

Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 01 Begrippenlijst

De met een hoofdletter aangegeven begrippen worden in de Raamovereenkomst en in de Nadere Overeenkomsten in de hiernavolgende betekenis gebruikt. De begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in meervoud worden gebruikt.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende Dienst	De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in de hoedanigheid van uitvoerder van de aanbesteding GT Connect mede namens de Deelnemers.
Afhandelingstijd	Onder Afhandelingstijd wordt de Behandelingstijd aangevuld met de Nawerktijd verstaan.
Appendix	De aan het Beschrijvend Document toegevoegde Appendices die door de Inschrijver ingevuld geretourneerd moeten worden als onderdeel van de Inschrijving.
Bedienpost	Een apparaat of applicatie waarmee de in de Conformiteitlijst opgenomen bedienpost functionaliteit wordt verkregen.
Behandelingstijd	Onder Behandelingstijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek door een agent in behandeling is genomen tot het moment waarop het verzoek voor de klant is afgehandeld.
Beheervergoeding	De vergoeding die de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever aan de Deelnemers in rekening brengt ter dekking van de kosten van de aanbesteding GT Connect en het beheer van de Raamovereenkomst.
Beschrijvend Document	De meest recente versie van het Beschrijvend Document van de aanbesteding GT Connect bestaande uit het hoofddocument met bijbehorende Appendices en Bijlagen, inclusief de Nota's van Inlichtingen. In geval van strijdigheid tussen verschillende Nota's van Inlichtingen prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen.
Bijlage	Een Bijlage van het hoofddocument van het Beschrijvend Document respectievelijk een Bijlage van de Raamovereenkomst. Een lijst met Bijlagen is opgenomen in paragraaf 1.4.4 van het hoofddocument van het Beschrijvend Document en in de inhoudsopgave van de Raamovereenkomst.
Calamiteit	Een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Diensten van GT Connect onbeschikbaar zijn.
CBO	Zie Contract Beheer Organisatie.
Combinant	Lid van een Samenwerkingsverband.
Communicatiekanaal	Onder het begrip Communicatiekanaal valt iedere vorm van communicatie die wordt afgehandeld via GT Connect. Voorbeelden van Communicatiekanalen zijn spraakverkeer, videoverkeer en chatverkeer).
Communicatieplatform	Het geheel aan apparatuur en programmatuur dat wordt ingezet voor het leveren van de Diensten.
Communicatiesessie	Een Communicatiesessie is een actief contact via één van de Communicatiekanalen. Een actief telefoongesprek is een Communicatiesessie die via het Communicatiekanaal 'spraakverkeer' wordt afgehandeld. Communicatiesessies worden onderverdeeld in Realtime Communicatiesessies en niet-Realtime Communicatiesessies.

Begrip	Omschrijving
Conformiteitlijst	Een lijst met eisen en wensen waarin de Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer dient aan te geven (voor indiening van de Inschrijving) of heeft aangegeven (in de Inschrijving) aan welke eisen en wensen zijn dienstverlening voldoet. De Conformiteitlijst is opgenomen in Appendix I van het Beschrijvend Document en Bijlage 16 van de Raamovereenkomst.
Contract Beheer Organisatie	De organisatie die namens de Opdrachtgever het beheer over de Raamovereenkomst voert.
CTM	CTM (Complete Tender Management) is een online platform voor elektronisch aanbesteden (tendering) en een contractmanagementsysteem (zie: www.ctmsolution.nl). GT Connect maakt voor de aanbesteding gebruik van dit platform.
DAP	Zie Dossier Afspraken en Procedures.
Deelnemer	Een organisatie die Diensten mag afnemen op grond van de Raamovereenkomst en te sluiten Nadere Overeenkomsten. Een lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 07 Deelnemers.
Dienst	Een Standaard Dienst of een Speciale Dienst. Een Dienst is binnen de context van GT Connect ook een Toestel, een headset of een ander product dat door een Deelnemer via één van de in de Tarieflijst opgenomen prijslijsten wordt afgenomen.
Dienstverleningsverbetering	De aanpassing van de door de Opdrachtnemer te leveren Diensten overeenkomstig de procedure zoals beschreven in Bijlage 02 Dienstverleningsverbetering.
Dossier Afspraken en Procedures	Een dossier met praktische werkafspraken dat door de Opdrachtgever c.q. de Deelnemers en de Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.
Endpoint	Een Endpoint is een door de Opdrachtnemer geleverd Toestel of een door de Opdrachtnemer geleverde applicatie waarmee de door GT Connect geboden functionaliteit beschikbaar wordt gesteld.
Gebruiker	De medewerker van een Deelnemer die gebruik maakt of gaat maken van door GT Connect geboden functionaliteit.
Gebruiksrecht	Het recht op grond waarvan de Opdrachtgever en de Deelnemers bevoegd zijn tot gebruik van de ICT Prestatie.
GT Connect API	De API of verzameling van API's, die door de Opdrachtnemer wordt geboden om een integratiekoppeling met GT Connect tot stand te brengen.
GT Connect	De aanbesteding en/of de dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend Document, de Raamovereenkomst en/of de op basis daarvan gesloten Nadere Overeenkomsten.
GT Mobiel	De raamovereenkomst GT Mobiele Communicatie waaronder een deel van de Deelnemers mobiele communicatiediensten afnemen.
GT Vast	De overeenkomst GT Vaste Communicatie waaronder een deel van de Deelnemers vaste communicatiediensten afnemen.
ICT Prestatie	Alle op grond van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten te leveren Diensten met inbegrip van Gebruiksrechten.

