



Marktconsultatie

Kamer van Koophandel

Watermolenlaan 1
Postbus 191 3440 AD Woerden
www.kvk.nl/contact

Internetkassa systeem & Pinbetalingen

Uitvraag naar mogelijkheden voor online betaalmogelijkheden en integratie van pinbetalingen

Contactpersoon	Bart van den Brink
Datum	09-02-2017
Kenmerk	2016-179
Versie	1.0
Status	definitief



1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Inleiding	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Doel van deze marktconsultatie	3
2.3	Contactpersonen	3
2.4	De opbouw van dit marktconsultatie document	3
3	Achtergrond en uitgangspunten.....	3
3.1	De Kamer van Koophandel.....	3
3.2	Inhoud van de mogelijke opdracht	4
3.2.1	Situatieschets huidige architectuur	4
3.2.2	Gewenste toekomstige situatie	4
3.3	Uitgangspunten.....	4
3.4	Doelstellingen	5
3.5	Proces	5
3.6	Disclaimer	5
4	Vragen	5



2 Inleiding

2.1 Algemeen

De Kamer van Koophandel (KvK) is voornemens een aanbesteding internetkassa en pinbetalingen te houden. De KvK wil de expertise van de markt op dit vlak benutten en nodigt u graag uit deel te nemen aan deze marktconsultatie.

2.2 Doel van deze marktconsultatie

De Kamer van Koophandel wil i.v.m. het aflopen van de huidige contracten een nieuwe aanbesteding doen voor haar internetkassa's en pinsystemen. Aangezien de markt verandert en de techniek voortschrijdt, wil de KvK inzicht verkrijgen in de huidige mogelijkheden van de markt.

Deze marktconsultatie heeft tot doel geïnteresseerde marktpartijen te bevragen over hun kennis en expertise op het gebied van online betaalmogelijkheden. Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

2.3 Contactpersonen

Bart van den Brink (Inkoop); aanbesteding@kvk.nl; 06-53271216

2.4 De opbouw van dit marktconsultatie document

In hoofdstuk 3 wordt gestart met een korte introductie van de Kamer van Koophandel. Waarna een omschrijving volgt van de mogelijke opdracht. Tevens worden daarbij de uitgangspunten en doelstellingen van de marktconsultatie uiteengezet. Vervolgens volgen in hoofdstuk 4 de vragen die de Kamer van Koophandel graag beantwoord ziet in deze marktconsultatie.

3 Achtergrond en uitgangspunten

3.1 De Kamer van Koophandel

De KvK helpt ondernemers om te starten, innoveren en ondernemen in binnen- en buitenland. Ze ondersteunt ondernemers bij hun start- en groeiambities. Met het Handelsregister legt ze de basis voor een veilig handelsverkeer. De landelijke organisatie heeft een regionale verankering en opereert sterk regionaal.

De nieuwe KvK werkt vanuit de wensen en behoeften van de generatie ondernemers die snel toegang tot de juiste informatie verlangt, die sector- en grensoverschrijdend zakendoet en volop participeert in (online) netwerken.

De diensten en producten van de KvK vloeien voort uit haar wettelijk verplichte taken:

- **Beheren van het Nederlands Handelsregister**
Dit is een van de basisregistraties van Nederland, waar alle ondernemingen en rechtspersonen geregistreerd staan met hun actuele gegevens. Daarnaast beheert de KvK nu of in de naaste toekomst ook andere registers (UBO, LEI e.a.)
- **Voorlichting aan ondernemers**
Denk hierbij aan informatie over ondernemen en ondernemerschap, (overheids)informatie en (digitale) producten op juridische en bedrijfseconomisch gebied.
- **Regionale ondernemersondersteuning**
Voor ondernemers met (groei)ambities op drie landelijke thema's: Start en overname, Internationaal ondernemen en Innovatie.
- **Innovatiestimulering**
Ondersteunen ondernemers bij het ontwikkelen en doorvoeren van innovaties.
- **Inrichten en beheren van Ondernemerspleinen – zowel digitaal als fysiek**
De KvK ontwikkelt en beheert het digitale Ondernemersplein. Dit webportaal biedt één samenhangende toegang tot alle relevante informatie van publieke partijen waar ondernemers mee te maken hebben. Op vijf



plaatsen in Nederland richt de KvK ondernemerspleinen (ontmoetingsplek) in waar ook andere organisaties voor ondernemers aanwezig zijn, zoals de Belastingdienst.

Meer informatie met betrekking tot bovenstaande punten kunt u op onze website www.kvk.nl vinden.

