calamiteit waarin productie, dienstverlening of een activiteit hervat moet zijn, of herstel van middelen gerealiseerd moet zijn.
Release(s): Een verzameling van Programmatuur, met inbegrip van de benodigde Systeemprogrammatuur, datadefinities en tabelvullingen die als geheel ter beschikking gesteld wordt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om een Release aan een Acceptatietest te onderwerpen alvorens deze te Accepteren voor eventuele in productienaam. In een Release kunnen één of meerdere (Hot)Fix-es, Patches, wijzigingen of vernieuwingen worden verwerkt.
Remote support: Met remote support is het voor interne specialisten van de Opdrachtgever mogelijk om in geval van Incidenten en Problemen op ad-hoc basis de hulp in te roepen van een externe specialist van de Opdrachtnemer. Voor deze externe

specialist is het daardoor niet noodzakelijk om op de locatie van Opdrachtgever te komen. Remote support geeft de externe specialist de mogelijkheid om “mee te kijken” op de werkplek van de interne specialist. Met behulp van een telefoonverbinding en deze meekijkfunctie kan de externe specialist ondersteuning bieden aan de interne specialist.
Reserve Opdrachtnemer: De Inschrijver die op basis van de EMVI-score als tweede is geëindigd in de aanbestedingsprocedure en op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten.
Resultaat: De van tevoren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de Prestatie van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van Gegevens, middelen, documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de Prestatie.
Retransitieplan: Een plan waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek Opdrachtnemer de Retransitie uitvoert en afrondt.
Roadmap: Een indicatieve planning voor toekomstige ontwikkelingen waarin is aangegeven welke ontwikkeling wanneer beschikbaar komt.
Security Operations Center (SOC): Verantwoordelijk voor de beveiliging van het datacenter en infrastructuur van de Belastingdienst. Daarnaast is het aanspraakpunt voor melding van beveiligingsincidenten van buiten de Belastingdienst in gebruik zijnde ICT-oplossingen. Het SOC heeft ook als taak Vulnerability scans op zowel on-als off-premise gehoste ICT-oplossingen uit te voeren en mee te werken aan A&P-testen.
Security by Design: Een product, dienst of systeem ontwerpen en vanaf het begin ook de beveiliging mee ontwikkelen en testen.
Service credit: De boete die Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer oplegt, wanneer er niet wordt voldaan aan bepaalde SLA parameters, opgenomen in Bijlage 9 ‘SLA & SLA parameters’.
Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels omtrent de dienstverlening. De SLA & SLA parameters maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage A.
Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
Servicenummers: Telefoonnummers voor het leveren van een dienst. Bellers naar een Servicenummer krijgen bijvoorbeeld antwoord op hun vragen.
Service Window: De uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode en neergelegd in de Aanbestedingsstukken.
Service: de in de Bijlage A Specificatie van de opdrachten DAP omschreven voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
Serviceverzoek: Vraag of verzoek omtrent de door Opdrachtnemer te leveren Services.
Session Border Controllers: Een apparaat dat gebruikt wordt in VOIP-netwerken om controle te krijgen over de VoIP signalering en in normale gevallen ook over de mediastromen die nodig zijn voor het opzetten van een telefoongesprek, het voeren van een telefoongesprek en het afbreken van een telefoongesprek
SFTP (Secure File Transfer Protocol): Een manier om een ftp-sessie over een SSH-verbinding te gebruiken
Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
Spraakfragmenten: Opnames van uitgesproken teksten die gebruikt worden voor het geven van informatie aan Bellers

Spraakkwaliteit: De mate waarin de verstaanbaarheid van een telefoongesprek voldoet aan de perceptie en verwachting van de betrokkenen.
SSO CFD: Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering van facilitaire producten en diensten aan de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties. Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) is tevens onderdeel van SSO CFD.
Statement of Applicability: Is een integraal onderdeel van de implementatie van NEN-EN-ISO/IEC 27001. Het geeft aan welke maatregelen een organisatie gebruikt om risico's te identificeren (met doorverwijzing naar relevante documentatie), waarom deze geselecteerd zijn, of deze geïmplementeerd zijn en waarom de overige maatregelen niet worden gebruikt.
Stekkermandaat: Het recht van de Belastingdienst om "de stekker uit het systeem te trekken". Het Stekkermandaat is gedelegeerd aan het SOC. Naast onbereikbaar maken van het ICT-systeem moet de data van de Belastingdienst veiliggesteld en onbereikbaar voor derden gemaakt worden.
Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken.
Tarieven: De prijs per eenheid voor een Dienst of een onderdeel daarvan.
Telefoonverkeer: De hoeveelheid telefoongesprekken per tijdeenheid.
Testomgeving: Omgeving van de Opdrachtgever waar testen worden uitgevoerd. De testomgeving bij Opdrachtgever bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA-omgeving.
Uitvoeringseisen (UE): Dit betreft de voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
Uniek telefoongesprekskenmerk: Een kenmerk dat aan een telefoonoproep wordt meegegeven, dat de een éénduidige identificatie van de oproep mogelijk maakt in rapportages, gegevenslevering en infrastructuur.
Unix Epoch: Tijdsnotatie die gebaseerd op het aantal seconden die zijn verstreken vanaf een vast moment. In UNIX is dat 1 januari 1970 00:00 uur, niet mee gerekend schrikkelseconden.
Update: Een verbeterde versie van de Oplossing om ontoelaatbare tekortkomingen zoals maar niet limitatief programmeerfouten, bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van de Oplossing te wijzigen.
Upgrade: Een vernieuwde versie van de Oplossing
Verbeterplan: Plan inclusief implementatievoorstel aangeleverd door Opdrachtnemer ter verbetering van de Prestatie indien de Prestatie voor een periode van drie (3) maanden niet voldoet aan één of meerdere Services levels.
Vooruittypen: de keuze al in voeren voordat deze in het keuzemenu is benoemd.
Vormvereiste (VE): Deze eis heeft als doel om tot een objectieve vergelijking van de Inschrijvingen te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Inschrijving ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Wachtkamerovereenkomst: De overeenkomst die wordt gesloten met de Reserve Opdrachtnemer.
Wens: wensen zijn onderdeel van de gunningscriteria, de scores op de wensen bepalen per Inschrijving de hoogte van het onderdeel kwaliteit in de prijs/kwaliteit verhouding.

Wet BIBOB: Wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur.

X-header: SIP X headers worden gebruikt voor het meesturen van niet-standaard informatie via het SIP protocol.