

Set van ICT Begrippen voor:

CCaaS



Belastingdienst

Opdrachtgever: de Belastingdienst, Douane en Toeslagen

Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

Datum: 28-5-2025

Versie: 1.0

IUC23-030

	Omschrijving
1.1.	Aanbestedende dienst: de Belastingdienst, inclusief Douane en Toeslagen.
1.2.	Aanbestedingsstukken: Alle documenten en Bijlagen in de aanbestedingsprocedure verwoord in de Selectieleidraad, Dialoogdocument en/of Gunningsleidraad.
1.3.	Aanbestedingswet: Gewijzigde wet van 2012, geldend vanaf 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012, ook wel AW2012 genoemd.
1.4.	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.
1.5.	Aanvullende overeenkomsten: Overeenkomsten die worden gebruikt om wijzigingen, aanvullingen of verduidelijkingen aan te brengen in de CCaaS. Voor extra reeds beschikbare Licenties en/of Additionele Diensten volstaat een Inkoopopdracht als een Aanvullende Overeenkomst.
1.6.	Acceptatie: Onder Acceptatie wordt verstaan de schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever van het Resultaat na Oplevering, waarmee wordt bevestigd dat de Prestatie – bestaande uit de in het plan van Voortbrenging opgenomen onderdelen, alsmede eventuele gedurende de contractduur overeengekomen Wijzigingen en/of Additionele Diensten – voldoet aan de contractueel overeengekomen eisen en specificaties. Het plan van Voortbrenging geldt hierbij als essentieel referentiekader, doch Acceptatie heeft betrekking op de volledige omvang van de geleverde Prestatie zoals die in de loop van de overeenkomst is vastgesteld.
1.7.	Additionele Dienst(en): Aanvullende diensten welke door middel van een Inkoopopdracht (Aanvullende Overeenkomst) op incidentele basis aan Opdrachtnemer zijn en/of worden verstrekt waaronder maar niet limitatief afname van Opleidingen en/of Consultancy diensten moet worden verstaan.
1.8.	Applicatie: Het geautomatiseerde gedeelte van een informatiesysteem, bestaande uit applicatieprogrammatuur, applicatiegebonden Gegevens, de (fysieke) opslagstructuren en gegevensbanken waarin deze Gegevens zijn ingebed en de bijbehorende Documentatie.
1.9.	Audit: Een onafhankelijke en/of interne auditdienst betreffende een deskundige beoordeling van kwaliteitsaspecten van de te leveren en geleverde Prestatie. Het betreft een kwaliteitstoetsing 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.
1.10.	BelastingTelefoon : het meest prominente dienstonderdeel binnen Opdrachtgever waarbij de burger/ondernemer terecht kan met vragen.
1.11.	Bestelnummer: Een door de Opdrachtgever verstrekt nummer bestaande uit 10 cijfers (4500 XXXXXX) welke door Opdrachtnemer op de factuur vermeld moet worden. Het Bestelnummer wordt ook wel Inkoopordernummer of 4500-nummer genoemd
1.12.	Bijlagen: Genoemde Bijlagen in lijst van bijlagen in de Aanbestedingsstukken en een aanhangsel bij deze Overeenkomst dat na parafering door Partijen onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt.
1.13.	BVS: Balie Volg Systeem ofwel Bezoeker Verwijs Systeem. De ICT oplossing voor het baliekanaal.
1.14.	BYOC: Bring Your Own Carrier. CCaaS biedt een koppelvak waarop de door Aanbestedende dienst gekozen telefonie provider (Carrier) de telefoongesprekken voor het contactcenter, op basis van een gestandaardiseerd protocol zoals SIP, direct kan aanleveren. Hierbij is de CCaaS fabrikant ook de eigenaar van dit koppelvak.
1.15.	Cloud native: is een benadering van het bouwen en uitvoeren van Applicaties die volledig is ontworpen om te profiteren van de cloud computing omgevingen. Het idee achter cloud-native is om software te ontwikkelen en te implementeren op een manier die optimaal gebruik maakt van de flexibiliteit, schaalbaarheid en veerkracht die de cloud biedt. Dit gebeurt door: 1. Microservices-architectuur: Applicaties worden opgedeeld in kleinere, onafhankelijke services die afzonderlijk kunnen worden ontwikkeld, ingezet en geschaald. 2. Containers: zoals die worden beheerd door technologieën als docker en kubernetes, deze worden vaak gebruikt om Applicaties en hun afhankelijkheden te isoleren. Dit maakt het eenvoudiger om consistentie te waarborgen in verschillende omgevingen.

