



Gemeente
Amsterdam



Samenvatting marktverkenning

Aanbesteding betalingsverkeer gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam, Financiële Dienstverlening
juni 2019, versie 1.0



Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

Inleiding

In de periode van april 2019 – mei 2019 heeft een marktverkenning voor de Europese aanbesteding Betalingsverkeer van de gemeente Amsterdam plaatsgevonden. Hiervoor zijn tien betaaldienstverleners uitgenodigd om deel te nemen. Negen betaaldienstverleners hebben de marktverkenning beantwoord. Met zeven vertegenwoordigers van de betaaldienstverleners zijn vervolgens toelichtingsgesprekken gevoerd.

De doelstelling van deze marktverkenning bestond uit de volgende aspecten:

- nagaan of de indeling van de aanbesteding wordt herkend door de markt;
- een beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in betalingsverkeer zijn;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- het beantwoorden van een aantal inhoudelijke vragen rond aanbesteding en betalingsverkeer.

De vragenlijst van de marktconsultatie had betrekking op de volgende deelgebieden:

1. Giraal: Rekeningstelsel, rekeningbeheer en betalingen
2. PIN
3. Online
4. Vormgeving aanbesteding
5. Additionele aanbestedingseisen
6. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer
7. Persoonsgegevens
8. Beveiliging
9. Migratie

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente
Amsterdam

Inhoud

Inleiding

1. [Giraal] Rekeningstelsel	4
2. PIN	5
3. Online.....	6
4. [Alle Onderdelen] Vormgeving aanbesteding	7
5. [Alle Onderdelen] Additionele aanbestedingseisen.....	9
6. [Alle Onderdelen] Ontwikkelingen in het betalingsverkeer:	11
7. [Alle Onderdelen] Persoonsgegevens	12
8. [Alle onderdelen] Migratie	14
9. Uw vragen	15

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

1 [Giraal] Rekeningstelsel

A. Kunt u het betalingsverkeer inrichten zoals wij het nu hebben? (Zie beschrijving percelen)

Alle girale marktpartijen geven aan het girale betalingsverkeer van de gemeente Amsterdam te kunnen uitvoeren.

B. Is er een mogelijkheid om fout ingevoerde betaalopdrachten of betaalbatches te herstellen?

Extra: De gemeente Amsterdam wil zo laat mogelijk in het betaalproces betaalbestanden en –batches kunnen herstellen. Ook na autorisatie en verzenden aan de betaalinstelling. Kunt u aangeven welke mogelijkheden u heeft tot aan de verwerking en erna? U kunt hierbij denken aan het herstellen van betalingen geïnstigeerd door de gemeente zelf of door het proactief acteren van de betaalinstelling.

De girale marktpartijen kunnen na verzending van een betaalbatch tot aan de verwerking van de betaling betaalbestanden corrigeren.

C. Wat zijn de mogelijkheden voor spoedbetalingen? Is dit in uw ogen met gebruik van SCT INST nog aan de orde?

Spoedbetalingen blijven bestaan. Een gedeelte van de betalingen die nu via Spoed worden verzonden zal worden ingezonden naar de girale betaaldienstverlener o.b.v. SCT INST. Voor specifieke toepassingen of voor betalingen naar banken die (nog) niet zijn aangesloten kan Spoed worden gebruikt.

D. Biedt u de mogelijkheid voor het afstorten van contant geld? Zo niet, heeft u een alternatief?

Extra: Naar aanleiding van uw vraag hebben we onze vraag over "afstorten" opnieuw beoordeeld en zijn tot de conclusie gekomen dat we deze vraag willen intrekken.

E. Welke voorzieningen zijn bij de gemeente noodzakelijk om, op basis van de bestaande mandaten (SDD Core), incasso's te kunnen insturen op basis van een nieuwe begunstigde rekening aangehouden bij uw bank?

Er zijn geen voorzieningen nodig om bestaande mandaten te gebruiken bij de nieuwe opdrachtnemer. Met de opdrachtnemer wordt een incassocontact afgesloten op basis van het bestaande incassanten ID, Creditor ID en Mandaat ID. Er is geen verplichting de geïncasseerde te informeren.

