



1^e Nota van inlichtingen aanbesteding

Aanbesteding Internetkassa en Pinbetalingen

Nr.	Betreft	Vraag
1	Plan van Aanpak	In het plan van aanpak wordt uitgesproken dat de Kamer van Koophandel een geruisloze overgang wenst van de oude naar de nieuwe leverancier. Binnen welke tijdsperiode dient de huidige oplossing naar de nieuwe gemigreerd te worden?
Antwoord:	De KvK heeft de intentie om per 1 januari 2018 de betalingen via de nieuwe leverancier te laten verlopen. (met mogelijke uitloop in de 1 ^e week van januari). Voorafgaand hieraan heeft een periode plaatsgehad waarbij de KvK haar systemen heeft aangepast aan de nieuwe leverancier. Hierbij zijn de functionaliteiten ook getest.	

Nr.	Betreft	Vraag
2	PvE, IK01, IK03, IK04	Momenteel hebben alle gebruikers van het beheerportaal alle genoemde functionaliteiten. Gaat de KvK akkoord met de toekomstige oplevering van gescheiden gebruikersrollen/indelingen zoals beschreven in IK01, IK03 en IK04?
Antwoord:	In de huidige situatie is er een ingevuld onderscheid in gebruikersrollen en beheerdersrollen. Het systeem dient bij ingebruikname door KvK een gescheiden faciliteit te bieden tussen configuratie/beheer faciliteiten en andere operationele (betalings)faciliteiten. Onverlet bovenstaande dient de leverancier de betreffende eisen PvE, IK01, IK03, IK04 op een later moment, uiterlijk op 1 januari 2019 gerealiseerd te hebben.	

Nr.	Betreft	Vraag
3	PvE, IK06	De telefonische helpdesk is beschikbaar op werkdagen tussen 08:00-22:00 uur en op zaterdag tussen 09:00-17:00 uur. Op zon- en feestdagen is de helpdesk gesloten. Gaat u met deze openingstijden akkoord?
Antwoord:	Daarmee gaat de KvK akkoord mits er bij gepland onderhoud bij de KvK buiten deze tijden 2 ^e of 3 ^e lijns ondersteuning bereikt kan worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
4	PvE, IK12	De leverancier gebruikt voor toegangsautorisatie geen wachtwoorden maar een smartcard, PIN code en reader. Is deze manier van inloggen akkoord?
Antwoord:	Daarmee gaat de KvK akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
5	PvE, IK15	Sleutels van webshop te koppelen zijn eigendom van de leverancier. KvK kan naar believen deze periodiek wijzigen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord:	Daarmee gaat de KvK akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
6	PvE, IK26	De wettelijke bewaartermijn van transactiedata is 7 jaar. De inschrijver zal daarom na contract beëindiging deze data deze periode bewaren. Gaat u hiermee akkoord?
7	PvE, IK26	Onderdeel IK26 in het programma van eisen schrijft als eis voor dat alle data van de Kamer van Koophandel wordt verwijderd na verloop van het contract. Kan de KvK een reactie geven op het uitgangspunt dat een betaalinstelling (PSP) op basis van de Wwft en of sanctiewet bepaalde data niet kan of mag verwijderen? Hoe wenst de KvK hier mee om te gaan?
Antwoord:	De KvK begrijpt dat er een wettelijke verplichting kan rusten op de bewaartermijn van data en dat deze wettelijke verplichting nagekomen dient te worden. Eis blijft dat bij het beëindigen van het contract de data verwijderd dient te worden tenzij er een wettelijke bewaarplicht geldt. In dat geval dient de data bij het verstrijken van de bewaartermijn verwijderd te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
8	PvE, IK31	De inschrijver laat interne- en externe audits uitvoeren op processen en systemen. De KvK wordt uitgenodigd op kantoor van de leverancier om zowel de interne- als de externe audit rapporten in te zien. Derhalve verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.
Antwoord:	Vanuit de wettelijke verplichtingen van de KvK kan de KvK eis IK31 niet laten vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
9	PvE, IK34	Is het voor de KvK acceptabel als de inschrijver voldoet aan de richtlijnen van ISO 27001 (dus vergelijkbaar) maar de ISO certificering zelf niet heeft.
Antwoord:	De dienst die de leverancier uitvoert voor de KvK in het kader van deze opdracht dient te voldoen aan de ISO 27001 norm of dient aantoonbaar vergelijkbaar te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
10	PvE, IK35	Bedoelt de KvK met deze vraag dat ISAE3402 verplicht is of wil de KvK ook inzicht in de certificering hebben?
Antwoord:	De dienst die de leverancier uitvoert voor de KvK in het kader van deze opdracht dient te voldoen aan de ISAE3402 of dient aantoonbaar vergelijkbaar te zijn. KvK wil in het kader van deze opdracht inzicht in de daarbij horende rapportage.	