	Omschrijving
	3. DevOps en CI/CD: Cloud-native ontwikkelomgevingen omarmen DevOps-praktijken en Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD) om software snel en betrouwbaar naar productie te brengen. 4. Dynamische orkestratie: Tools zoals Kubernetes worden gebruikt om het beheer van containers te automatiseren en te optimaliseren, zodat Applicaties automatisch kunnen schalen op basis van vraag. 5. API-gericht ontwerp: Cloud-native Applicaties worden vaak ontworpen met een focus op API's, waardoor ze gemakkelijk kunnen communiceren met andere services en data-uitwisselingen eenvoudiger worden. 6. Schaalbaarheid en veerkracht: Omdat cloud-native Applicaties zijn ontworpen voor de cloud, zijn ze vaak zeer schaalbaar en veerkrachtig, wat betekent dat ze kunnen omgaan met veranderingen in belasting en snel kunnen herstellen van storingen. 7. Datamodel: Is één, geïntegreerd centraal data model dat speciaal is ontworpen om te werken binnen een CCaaS omgeving. Gegevens worden in 1 centrale structuur opgeslagen zodat de data direct bruikbaar is voor verschillende (AI) toepassingen en analyses.
1.16.	Concurrent use: Een licentievorm waarbij een vastgesteld maximum aantal gebruikers gelijktijdig toegang mag hebben tot de CCaaS. Het aantal toegestane gebruikers is niet gekoppeld aan specifieke personen (niet persoonsgebonden), maar beperkt tot het maximaal gelijktijdige gebruik.
1.17.	Consultancy diensten: Additionele diensten op basis van een specifieke vraag, gericht op een effectieve en efficiënte inzet van de CCaaS bij de Opdrachtgever en deelname aan projecten met als doel de gegeven adviezen te realiseren. Dit alles gebaseerd op een inspanningsverplichting.
1.18.	CCaaS: ContactCenter as a Service, de te leveren dienstverlening gebaseerd op een cloud native CCaaS-ecosysteem inclusief CCaaS Fundament.
1.19.	CCaaS-ecosysteem: CCaaS-ecosysteem verwijst naar de geïntegreerde Applicaties en (AI)technologieën van een fabrikant waarmee een volledig Cloud-native gebaseerde CCaaS, zonder Monolitische componenten, wordt geboden. Fabrikant dan wel CCaaS partners bieden via de CCaaS Marketplace van de fabrikant uitbreidingen op het CCaaS-ecosysteem. CCaaS stellen organisaties in staat om klantcommunicatie via verschillende Kanalen (zoals telefoon, e-mail, chat, sociale media en selfservice) te beheren zonder fysieke infrastructuur te hoeven onderhouden. Integraal onderdeel van een CCaaS-ecosysteem zijn Workforce Engagement Management (WEM) Applicaties. Het omvat tevens – niet limitatief – een combinatie van functionaliteiten zoals spraak-, chat-, e-mail-, en sociale mediakanalen, evenals analyses en integraties met CRM en andere Applicaties van de Aanbestedende dienst.
1.20.	CCaaS Fundament: initiële inrichting van de CCaaS voor de noodzakelijke OTAP omgevingen met de noodzakelijke technische Koppelvlakken met de bestaande organisatie en providers om de CCaaS vervolgens operationeel te kunnen gebruiken.
1.21.	CCaaS Marketplace: is een digitaal platform waar een organisatie; Applicaties, integraties en aanvullende diensten kan ontdekken, aanschaffen en integreren op hun CCaaS omgeving.
1.22.	CCaaS Puntoplossing (point solution): een op zichzelf staande functionaliteit die mogelijk een (deel van het) aangeboden CCaaS afdekt maar geen integraal onderdeel is van het CCaaS-ecosysteem. Aanschaf en uitbreiding van deze specifieke (bestaande) CCaaS Puntoplossingen vallen buiten scope van deze aanbesteding.
1.23.	Configuratie: Het aanpassen van de werking van de CCaaS binnen de door de CCaaS geboden Functionaliteit. Initieel zal dit tijdens de fase van Voortbrenging plaatsvinden waarbij de CCaaS moet gaan voldoen aan de gevraagde specificaties in de Aanbestedingsstukken. Na deze fase zal dit met name bedoeld zijn voor het aanpassen van parameters of het in- en uitschakelen van bepaalde Functionaliteiten. Het geheel van werking en Functionaliteiten van CCaaS, inclusief de aanpassingen worden gegarandeerd en ondersteund door de Opdrachtnemer in opvolgende versies de CCaaS, dit minimaal tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
1.24.	Contactcenter: Dit onderdeel beschrijft de organisatorische en operationele inrichting van het contactcenter. Het omvat de structuur en samenwerking binnen het contactcenter, waaronder de fysieke en virtuele vestigingen, afdelingen, teams en rollen. Daarnaast worden de belangrijkste processen en workflows toegelicht, evenals de gebruikte communicatiekanalen. Tot slot wordt ingegaan op de toegepaste KPI's en prestatie-indicatoren voor het meten en verbeteren van de dienstverlening.
1.25.	CCI: ContactCenter Infrastructuur (On-premises).

