

# **Programma van Eisen Internetkassa en Pinbetalingen**

Versie 1.3

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
1.1	Doel van de aanbesteding .....	2
1.2	Scope van de aanbesteding .....	2
1.3	Uitgangspunten bij het opstellen .....	2
2	Generieke Eisen .....	2
2.1	Beheerportaal .....	2
2.2	Service desk en andere afspraken .....	2
2.3	Beveiligbaarheid .....	3
2.4	Betrouwbaarheid .....	4
2.5	Onderhoudbaarheid .....	4
2.6	Kwaliteit tijdens gebruik .....	4
3	Eisen aan de Internetkassa .....	5
3.1	Eisen productkwaliteit .....	5
3.2	Functionele geschiktheid .....	5
3.3	Prestatie-efficiëntie .....	5
3.4	Uitwisselbaarheid .....	5
3.5	Bruikbaarheid .....	6
3.6	Beveiliging .....	6
4	Eisen aan frontoffice pinbetalingen .....	6
4.1	Vaste en mobiele betaalterminals .....	6
4.2	Eisen productkwaliteit .....	6
4.3	Functionele geschiktheid .....	6
4.4	Prestatie-efficiëntie .....	6
4.5	Uitwisselbaarheid .....	7
4.6	Bruikbaarheid .....	7
4.7	Beveiligbaarheid .....	7
4.8	Onderhoudbaarheid .....	7
5	Administratie .....	7

## 1 Inleiding

### 1.1 Doel van de aanbesteding

In verband met het aflopen van de huidige contracten doet de Kamer van Koophandel (KvK) een aanbesteding Internetkassa en Pinbetalingen. Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden naar de huidige stand van zaken op het gebied van online en POS betaalmogelijkheden.

Dit programma van eisen beschrijft de consequenties voor de implementatie van de hernieuwde internetkassa en hardware voor het uitvoeren van pinbetalingen in de frontoffice.

### 1.2 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding heeft tot doel het mogelijk maken van snelle transitie van bestaande naar gegunde leverancier op basis van bestaande functionaliteit. Na de realisatie dient er weer een volledig functionerende online en offline betaalomgeving te zijn die up-to-date is met de huidige standaarden en technieken en voorbereid op toekomstige ontwikkelingen. De betaalomgeving dient direct een geïntegreerd geheel te zijn waarbij informatie over de betalingen in het beheerportaal samenkomen.

De in de paragrafen hieronder gestelde eisen zijn zodanig opgesteld dat deze het realiseren van door de Kamer van Koophandel voorziene uitbreidingen op de bestaande functionaliteiten in de toekomst mogelijk maken. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld het verder automatiseren van de interne processen zodat een factuurbedrag geautomatiseerd aan de betaalterminal wordt aangeboden.

### 1.3 Uitgangspunten bij het opstellen

Het programma van eisen is erop gericht de behoefte aan betaalmogelijkheden te vertalen naar concrete eisen die aan online betaalmogelijkheden en pinbetalingen worden gesteld.

## 2 Generieke Eisen

### 2.1 Beheerportaal

Nummer	Omschrijving	Eis
IK01	Het beheer portaal ondersteunt minimaal 3 gebruikersrollen met functionaliteit voor Inzage Mutatie Beheersfaciliteit	Eis
IK02	In het beheerportaal kunnen daarvoor geautoriseerde gebruikers een betaling terugstorten.	Eis
IK03	Gebruikers van het beheerportaal moeten toegevoegd, gewijzigd en verwijderd kunnen worden.	Eis
IK04	Gebruikers moeten één van de rollen met Beheerders, muteerders (terugstorten) en inzage rechten kunnen krijgen.	Eis

### 2.2 Service desk en andere afspraken

Nummer	Omschrijving	Eis
IK05	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige ondersteuningsdesk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van	Eis

	de opdrachtgever. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.	
IK06	De leverancier heeft een (telefonische) helpdesk die beschikbaar is buiten kantoor tijden, in weekenden en gedurende vakanties / feestdagen.	Eis
IK07	De leverancier verhelpt technische storingen binnen de afgesproken reactie en oplostijden	Eis
IK08	De opdrachtnemer heeft uiterlijk 2 weken voor de ingangsdatum van de overeenkomst een concept SLA aangeleverd aan de KvK.	Eis

