

# 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen

**Europese Aanbesteding Giraal Betalingsverkeer gemeente Amsterdam (APO-2018-0159/B)**

Datum: 7 oktober 2019

Versie: 1.0

## Inhoudsopgave

|   |                                     |    |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | Inleiding .....                     | 2  |
| 2 | Leidraad .....                      | 3  |
| 3 | Concept Overeenkomst .....          | 10 |
| 4 | Algemene Inkoopvoorwaarden .....    | 23 |
| 5 | Programma van Eisen en Wensen ..... | 36 |
| 6 | Prijzenblad .....                   | 75 |
| 7 | Bijlagen .....                      | 76 |

# 1 Inleiding

Conform de procedure zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Aanbesteding Betalingsverkeer, onderdeel Giraal, is potentiële inschrijvers de mogelijkheid geboden vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde documenten.

In dit document zijn de vragen die tot en met 26 september 2019, via de in de Aanbestedingsleidraad genoemde wijze, zijn ontvangen, opgenomen en beantwoord. De vragen zijn op volgorde van de documenten opgegeven in de Leidraad en vervolgens op volgorde binnen het betreffende document opgenomen.

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsstukken. De tekst in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven de tekst uit de Aanbestedingsleidraad en bijlagen.

In de planning staat een Nota van Inlichtingen 2 opgenomen. Let op: U kunt alleen vragen stellen ter verduidelijking van de antwoorden in deze Nota van Inlichtingen. Vervolg vragen naar aanleiding van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen en/of nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. Vragen die worden ingediend op een andere wijze dan via Tendered of niet tijdig worden ingediend, worden eveneens niet in behandeling genomen.

Als gevolg van de inhoud van de Nota van Inlichtingen zijn een aantal documenten gewijzigd, aangepast en opnieuw bijgevoegd. Dit zijn:

- Bijlage 4: Programma van Eisen en Wensen v 1.01
- Bijlage 5: Formulieren v 1.01
- Bijlage 6: Prijzenblad v 1.01

Vragen kunnen worden gesteld tot en met 14 oktober 2019.

## 2 Leidraad

| #        | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | LEIDRAAD | Paragraaf 2.2.1 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
| Vraag    | Indien andere Gemeenten (inclusief de Gemeente Weesp) gebruik willen maken van de Overeenkomst nadat de aanbesteding is gegund, zal er m.b.t. deze nieuwe Gemeenten een Customer Due Diligence door Opdrachtnemer uitgevoerd moeten worden. Wilt u hier rekening mee houden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                 |
| Antwoord | De gemeente Amsterdam gaat in een dergelijke situatie bedrijfsprocessen, dienstverlening en, als gevolg hiervan, betalingsverkeer, uitvoeren t.b.v. een andere gemeente (Leidraad §2.2.4). Dit vindt plaats op basis van een centrum-gastgemeenteregeling (Leidraad §2.2.1) waarbij de andere gemeente geen gelieerde partij is in de Overeenkomst. Er is derhalve geen aanleiding om een Customer Due Diligence uit te voeren.                                                                                                                                                        |          |                 |
| #        | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | LEIDRAAD | Paragraaf 2.2.1 |
| Vraag    | Aanbestedende dienst vraagt in hoofdstuk 2.2.1 om een rekeningstelsel inclusief rente en saldocompensatie met dagelijkse zero Balance. Kunt u aangeven op welke wijze de deze gedocumenteerd dient te worden en kunt u deze dienstverlening tevens opnemen in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                 |
| Antwoord | De kosten gerelateerd aan bankrekeningen en dagelijkse zero-balancing zijn opgenomen in het prijzenblad (zie regel 24). Eventuele kosten gerelateerd aan de dienstverlening en rente- en saldocompensatie kunnen worden opgenomen in de categorie 'Overige kosten' (zie regel nr. 31).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |                 |
| #        | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | LEIDRAAD | Paragraaf 2.4.1 |
| Vraag    | De Opdrachtnemer zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst houden aan wet- en regelgeving en haar eigen beleid en in redelijkheid zal de Opdrachtnemer de aanwijzingen van de Gemeente volgen, echter wij willen slechts kennis nemen van de beleidsuitgangspunten van de Gemeente voor zover opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wij verzoeken u akkoord te gaan dat de Opdrachtnemer slechts aanwijzingen van de Gemeente volgt die niet strijdig zijn met het beleid en/of de werkwijze van Opdrachtnemer en in redelijkheid van Opdrachtnemer vereist kunnen worden. |          |                 |
| Antwoord | De beleidsuitgangspunten die relevant zijn voor het uitvoeren van deze Opdracht zijn onderdeel van de Leidraad, o.a.: gemeentelijke Informatiebeveiligingsnorm, webapplicaties, duurzaamheid, social return, Integriteit/compliance en ondermijning.<br><br>De Gemeente gaat er mee akkoord dat de Opdrachtnemer slechts aanwijzingen van de Gemeente hoeft te volgen die niet strijdig zijn met het beleid en/of de werkwijze van Opdrachtnemer en in redelijkheid van Opdrachtnemer vereist kunnen worden.                                                                           |          |                 |
| #        | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | LEIDRAAD | Paragraaf 2.4.2 |
| Vraag    | Inschrijver is zelf gebonden aan wet- en regelgeving en staat onder toezicht van toezichthouders. Wij zullen ons gedurende de looptijd van de Overeenkomst houden aan wet- en regelgeving, ons eigen beleid en aan uw uitgangspunten voor zover deze zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wij kunnen - zoals u zult begrijpen - niet het beleid van al                                                                                                                                                                                                                        |          |                 |

onze cliënten ter kennis nemen. Wij verzoeken u akkoord te gaan met het feit dat wij het Amsterdams duurzaamheidsbeleid niet zullen inzien.

**Antwoord** Door het indienen van een Inschrijving wordt de Inschrijver geacht kennis te hebben genomen van het duurzaamheidsbeleid van de Gemeente Amsterdam.  
In de aanbestedingsleidraad wordt een directe link naar de duurzaamheidspagina van de gemeente Amsterdam genoemd.

Daarnaast wordt in 'Gunningscriterium 4: Duurzaamheid en Milieu' gevraagd: "Welke bijdrage kan u leveren om duurzaamheid te bevorderen en het milieu te verbeteren?" met als toevoeging: "De Gemeente heeft daarbij interesse in o.a.: economie, materialen en consumenten, klimaat en energie, en mobiliteit."

**# 5 LEIDRAAD Paragraaf 2.4.6**

**Vraag** De Inschrijver zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst houden aan wet- en regelgeving, haar eigen beleid en aan de uitgangspunten van de Gemeente voor zover deze zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wij kunnen - zoals u zult begrijpen - niet het beleid van al onze cliënten ter kennis nemen. Wij verzoeken u akkoord te gaan met het feit dat wij Gemeentelijke Informatiebeveiligingsnorm, Informatiebeveiligingsnorm BIG en productstandaarden en overige genoemde documenten van de Gemeente niet zullen inzien en vragen dan ook de laatste paragraaf van artikel 2.4.6 te schrappen.

**Antwoord** Door het indienen van een Inschrijving wordt de Inschrijver geacht kennis te hebben genomen van de Informatiebeveiligingsnorm. De Gemeentelijke Informatiebeveiligingsnorm (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten: BIG) geldt voor alle gemeenten van Nederland. De Gemeente gaat niet akkoord met uw wens.

**# 6 LEIDRAAD Paragraaf 2.5.3**

**Vraag** De werknemers van Inschrijver, die betrokken zijn bij de aanbesteding zullen geen baan aan een werknemer van de Gemeente aanbieden of onderhandelingen aangaan met een medewerker van de Gemeente, echter de Inschrijver kan niet controleren of er een medewerker van de Gemeente elders binnen ons bedrijf een baan krijgt aangeboden of onderhandelingen met Inschrijver aangaat. Bovendien zouden wij dan wellicht persoonsgegevens ter beschikking moeten stellen waar we niet gerechtigd toe zouden zijn. Gaat u ermee akkoord dat de Inschrijver zich hier in redelijkheid aan zal houden, maar dat wij niet kunnen controleren of er elders binnen het bedrijf van Inschrijver banen worden aangeboden aan medewerkers van de Gemeente.

**Antwoord** De Gemeente gaat er van uit dat de Inschrijver zich, in redelijkheid, aan de eis zal houden. Het betreft alleen de medewerkers aan weerszijde van de Aanbesteding die bij de aanbesteding betrokken zijn.

**# 7 LEIDRAAD Paragraaf 2.5.3**

**Vraag** Het is volgens dit artikel voor Inschrijver niet toegestaan om gedurende, of de periode voorafgaande aan, de Aanbestedingsprocedure enige bijzondere stimulans aan de vertegenwoordigers, personeel of leden van de Gemeenteraad en het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente te verstrekken en/of een baan aan te bieden of onderhandelingen aan te gaan.