3.2 Inhoud van de mogelijke opdracht

Een aantal diensten en producten van de Kamer van Koophandel kan online worden afgenomen. Daarnaast zijn er in de frontoffices pinapparaten aanwezig waarmee een betaling gedaan kan worden. Binnenkort lopen de huidige contracten af en dient er opnieuw aanbesteed te worden.

3.2.1 *Situatieschets huidige architectuur*

Op dit moment zijn er een tweetal internetkassa's binnen de KvK. Dit is historisch zo gegroeid, echter een enkele internetkassa heeft de voorkeur. De werking van de internetkassa is standaard en naar wens. Daarnaast wordt er binnen de frontoffice gebruik gemaakt van vaste en mobiele pin terminals voor betalingen.

3.2.2 *Gewenste toekomstige situatie*

De KvK wil graag toe naar een volledig geïntegreerd betaalsysteem waarbij betalingen op de volgende manier verricht kunnen worden:

- Via de website
- Door middel van automatische afschrijvingen
- Door pinbetalingen binnen de frontoffices

Deze betalingen zouden volledig geautomatiseerd verwerkt moeten kunnen worden. Voor pinbetalingen binnen de frontoffice is een verbetering gewenst zodat de frontoffice medewerker niet langer handmatig een factuurnummer en bedrag moet invullen voor de pinterminal. Dit blijkt namelijk foutgevoelig.

3.3 Uitgangspunten

1. **De KvK zoekt een betrouwbare oplossing**

Toelichting: Ondernemers maken veelvuldig gebruik van de diensten van de KvK. Daarvoor dient de dienstverlening optimaal beschikbaar te zijn. De beschikbaarheid van de betalingsdienst dient daarom gegarandeerd te zijn.

2. **De internetkassa moet device onafhankelijk werken**

Toelichting: Klanten maken gebruik van verschillende browsers en devices (telefoon / tablet). De betaalmogelijkheid dient op deze apparaten beschikbaar te zijn.

3. **Koppeling met andere systemen**

Toelichting: De KvK maakt gebruik van een financieel systeem op basis van Oracle E-business Suite in combinatie met Apro. Bestanden met betaaloverzichten moeten in Apro ingelezen kunnen worden.

4. **In de Frontoffice betaalde facturen worden geautomatiseerd verwerkt en afgeleerd.**

Toelichting: Het proces waarbij de frontofficemedewerker een factuur opstelt en de klant deze direct betaalt (pin, CC, etc.) verloopt geautomatiseerd. Hierbij wordt het factuurbedrag zonder tussenkomst van de medewerker op de pin-terminal ingesteld, en wordt een correcte betaling door het systeem geregistreerd en de factuur als betaald verwerkt.

5. **Het beheerportaal dient autorisaties op verschillende niveaus te ondersteunen.**

Hierbij is het in ieder geval noodzakelijk dat er autorisatieniveaus zijn voor:

- Enkel inkijk rechten
- Een financiële rol met rechten om bijvoorbeeld betalingen terug te storten
- Een rol met beheerders rechten

6. **De oplossing dient aan de overheidsstandaarden te voldoen waar relevant.**

(<https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden>)



3.4 Doelstellingen

De Kamer van Koophandel wil bereiken dat de opvolger van het huidige betaalsysteem met de tijd mee gaat. Hierdoor zullen, waar nodig, nieuwe betaalmogelijkheden ondersteund moeten worden. Hierbij valt te denken aan betalingen die gedaan worden via 'informatiezuilen' of het ondersteunen van nieuwe technieken als NFC. Vanzelfsprekend moeten bestaande veelgebruikte betaalmogelijkheden beschikbaar blijven.

Ook zijn er in de huidige frontoffice nog handmatige handelingen (invoeren factuurbedrag/factuurnummer bij pinbetaling) waardoor er onnodig fouten gemaakt worden. Onze wens is dat een nieuwe oplossing de workflow van de medewerker beter ondersteunt door dubbele handmatige invoer te voorkomen.

3.5 Proces

Vragen om verduidelijking m.b.t. deze marktconsultatie

Mochten er naar aanleiding van de informatie die de KvK ter beschikking heeft gesteld verduidelijkingen gewenst zijn, dan wordt u vriendelijk verzocht deze vragen om verduidelijking aan de KvK te stellen. U kunt uw vragen dan tot uiterlijk 17 februari 2017 10.00uur per e-mail verzenden naar aanbesteding@kvk.nl onder vermelding van "Marktconsultatie Internetkassa en Pinbetalingen". De KvK streeft er naar om op 23 februari 2017 de vragen te beantwoorden.