### 2.3 Beveiligbaarheid

De KvK heeft een beveiligingsbeleid waaraan voldaan dient te worden. Dit beveiligingsbeleid is vastgelegd in het Information Security Management System. (ISMS). De onderstaande eisen komen uit dit systeem.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
<b>Logische toegang</b>		
IK09	De KvK heeft regie op de logische toegang	Eis
IK10	Handelingen zijn gegarandeerd herleidbaar tot een natuurlijke persoon	Eis
IK11	Toegang en autorisaties tot het systeem zijn op een 'need to know' basis.	Eis
IK12	Eisen aan wachtwoorden zijn instelbaar. Indien dat niet mogelijk is voldoen de wachtwoordeisen in ieder geval aan de minimum eisen van de KvK.	Eis
IK13	Het systeem beschikt over een Rol gebaseerd autorisatie systeem	Eis
IK14	Privileged users loggen altijd in m.b.v. 2-factor authenticatie.	Eis
<b>Sleutelbeheer</b>		
IK15	KvK is eigenaar van de gebruikte sleutels. Server of service certificaten worden aangevraagd en bewaakt bij KvK Certificaatbeheer.	Eis
IK16	Er wordt minimaal gebruik gemaakt van basic authenticatie, Oauth 2 en API key.	Eis
IK17	Er dient gebruik te worden gemaakt van betrouwbare systemen en producten die beschermd zijn tegen wijziging en die de technische en cryptografische veiligheid garanderen van de processen die zij ondersteunen.	Eis
IK18	Er dient een logboek te zijn waarin alle aanvragen worden vastgelegd door de daarvoor verantwoordelijke functionarissen.	Eis
IK19	Bij het vermoeden of constatering van een 'onveilige situatie' dienen certificaten tijdig te worden ingetrokken.	Eis
<b>Logging</b>		
IK20	Security log ondersteunt audit trail systeem/gebruikers/beheerders	Eis
IK21	Logging is minimaal 3 maanden beschikbaar	Eis
IK22	Logging is niet manipuleerbaar	Eis
<b>Communicatie (Netwerk)</b>		
IK23	Versleuteld dataverkeer buiten rekencentrum. De ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het NCSC wordt nageleefd. Minimaal wordt TLS 1.2 gehanteerd.	Eis
<b>Opslag data</b>		
IK24	Data wordt binnen de EU opgeslagen	Eis
IK25	Data wordt logisch gescheiden van andere klanten	Eis
IK26	Bij beëindiging contract wordt data van de KvK aantoonbaar verwijderd (waar nodig na overdracht)	Eis

<b>Continuïteit</b>		
IK27	De documentatie is beschikbaar.	Eis
<b>Fraudedetectie</b>		
IK28	Het systeem ondersteunt fraudedetectie om risico op fraude te verminderen.	Eis
IK29	Fraudedetectie bevat Verified by Visa protocol	Eis
IK30	Fraudedetectie bevat MasterCard SecureCode protocol	Eis
<b>Leverancier</b>		
IK31	De KvK heeft het recht op audit / onafhankelijk onderzoek	Eis
IK32	De leverancier is verantwoordelijk dat Subcontractors voldoen aan dezelfde eisen als de dienst aanbieder zelf	Eis
IK33	Beveiligingsincidenten, zoals datalekken, worden per omgaande aan de KvK gemeld doch uiterlijk binnen 4 uur na constatering.	Eis
IK34	ISO 27001 gecertificeerd (geeft inzicht of informatiebeveiliging procesmatig is ingericht m.b.v. een ISMS) incl. Scope en Statement of Applicability	Eis
IK35	ISAE3402 (geeft inzicht of de interne processen op het gebied van informatiebeveiliging en sourcing op orde is)	Eis
<b>Privacy</b>		
IK36	Bij verwerking van persoonsgegevens wordt een bewerkersovereenkomst opgesteld en getekend. Indien er sprake is van een onderaannemer dan moet er ook een bewerkersovereenkomst met de onderaannemer gesloten worden.	Eis
IK37	Verplicht uitvoeren Privacy Impact Assessment vóór de verwerking (PIA).	Eis
IK38	Bij verwerking van persoonsgegevens is sprake van dataminimalisatie (niet meer gegevens worden verwerkt dan nodig om doel te bereiken).	Eis
IK39	Standaard settings dienen zodanig te zijn dat ze een maximale privacy garanderen (privacy by default).	Eis
IK40	Ondernemer/klant moet geïnformeerd worden over feit dat zijn (persoons)gegevens verwerkt worden door de KvK.	Eis