Zou u de Inschrijver een aantal voorbeelden kunnen noemen van een bijzondere stimulans zoals in dit artikel bedoeld?

Antwoord    Dat zijn bijvoorbeeld uitnodigingen voor (sport)evenementen.

**#     8     LEIDRAAD**

**Paragraaf    2.7**

Vraag        Gezien de omvang van de aanbesteding, de hoeveelheid eisen, de uit te werken onderdelen, zoals binaire wensen en aan te leveren pagina's A4 maakt dat wij de planning vrij strak vinden. Is het mogelijk om meer voorbereidingstijd te geven tussen de 2e Nota van Inlichtingen en het inleveren van de inschrijving?

Antwoord    De Gemeente heeft uw vraag in overweging genomen maar is van mening dat de planning voldoende tijd geeft aan de Inschrijvers om tijdig tot een inschrijving te kunnen komen. De Open Wensen zijn met opzet beperkt gehouden in aantal en scope. Bij de gestelde vragen zijn er geen die betrekking hebben op de gunningscriteria en de Open Wensen, er hoeft dus geen voltijdige sequentie aangehouden te worden bij de voorbereiding ervan.

**#     9     LEIDRAAD**

**Paragraaf    2.7**

Vraag        Om zorgvuldig onderzoek te kunnen doen naar de gestelde eisen en wensen verzoeken wij u de planning in zijn geheel met drie weken te verlengen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord    Zie vraag 8.

**#     10    LEIDRAAD**

**Paragraaf    3.1.1**

Vraag        De Gemeente geeft aan dat alle communicatie uitsluitend in het Nederlands dient te geschieden. Hoewel veel documentatie bij de Opdrachtnemer in het Nederlands is opgesteld opereren wij internationaal en kan het voorkomen dat bepaalde (product-) documentatie enkel in het Engels beschikbaar is. Stemt u ermee in dat hoewel Nederlands prevaleert, er incidenteel documentatie in het Engels is toegestaan?

Artikel 3.1.1 zal dan als volgt worden gewijzigd:

"De communicatie vindt zoveel mogelijk in de Nederlandse taal plaats. Hoewel veel documentatie bij de Opdrachtnemer in het Nederlands is opgesteld opereren wij internationaal en kan het voorkomen dat bepaalde (product-) documentatie enkel in het Engels beschikbaar is."

Antwoord    Paragraaf 3.1.1 heeft alleen betrekking op het aanbestedingsproces. Het gebruik van de Nederlandse taal in de uitwisselingen tussen de Gemeente en de Inschrijver wordt behandeld in het Programma van Eisen en Wensen en wordt alleen aangemerkt in communicatie met accountmanagement en servicedesk. De Gemeente Amsterdam stemt er mee in dat er incidenteel documentatie in het Engels is toegestaan.

**#     11    LEIDRAAD**

**Paragraaf    3.2.1.11**

Vraag        Uw algemene inkoopvoorwaarden zijn generiek opgesteld voor de levering van goederen en diensten en sluiten niet aan op de bancaire dienstverlening voor betalingsverkeer. In uw voorwaarden worden de (algemene) voorwaarden van de contractant uitdrukkelijk afgewezen. Deel II Amsterdamse bepalingen artikel 27, artikel 28, artikel 29 en artikel 30 worden al expliciet en uitgebreider geregeld in respectievelijk artikel 12, artikel 12.11, artikel

12.13 en artikel 10 van de Overeenkomst. Kunt u ter voorkoming van mogelijke interpretatieverschillen en onduidelijkheden over de uitleg van de Overeenkomst als gevolg de specifieke kredietvoorwaarden van de Bank, de specifieke productvoorwaarden van de Bank en de Algemene Bankvoorwaarden in rang laten komen boven de algemene inkoopvoorwaarden, zodat de voorwaarden, zoals gebruikelijk bij overeenkomsten, van specifiek naar algemeen van toepassing zijn?

Antwoord Zie vraag 31, zie vraag 28.

**# 12 LEIDRAAD Paragraaf 3.2.1.18**

Vraag Uiteraard zal de Opdrachtnemer de door de Gemeente verstrekte documentatie vertrouwelijk behandelen. Echter, de vertrouwelijkheidsverklaring dient een uitzondering te maken indien de Opdrachtnemer op basis van de wet of op verzoek van de toezichthouder verplicht is de informatie openbaar te maken. Kunt u hiermee instemmen?  
Artikel 3.2.1 (18) zal dan als volgt gaan luiden:

"De Ondernemers en de Inschrijvers mogen de gegevens die de Opdrachtgever hen in verband met de Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Ondernemers en Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Echter indien de Inschrijver op basis van wet-of regelgeving of op verzoek van de toezichthouder verplicht is de informatie openbaar te maken mag de Inschrijver de vertrouwelijke informatie ter beschikking stellen. De Opdrachtgever zal de door de Inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen."

Antwoord De Gemeente neemt de suggestie over. Artikel 3.2.1 (18) van de Leidraad wordt: "*De Ondernemers en de Inschrijvers mogen de gegevens die de Opdrachtgever hen in verband met de Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Ondernemers en Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Echter indien de Inschrijver op basis van wet-of regelgeving of op verzoek van de toezichthouder verplicht is de informatie openbaar te maken mag de Inschrijver de vertrouwelijke informatie ter beschikking stellen. De Opdrachtgever zal de door de Inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.*"

**# 13 LEIDRAAD Paragraaf 3.2.2.31**

Vraag Voor het betalingsverkeer maakt de Bank gebruik van een derde waaraan de IT is uitbesteed. Deze partij kwalificeert de Bank niet als onderaannemer. Deelt u deze zienswijze?

Antwoord In de Leidraad in 6.2.3. art. 31 is opgenomen dat "Ondernemers die gebruik maken van toeleveranciers of functioneren als toeleverancier voor hun dagelijkse Dienstverlening, niet specifiek tot stand gekomen met het oog op de inschrijving, worden niet aangemerkt als Combinant of respectievelijk Onderaannemer." Op basis hiervan zal de gemeente de IT-partij niet als onderaannemer aanmerken.

**# 14 LEIDRAAD Paragraaf 3.2.3.31**

Vraag Voor de uitvoering van bancaire dienstverlening is de Bank afhankelijk van diensten van derden, zoals Currence en Equens. Deze partijen zijn geen onderaannemers van de Bank. Deelt u deze zienswijze?

Antwoord In de Leidraad in 6.2.3. art. 31 is opgenomen dat "Ondernemers die gebruik maken van toeleveranciers of functioneren als toeleverancier voor hun dagelijkse Dienstverlening, niet specifiek tot stand gekomen met het oog op de inschrijving, worden niet aangemerkt als Combinant of respectievelijk Onderaannemer." Op basis hiervan zal de gemeente partijen als Currence en EquensWorldline in deze constructie niet als onderaannemer aanmerken.

**# 15 LEIDRAAD Paragraaf 3.2.4**

Vraag Gaat u ermee akkoord dat de Overeenkomst getekend mag worden door een lager echelon dan de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder van Inschrijver?

Antwoord De Gemeente gaat akkoord, mits op basis van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

**# 16 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag Wat u hier waarschijnlijk bedoelt, is een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze dekt wel dergelijke fouten. Echter, banken dienen op grond van o.a. de Basel 3 richtlijnen grote bedragen aan te houden voor onder meer operationele risico's. Wij beschikken over een vermogen van circa twintig miljard euro. Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, maar de bedragen die u noemt (€ 1 miljoen per gebeurtenis, € 2 miljoen per jaar) vallen binnen ons eigen risico. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen en daarmee ook formulier F uit bijlage 5 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord Het doel van de Gemeente is dat Inschrijver op adequate wijze verzekerd is. De wet- en regelgeving voor kredietinstellingen en betaaldienstverleners en de wijze van toezicht bieden hiertoe voor de Gemeente voldoende zekerheid. De eisen ten aanzien van de verzekering komen te vervallen. Behalve artikel 14.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden: deze blijft van toepassing.

Formulier F "De verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij" komt te vervallen.

**# 17 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag In formulier F dient de verzekeraar van Inschrijver o.a. te verklaren dat hij bekend is met de Opdracht en dat de verzekering voldoet aan de eisen die in de Opdracht zijn genoemd en dat de algemene inkoopvoorwaarden geen belemmering vormen om de Inschrijver te verzekeren.

Wij geven de verzekeringsmaatschappij geen inzage in de opdracht, omdat hier vertrouwelijke informatie over de Gemeente in staat en bovendien gaat het te ver om de verzekeringsmaatschappij de algemene inkoopvoorwaarden te laten checken of hier belemmeringen instaan die de verzekering in de weg staan. De Inschrijver draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Gaat u ermee akkoord dat wij na een eventuele gunning de verzekeraar vragen te verklaren dat er voldoende dekking is voor de aanbesteding?