	Omschrijving
1.26.	Customer Journey (CJ): een weergave wat een Klant doet en ervaart tijdens het oriënteren, vervolgens kopen en/of gebruiken van een product of dienst. Een Customer Journey (Klantreis) is onder te verdelen in CJ Management, CJ Analytics en CJ Orchestration.
1.27.	CJA: Customer Journey Analytics. Met CJ Analytics wordt (near realtime) op basis van verzamelde data de werkelijke Klantreis geanalyseerd en weergegeven.
1.28.	CJM: Customer Journey Management (Klantreis management). Customer Journey Mapping (ook CJM genoemd) is een onderdeel van CJ Management. Customer Journey Mapping is vaak de eerste stap in Customer Journey Management, het in kaart brengen en visualiseren van de gewenste Klantreis en het opdoen van inzichten en verbeterpunten. De tweede stap is het organiseren van teams, die vervolgens aan de slag gaan met het verbeteren van deelreizen of het verbinden van klantreizen. CJM Tooling is een stuk gereedschap dat CJM kan ondersteunen met het beheer en inzicht in de klantreizen. Dit leid tot verbeteracties en het continu optimaliseren van de klantervaring (Customer eXperience; CX).
1.29.	CJO: Customer Journey Orchestration. Met CJ Orchestration kan er vanuit de CJ Analytics basis actie ondernomen worden door bijvoorbeeld de interactiekanalen bij te stellen of interacties naar bepaalde doelgroepen te sturen.
1.30.	CRM: Customer Relationship Management.
1.31.	(C)KTO: (Continu) Klant Tevredenheid Onderzoek. Het door middel van Customer Survey meten van de klanttevredenheid over de Kanalen van de Belastingdienst dienstverlening. KTO is een onderdeel van de WFO functionaliteit.
1.32.	CoE Contactcenter en CRM is een gespecialiseerde groep binnen de IV organisatie die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen, beheren en bevorderen van best practices, standaarden en innovaties met betrekking tot het gebruik van CCaaS- en CRM-ecosystemen.
1.33.	Continuïteit: de zekerheid dat de bedrijfsprocessen van het ContactCenter ongestoord voortgang zal kunnen vinden, d.w.z. ook na ernstige storingen en (Beveiligings)Incidenten binnen redelijke termijn kan worden hervat. Hieronder wordt tenminste verstaan de mate waarin de CCaaS beschikbaar is en naar behoren functioneert conform de continuïteitseisen van de Opdrachtgever.
1.34.	Dialoogdocument: Het document ten behoeve van de te voeren dialoog zelf. Deze wordt separaat en voorafgaande aan de dialoog ter beschikking gesteld.
1.35.	Documentatie: Alle in het kader van de Prestatie verwerkte informatie en (Persoons)Gegevens, als omschreven in de Aanbestedingsstukken en/of Overeenkomst waaronder, indien van toepassing, (Persoons)Gegevens en met inbegrip, maar niet beperkt tot, Documentatie ter beschikking gesteld in een gangbare en voor Opdrachtgever bruikbare en gedocumenteerd elektronisch formaat.
1.36.	Functioneel Beheer: het proces waarin de configuratie van CCaaS Applicaties wordt beheert/aanpast.
1.37.	Functionaliteiten: Nieuwe of aanvullende (communicatie)mogelijkheden binnen de CCaaS, zoals aangeboden binnen de Marktplaces van de Gegadigde of middels doorontwikkelingen in de CCaaS (middels roadmap). Deze Functionaliteiten zijn technisch en functioneel al operationeel. Voor zover het uitbreidingen betreft die niet reeds als bestaande Functionaliteiten zijn opgenomen in het huidige contract, dienen de bijbehorende contractuele afspraken nog te worden vastgelegd, conform de werkwijze zoals opgenomen in contractartikel 41. Voor reeds bestaande Functionaliteiten blijven de bestaande contractuele bepalingen onverkort van kracht.
1.38.	Gebruiker: Een willekeurige functionaris van Opdrachtgever in de CCaaS die geautoriseerd is om gebruik te maken van de CCaaS.
1.39.	Gegadigde: Partij die een Verzoek tot deelname indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken
1.40.	(Persoons)Gegevens: feiten die een waarde of een toestand aanduiden. (Persoons)Gegevens worden weergegeven door karakters, getallen of symbolen etc. Daarnaast betreft het alle informatie over geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke personen.
1.41.	Gerelateerde documenten: documenten die noodzakelijk zijn voor het regelen van het gebruik van de Licentie van de Licentiegever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot licentiecificaten, activatiesleutels, ondersteunende beleidsdocumenten en richtlijnen voor gebruik. Dit begrip omvat geen afzonderlijke overeenkomsten die een ander onderwerp regelen, zoals en dus niet limitatief een Verwerkersovereenkomst.