#### 2.4 Betrouwbaarheid

Het kunnen betalen voor producten is een essentieel onderdeel van de serviceverlening van de Kamer van Koophandel. Het is daarom belangrijk dat de systemen een zeer hoge beschikbaarheid hebben.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK41	Het systeem dient een zeer grote beschikbaarheid te kennen groter dan of gelijk aan 99,8% van de tijd per jaar. (Op basis van historische gegevens.)	Eis

#### 2.5 Onderhoudbaarheid

Naast de op andere punten genoemde onderhoudseisen zijn er verdere eisen gesteld.

#### 2.6 Kwaliteit tijdens gebruik

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK42	De oplossing dient aan de overheidsstandaarden te voldoen.	Eis

### 3 Eisen aan de Internetkassa

Vanuit de KvK zijn er op dit moment een tweetal internetkassa's in gebruik, geleverd door de huidige provider. De eisen die in de onderstaande paragrafen zijn opgesteld, zijn eisen aan zowel de provider als de internetkassa's. Er is geen gegronde reden voor het hebben van twee aparte kassa's. In een nieuwe situatie willen we dan ook een enkel geïntegreerd systeem.

#### 3.1 Eisen productkwaliteit

De paragraafindeling hieronder is gebaseerd op de ISO25010 standaard voor kwaliteitskenmerken van software.

#### 3.2 Functionele geschiktheid

De internetkassa dient het mogelijk te maken dat klanten producten online met verscheidene betaalwijzen kunnen betalen.

Nummer	Omschrijving	Eis
IK43	Het faciliteren van een online betaling met iDeal zodat het transactiebedrag wordt bijgeschreven op de bankrekening van de KvK.	Eis
IK44	Ondersteunen van online betalingen via VISA	Eis
IK45	Ondersteunen van online betalingen via MASTERCARD	Eis
IK46	Ondersteunen van online betalingen via AMERICAN EXPRESS	Eis
IK47	Ondersteunen van online betalingen via PayPal	Eis
IK48	Ondersteunen van volledig geautomatiseerde online transactie voor afgifte van machtigingen voor automatische incasso (digitale incassomachtiging)	Eis
IK49	Ondersteuning van SEPA Direct Debit	Eis
IK50	De internetkassa dient device onafhankelijk te zijn. (Computer / telefoon / tablet)	Eis
IK51	Payment provider ondersteunt het distribuerende / processing model	Eis

#### 3.3 Prestatie-efficiëntie

Het systeem moet aan de onderstaande efficiëntie eisen voldoen.

Nummer	Omschrijving	Eis
IK52	De internetkassa dient 300 transacties per uur te kunnen verwerken	Eis
IK53	Bij betalingen dient de betalingsstatus realtime doorgegeven te worden.	Eis

#### 3.4 Uitwisselbaarheid

De mate waarin een product, systeem of component informatie uit kan wisselen met andere producten, systemen of componenten, en/of het de gewenste functies kan uitvoeren en het dezelfde hard- of software-omgeving deelt.