Antwoord Zie vraag 16.

**# 18 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag Kunt u ermee instemmen dat de Bank in plaats van een afschrift van het polisblad een

verklaring van de verzekeraar verstrekt met betrekking tot de gevraagde dekking onder de verzekering van de Ondernemer?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 19 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag Kunt u ermee instemmen dat de Bank in plaats van een door de verzekeraar ingevuld formulier een verklaring van de verzekeraar verstrekt met betrekking tot de gevraagde dekking onder de verzekering van de Bank?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 20 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag De inschrijver beschikt niet over een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Maar heeft zich op andere wijze ingedekt tegen risico's. De Inschrijver draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Wij zijn adequaat verzekerd, maar op grond van de (begrijpelijke) discretie-eis van de verzekeraar onthouden wij ons van het ter beschikking stellen van afschriften van de polis. Gaat u hiermee akkoord? Wilt u de eis om een verzekering voor een bedrijfsaansprakelijkheid te stellen, laten vervallen?

Antwoord Zie vraag 19.

**# 21 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.2.3**

Vraag De Inschrijver denkt dat hier de beroepsverzekering van Inschrijver wordt bedoeld. Is de aanname van Inschrijver correct?

Antwoord De aanname van de Inschrijver is correct. Echter, behalve de eis dat Inschrijver adequaat is verzekerd (artikel 14.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden) komen overige eisen en bepalingen ten aanzien van de verzekering te vervallen. Zie vraag 18.

**# 22 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.3.1**

Vraag Volgens dit artikel dient de Inschrijver aantoonbaar te beschikken over een contract met het Ministerie van Financiën op basis waarvan het mogelijk is om een rekening te openen die gekoppeld is aan 's Rijks Schatkist t.b.v. Schatkistbankieren.

Wij mogen echter geen inzage geven in een contract dat wij met het Ministerie van Financiën zijn overeengekomen.

Wij verzoeken u het woord "aantoonbaar" te schrappen uit dit artikel.

Antwoord Eis 6.3.3.1 wordt: *"De inschrijver verklaart over een contract met het Ministerie van Financiën te beschikken op basis waarvan het mogelijk is om een rekening te openen die gekoppeld is aan 's Rijks Schatkist t.b.v. Schatkistbankieren"*.

**# 23 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.3.3**

Vraag U vraagt een referent 'op het vlak van informatiebeveiliging en privacy'. Kunt u toelichten wat



u specifiek bedoelt? En mag dat eenzelfde referent zijn als die genoemd is bij de 1e of 2e kerncompetentie?

Antwoord De gemeente laat de kerncompetentie "informatiebeveiliging en privacy" vallen. De Inschrijver dient per kerncompetentie een andere referent aan te dragen.

**# 24 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.3.3**

Vraag Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het verstrekken van 1 referentie voor meerdere kerncompetenties?

Antwoord Zie vraag 23.

**# 25 LEIDRAAD Paragraaf 6.3.3**

Vraag "U vraagt of wij in staat zijn om een oplossing aan te bieden inclusief de bijbehorende dienstverlening die voldoet aan geldende en logischerwijs te verwachten informatiebeveiligings- en privacy wet- en regelgeving. Aangetoond moet worden dat wij naar tevredenheid van één opdrachtgever een oplossing aanbieden of aangeboden hebben die voldoet op het vlak van informatiebeveiliging en privacy. Kunt u een nadere beschrijving geven van de oplossing waarop gedoeld wordt? "

Antwoord "De oplossing" betreft de volledige dienstverlening die onder de Opdracht door de Inschrijver wordt aangeboden.

**# 26 LEIDRAAD Paragraaf 6.4**

Vraag U vraagt Social Return in te vullen met kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Breder kijken dan puur naar arbeid levert in onze ogen meer sociale winst op, zeker bij de huidige arbeidskrapte. Voor social return alleen inzetten op arbeid is in deze tijd waarin bijvoorbeeld ook klimaat en armoede aandacht vragen niet meer passend. Bovendien schrijft de wet die nauwe interpretatie van social return ook helemaal niet voor. Mag Social Return breder ingevuld worden?

Antwoord Het Amsterdams Social Return beleid is gericht op meerdere en bredere vormen van sociaal rendement. Na gunning worden in dialoog met de opdrachtnemer en Bureau Social Return maatwerkgerichte prestatieafspraken gemaakt over de invulling van de Social Return verplichting.

De Gemeente Amsterdam heeft er bij deze aanbesteding voor gekozen om, naast de bij door de Gemeente gepubliceerde aanbestedingen standaard op te nemen Social Return verplichting, die specifiek gericht is op de doelgroep met afstand tot de arbeidsmarkt, een gunningscriterium Sociaal Toegevoegde Waarde op te nemen (zie Leidraad 7.1.1.2. Gunningscriterium 5) waar de Inschrijver in een bredere context haar invulling kenbaar kan maken.

**# 27 LEIDRAAD Paragraaf 7.1.2.2**

Vraag Wordt er breder gekeken dan het doelgroepenregister bij het aantrekken van mensen met een vastgestelde arbeidsbeperking, met andere woorden, telt de verbreding van de doelgroep zoals recent opgenomen in de Quotumwet ook mee?

Antwoord Ja, de Gemeente kijkt breder dan het doelgroepenregister; iemand behoort tot de doelgroep

social return wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is en staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de gemeente of een vergelijkbare instantie (o.a. Participatiewet, WW-, WSW-, WGA-/WIA-/WAO-, Wajong- of NUG-regeling).

### 3 Concept Overeenkomst

#### # 28 CONCEPT OVEREENKOMST

#### Artikel 1.2

Vraag Wij verzoeken u een rangorde aan te brengen in de Bijlagen behorend bij de Overeenkomst, waarbij de rangorde als volgt is:

De Nota van Inlichtingen verstrekt in de aanbestedingsprocedure, de Aanbestedingsleidraad, inclusief alle Bijlagen, het Programma van Eisen en Wensen, de Inschrijving van Contractant, inclusief alle Bijlagen, Productovereenkomsten, Productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden van Contractant, de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente, Nadere Afspraken en Rapportageformat. Het eerder genoemde document zal prevaleren boven een document dat lager genoemd wordt op de lijst.

Artikel 1.2 zal dan als volgt gewijzigd dienen te worden:

"De Gemeente draagt middels deze Overeenkomst de Contractant op deze Opdracht uit te voeren conform de eisen en voorschriften van de volgende documenten, welke documenten integraal onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst:

1. De Nota's van Inlichtingen, verstrekt in de aanbestedingsprocedure;
2. De Leidraad, inclusief alle bijlagen;
3. Het Programma van Eisen;
4. Inschrijving van de Contractant, inclusief alle bijlagen w.o. Prijzenblad
5. Productovereenkomsten en Productvoorwaarden van de Contractant;
6. De Algemene Bankvoorwaarden;
7. De Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente, met de daarop gemaakte uitzonderingen als bedoeld in artikel 2 van de Overeenkomst. "

Antwoord De rangorde van de documenten is als volgt:

1. Overeenkomst
2. Nadere afspraken SR
3. Nota van Inlichtingen
4. Aanbestedingsleidraad + bijlagen
5. Inschrijving Contractant
6. Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Amsterdam
7. Kredietvoorwaarden contractant
8. Productvoorwaarden contractant
9. Algemene Bankvoorwaarden

Het eerder genoemde document prevaleert boven een lager genoemd document op de lijst. Een latere versie van hetzelfde document prevaleert boven een eerder versie.

#### # 29 CONCEPT OVEREENKOMST

#### Artikel 1.2

Vraag Kunt u de (nader te omschrijven) kredietvoorwaarden en de (nader te omschrijven) productvoorwaarden van de Contractant toevoegen in onderstaande volgorde en Bankvoorwaarden wijzigen Algemene Bankvoorwaarden?  
 "5. [nader te omschrijven kredietvoorwaarden van de Contractant]  
 6. [nader te omschrijven productvoorwaarden van de Contractant]  
 7. Algemene Bankvoorwaarden"

Antwoord Zie vraag 28

**# 30 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 1.2**

Vraag Voor de dienstverlening van de Bank is het essentieel dat naast de algemene bankvoorwaarden ook de kredietvoorwaarden en specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn. Kunt u ermee instemmen de opgesomde documenten als volgt aan te vullen (met her nummering van de bijlagen):  
 "5. Algemene Inkoopvoorwaarden (bijlage 4)  
 6. [nader te omschrijven kredietvoorwaarden van de Contractant] (Bijlage ...)  
 7. [nader te omschrijven productvoorwaarden van de Contractant] (Bijlage...)  
 8. Algemene Bankvoorwaarden (bijlage ...)"