	Omschrijving
1.42.	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.
1.43.	Greenfield is een term die gebruikt wordt om een Implementatie te beschrijven die vanaf nul wordt opgebouwd zonder rekening te houden met bestaande systemen, infrastructuur, Applicaties, maatwerk of beperkingen.
1.44.	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.
1.45.	Gunningsfase: De tweede fase van de aanbesteding waarbij de door de Aanbestedende dienst geselecteerde ondernemers een Inschrijving indienen en de beoordeling van de Inschrijving plaatsvindt.
1.46.	Gunningsleidraad: Het document met kenmerk IUC23-030 op basis waarvan de Inschrijver een Inschrijving kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.47.	Implementatie (-aanpak): Alle activiteiten – waaronder het aanpassen en het Configureren van de CCaaS - op zodanige wijze dat de CCaaS conform de overeengekomen specificaties opgenomen in de Specificatie van de opdracht functioneren. Tot Implementatie worden tevens de conversies van bestaande (Persoons)Gegevens gerekend.
1.48.	Informatiebeveiliging: Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatieverwerking van de Prestatie in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.
1.49.	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.
1.50.	In Productienaam: het doorlopen van het OTA proces en succesvolle business Acceptatie voor CCaaS Functionaliteiten zodat Functionaliteiten in de Productie omgeving gebruikt kunnen worden.
1.51.	Inschrijver: Partij die een Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
1.52.	Inschrijving: De aanbieding met begeleidende documenten die de Inschrijver indient bij de Aanbestedende dienst ter beantwoording van het gestelde in Aanbestedingsstukken.
1.53.	IST (situatie): De huidige contactcenter dienstverlening die voornamelijk wordt geleverd door een On-premises oplossing. De vervolgens door Gegadigde te Implementeren, op CCaaS gebaseerde contactcenters, functioneel vergelijkbaar met de bestaande contactcenter omgevingen zoals beschreven in de paragraaf "Aard en omvang" van de Selectieleidraad.
1.54.	IST-delta: Uitbreiding van de IST situatie tot de start van de migratie naar de op CCaaS gebaseerde contactcenter omgeving (CCaaS Dienst).
1.55.	IV: Informatie Voorziening. De IV-organisatie verzorgt en is verantwoordelijk voor de ICT voorzieningen van de Belastingdienst.
1.56.	Kalenderdag: Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
1.57.	Kanalen: Communicatiekanalen (zoals telefonie en chat) die worden aangeboden op touchpoints.
1.58.	Klantreis : Een Klantreis is de totale beleving van de dienstverlening door de ogen van de Klant, inclusief alle fases die de Klant doormaakt en alle contactmomenten die de Klant heeft met de Belastingdienst. Vertaling: Customer Journey.
1.59.	Licentie: Het recht van de Opdrachtgever om ten behoeve van de Resultaten van de CCaaS met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, een niet-exclusief gebruik tijdens de looptijd van de Overeenkomst toegang te krijgen en te verlenen tot en gebruik te maken van de overeengekomen specifieke softwarefunctionaliteiten van de CCaaS zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en onder de Overeenkomst en eventuele vastgelegde en correct doorgelegde Licentievoorwaarden. Opdrachtnemer – dan wel van de door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken Licentiegever - garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld Licentie.
1.60.	Licentievoorwaarden: de juridische en contractuele bepalingen die de rechten en verplichtingen van Opdrachtnemer - dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden zoals de Licentiegever - van de CCaaS als de