Nummer	Omschrijving	Eis
IK54	Het systeem moet op regelmatige basis volledige en correcte transactieoverzichten kunnen produceren.	Eis
IK55	Transactieoverzichten moeten geautomatiseerd door de Kamer van Koophandel verkregen en verwerkt kunnen worden.	Eis
IK56	Het systeem moet een koppeling met APRO ondersteunen.	Eis
IK57	Transactieoverzichten moeten de eerstvolgende dag voor 10.00 uur beschikbaar zijn	Eis
IK58	Overheidsstandaarden van 'Pas toe of leg uit' worden gevolgd.	Eis

### 3.5 Bruikbaarheid

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK59	De internetkassa moet geschikt zijn voor alle schermformaten (Responsive)	Eis
IK60	De internetkassa moet geschikt zijn voor de browsers van 97% de bezoekers van de KvK.	Eis

### 3.6 Beveiliging

De beveiligingseisen zijn in het generieke gedeelte hierboven beschreven.

## 4 Eisen aan frontoffice pinbetalingen

In de frontoffice zijn op dit moment ca. 43 pinautomaten in gebruik voor maandelijks ca. 15.000 transacties. Dit is de huidige situatie. De verwachting is dat het aantal pinautomaten gelijk blijft, waarbij er een voorkeur is deze allemaal draadloos te hebben.

### 4.1 Vaste en mobiele betaalterminals

De pinautomaten dienen een verbinding met het betaalsysteem te hebben zodat de verwerking van betalingen geautomatiseerd plaats kan vinden.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK61	Het moet mogelijk zijn om vanuit de KvK infrastructuur een betaling naar een gekozen betaalterminal te initiëren.	Eis

### 4.2 Eisen productkwaliteit

De paragraafindeling hieronder is gebaseerd op de ISO25010 standaard voor kwaliteitskenmerken van software.

### 4.3 Functionele geschiktheid

De mate waarin een softwareproduct of computersysteem functies levert die voldoen aan de uitgesproken en veronderstelde behoeften, bij gebruik onder gespecificeerde condities.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK62	Ondersteunen van betaalpassen van V PAY	Eis
IK63	Ondersteunen van betaalpassen van Maestro	Eis
IK64	Ondersteunen van online betalingen via VISA	Eis
IK65	Ondersteunen van online betalingen via MASTERCARD	Eis
IK66	Ondersteunen van online betalingen via AMERICAN EXPRESS	Eis

### 4.4 Prestatie-efficiëntie

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK67	Het resultaat van een betaalpoging moet direct teruggekoppeld kunnen worden naar de KvK systemen.	Eis

#### 4.5 Uitwisselbaarheid

De mate waarin een product, systeem of component informatie uit kan wisselen met andere producten, systemen of componenten, en/of het de gewenste functies kan uitvoeren en het dezelfde hard- of software-omgeving deelt.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK68	De oplossing maakt gebruik van de bestaande pinterminals indien mogelijk, anders levert de leverancier zelf de pinterminals.	Eis
IK69	Leverancier kan pinterminals leveren (Koop of huur)	Eis
IK70	De oplossing maakt gebruik van gestandaardiseerde hardware	Eis

#### 4.6 Bruikbaarheid

Het systeem moet het mogelijk maken dat bedragen geautomatiseerd op de pinterminal verschijnen. Het handmatig invoeren van gegevens en bedragen is foutgevoelig en dient daarom geautomatiseerd te worden.

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK71	Het systeem maakt een koppeling met de bestaande systemen mogelijk zodat het betaalbedrag geautomatiseerd in de betaalterminal ingevoerd kan worden.	Eis

#### 4.7 Beveiligbaarheid

De beveiligingseisen zijn in het deel met generieke eisen geplaatst.

#### 4.8 Onderhoudbaarheid

<b>Nummer</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Eis</b>
IK72	Het moet eenvoudig mogelijk zijn om een nieuwe betaalterminal aan het systeem toe te voegen.	Eis

### 5 Administratie

Voor de contractwaarde krijgt de opdrachtnemer een inkoopordernummer. De opdrachtnemer stuurt maandelijks 1 factuur waarop het inkoopordernummer vermeldt moet staan. De specificatie van de factuur dient bij de factuur bijgevoegd te worden of kan opgevraagd worden via het beheerportaal. Betaling geschiedt volgens de algemene inkoopvoorwaarden van KvK.