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

2 PIN

A. Heeft u een systeem waarmee pin-infrastructuur kan worden beheerd dat aan ons ter beschikking kan worden gesteld?

Extra: De gemeente Amsterdam heeft 3.000 pinapparaten die gemeente breed worden ingezet in een breed spectrum aan dienstverlening en betaalsituaties. Om deze pin-infrastructuur in onze complexe organisatie beter te kunnen monitoren willen we per apparaat real-time transactie- en apparaat informatie kunnen inzien. Heeft u hiervoor een service beschikbaar?

De aanbesteding betalingsverkeer is geen basis voor de aanbesteding van (alle) pinapparatuur. Wel wil de gemeente in de aanbesteding betalingsverkeer additioneel 50-75 pinapparaten onderbrengen.

Alle aanbieders kunnen op transactieniveau het pinverkeer monitoren. Het monitoren van de apparaten kan niet door alle aanbieders worden geboden.

B. Is retourpinnen mogelijk, en zo ja, kan dit per automaat worden ingesteld of is dit een generieke instelling?

Alle aanbieders bieden retourpinnen, welke per apparaat kan worden ingesteld.

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

3 Online

A. Wat kan u als payment service provider aan betaaldiensten aanbieden voor de online kanalen van de gemeente?

Alle marktpartijen kunnen de directe behoefte van de gemeente voor online betalen (internetkassa's/betaalpagina's en iDeal/Creditcard acquiring) invullen.

B. Wat is het percentage 'uptime' dat jullie kunnen garanderen?

De opgegeven uptime ligt tussen 98,5% en 100%.

4 [Alle Onderdelen] Vormgeving aanbesteding

A. Wij willen ons betalingsverkeer in 3 separate percelen aanbesteden: kunt u zich vanuit marktperspectief vinden in deze indeling?

De antwoorden van de marktpartijen lopen sterk uiteen: sommige zijn groot voorstander van aparte percelen, sommige zien ook voordelen in het als een geheel aanbesteden van c.q. inschrijven op het betalingsverkeer. Er worden geen overwegende argumenten aangevoerd die het indelen in percelen ontraden.

B. Wij willen kunnen vaststellen in hoeverre uw organisatie zich onderscheidt van de concurrent. Met andere woorden: welke kwalitatieve vragen moeten wij stellen in de aanbesteding om de juiste leverancier (u) te selecteren?

Een groot aantal suggesties is gedaan voor te stellen vragen. Onderwerpen hierin waren:

- Sectorkennis en sectorale aanpak, ervaring met (grote) gemeenten, toegevoegde waarde voor gemeenten, strategisch partnerschap;
- Ervaring met grootschalige migratietrajecten, (ondersteuning bij) Implementatie, Business continuïteit, Agility van inschrijver, Invloed op betaalinnovatie;
- Duurzaamheid, Social Return, Awards;
- Productaanbod, Digitaal machtigen, Electronic banking, "Request to pay", Tokenisation;
- Functionaliteit (bestaand en in ontwikkeling), Service en accountmanagement,

Specifieke faciliteiten, GDPR en PCI;

- Innovatie (met derde partijen);
- Financiële Soliditeit, Credit rating;
- Schatkistbankieren, Overstanden en intradaglimiet;
- SLA, Beëindiging contract.

C. Hoe kan, volgens u, het beste worden uitgevraagd in de aanbesteding hoe de inschrijvende partij zich houdt aan wet- en regelgeving?

Extra: Wij horen graag van u wat hiervoor de mogelijkheden zijn.

De marktpartijen geven uiteenlopende antwoorden:

- Via certificaten, auditresultaten en schriftelijke verklaringen;
- In beantwoording Programma van Eisen blijvend confirmeren aan NL wet en regelgeving (BV WbP, archiefwet, meldplicht datalekken);
- Standaard uitvragen en voldoen aan standard geldende wet- en regelgeving;
- D.m.v. presentatie door compliance functionaris;
- Via Gedragsverklaring aanbesteden;
- Teken en Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

D. Heeft u voor ons voorbeeldbestekken van aanbestedingen die volgens u de schoonheidsprijs verdienen?

De marktpartijen kunnen in verband met geheimhoudingsverklaringen geen bestekken ter beschikking stellen. De suggesties voor goede bestekken zijn bij de gemeente Amsterdam bekend.