	Omschrijving
	licentienemer (Opdrachtgever/licentienemer) specificeren met betrekking tot het gebruik van de CCaaS. Deze voorwaarden omvatten aspecten zoals toegestane gebruiksomvang, eigendom van de software, verantwoordelijkheden van beide partijen, beperkingen van aansprakelijkheid, en de maatregelen die van toepassing zijn bij schending van de voorwaarden alsook eventuele Gerelateerde documenten. De Licentievoorwaarden worden ook wel aangeduid als eindgebruikersovereenkomst (eula).
1.61.	Marketplace uitbreiding: Configuratie middels een platform voor Opdrachtgever waarin de Implementatie en operationalisering van de Applicaties vanuit de Marketplaces de Opdrachtgever in staat stelt om deze veilig en tegen dezelfde contractuele condities via de Overeenkomst te verwerven.
1.62.	Monolitische component/monoliet: verwijst naar een (software) architectuur of module waarin verschillende functionaliteiten en processen in één enkele codebase zijn geïntegreerd. Deze componenten werken als één geheel, in plaats van dat ze opgedeeld zijn in afzonderlijke, onafhankelijke onderdelen zoals bij microservices.
1.63.	Named user: licentievorm waarbij de Licenties worden gekoppeld aan de naam van een persoon of zijn/haar userid.
1.64.	Nota(s) van Inlichtingen: Nadere Inlichtingen op de Aanbestedingsstukken.
1.65.	ODC Apeldoorn betreft het twin datacenter van de Belastingdienst in Apeldoorn dat ook gebruikt wordt om diensten aan andere overheden te bieden.
1.66.	Offerteaanvraag: Een offerteaanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de voorwaarden die zijn gesteld in de Overeenkomst met als doel het verkrijgen van Additionele diensten en/of Wijzigingen.
1.67.	Onderhoud: Alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de CCaaS conform het gestelde neergelegd in Aanbestedingsstukken. Dit alles met inbegrip van de eventuele uitbreidingen via een Offerteaanvraag, gericht om de CCaaS in operationele staat te brengen en te houden, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van Support, die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en ononderbroken werking van de CCaaS.
1.68.	On-premises verwijst naar een IT-infrastructuur waarbij de software en hardware fysiek op de locatie van de organisatie zijn geïnstalleerd en worden beheerd.
1.69.	Opdrachtgever: Aanbestedende dienst conform Aanbestedingswet en eveneens de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
1.70.	Opdrachtnemer: de partij met wie deze Overeenkomst wordt aangegaan.
1.71.	Operationele fase: de fase na integrale Acceptatie en In productienaam van de CCaaS waarin Opdrachtnemer de CCaaS operationeel houdt, innoveert en verbetert tot het moment van Retransitie.
1.72.	Overeenkomst: deze Overeenkomst met Bijlage.
1.73.	Opleiding: Een reeks van lessen en/of andere werkvormen met het doel de beoogde doelgroep de wijze van gebruik van de CCaaS uit te leggen en dat deze uitleg zodanig is dat de doelgroep na afronding van de Opleiding in staat is zelfstandig zijn taken in de CCaaS te kunnen uitvoeren.
1.74.	Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de CCaaS zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond de scope zoals beschreven in paragraaf 2.5 van de Selectieleidraad alsmede de correcte werking van de CCaaS.
1.75.	Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tezamen.
1.76.	Personeel: de voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen Personeelsleden of personen, die krachtens deze Overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zullen werken.
1.77.	Plan van Aanpak (PvA): Een gedetailleerd voorstel dat de uit te voeren activiteiten en benodigde resources beschrijft om tot een bepaald doel te komen, waaronder mede – maar niet uitsluitend – wordt verstaan het plan van Voortbrenging waarin staat omschreven op welke manier en binnen welk tijdsbestek de Implementatie van CCaaS wordt uitgevoerd en succesvol afgerond. Een voorbeeld betreft het Plan van Aanpak voor Voortbrenging.