Begrip	Omschrijving
Inschrijver	Een Ondernemer of een Samenwerkingsverband die op basis van het Beschrijvend Document een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Een door de Inschrijver ingediende aanbieding inclusief alle daarbij behorende documenten op basis van het Beschrijvend Document.
Koppelsoftware	De software die nodig is om de communicatie tussen de API van GT Connect en de API van een te koppelen systeem werkend te krijgen.
Masterplan Migratie	Het in de Conformiteitlijst bedoelde masterplan migratie.
Migratie	Alle werkzaamheden die na de Onboarding nodig zijn om de diensten van een lopende overeenkomst te vervangen door de Diensten van GT Connect.
Migratieperiode	De periode die voor een Opdrachtnemer aanvangt op het moment dat hij een Nadere Overeenkomst gegund krijgt, en eindigt op het moment dat alle dienstverlening die de Opdrachtnemer in het kader van gegunde Nadere Overeenkomst(en) moet leveren volledig operationeel is en is geaccepteerd door de betreffende Deelnemer(s).
Nadere Overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst, volgens het bij de Raamovereenkomst gevoegde model, die overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen de Deelnemer(s) enerzijds en de Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten voor de levering van Diensten.
Nawerktijd	Onder Nawerktijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het einde van de Behandelingstijd tot het moment waarop de agent het klant-contact-verzoek administratief heeft afgehandeld.
NOK	Zie Nadere Overeenkomst.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de antwoorden op vragen van Potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document.
Onboarding	Alle activiteiten die voorafgaand aan een Migratie nodig zijn om een Deelnemer succesvol naar GT Connect te kunnen migreren.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdrachtgever	De Vereniging Nederlandse Gemeenten, tijdens de aanbesteding GT Connect: als de beoogde Opdrachtgever van de Raamovereenkomst en na gunning als de ondergetekende ad 1. van de Raamovereenkomst.
Opdrachtnemer	Tijdens de aanbesteding GT Connect: de Ondernemer of het Samenwerkingsverband met wie de Opdrachtgever een Raamovereenkomst aangaat. Na gunning: de ondergetekende ad 2. van de betreffende Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen de aanmelding van een incident en de tijd dat het incident als opgelost aangemeld wordt aan de melder ervan. Als het incident middels een managementsysteem, dat het functioneren van de betreffende Dienst bewaakt, wordt gesignaleerd, geldt als begintijd de tijd waarop het managementsysteem het incident signaleert.
Partij	De Opdrachtnemer, Opdrachtgever of Deelnemer.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer of Samenwerkingsverband die het Beschrijvend Document heeft gedownload via CTM.