E. Wat zijn de do's en de dont's rond een aanbesteding betalingsverkeer die u ons kunt meegeven?

De marktpartijen geven een ruime reeks do's and don'ts aan op velerlei vlakken:

DO's

- Twee vragenrondes;
- Bewijzen en verklaringen pas na gunning;
- Vragen naar innovatie en ontwikkelingen;
- Een goede balans prijs-kwaliteit, service, en integriteit (opgegeven in verschillende varianten);
- Beperken schade aansprakelijkheid opdrachtnemer beperken tot directe schade;
- Voldoende tijd tussen vragen;
- Vraag naar toegevoegde waarde, creatieve en innovatieve oplossingen;
- Stel afgewezen inschrijvers in kennis van de gemaakte keuzes;
- Na komen deadlines door opdrachtgever;
- Naast Tendersnet ook partijen zelf direct attenderen op publicatie;
- Mogelijkheid tot audits opnemen in leidraad;
- Voldoende tijd voor indienen (minimaal 90 dagen).

Dont's

- Niet van toepassing verklaren van inkoopvoorwaarden en productvoorwaarden. (Bank voorwaarden stellen boven gemeentelijke voorwaarden.);
- Let op beperkingen van prijsbladen;
- Geen boeteclausules.

F. Bent u bekend met een wachtkamerovereenkomst? Deze overeenkomst kan worden ingezet indien de overeenkomst met de nummer 1 uit de aanbesteding voortijdig wordt beëindigd. Zou u deze overeenkomst overwegen als u als nummer 2 uit de selectie komt?

Alle marktpartijen hebben kennis van en of ervaring met wachtkamerovereenkomsten en reageren terughoudend tot afwijzend. Er zijn marktpartijen die het, afhankelijk van de te stellen voorwaarden, wel zouden overwegen. De genoemde condities voor een dergelijke overeenkomst hangen samen met de duur van de looptijd voor het perceel Giraal.

5 [Alle Onderdelen] Additionele aanbestedingseisen

A. Hoe kan, volgens u, duurzaamheid/milieu het beste worden uitgevraagd in de aanbesteding?

Extra: De gemeente beoordeelt, conform gemeentelijk beleid, inschrijvers op aspecten van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MWO). Met deze marktverkenning willen wij meer inzicht te krijgen hoe MWO bij betalingsverkeer kan worden vormgegeven. Wij nemen uw suggesties ter overweging mee in de voorbereiding van de aanbesteding.

De marktpartijen kiezen verschillende wijzen om de uitvraag rond Duurzaamheid/milieu kan worden uitgevraagd. Sommige refereren aan de ESG-rating, anderen aan DJSI of Sustainalytics. Een redelijk aandeel marktpartijen suggereert een (zeer) brede scope te hanteren rond dit onderwerp en hierover breed op een reeks aspecten uit te vragen o.a.: inbedding in bedrijfsstrategie, ontbossing, CO₂ beleid en maatregelen om klimaatneutraal te zijn (voor partijen die dat niet al zijn), inkoopbeleid, mensenrechten, milieu, arbeidsnormen, anticorruptie, dierenwelzijn, diversiteit enz., banen voor vluchtelingen, milieu, sociaal return en governance.

B. Heeft u een Environmental, Social and Governance (ESG) rating en zo ja, van welke rating agency en wat is uw ESG-rating?

Vrijwel alle marktpartijen beschikken over één of meerdere ratings. Daarnaast zijn er ook awards en erkenningen. Dit zijn echter een grote verscheidenheid aan ratings: Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, Vigeo Eiris, Robecosamam, Sustainalytics, ISS-Oekom, MSCI ESG research, Carbon Disclosure Project (CDP), Ethibel Sustainability Excellence Europe, Eco Vadis. Geen van deze ratings wordt algemeen gebruikt binnen een traject (Giraal, Online of Pin). Bij marktpartijen die niet bij Giraal betalingsverkeer betrokken zijn, heeft een relevant deel geen ESG-rating.