	Omschrijving
1.78.	Prestatie: Het door Opdrachtnemer te Implementeren CCaaS, de door deze uit te voeren CCaaS dan wel een combinatie daarvan, waaronder mede begrepen de Documentatie, de afname van de herzieningsclausules omschreven in paragraaf 2.5 van de Selectieleidraad/Gunningsleidraden en de Additionele Diensten.
1.79.	Prijs: De overeengekomen vergoeding(en) voor de te verrichten Prestatie door Opdrachtnemer neergelegd in het Prijzenformulier van de Aanbestedingsstukken.
1.80.	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.
1.81.	Rationalisatie: In de CCaaS Rationalisatie kijkt Opdrachtgever vanuit het programma MCC kritisch naar de huidige contactcenter- en klantprocessen, technologieën en IV/Business organisatie. Er wordt geanalyseerd wat echt nodig is, welke tools en systemen overbodig of verouderd zijn, en waar processen mogelijk kunnen worden vereenvoudigd of gestandaardiseerd. Het doel is om met de overstap naar CCaaS een slank, efficiënt en toekomstbestendig contactcenter te creëren, dat zowel de business- als IT-behoefte optimaal ondersteunt.
1.82.	Realisatie: Dit omvat het geheel aan activiteiten om het CCaaS Fundament en bedrijfsonderdelen van de CCaaS productie gereed te maken, waaronder de analyse en ontwerp, de Installatie, de Configuratie, de integratie en de test en Acceptatie van de CCaaS op zodanige wijze dat de CCaaS conform de overeengekomen specificaties functioneert.
1.83.	Resultaat: De van te voren door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen op te leveren Prestatie die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter Acceptatie wordt aangeboden.
1.84.	Retransitie: Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om te voorzien van een overgang van de CCaaS van de ene Opdrachtnemer naar een eventuele andere/nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever, waaronder maar niet limitatief wordt verstaan de overdracht van (Persoons)Gegevens, middelen, Documentatie en de bij Opdrachtnemer aanwezige kennis van de CCaaS
1.85.	Selectiecriteria: criteria die worden gesteld aan de financiële en economische draagkracht en/of technische en/of beroepsbekwaamheid van de Gegadigde. De beoordeling van Selectiecriteria leidt tot een rangorde van de Verzoeken tot deelneming en bepaalt de uiteindelijke selectie.
1.86.	Selectiefase: De eerste fase van de aanbesteding waarbij de beoordeling van de geschiktheid van de Gegadigde en de selectie van Gegadigden die uitgenodigd worden voor de Gunningsfase plaatsvindt.
1.87.	Selectieleidraad: Het document met kenmerk nr. IUC23-030 op basis waarvan de Gegadigde een Verzoek tot deelname kan indienen in het kader van de Europese aanbesteding.
1.88.	Service Level Agreement: Betreft een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels alsmede de dienstverlening en het Onderhoud daarop. De SLA maakt na parafering door Partijen onderdeel uit van de Overeenkomst als Bijlage X.
1.89.	Service Levels: ten aanzien van Onderhoud en Support overeengekomen vormen van dienstverlening in de Aanbestedingsstukken.
1.90.	SOLL (situatie): Uitbreiding van de af te nemen CCaaS dienstverlening in functionaliteit en / of omvang gedurende de looptijd van de Overeenkomst, na oplevering van IST en IST-delta, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, op basis van verschuivende taakstellingen, politieke beslissingen en maatschappelijke ontwikkelingen.
1.91.	Specificatie van de opdracht: Het onderdeel van de Aanbestedingsstukken met Gunnings-, Uitvoeringseisen en Wensen ten aanzien van de Prestatie.
1.92.	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.
1.93.	Standaardprogrammatuur: de voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur, met inbegrip van de Documentatie die niet exclusief via een Licentie aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