Antwoord zie vraag 28

**# 31 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 2.2**

Vraag Hoewel er in dit artikel wordt vermeld dat de Algemene Bankvoorwaarden prevaleren boven de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt er geen verwijzing naar productvoorwaarden van Contractant gemaakt.

Het is voor de Contractant echter essentieel dat de specifieke productvoorwaarden op de dienstverlening van de Contractant van toepassing zullen zijn. Niet alleen leggen deze voorwaarden de spelregels vast tussen de Contractant en de Gemeente, ook bevatten deze voorwaarden bepalingen die strekken tot bescherming van de Gemeente als cliënt of leggen deze voorwaarden en verplichtingen op aan de Contractant (veelal gebaseerd op wettelijke regels of voorwaarden in de relatie met derde partijen binnen de betaalketen). Kunt u instemmen met de toepasselijkheid van de relevante productvoorwaarden van de Contractant?

Artikel 2.2 kan dan als volgt gewijzigd worden:

"In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt het volgende: De door de Contractant gehanteerde (Algemene) Bankvoorwaarden (ABV), de product overeenkomsten en de productvoorwaarden van de Contractant, indien overlappend met de Algemene Inkoopvoorwaarden, prevaleren."

Antwoord Artikel 2.2 wordt als volgt aangepast:

*"In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt het volgende: De door de Contractant gehanteerde (Algemene) Bankvoorwaarden (ABV), de productvoorwaarden, de kredietvoorwaarden van de Contractant, indien overlappend met de Algemene Inkoopvoorwaarden, prevaleren."*

**# 32 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 2.2**

- Vraag Voor de dienstverlening van de Bank is het essentieel dat naast de algemene bankvoorwaarden ook de kredietvoorwaarden en specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn. Kunt u ermee instemmen de tekst van dit artikel als volgt te wijzigen: "In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt het volgende: De door de Contractant gehanteerde [nader te omschrijven kredietvoorwaarden van de Contractant], [nader te omschrijven productvoorwaarden van de Contractant] en Algemene Bankvoorwaarden (ABV), indien overlappend met de Algemene Inkoopvoorwaarden, prevaleren in volgorde van vermelding in dit artikel."
- Antwoord Zie vraag 31.

## # 33 CONCEPT OVEREENKOMST

## Artikel 2

- Vraag "In artikel 2 van de Overeenkomst (en p. 17 Leidraad) is aangegeven welke documenten de Overeenkomst vormen. Daartoe behoren ook de Algemene voorwaarden van de opdrachtnemer. Andere voorwaarden van de opdrachtnemer, zoals specifieke productvoorwaarden, worden echter niet duidelijk genoemd.

De bank wenst ook deze productvoorwaarden in gelijke rang als de Algemene Voorwaarden van toepassing te verklaren. De bank hanteert voorwaarden die specifiek zijn toe gesneden op financiële dienstverlening. Naast de Algemene Voorwaarden van de bank, die bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie, hanteert de bank specifieke productvoorwaarden die horen bij de diensten die worden afgenomen.

Deze Algemene Voorwaarden en de specifieke productvoorwaarden bevatten regels die van essentieel belang zijn voor het verlenen van (betaal)diensten door de bank, en leggen regels vast die voortvloeien uit (Europese) regelgeving, waarbij de specifieke productvoorwaarden voortbouwen op de Algemene Voorwaarden. Bij de hiervoor bedoelde productvoorwaarden moet gedacht worden aan Voorwaarden Betaaldiensten, Voorwaarden SEPA Incasso, Elektronisch Bankieren voorwaarden, Voorwaarden acceptatie debetcards en dergelijke. De noodzaak om hierover afspraken te maken vloeit ook voort uit verplichtingen die bijvoorbeeld MasterCard en Currence opleggen aan licentiehouders (de bank) voor gebruik van Debitcard respectievelijk bijvoorbeeld iDEAL, en de contractuele verplichtingen van de bank ten aanzien van de EPC (European Payments Council) om afspraken te maken met gebruikers van bijvoorbeeld SEPA Incasso.

Kan de Gemeente ermee akkoord gaan dat bovengenoemde productvoorwaarden van toepassing zijn en gelijk in rang worden gesteld aan de Algemene Voorwaarden van de bank? Kan de overeenkomst (artikel 1) en Bijlage 5 daarop worden aangepast?"

- Antwoord Zie vraag 31.

## # 34 CONCEPT OVEREENKOMST

## Artikel 2.2 / 2.3

- Vraag Uw algemene inkoopvoorwaarden zijn generiek opgesteld voor de levering van goederen en diensten en sluiten niet aan op de bancaire dienstverlening voor betalingsverkeer. In uw voorwaarden worden de (algemene) voorwaarden van de contractant uitdrukkelijk afgewezen. Deel II Amsterdamse bepalingen artikel 27, artikel 28, artikel 29 en artikel 30 worden al expliciet en uitgebreider geregeld in respectievelijk artikel 12, artikel 12.11, artikel 12.13 en artikel 10 van de Overeenkomst. Kunt u ter voorkoming van mogelijke interpretatieverschillen en onduidelijkheden over de uitleg van de Overeenkomst als gevolg

de specifieke kredietvoorwaarden van de Bank, de specifieke productvoorwaarden van de Bank en de Algemene Bankvoorwaarden in rang laten komen boven de algemene inkoopvoorwaarden, zodat de voorwaarden, zoals gebruikelijk bij overeenkomsten, van specifiek naar algemeen van toepassing zijn?

Antwoord Zie vraag 31.

# 35 **CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 2.5**

Vraag Aansprakelijkheid is conform de voorwaarden van Contractant altijd beperkt tot directe schade als geformuleerd in de betreffende voorwaarden. Indien de Contractant ook aansprakelijk zou zijn voor indirecte schade of gevolgschade dan zou er geen grens zijn aan de aansprakelijkheid en zou het voor de Contractant onmogelijk zijn om in te schatten met welke bedragen rekening gehouden dient te worden. De Contractant is ook geen partij in de relatie tussen de Gemeente en de wederpartij waar gevolgschade een rol zal spelen en kan dus ook geen invloed uitoefenen om schade te beperken. Om die reden valt de gevolgschade niet in de invloedssfeer van de Contractant en dient dan ook niet voor haar rekening te komen. Kunt u ermee instemmen om de schade te beperken tot directe schade, zoals gedefinieerd in de voorwaarden van de Contractant?

Artikel 2.5 zou dan als volgt kunnen luiden:

"De aansprakelijkheid van Contractant is conform de voorwaarden van Contractant altijd beperkt tot directe schade als geformuleerd in de betreffende voorwaarden van Contractant. De aansprakelijkheid van Contractant is daarnaast beperkt tot het maximale bedrag waarvoor Contractant krachtens artikel 2.4 van deze Overeenkomst verzekerd dient te zijn."

Antwoord De Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Uw bezwaar is dat er geen grens zou zijn aan de aansprakelijk indien er niet wordt beperkt tot "directe schade", echter er is al wel een grens, nl: het maximum bedrag (te weten € 1mln) waarvoor de Inschrijver verzekerd dient te zijn.

# 36 **CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 6**

Vraag In artikel 6.5 staat dat wanneer contractant opdrachten niet nakomt dat een direct opeisbare boete verschuldigd wordt. Een boetebeding is voor de Inschrijver onaanvaardbaar omdat Inschrijver van mening is dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. De Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om de boetebepaling te verwijderen. Is de Aanbestedende Dienst bereid om de boeteclausule niet van toepassing te verklaren?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

# 37 **CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 6.1**

Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:

Artikel 6.1

" Contractant verklaart dat de dienstverlening Giraal Betalingsverkeer plaats vindt

overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten van Gemeente, de inschrijvingsdocumenten, de productovereenkomsten, de productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden van de Contractant en de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst inclusief bijbehorende documenten."

Antwoord De term "garandeert" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, er alles eraan doet om de dienstverlening te laten voldoen aan het gestelde eisen.

We nemen uw suggestie over om de Algemene Bankvoorwaarden, de kredietvoorwaarden, de productovereenkomsten en de productvoorwaarden expliciet in art 6.1 op te nemen:

*"Contractant garandeert dat de dienstverlening Giraal Betalingsverkeer plaats vindt overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten van Gemeente, de inschrijvingsdocumenten, de productovereenkomsten, de productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden van de Contractant en de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst inclusief bijbehorende documenten."*

**# 38 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 6.1**

Vraag Omdat ook de productovereenkomsten en productvoorwaarden van toepassing zijn op de Overeenkomst zouden we deze ook graag terugzien in artikel 6.1 Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord Zie vraag 37.

**# 39 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 6.3**

Vraag 'Ononderbroken' betekent 100% beschikbaarheid i.p.v. een beschikbaarheid van > 99,6% overeenkomstig eis 6.h.2. Voor 100% beschikbaarheid kan de Bank niet instaan, wel voor de gevraagde beschikbaarheid van eis 6.h.2. Kunt u 'ononderbroken' schrappen?