Begrip	Omschrijving
Producent	Het bedrijf dat eigenaar is van (een deel van) de informatiesystemen waarmee GT Connect tot stand is gekomen, die de beschikking heeft over de broncode, en die zorgdraagt voor de functionele doorontwikkeling van de (het) informatiesyste(e)m(en).
Professioneel	Bekwaam, adequaat, vakkundig en aansluitend op de standaarden en normen op het betreffende vakgebied.
Profiel	Een set functionaliteiten voor gebruik van GT Connect.
Proof of Delivery	De proof of delivery zoals bedoeld in Bijlage 14 Proof of Delivery.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst (inclusief alle daarbij behorende Bijlagen) tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de Standaard Diensten zijn omschreven alsmede de voorwaarden waaronder deze worden geleverd.
Realtime Communicatiesessie	Een Realtime Communicatiesessie is een Communicatiesessie die wordt afgehandeld met behulp van spraak- en/of videoverkeer.
Responsetijd	Onder Responsetijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek aan een agent(groep) is aangeboden tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
ROK	Zie Raamovereenkomst.
Samenwerkingsverband	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenissen jegens de Opdrachtgever voortvloeiende uit de Inschrijving, de Raamovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst.
Schaduwovereenkomst	De raamovereenkomst die wordt gesloten met de Inschrijver wiens Inschrijving op de tweede positie is geëindigd in de rangorde van economisch meest voordelige Inschrijvingen. De Schaduwovereenkomst kan slechts onder bepaalde omstandigheden in de plaats treden van de Raamovereenkomst (zie ook Bijlage 14: Proof of Delivery). Na inwerkingtreding wordt de Schaduwovereenkomst de Raamovereenkomst.
Servicelevel	Kwaliteitsniveau waar de dienstverlening aan dient te voldoen. De Servicelevels waar primair op wordt gestuurd zijn opgenomen in Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime.
Softwariematig Endpoint	Software die als (web)applicatie wordt gebruikt op een desktop, laptop, tablet, smartphone of andere gebruikersapparatuur, en waarmee gebruikersfunctionaliteit beschikbaar komt.
Speciale Dienst	Een Dienst niet zijnde een Standaard Dienst, waarvan de specificaties en voorwaarden tussen een Opdrachtnemer en één of meer Deelnemers worden overeengekomen op basis van een offertetraject en in een Nadere Overeenkomst worden vastgelegd. Een Speciale Dienst voldoet aan de eisen van art.10 lid 2 en 3 van de Raamovereenkomst.
Standaard Dienst	Een Dienst waarvan de specificaties en voorwaarden zijn vastgelegd in het Beschrijvend Document respectievelijk de Raamovereenkomst.
Tarief	De vergoeding per eenheid voor een Dienst of een onderdeel daarvan.

Begrip	Omschrijving
Tarieflijst	De Tarieven die met Opdrachtnemer zijn overeengekomen voor de levering van Diensten. De Tarieflijst is als tabblad opgenomen in Appendix II en in Bijlage 17 van de Raamovereenkomst.
Toestel	Een Toestel is een vast toestel dat als Endpoint door de Opdrachtnemer wordt geleverd en in de Conformiteitlijst is gespecificeerd.
Transitie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om de door een Deelnemer op basis van een Nadere Overeenkomst gebruikte Diensten aan het einde van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te kunnen vervangen door diensten op basis van een andere overeenkomst met dezelfde of een andere leverancier.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is het standaardformulier dat in Nederland wordt toegepast op aanbestedingen zowel boven als onder de Europese aanbestedingsdrempel die plaats vinden op grond van de Aanbestedingswet 2012. Het UEA is een Eigen verklaring over de uitsluitingsgronden, financiële toestand, de bekwaamheden en de geschiktheid van ondernemingen voor een aanbestedingsprocedure. Het UEA dient als Appendix IV-a bij de Inschrijving te worden gevoegd.
Wachttijd	Onder Wachttijd wordt de tijd verstaan die verstrijkt vanaf het moment dat een klant-contact-verzoek binnenkomt tot het moment dat wordt gestart met de afhandeling van het verzoek.
Wens	Een onderdeel van de dienstverlening dat in de Conformiteitlijst als wens is aangeduid.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de algemene termijnenwet.
Werkuur	Een uur dat valt binnen een Werkdag.