Indienen van de antwoorden op deze marktconsultatie

U wordt vriendelijk verzocht om uw antwoorden op deze marktconsultatie uiterlijk op 7 maart 2017 10.00uur bij KvK in te dienen naar het volgende emailadres: aanbesteding@kvk.nl.

3.6 Disclaimer

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventuele latere aanbestedingsprocedure. De KvK waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. De KvK zal alle reacties, die zij ontvangt, vertrouwelijk behandelen en onder geen enkele voorwaarde openbaar maken voor zover dat aanbestedingsrechtelijk niet is vereist. Prijzen en/of tarieven zijn uitgesloten van bekendmaking. Partijen hebben, in het kader van deze marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook. Tevens geldt deelname aan de marktconsultatie niet als uitnodiging tot deelname aan een mogelijke aanbestedingsprocedure.

4 Vragen

1. Hoe denkt u over onze uitgangspunten?

In paragraaf 3.3 staan een zestal uitgangspunten genoemd. Heeft u hierbij nog opmerkingen?

2. Wat zijn de mogelijkheden voor het direct bank betalen?

Veel betalingen vinden plaats door klanten zonder inlog op het systeem. De klanten met een Nederlandse bankpas moeten online kunnen betalen en ook bepaalde creditcards willen wij graag ondersteunen.

3. Welke(internationale) betaalmogelijkheden kunnen er nog meer ondersteund worden?

Naast Nederlandse bankrekeningen en creditcards zijn er meer betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld buitenlandse (wel/niet SEPA) betalingen, PayPal of achteraf betalen? Welke zijn voor de KvK relevant?

4. Kan met andere valuta worden betaald?

Bijvoorbeeld US-Dollar of Bitcoin?

5. Kunnen machtigingen voor automatische afschrijvingen online afgegeven worden?

De huidige administratie van machtigingen is omslachtig. Zijn er mogelijkheden om online machtigingen digitaal af te geven?



6. **Zijn er mogelijkheden om de identiteit van klanten te verifiëren?**
Is het mogelijk om online een goede identificatie van klanten te verkrijgen.
7. **Kunnen creditcard gegevens bewaard worden t.b.v. vervolgbetalingen in het platform?**
8. **Welke fraudedetectie mogelijkheden kunnen worden gebruikt?**
9. **Opereert u vooral in de publieke of private sector?**
En kunt u voorbeelden/referenties geven van partijen waarvoor u betaaldiensten levert?
10. **Kunt u beschikbaarheidscijfers van uw dienstverlening overleggen?**
De KvK is geïnteresseerd in de mate waarin betalingsdiensten gegarandeerd beschikbaar zijn gezien het belang voor de continuïteit van de dienstverlening.
11. **Kunt u aangeven welke financiële pakketten worden ondersteund ?**
Graag hoort de KvK welke financiële pakketten door uw systeem ondersteund worden en of dit standaard ondersteund wordt of maatwerk is. Graag zien wij een uitputtende opsomming, waaronder i.i.g.: Exact, MS-Dynamics en Oracle. De KvK is ook zeker geïnteresseerd in de wat kleinere pakketten.
12. **Kunt u aangeven welke gegevens per (type) transactie worden doorgegeven naar de KvK systemen?**
13. **Welke eisen stelt uw oplossing aan de (integratie met de) webservices/website?**
Eisen ten aanzien van het koppelvlak: security, gebruik van standaarden en protocollen. Waar ligt het grensvlak on premise – online?
14. **Kunt u uw prijsmodel uitleggen?**
Op welke wijze wordt uw rekening voor de dienstverlening opgebouwd? Maakt u gebruik van staffels, abonnementsvormen, betaling per transactie of nog een andere wijze van beprijzing?
15. **Welke prestaties kunt u garanderen met uw oplossing?**
In termen van aantallen transacties, concurrent transacties, schaalbaarheid.
16. **Hoe is uw beheerportaal ingericht?**
 1. Kunt u aangeven hoe uw beheerportaal is ingericht en welke instelmogelijkheden dit biedt? (bijv. voor fraudedetectie?)
 2. Is het mogelijk om meerdere rollen en gebruikers te hebben t.b.v. beheer?
 3. Welke logging is beschikbaar over een transactie in het portaal?
17. **Kunt u vertellen hoe uw servicedesk is ingericht?**
 1. Hoe bent u bereikbaar en op welke momenten?
 2. Welke serviceniveaus en ondersteuning kunt u bieden?