Antwoord Ononderbroken' wil zeggen met inachtneming van de gestelde eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten.

**# 40 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 6.4**

Vraag Aansprakelijkheid en vergoedingen zijn vastgelegd in onze algemene productvoorwaarden. Kunt u instemmen met het schrappen van dit artikel?

Antwoord De Gemeente is hiermee niet akkoord. Dit artikel heeft betrekking op het nakomen van de verplichtingen van Contractant.

**# 41 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 6.5**

Vraag Aansprakelijkheid en vergoedingen zijn vastgelegd in onze algemene productvoorwaarden. Bovenop de marktconforme aansprakelijkheid is een boete zeer ongewenst, hiermee kan de bank niet instemmen. Kunt u instemmen met het schrappen van de boeteclausule?

Antwoord Artikel 6.5 komt te vervallen.

**# 42 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 6.5**

Vraag De gemeente wenst een boetebeleid te hanteren van een X% per dag dat contractant een bepaalde opdracht of verplichting niet naleeft. Een dergelijke bepaling ziet de bank als

buitenproportioneel waardoor iedere overtreding van de voorschriften in potentie grote kosten met zich kan brengen. Wij vragen u deze bepaling te schrappen. Voor eventuele kosten die het gevolg zijn van wanprestatie door banken, kent artikel 6:74 BW een regeling. Kan de gemeente hier mee instemmen?

Antwoord Zie vraag 41

**# 43 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 6.5**

Vraag Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Wij verzoeken u de boetebepaling te verwijderen.

Antwoord Zie vraag 41.

**# 44 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 7.2**

Vraag Gaat u ermee akkoord dat wij de prijs kunnen aanpassen indien er sprake is van een verhoging van kosten voor de Contractant die het gevolg zijn van, samenhangen met of voortvloeien uit de inwerkingtreding of wijziging van of wijziging in interpretatie of toepassing van (a) wet- of regelgeving of (b) algemeen verbindende voorschriften of richtlijnen daaronder begrepen regels, maatregelen instructies en gedragslijnen van de Europese Centrale Bank en/of de Nederlandse Bank N.V. of het gevolg zijn van bijzondere omstandigheden?

De volgende paragraaf zou dan toegevoegd kunnen worden aan artikel 7.2

"De Contractant is bevoegd de prijs aan te passen indien er sprake is van een verhoging van kosten voor de Contractant die het gevolg zijn van, samenhangen met of voortvloeien uit de inwerkingtreding of wijziging van of wijziging in interpretatie of toepassing van (a) wet- of regelgeving of (b) algemeen verbindende voorschriften of richtlijnen daaronder begrepen regels, maatregelen instructies en gedragslijnen van de Europese Centrale Bank en/of de Nederlandse Bank N.V. of het gevolg zijn van bijzondere omstandigheden"

Antwoord De Gemeente gaat hiermee niet akkoord en heeft de volgende redenen:

- Betalingsverkeer is een integraal onderdeel van de dienstverlening van de Inschrijver. Het toekennen van kosten en opbrengsten aan het betalingsverkeer is daardoor voornamelijk een arbitraire aangelegenheid.
- Tevens zijn interne kosten van de Inschrijver voor de Opdrachtgever, zelfs als deze door externe ontwikkelingen kan worden onderbouwd, niet verifieerbaar.
- Uw aanbod is een prijsaanbod, niet een kostenaanbod.
- Het hanteren van een algemene prijsindex heeft het voordeel van transparantie maar tegelijkertijd het nadeel dat zowel voor de Inschrijver als de Opdrachtgever dat de reële prijsontwikkeling van betalingsontwikkeling kan afwijken van de algemene prijsindex. De kosten van de Inschrijver kunnen hoger of lager worden, en de marktprijs voor de onderhavige dienstverlening kan ook hoger of lager worden.

E.a. overwegende meent de Gemeente dat het hanteren van een algemene Prijsindex voor beide partijen samen het meest acceptabele risicoprofiel biedt.

- # 45 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 7.4**
- Vraag De facturering van betalingsverkeerdiensten dient maandelijks plaats te vinden en wij verzoeken u dit ook bij dit punt aan te passen.
- Antwoord De Gemeente staat maandelijks facturering toe. Het artikel 7.4 in de Concept Overeenkomst wordt: *"De facturering door Contractant geschiedt - achteraf per maand of kwartaal - direct aan facturen@amsterdam.nl. Artikel 18 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is van toepassing."*
- # 46 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 7.5**
- Vraag De factuur vermeldt het nummer van de Hoofd of Werkrekening. Kunt u ermee instemmen dat dit in de plaats van een inkoopordernummer wordt opgenomen op de factuur?
- Antwoord De Gemeente kan alleen facturen betaalbaar stellen als deze zijn voorzien van een routecode en of een inkoopordernummer. De Inschrijver dient minstens een van beiden te vermelden op de factuur.
- # 47 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 7.4**
- Vraag In dit artikel wordt aangegeven hoe moet worden gefactureerd. Facturering vindt bij de Contractant maandelijks plaats en betaling zoals hier omschreven wijkt af van de wijze waarop de Contractant dit doet. Zo zal betaling aan de Contractant plaats vinden door middel van het afboeken ten laste van de bij de Contractant aangehouden rekening. Kunt u instemmen met het aanpassen van dit artikel en akkoord gaan met de maandelijkse facturering en de betaling zoals de Contractant hanteert?
- Artikel 7.4 zou dan als volgt gaan luiden:  
 "De facturering door Contractant geschiedt -achteraf per maand - direct aan facturen@amsterdam.nl . Artikel 18 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is van toepassing, met inachtneming van de door Contractant aangebrachte wijzigingen op artikel 18"
- Antwoord Facturatie op maandbasis is toegestaan (zie vraag 47).
- Directe incasso van het factuurbedrag, ten laste van een gemeentelijke bankrekening, wordt in principe niet toegestaan door de Gemeente Amsterdam (NB alleen bij hoge uitzondering wordt hierop een afwijking toegestaan. Indien hierin wordt ingestemd dient de facturatie aan alle daartoe gestelde eisen te voldoen om te voorkomen dat factuur en betaling niet gematched kunnen worden in het Administratief systeem.)
- Zie ook EIS 1.b.3. De gemeente wenst een echte (dus geen pro forma) factuur elektronisch te ontvangen (zie EIS 1.b.1).
- # 48 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 7.6**
- Vraag Kunt u aangeven op welke wijze wij uw eis 1.b.1 moeten zien in relatie tot wat hier bij 7.6 gesteld wordt?
- Antwoord Zie vraag 124.
- # 49 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8**



Vraag Verder stellen wij voor een opzegtermijn van een maand te hanteren en een overgangstermijn te hanteren zodat een nieuwe huisbank de gevraagde diensten kan leveren, mocht de Gemeente onverhoopt de relatie op wensen te zeggen. Deze termijnen volgen ook uit de relevante productvoorwaarden en de ABV (art. 35 ABV). Kan de Gemeente hiermee instemmen? Of: aan artikel 8.4 van de Overeenkomst toevoegen: de overeengekomen voorwaarden blijven dan onverminderd van kracht.

Antwoord In een dergelijke situatie gelden de voorwaarden van de Exitfase, of zoals Inschrijver deze aanduidt als "overgangstermijn". (Zie Programma van Eisen paragraaf 1.e. Zie tevens toelichting op vraag 52.) Er zijn mogelijke scenario's denkbaar waarbij onmiddellijke opzegging volgt (zie artikel 12.11).

**# 50 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8**

Vraag In artikel 8 van de Overeenkomst wordt gesproken over mogelijk ontbinden van de overeenkomst. Wij achten het voor beide partijen vanwege de juridische gevolgen raadzaam om 'ontbinding' te vervangen door 'beëindigen' en partijen afstand te laten doen van het recht van ontbinding. Kunt u hiermee akkoord gaan? Daarnaast verzoeken we u deze clause aan te passen zodat opzegging wederkerig c.q. tweezijdig is zodat de opdrachtnemer de overeenkomst ook mag beëindigen/opzeggen. Is de Aanbestedende Diest bereid om de clause wederkerig te maken?

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De financiële bedrijfsvoering m.b.t. de dienstverlening giraal betalingsverkeer van de Gemeente kan behoudens uitzonderingsgevallen, niet op korte termijn worden omgezet naar een nieuwe opdrachtnemer. De gemeente is gebonden aan o.a. de Europese aanbestedingsregels.

**# 51 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8.1**

Vraag Volgens dit artikel mag de Contractant na opzegging geen Opdrachten meer van organisatieonderdelen van de Gemeente aannemen. Een Opdracht is gedefinieerd als een overheidsopdracht die het voorwerp van deze Aanbesteding is en zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad. In de Aanbestedingsleidraad wordt de Opdracht aangegeven als het voornemen van de Gemeente Amsterdam om een Overeenkomst Giraal Betalingsverkeer aan te gaan.  
De Contractant ziet niet in op welke manier zij Opdrachten kan aannemen van onderdelen van de Gemeente als de Overeenkomst is beëindigd. Zou u hier een toelichting op kunnen geven?

