

Bijlage 01

Begrippenlijst

Versie 1.0

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen

Kerkeveldlaan 2

6042 JX Roermond

Juni 2026

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Begrippenlijst	4

1. Inleiding

De hieronder vermelde met een beginhoofdletter geschreven begrippen en eventueel hun afkortingen staan in alfabetische volgorde en worden in de aangegeven betekenis in de Aanbestedingsstukken behorende bij de Aanbestedingsprocedure gebruikt.

Indien begrippen zowel in de Begrippenlijst van Bijlage 01 als in artikel 1 van de GIBIT 2025 voorkomen, worden deze uitsluitend gebruikt in de betekenis zoals aangegeven in Bijlage 01 Begrippenlijst. De begrippen zijn specifiek geduid in het kader van de beoogde werking binnen het Contact Center-platform. De (andere) begrippen van artikel 1 van de GIBIT 2025 hebben uitsluitend een betekenis in het kader van de uitleg van de GIBIT 2025, maar niet voor de uitleg van de Aanbestedingsstukken.

De begrippen en hun afkortingen, al dan niet voorafgegaan door een lidwoord in zinsverband, kunnen zonder verlies van betekenis in het meervoud of enkelvoud worden gebruikt. Woorden die niet met een hoofdletter zijn geschreven hebben hun gangbare betekenis, zoals gebruikelijk in het normale (zakelijke) verkeer en/of zoals omschreven in een modern Nederlands woordenboek.

2. Begrippenlijst

Tabel 1: Begrippenlijst

Begrip	Afkorting	Betekenis
Aanbestedende Dienst		Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW).
Aanbestedingsprocedure		De Europese openbare aanbestedingsprocedure Contact Center-platform.
Aanbestedingsstukken		Alle stukken die zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving op bepaling van (onderdelen van) de Aanbestedingsprocedure en/of Opdracht.
Algemene verordening gegevensbescherming	AVG	Verordening (EU) 2016/678 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
Beschrijvend Document		De meest recente versie van het Beschrijvend Document van de Aanbestedingsprocedure bestaande uit het hoofddocument met bijbehorende Bijlagen, inclusief de Nota's van Inlichtingen.
Bijlage		Een Bijlage van het Beschrijvend Document respectievelijk een Bijlage van de Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst.
Combinant		Lid van een Samenwerkingsverband / Combinatie.
Combinatie		Een samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk inschrijven op de Aanbestedingsprocedure, waarbij iedere Ondernemer contractpartner wordt en iedere Ondernemer hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt.
Concern		Een groep van Ondernemingen die samen een economische eenheid vormen en waarin rechtspersonen en vennootschappen organisatorisch zijn verbonden.
Contact Center-platform		Project ten behoeve van het realiseren en beschikbaar stellen van een geïntegreerde oplossing voor het klantcontact van de Aanbestedende Dienst, met als doel het ondersteunen en afhandelen van klantinteracties via de realtime kanalen telefonie en livechat, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Contractant		De Inschrijver aan wie de Overeenkomst is gegund.
Derde		Iedere van de zelfstandige Inschrijver of Combinatie te onderscheiden (rechts)persoon. Vennootschappen die onderdeel uitmaken van dezelfde economische eenheid als de Inschrijver (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen) worden eveneens als Derde(n) aangemerkt.
Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT	GIBIT	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 12 februari 2026.
Geschiktheidseisen		De eisen ten aanzien van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid, waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om voor definitieve gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen.
Gunningsbeslissing		De schriftelijke mededeling van de Aanbestedende Dienst die de keuze voor de Inschrijver(s) bevat met wie de Aanbestedende Dienst de Overeenkomst/Wachtkamerovereenkomst wenst te sluiten als resultaat van de Aanbestedingsprocedure, dan wel de beslissing bevat dat door de Aanbestedende Dienst geen Overeenkomst/Wachtkamerovereenkomst zal/zullen worden gesloten.
(sub)Gunningscriterium		Een kwalitatief óf financieel criterium aan de hand waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld, teneinde te bepalen welke Inschrijver de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, in de zin van de beste prijs-kwaliteitverhouding, heeft ingediend.
Inschrijver		Een Ondernemer of een Samenwerkingsverband / Combinatie die op basis van het Beschrijvend Document een Inschrijving heeft ingediend op de Aanbestedingsprocedure.
Inschrijving		Een door de Inschrijver ingediende aanbieding inclusief alle daarbij behorende documenten in het kader van de Aanbestedingsprocedure.

Nota van Inlichtingen	Nvl	Een document waarin in het kader van de Aanbestedingsprocedure de antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsstukken.
Ondernemer		Een aannemer, dienstverlener of leverancier.
Onderneming		Organisatie van een Ondernemer.
Opdracht		De bij Opdrachtgever levende inkoopbehoefte, te weten: het Contact Center-platform, zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever		Aanbestedende Dienst, zie aldaar.
Opdrachtnemer		De Inschrijver met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst		De Overeenkomst voor de (uitvoering van de) Opdracht.
Partij		De Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.
Producent		Het bedrijf dat eigenaar is van (een deel van) de contactcenteromgeving zoals in de Inschrijving aangeboden en die zorgdraagt voor de functionele doorontwikkeling van de contactcenteromgeving.
Samenwerkingsverband		Combinatie, zie aldaar.
TenderNed		Het inkoopplatform voor de uitvoering van de Aanbestedingsprocedure.
Uitsluitingsgronden		Gronden die zien op de persoonlijke omstandigheden van een Inschrijver en die voor de Aanbestedende Dienst reden vormen om de desbetreffende Inschrijver waarop één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn van deelname aan de Aanbestedingsprocedure uit te sluiten.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals dat onderdeel uitmaakt van het Beschrijvend Document en dient te worden (of is) ingevuld door een Inschrijver.
Verwerkersovereenkomst		De Verwerkersovereenkomst, die is gesloten op basis van de Aanbestedingsprocedure.
Wachtkamerovereenkomst		De overeenkomst die door Opdrachtgever met de als tweede in rangorde geëindigde Inschrijver wordt gesloten.
Werkdag		Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene termijnenwet.