	Omschrijving
1.94.	Testomgeving/OTA: omgeving van de Opdrachtgever waar ontwikkeling en testen worden uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld gebruikersacceptatietesten, het testen van nieuwe configuraties/gewijzigde inrichting en Acceptatie voor In Productiename. De inrichting van deze omgevingen is functioneel gezien Productie-like. De testomgeving bij OpdrachtgeverTAM: bestaat uit een Ontwikkelomgeving (O), een Testomgeving (T) en een Acceptatieomgeving (A), die samen worden aangeduid als de OTA-omgeving. Indien een test- of acceptatie-omgeving zicht technisch gezien in een Productie domein gepositioneerd is dan wordt er over een pre-Productie omgeving gesproken.
1.95.	Support: Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken. Ondersteuning bieden aan de Opdrachtgever bij Incidenten, vragen en verstoringen conform de bepalingen zoals neergelegd in Aanbestedingsstukken en Service level Agreement.
1.96.	TAM: Technical Account Management: Het proactief technisch begeleiden, ondersteunen en adviseren van Opdrachtgever gedurende zowel de Voortbrenging als de Operationele fase, met focus op Implementatie, integratie, Continuïteit en optimalisatie van de CCaaS. Zoals bijvoorbeeld het geven van begeleiding bij impactbepaling (nieuwe features, product roadmaps, etc.).
1.97.	Technisch Beheer: activiteiten die er voor zorgen dat de CCaaS beschikbaar is en blijft voor de business.
1.98.	Uitvoeringseisen (UE): Betreffen 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.
1.99.	Use Case : een Use Case beschrijft de bestaande situatie (IST) vanuit het business- en gebruikersperspectief. Het beschrijft het doel, de bestaande actoren, de initiator van de interactie, knelpunten en afhankelijkheden.
1.100.	Verzoek tot deelname: het geheel van documenten die Gegadigde indient ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad en de daarbij behorende bijlage(n).
1.101.	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.
1.102.	Voortbrenging of voortbrengen: een (OTAP) proces waarbij nieuwe Functionaliteiten ontwikkeld, getest en na Acceptatie in productie gebracht worden (In Productiename). Dit omvat het geheel van activiteiten om het Fundament en bedrijfsonderdelen van CCaaS productie gereed te maken (Realisatie), In Productie te nemen en organisatorisch en procesmatig in gebruik te nemen.(Implementatie) zodat voldaan wordt aan de gestelde eisen en Wensen in de Specificatie van de opdracht, zoals nader uitgewerkt in het Plan van Aanpak van Voortbrenging. OTAP= OTA aangevuld met de Productieomgeving.
1.103.	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.
1.104.	Werkdagen: Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen<al dan niet brugdagen noemen>. Opdrachtgever kan eisen dat gedurende feestdagen en weekenden door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht conform Werkdagen mits dit door de Opdrachtgever van tevoren is aangegeven.
1.105.	Workforce Engagement Management (WEM): een integraal onderdeel van een CCaaS-ecosysteem waarmee voorzien wordt in Applicaties zoals, maar niet beperkt tot: quality management, workforce management, interaction analytics , kennis management en klantfeedback om medewerkers in een contactcenter te plannen, coachen, motiveren, en op basis van (analytics) inzichten feedback te geven en door te ontwikkelen.