Antwoord De Gemeente heeft naast de diensten die vallen onder deze Opdracht (giraal betalingsverkeer) ook diensten die dienen te worden aanbesteed, die kunnen worden uitgevoerd door Betaalinstellingen en de daar aan verbonden betaaldienstverleners die inschrijven op de aanbesteding Giraal Betalingsverkeer. Te denken valt aan o.a. het Pin en online betalingsverkeer, en Kredietverlening.

**# 52 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8**

Vraag Dit artikel is tegenstrijdig met de eisen 1.e.1, 1.e.2 en 1.e.3. Daarnaast sluit ontbinding, met het gevolg dat verplichtingen ongedaan gemaakt dienen te worden, vanuit juridisch oogpunt niet aan op bancaire betalingsverkeer. Aangezien de gevolgen van onmiddellijke staking van de dienstverlening op grond van voornoemde eisen ongewenst lijken en het juridisch gevolg van ontbinding niet aansluit bij bancaire betalingsverkeer, kunt u instemmen met het schrappen

van dit artikel?

**Antwoord** De Gemeente heeft in PvE paragraaf 1.e "exitfase" beschreven wat haar beeld is van de overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer. Op het moment dat de Overeenkomst eindigt gaat de staande dienstverlening door echter op basis van standaard bankcondities. Dit tot het moment dat de Gemeente aangeeft dat de (laatste) werkrekeningen kunnen worden gesloten. De Gemeente zal, als gesteld, zich inspannen om tijdig een nieuwe opdrachtnemer te contracteren en de betaalstromen zo snel als mogelijk naar de nieuwe opdrachtnemer te herleiden.

De Exitfase is bedoeld om de overgang te faciliteren naar een nieuwe Opdrachtgever in de wetenschap dat het uitvoeren van een aanbesteding, de migratie naar de nieuwe opdrachtnemer en het verplaatsen van de betaalstromen (met name de inkomende) voor een grote organisatie als de Gemeente Amsterdam een langdurige aangelegenheid kan zijn.

**# 53 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8.1**

**Vraag** De Overeenkomst betreft een duurovereenkomst en in het kader hiervan ligt het niet voor de hand om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen tenzij sprake is van een situatie zoals opgenomen in artikel 12.1 en 12.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van de wijzigingen als aangegeven door Contractant. De Contractant neemt aan dat de Gemeente zich van de duurovereenkomst en de mogelijkheden van opzegging bewust is.

**Antwoord** De Gemeente is van mening dat deze Overeenkomst zich niet kwalificeert als duurovereenkomst. Opzegging is derhalve mogelijk in de in de overeenkomst genoemde gevallen.

**# 54 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 8.2 / 8.3**

**Vraag** Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen. Dat zou bijvoorbeeld betekenen dat de Contractant al de door haar verrichte prestaties ongedaan zou moeten maken, zoals verricht betalingsverkeer. Dit is niet mogelijk. Ontbinding van deze overeenkomst is om deze reden voor de Contractant niet acceptabel. De Contractant stelt voor om ontbinding in dit artikel te laten vervallen. Bij opzegging kan de Gemeente de overeenkomst opzeggen (beëindigen) zonder dat er voor haar of de Contractant verplichtingen ontstaan tot de ongedaan making van reeds verrichte prestaties. Bent u bereid om "ontbinding" te laten vervallen?

Artikel 8.2 kan dan als volgt worden gewijzigd:

"Prestaties die op het moment van opzegging als hiervoor beschreven, al in het kader van de Overeenkomst zijn verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, worden niet door opzegging getroffen."

Artikel 8.3 zal als volgt gewijzigd kunnen worden:

"Bedragen die op de Prestaties betrekking hebben en al zijn gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van opzegging onmiddellijk opeisbaar. Tevens zal hetgeen aan de Contractant onverschuldigd is betaald, verhoogd met de wettelijke interesten sedert de dag van uitbetaling door de Contractant moeten worden terugbetaald binnen een maand na dagtekening van de verzending van de aanmaning daartoe."

Antwoord De Gemeente gaat niet akkoord met laten vervallen van de term "ontbinding". Dit is het moment waarop de overeenkomst feitelijk eindigt; welke een reëel moment is om de eventuele uitstaande facturen of door contractant reeds betaalde bedragen opeisbaar te laten zijn.

De zorg van de Inschrijver dat reeds verrichte prestaties ongedaan dienen te worden wordt ondervangen door artikel 8.2. waarin wordt gesteld dat prestaties niet door de ontbinding worden getroffen.

**# 55 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 9.4.a**

Vraag Kunt u toelichten wat u verstaat onder wezenlijk wijzigen van de hoedanigheid van de Contractant in het kader van bancaire betalingsverkeer?

Antwoord Zie artikel 25.1 Algemene Inkoopvoorwaarden Amsterdam (en 2.163a ev Aw).

**# 56 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 9.4.b**

Vraag Kunt u toelichten wat u verstaat onder wezenlijk wijzigen van de uitvoering van de Opdracht in het kader van bancaire betalingsverkeer?

Antwoord Nee, dat is afhankelijk van omstandigheden en kan vooraf niet worden bepaald.

**# 57 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 11.1**

Vraag Kunt u uitleggen hoe het bedrag van €221.000,- tot stand is gekomen?

Antwoord De gememoreerde €221.000 is de contractwaarde van de aanbesteding (over 4 jaar) waarboven volgens de EU-aanbestedingsrichtlijn een Open Europese Aanbesteding dient te worden gepubliceerd. De 5%-waarde voor social return geldt alleen voor aanbestedingen die boven deze contractwaarde uitkomen.

**# 58 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 11.1**

Vraag Kunt u uitleggen wat de drempelwaarde is?

Antwoord Zie vraag 57.

**# 59 CONCEPT OVEREENKOMST Artikel 11.2**

Vraag Wij nemen aan dat de Gemeente met "Raamovereenkomst" de Overeenkomst Giraal Betalingsverkeer bedoelt.

Wij stellen dan ook voor artikel 11.2 als volgt te wijzigen:

"Contractant stelt in overleg met de Gemeente (Bureau Social Return) prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgesteld . Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst Giraal Betalingsverkeer."

Antwoord De aanbesteding betreft een overeenkomst, geen raamovereenkomst. Art 11.2 van de Concept Overeenkomst zal daartoe worden gecorrigeerd: *"Contractant stelt in overleg met de Gemeente (Bureau Social Return) prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van Overeenkomst Giraal Betalingsverkeer."*

**# 60 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 11.4**

Vraag Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Wij verzoeken u de boetebepaling te verwijderen.

Antwoord Nee, De Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Zie vraag 98.

**# 61 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12**

Vraag Wij zijn wij van mening dat niet iedere overtreding kan leiden tot een onmiddellijke opzegging van de relatie, maar slechts materiele integriteitskwesties hiertoe kunnen leiden en bovendien aan zouden moeten sluiten bij de artikelen 6 en 8 van de Overeenkomst. Waarbij wij wederom voorstellen een termijn van 1 maand te hanteren. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord De redenen die worden genoemd in artikel 12 om tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst te komen zijn gewichtige redenen. De Gemeente streeft naar een collegiale doch zakelijke relatie met de Inschrijver. De Gemeente heeft een gemeentelijk richtlijn welke in elke aanbesteding dient te worden opgenomen die zich richt op ernstige integriteitskwesties (de zgn. BIO).

Ten aanzien van de gevraagde opzegtermijn: zie vraag 44.

**# 62 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.11**

Vraag In de aanhef verhouden de woorden 'de uitvoering van' en 'opschorten' zich niet tot de eisen van beschikbaarheid en exitbeheer, waarbij de gemeente niet (tijdelijk) haar verplichtingen niet kan nakomen. Kunt u ermee instemmen de woorden 'de uitvoering van' en 'opschorten' te schrappen?

Antwoord De Gemeente gaat hier niet mee akkoord. Artikel 12.11 is niet gericht op het niet nakomen van verplichtingen door de Gemeente maar op redenen op basis waarvan de gemeente de Overeenkomst kan opschorten of beëindigen.

**# 63 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.13**

Vraag Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Wij verzoeken u de boetebepaling te verwijderen.

Antwoord Artikel 12.13 komt te vervallen.

**# 64 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.14**

Vraag Het is het beleid van Contractant om geen vrijwaringen af te geven. Wij verzoeken u dit artikel 12.14 te schrappen.

Antwoord De Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Het betreft slechts vrijwaring m.b.t.

integriteitszaken a.g.v. de BIO.