C. Maakt u gebruik van groene energie? Verlangt u van uw leveranciers (bv uw card processor of PSP) dat zij groene energie gebruiken? Heeft u een CO₂ compensatieprogramma t.b.v. afnemers die klimaatneutraal met u zaken willen doen? Hoe (hoog) schat u uw milieu footprint in relatie tot het relevante betalingsverkeer?

Er wordt breed gebruik gemaakt van groene energie. Ook zijn er programma's bij meerdere marktpartijen die richting hun leveranciers duurzaamheid promoten. Momenteel lijkt het uitdagend om de footprint specifiek t.a.v. betalingsverkeer te kunnen bepalen al geven marktpartijen wel aan dat er reële stappen worden gezet om de vergroening te realiseren. Compensatieprogramma's worden niet aangeboden.

D. De gemeente Amsterdam investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met de opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren?

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

Niet alle partijen hebben beleid t.a.v. Social return. Binnen de Girele betaalinstanties is dit wel het geval. De gehanteerde definitie van de doelgroep die wordt betrokken in Social return trajecten is meestal breder dan "afstand tot de arbeidsmarkt". Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/socialreturn/

6 [Alle Onderdelen] Ontwikkelingen in het betalingsverkeer:

- A. Zijn er (innovatieve) ontwikkelingen waarmee wij volgens jullie rekening mee zouden of moeten houden in de aanbesteding?**

Extra: Wat zijn uw ideeën en mogelijkheden om de gemeente Amsterdam te helpen met het innoveren van haar dienstverlening op het gebied van ontwikkelingen in het betalingsverkeer en uw eigen dienstverlening. Hoe kunnen wij hier in de aanbesteding, volgens u, het beste op inspelen?

De marktpartijen geven een aantal ontwikkelingen en innovaties die relevant voor de gemeente kunnen zijn bijv.: Betaalverzoeken, digitaal machtigen voor SDD Core, "non-card payment", QR-codes op POS, betalen met mobiele telefoon op POS, PSD2 compliancy, Introductie 3DS2, Strong Customer Authentication, EURIBOR-IBOR overgang, Virtual accounts, FinTech, Nieuwe betaaldiensten, Instant payments, "open banking", Identity (management) services.

- B. Hoe gaat u het zgn. "open banking" ondersteunen, ziet u kansen voor een gemeente als Amsterdam door gebruik van de in de PSD2 geïntroduceerde Account Information Services (AIS) en Payment Initiation Services (PIS)?**

"Open Banking" is nog in een beginstadium. Er wordt onderscheid gemaakt in diensten voor consumenten en zakelijke gebruikers. Voor die laatste is het relevant dat er een vergunning wordt verleend aan de gemeente door de DNB. Er worden enkele toepassingen, zowel financiële als niet-financiële diensten, voorzien voor de gemeente Amsterdam als zakelijke gebruiker. Er wordt meermaals gesuggereerd dat er naast AIS- en PIS-diensten ook API-gebaseerde diensten zijn c.q. komen die voor de gemeente relevanter kunnen zijn zoals bijv. betaalverzoeken.

- C. Dient de gemeente PIS- en AIS-services via het aanbestedingstraject Online of via het aanbestedingstraject Giraal uit te vragen?**

Marktpartijen met Girale diensten suggereren om PIS- en AIS-services in het girale traject op te nemen. De overige partijen geven aan dit zowel bij Giraal als bij Online uit te vragen. We worden gewezen op het feit dat dit een nieuw gebied is.

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

7 [Alle Onderdelen] Persoonsgegevens

- A. Bent u bekend met de verwerkersovereenkomst om vast te leggen hoe u zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgaat en kunt u deze verklaring afgeven?**

Alle marktpartijen zijn bekend met de verwerkersovereenkomst.

- B. Is volgens u een verwerkersovereenkomst eigenlijk wel nodig in relatie tot betalingsverkeer?**

De marktpartijen stellen dat er geen verwerkersovereenkomst voor betalingsverkeer nodig is op grond dat er geen verwerking wordt uitbesteed maar een dienst wordt afgenomen. Zowel de gemeente als de betaalinstelling zijn verwerkersverantwoordelijk. In geval van specifieke dienstverlening (bijv. PSP) is wel een verwerkersovereenkomst nodig.