Nr.	Betreft	Vraag
11	PvE, IK40	Welke persoonsgegevens verwerkt de KvK?
Antwoord:	De eis IK40 komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
12	PvE, IK42	Welke overheidsstandaarden worden precies bedoeld hiermee?
Antwoord:	Het betreft de Lijst open standaarden. (Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijt/verplicht)	

Nr.	Betreft	Vraag
13	PvE, IK46	Is het voor KvK acceptabel om de AMERICAN EXPRESS transacties door te sturen naar de desbetreffende AMEX acquirer van KvK en de rest van de transacties via de internetkassa oplossing van de leverancier door te sturen? Gaat u hiermee akkoord? Indien u hiermee niet akkoord kan gaan dan is inschrijver genoodzaakt om van verdere deelneming aan deze inschrijving af te zien.
Antwoord:	Ja dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
14	PvE, IK48	Gaat de KvK akkoord met de toekomstige oplevering van functionaliteit t.a.v. IK48? Indien u hiermee niet akkoord kan gaan dan is inschrijver genoodzaakt om van verdere deelneming aan deze inschrijving af te zien.
Antwoord:	Ja dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
15	PvE, IK49	Gaat de KvK akkoord met de toekomstige oplevering van functionaliteit t.a.v. IK49? Indien u hiermee niet akkoord kan gaan dan is inschrijver genoodzaakt om van verdere deelneming aan deze inschrijving af te zien.
Antwoord:	Ja dit is akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
16	PvE, IK51	Wij doen alle betaalmethoden (behalve PayPal) collecting (dwz wij doen processing en creditering aan KvK) en PayPal doen we distributing (we sturen het door aan PayPal die het verwerkt en crediteert op PayPal account KvK). Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord:	Ja dit is akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
17	IK60	In programma van eisen - IK60 wordt de eis omschreven van 97% dekking op browsers. Kunt u deze vraag toelichten? Binnen deze eis worden de browsers door de aanbieder geïnterpreteerd als; Chrome, Safari, Firefox, MS Internet Explorer. Is dit correct?
Antwoord:	Door de volgende browsers en browsersversies te ondersteunen voldoet u aan de eis IK60. IE11 and up, including Microsoft Edge Firefox 47.0 and up Chrome v48 and up Safari v9 and up on iOS	

Nr.	Betreft	Vraag
18	PvE, IK66	Is het voor KvK acceptabel om de AMERICAN EXPRESS betalingen door te sturen naar de desbetreffende AMEX acquirer van KvK en de rest van de online betalingen via oplossing van de leverancier door te sturen? Gaat u hiermee akkoord? Indien u hiermee niet akkoord kan gaan dan is inschrijver genoodzaakt om van verdere deelneming aan deze inschrijving af te zien.
Antwoord:	Ja dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
19	IK68	Wie is de huidige leverancier van de Pinterminals? (en welke pinterminals worden momenteel gebruikt?)
Antwoord:	Leverancier: CCV Pinterminals: Verifone VX680	

Nr.	Betreft	Vraag
20	IK68	Zijn de huidige terminals CTAP terminals?
Antwoord:	Ja, dit zijn CTAP terminals	

Nr.	Betreft	Vraag
21	PvE 4.1 Vaste en mobiele betaalterminals	In hoeverre wil de Kamer van Koophandel de huidige pinterminals behouden?
Antwoord:	Doel van KvK is om bestaande pinterminals te blijven gebruiken. Indien de pinterminals op initiatief van de leverancier vervangen dienen te worden, is dit op kosten van de leverancier. Indien de KvK besluit pinterminals te vervangen of er dient een defecte pinterminal vervangen te worden dient de leverancier deze te leveren voor de kosten zoals vermeld in het prijzenblad.	

Nr.	Betreft	Vraag
22	PvE, IK69	Gaat KvK akkoord met levering van pinterminals via een externe leverancier?
Antwoord:	Dit is alleen toegestaan als de externe leverancier de inschrijver betreft of een onderaannemer van de leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
23		Wie is de huidige leverancier van de frontoffice kassa software?
24		Op welk ecommerce platform draait de huidige internetkassa van KvK?
Antwoord:	De KvK heeft een eigen financieel systeem. Er is geen frontoffice kassa software.	

Nr.	Betreft	Vraag
25		Wat is de momenteel gebruikte kassa software?
Antwoord:	Er wordt op dit moment geen winkelmandje software gebruikt. Software waarmee de frontoffice medewerker betalingen initieert.	

Nr.	Betreft	Vraag
26		Ondersteunt de frontoffice kassa een verbinding met de terminal via internet/WiFi?
Antwoord:	Op dit moment is er geen frontoffice kassa. Voor een toekomstige verbinding zal t.z.t. bekeken worden wat de best wijze van communiceren tussen KvK systeem en terminal is.	

Nr.	Betreft	Vraag
27		Wat zijn de gemiddelde transactiebedragen voor de internetkassa en voor de terminal bij de Frontoffice?
Antwoord:	• Online: Minimum € 0,01 Gemiddeld € 13,00 Maximum nu € 150,00. In de toekomst willen wij geen Maximum. • Offline: Minimum € 0,01 Gemiddeld € 40,00 en geen Maximum	

Nr.	Betreft	Vraag
28		Welke betaalmethodes dienen te worden aangeboden? (naast Visa, Mastercard, iDeal, PayPal, Amex en SepaDD)
Antwoord:	De betaalmethodes zoals benoemd in eis: IK43, 44, 45, 46, 47 en 49 en betalingen met passen zoals genoemd in IK62 t/m 66	

Nr.	Betreft	Vraag
29		Hoe ziet de huidige infrastructuur voor de Pinterminals eruit? (huidige opzet, hoe verbonden, kassa gekoppeld?, Bijzonderheden bij opzetten netwerk?)
Antwoord:	Op dit moment worden betalingen handmatig ingevoerd in de pinterminal. Dit blijft initieel het geval. Voor de toekomst wordt wel een geautomatiseerde verbinding met de KvK systemen voorzien.	

Nr.	Betreft	Vraag
30		Mag een inschrijver in meerdere combinaties inschrijven?
Antwoord:	Nee, het inschrijven in meerdere combinaties is niet toegestaan.	