- # 65** **CONCEPT OVEREENKOMST** **Artikel 12.14**
- Vraag Aansprakelijkheid en vergoedingen zijn vastgelegd in onze algemene productvoorwaarden. Een vrijwaringsclausule is zeer ongewenst, hiermee kan de bank niet instemmen. Kunt u ermee instemmen de vrijwaringsclausule te schrappen?
- Antwoord Zie vraag 65.
- # 66** **CONCEPT OVEREENKOMST** **Artikel 12.3**
- Vraag Met artikel 12.13 van de Overeenkomst wenst de Gemeente een extra boete op te leggen aan banken ingeval zij wet- en regelgeving overtreden en de relatie onmiddellijk te beëindigen. De bank wil allereerst opmerken dat het toezien op naleving van wet- en regelgeving een taak is van DNB en eventuele boetes zullen dan ook door de relevante instantie worden opgelegd indien daar noodzaak toe is. Wij zien dan ook niet in waarom de Gemeente Amsterdam een extra boete wenst te heffen in art. 12.13. Wij vragen u dan ook dit artikel te laten vervallen. Kunt u daarmee instemmen?
- Antwoord Nee, de Gemeente kan hiermee niet instemmen. De BIO bepaling is vastgesteld door het college van de Gemeente Amsterdam. Zie vraag 98.
- # 67** **CONCEPT OVEREENKOMST** **Artikel 12.3**
- Vraag Volgens de toelichting op art. 2 lid 2 van de BIO wordt de integriteitsscreening niet strikt beperkt tot de ondertekenende Partij om te voorkomen dat er stromanconstructies worden gebruikt. Want het kan zo zijn dat een ander dan de ondertekenende Partij een niet-integere handeling verricht waardoor een integriteitsrisico voor die Partij ontstaat. Bij de onderhavige dienstverlening gaan we er echter vanuit dat er geen noodzaak is om niet-integere gedragingen van gelieerde partijen toe te rekenen aan de inschrijver zelf. De inschrijver staat onder toezicht, maakt onderdeel uit van een concern en handelt daarbinnen zelfstandig. Het voert erg ver om gedragingen van diverse partijen die op enige manier betrokken zijn bij de inschrijver of ooit zijn geweest, mee te nemen in de beoordeling van de vraag of er een integriteitsrisico is bij de inschrijver. Daarbij, het is onmogelijk voor de Contractant om te verklaren dat hij geen kennis heeft van integriteitsrisico's bij de ruime groep gelieerde partijen die in art. 12.3 staan. Die groep is ongelimiteerd en is bij een inschrijvende bank simpelweg te groot om te onderzoeken. Wij verzoeken u om de beoordeling van het integriteitsrisico te beperken tot de inschrijver zelf, zoals gebruikelijk is bij aanbestedingen.
- Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De Bio is een gemeentelijke richtlijn door het College besloten waarvan niet kan worden afgeweken bij individuele aanbestedingen. Zie vraag 98.
- # 68** **CONCEPT OVEREENKOMST** **Artikel 12.5**
- Vraag Artikel 5a Wet Bibob geeft de Gemeente de mogelijkheid om het bureau om advies te vragen over een rechtspersoon met wie de Gemeente een vastgoedtransactie aangaat of is aangegaan. Aangezien vastgoedtransacties geen onderdeel uitmaken van deze aanbesteding verzoeken wij u dit artikel te schrappen.
- Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten

is vastgesteld door het College en dient onverkort op genomen te worden in aanbestedingen.

**# 69 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.6**

**Vraag** Van de bank wordt verwacht de Gemeente op de hoogte te houden van een mogelijk strafrechtelijk onderzoek. Nog los van het feit dat deze koersgevoelige informatie niet eerst met derden zoals de Gemeente mag worden gedeeld voordat deze in de markt bekend is, zou dit bovendien de rol van banken in een dergelijk onderzoek kunnen schaden. Wij vragen dan ook de Gemeente bepaling 12.16 te schrappen. Kunt u daarmee instemmen?

**Antwoord** De Gemeente vraagt de Inschrijver om op het moment dat dit aan derden kenbaar gemaakt mag c.q. kan worden dat inschrijver de Gemeente onverwijld op de hoogte stelt. Een dergelijk voorval is een incident dat met het oog op de gemeentelijke richtlijn BIO als urgent moet worden betiteld en dat gedeeld dient te worden met de Gemeente. Dit stelt de Inschrijver gelijk in de gelegenheid toelichting te verschaffen.

**# 70 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.8**

**Vraag** Kunt u aangeven wat men kan verwachten bij het screenen op het bestaan van een Integriteitsrisico?

**Antwoord** Het college van Burgemeester en Wethouders heeft in 2015 en 2017 besloten tot het instellen van de Beleidsregel Integriteit en overeenkomsten. De Bio is voor gemeentelijke aanbestedingen een verplicht op te nemen voorziening. In de Concept Overeenkomst komt u de BIO tegen in artikel 12.11. In de Leidraad kunt u in paragraaf 2.4.4 een link vinden met informatie.

**# 71 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.8 / 12.9**

**Vraag** De bank kan hiermee niet akkoord gaan. Zoals hierboven aangegeven staat de bank onder toezicht van DNB en wordt in dat kader toezicht gehouden op de beheerste en integere bedrijfsvoering van de bank (art. 3:17 WfT). De bank kan dan ook niet akkoord gaan met in beginsel onbeperkte 'integriteitsscreenings' en waaraan bovendien geen nadere invulling is gegeven. Wij vragen de Gemeente de bepalingen 12.8 en 12.9 dan ook te schrappen. Kunt u daarmee instemmen?

**Antwoord** Nee, de gemeente kan hiermee niet instemmen. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft in 2015 en 2017 besloten tot het instellen van de Beleidsregel Integriteit en overeenkomsten.

De reikwijdte van de screening is overigens niet concreet afgebakend, vanwege de grote diversiteit aan procedures, bedrijfsvormen en contractvormen binnen een aanbesteding. Het is ondoenlijk om elk integriteitsrisico voor elke potentiële contractpartij binnen elk aanbestedingsproces op voorhand te overzien. Wij verwachten medewerking van de (potentiële) contractpartij inzake de uitvoering van een screening. Tijdens dit proces wil de Gemeente zich niet beperken om mogelijke unknown unknowns te kunnen betrekken in het onderzoek. Voordat een partij wordt uitgesloten zal er sprake zijn van een hoor en wederhoor procedure en het stop zetten van een contract op basis van integriteitsgronden wordt in beginsel alleen gedaan door het college en zal niet lichtzinnig genomen worden. Er is dus sprake van een gedegen proces, welke democratisch tot stand is gekomen.

De Bio is voor gemeentelijke aanbestedingen een verplicht op te nemen voorziening. In de Concept Overeenkomst komt u de BIO tegen in artikel 12.11. In de Leidraad kunt u in paragraaf 2.4.4 een link vinden met informatie.

**# 72 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 12.9**

**Vraag** De Bank kan niet instaan voor de medewerking van derden. Bij onderbouwde vermoedens van integriteitsrisico's bij een derde heeft de bank ook een belang bij een screening en de medewerking van de betreffende derde. Kunt u ermee instemmen 'staat er voor in dat' te vervangen door 'zal zich maximaal inspannen'?

**Antwoord** Nee, De gemeente kan hiermee niet instemmen. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft in 2015 en 2017 besloten tot het instellen van de Beleidsregel Integriteit en overeenkomsten. De contractpartij (hoofdaannemer) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en daarmee ook voor de onderaannemers. Wat geldt voor de hoofdaannemers geldt daarom ook voor de onderaannemer.

De Bio is voor gemeentelijke aanbestedingen een verplicht op te nemen voorziening. In de Concept Overeenkomst komt u de BIO tegen in artikel 12.11. In de Leidraad kunt u in paragraaf 2.4.4 een link vinden met informatie.

**# 73 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 13**

**Vraag** Op bancaire dienstverlening toegespitste overmachtssituaties zijn geregeld in de specifieke productvoorwaarden van de bank. Kunt u instemmen met het schrappen van dit artikel?

**Antwoord** Artikel 13.1 gaat niet in op de soort overmachtsposities maar slechts dat bij een beroep op overmacht de Inschrijver de Gemeente schriftelijk in kennis stelt.

**# 74 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 13**

**Vraag** In de keten van betalingsverkeer zijn wij afhankelijk van partijen zoals o.a. Equens en EBA. Gaat u ermee akkoord dat deze partijen niet als door ons ingeschakelde derden worden gekwalificeerd?

**Antwoord** Om dit te ondervangen heeft de gemeente in de Leidraad in 6.2.3. art. 31 opgenomen dat "Ondernemers die gebruik maken van toeleveranciers of functioneren als toeleverancier voor hun dagelijkse Dienstverlening, niet specifiek tot stand gekomen met het oog op de inschrijving, worden niet aangemerkt als Combinant of respectievelijk Onderaannemer."