8 [Alle Onderdelen] Beveiliging

- A. Zijn jullie bekend met de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van de NCSC en passen jullie de meest recente versie toe?**

Alle marktpartijen zijn bekend met NCSC, echter een aantal marktpartijen hanteren PCI DSS of internationale normen zoals OWASP en ISO-27000.

- B. Zijn jullie bekend met een penetratie- of configuratietest en kunt u de resultaten hiervan jaarlijks afgeven?**

Een groot deel van de marktpartijen zijn bekend met penetratie- en configuratietesten. Bij een aantal is het mogelijk de resultaten in te zien, echter deze worden niet gedeeld.

- C. Zijn jullie bekend met de ISAE 3402-verklaring om aan te tonen dat alle processen beheerst zijn en kunt u deze verklaring jaarlijks afgeven?**

Alle marktpartijen zijn bekend met ISEA 3402. Niet alle marktpartijen zijn formeel gecertificeerd, overige kunnen de verklaring afgeven. Ook wordt ISO27001 en PCI DSS certificering meermaals aangehaald als mogelijke certificeringen voor beveiliging.

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

9 [Alle onderdelen] Migratie

A. Wat kunnen jullie voor ons betekenen, in geval van een overstap naar jullie als betaalinstelling of betaaldienstverlener, als gevolg van deze aanbesteding?

Extra: Deze vraag gaat over de overgangsfase naar de opdrachtnemer(s) van deze aanbesteding. Na afloop van de looptijd van de aanbesteding, wordt het betalingsverkeer opnieuw aanbesteed.

Marktpartijen hebben tijdens de migratie een aanspreekpunt beschikbaar.

B. Wat kunnen jullie voor ons betekenen, als betaalinstelling of betaaldienstverlener, bij de migratie naar een nieuwe dienstverlener aan het einde van de voorliggende aanbesteding?

Extra: Vraag gb vraagt om de services aan te geven die u als de dan bestaande opdrachtnemer kunt bieden om de gemeente te faciliteren over te gaan naar uw opvolger.

Alle marktpartijen hebben mogelijkheden voor gerichte ondersteuning in de "exit-fase" en de migratie naar de opvolgende opdrachtnemer.

C. Hebben jullie een overstapservice en, zo ja, hoe ziet dat eruit?

De Marktpartijen die girale diensten leveren maken allemaal gebruik van de overstapservice van de Nederlandse betaalinstellingen. Voor Pin en Online is dit niet relevant, wel zijn hier migratietrajecten beschikbaar.

D. Hoe lang verwachten jullie dat de uitlopende betaalinstelling of betaaldienstverlener en de nieuwe naast elkaar zullen moeten opereren om de betaalstromen te verleggen en continuïteit te waarborgen?

De marktpartijen hebben deze vraag voornamelijk beantwoord vanuit het perspectief van de migratie aan de kant van de gemeente (aanpassing systemen en complexiteit). Hierover kunnen ze geen uitspraak doen. Ook doen zij geen uitspraak over hoe lang girale betalingsaanvragen aan de gemeente nog betaald zullen worden inzendend naar de uitlopende rekeningnummers.

E. Wat zien jullie als de grootste risico's voor de gemeente Amsterdam van een overstap?

De marktpartijen geven aan dat er geen overwegende risico's zijn te verwachten. Risico's die worden genoemd zijn:

- Afhankelijkheid van derden leveranciers bij migratie;
- Mogelijke complexiteit en afhankelijkheden bij IT-migratie;
- Afhankelijkheid van derden om naar nieuwe rekeningen te gaan betalen;
- Afstemming bij overgang van oude naar nieuwe opdrachtnemer

Samenvatting antwoorden marktverkenning aanbesteding Betalingsverkeer gemeente Amsterdam

10 Uw vragen

A. Hebben jullie nog vragen aan ons, voor zover wij deze vragen kunnen/willen beantwoorden?

Er zijn een beperkt aantal vragen gesteld. Deze zijn of niet in deze fase te beantwoorden of reeds in de toelichting op en het begeleidend schrijven bij de marktverkenning van een antwoord voorzien.