**# 75 CONCEPT OVEREENKOMST**

**Artikel 14.3**

**Vraag** Kunt u ermee instemmen dat de Bank domicilie kiest in haar plaats van vestiging?

**Antwoord** Nee, de Gemeente gaat hier niet mee akkoord.

## 4 Algemene Inkoopvoorwaarden

**# 76 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN**

**Artikel 2.4**

Vraag In dit artikel staat opgenomen dat de toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de Contractant uitdrukkelijk worden verworpen. Hoewel er in de Overeenkomst wordt vermeld dat de Algemene Bankvoorwaarden prevaleren boven de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt er geen verwijzing naar productvoorwaarden of productovereenkomsten van Contractant gemaakt.

Het is voor de Contractant echter essentieel dat de specifieke productvoorwaarden op de dienstverlening van de Contractant van toepassing zullen zijn. Niet alleen leggen deze voorwaarden de spelregels vast tussen de Contractant en de Gemeente, ook bevatten deze voorwaarden bepalingen die strekken tot bescherming van de Gemeente als cliënt of leggen deze voorwaarden en verplichtingen op aan de Contractant (veelal gebaseerd op wettelijke regels of voorwaarden in de relatie met derde partijen binnen de betaalketen). Kunt u instemmen met de toepasselijkheid van de relevante productvoorwaarden van de Contractant en artikel 2.4 niet van toepassing te verklaren?

Antwoord Dit betreft een artikel uit de AIV. In artikel 2.2 ev zijn afwijkende bepalingen opgenomen. Aan artikel 2.2 van de Overeenkomst zal worden opgenomen dat *'in afwijking van artikel 2 AIV geldt het volgende'*.

De Gemeente zal Artikel 2.2 via een aanvullende bepaling aanpassen.

**# 77 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 4**

Vraag Voor het betalingsverkeer maakt de bank gebruik van een derde waaraan de IT is uitbesteed. Kunt u ermee instemmen dat deze partijen niet worden gezien als een derde of Personeel van Contractant zoals is bedoeld in deze algemene inkoopvoorwaarden?

Antwoord Zie vraag 74.

**# 78 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 4**

Vraag Voor de uitvoering van bancaire dienstverlening is de bank afhankelijk van diensten van derden, zoals Currence en Equens. Kunt u ermee instemmen dat deze partijen niet worden gezien als een derde of Personeel van Contractant zoals is bedoeld in deze algemene inkoopvoorwaarden?

Antwoord Zie vraag 74.

**# 79 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 4.2**

Vraag Wij willen u erop wijzen dat als er sprake is van feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening mee is gehouden, die niet slechts de Gemeente betreft maar ook meerdere klanten, het in alle redelijkheid niet altijd mogelijk zal zijn om voor de Gemeente een uitzondering te maken en u onmiddellijk schriftelijk een melding te doen. Gaat u er mee akkoord om dit artikel zo aan te passen dat wij de Gemeente zo snel mogelijk zullen berichten?

Artikel 4.2 gaat dan als volgt luiden:

“De Contractant zal de Gemeente op de hoogte houden van de uitvoering van de



Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente zo snel mogelijk als in de gegeven omstandigheden mogelijk is schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.”

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hier niet mee akkoord. Artikel 4.2 beoogt het opnemen van een waarschuwingsplicht. Aan de hand van de omstandigheid en gelet op de interne regeling van Contractant kan invulling worden gegeven aan de term 'direct'.

**# 80 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 4.3**

Vraag Gaat u ermee akkoord dat rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst wel zonder voorafgaande schriftelijke toestemming kunnen worden overgedragen aan een derde als die derde behoort tot hetzelfde concern als de Contractant die de opdracht gegund heeft gekregen?

Artikel 4.3 zou dan als volgt kunnen luiden:

“Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden. Deze schriftelijke toestemming is niet nodig indien de overdracht aan een derde binnen het concern van de Contractant plaats zal vinden.”

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Een 'concern' is een in de tijd veranderend geheel. De opvattingen van betaalinstellingen (en kredietinstellingen) over hoe een concern vorm te geven en welke activiteiten ze waar uitvoert is veranderlijk: de opvattingen hierover zijn de laatste decennia bij de Nederlandse Betaalinstellingen sterk gewijzigd. De Gemeente gaat derhalve niet akkoord om in het algemeen af te zien van de schriftelijke goedkeuring.

**# 81 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 04.4**

Vraag 1: De Contractant staat onder toezicht, maakt onderdeel uit van een concern en handelt daarbinnen zelfstandig. Het voert erg ver voor Contractant om te verklaren dat aan Contractant verbonden rechtspersonen niet betrokken zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met de Mededingingswet of artikel 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder; (i) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en of (3) verdeling van werkzaamheden. Het is onmogelijk voor de Contractant om te verklaren dat hij geen kennis heeft van betrokkenheid van andere gelieerde rechtspersonen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met de Mededingingswet. De groep van gelieerde rechtspersonen is ongelimiteerd en is bij een inschrijvende bank simpelweg te groot om te onderzoeken.

Vraag 2: Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven::

Wij verzoeken u dit artikel als hieronder vermeld te wijzigen:

“De Contractant verklaart dat ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant , betrokken bij deze aanbesteding niet betrokken zijn of zijn geweest bij

overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met de Mededingingswet of artikel 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder ; (i) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en of (3) verdeling van werkzaamheden. "

**Antwoord** T.a.v. vraag 1: De inschrijver kan logischerwijs verklaren dat deze geen kennis heeft van gedrag van medewerkers of rechtspersonen dat strijdig is met de mededingingswet als deze er geen kennis van heeft. Op zich impliceert 'geen kennis hebben van' niet dat het feit niet kan hebben voorgedaan of dat alle medewerkers eerst zijn onderzocht, alleen dat het niet geweten wordt. U kunt dit artikel bezien in het licht van de BIO (zie Leidraad paragraaf 2.4.4) waarin de Gemeente bij grove integriteitschendingen, zoals overtredingen van de mededingingswet, een procedure in het kader van haar Gemeentelijk Richtlijn zal doorlopen om vast te stellen of de contractant de bepalingen heeft geschonden.

T.a.v. vraag 2: De term "garandeert" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, er alles eraan doet om de dienstverlening te laten voldoen aan het gestelde eisen.

|          |           |                                   |                |                                         |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| <b>#</b> | <b>82</b> | <b>ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN</b> | <b>Artikel</b> | <b>04.5, 12,<br/>13.1, 14.1,<br/>15</b> |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|-----------------------------------------|

**Vraag** De bank kan niet instemmen met hetgeen in deze artikelen wordt gesteld. Aansprakelijkheid en vergoedingen zijn vastgelegd in de algemene productvoorwaarden van de Bank. Kunt u instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze artikelen?

**Antwoord** De Gemeente heeft de Algemene Bankvoorwaarden en Productvoorwaarden preferent gesteld ten opzichte van de eigen algemene Inkoopvoorwaarden. Dit doet de Gemeente in tegenspraak met haar eigen beleid aangaande haar inkoopvoorwaarden, zich rekenschap gevend van het speciale karakter van de bancaire sector in het algemeen en haar rol in het betalingsverkeer in het bijzonder. Deze preferentie staat verwoord in de Overeenkomst (zie art 2.2) en in de Leidraad (zie §3.2.1.11).

Artikel 4.5 vervalt.

Zie vraag 73 voor artikel 13.1.

Zie vraag 101 voor artikel 14.1.

Zie vraag 103 voor artikel 15.

|          |           |                                   |                |            |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|------------|
| <b>#</b> | <b>83</b> | <b>ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN</b> | <b>Artikel</b> | <b>4.5</b> |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|------------|

**Vraag** Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Bovendien heeft de Contractant als beleid geen vrijwaringen af te geven. Wij verzoeken u artikel 4.5 te verwijderen.

**Antwoord** Zie vraag 82.

|          |           |                                   |                |            |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|------------|
| <b>#</b> | <b>84</b> | <b>ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN</b> | <b>Artikel</b> | <b>4.6</b> |
|----------|-----------|-----------------------------------|----------------|------------|

Vraag Wij verzoeken de woorden "en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant" te schrappen. De Gemeente zal vele contracten met derden afsluiten, waarvan de Contractant in het algemeen geen weet heeft. Er zou discussie kunnen ontstaan of de Contractant al dan niet van een bepaald contract op de hoogte is.

Artikel 4.6 zal dan als volgt gaan luiden:

"De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijnde voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven. "

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Het betreft alleen overeenkomsten die bekend zijn gemaakt aan de Contractant door de Inschrijver.

**# 85 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 6**

Vraag Kunt u toelichten hoe dit van toepassing is bij de dienst betalingsverkeer?

Antwoord Artikel 6 is een algemene regel. Artikel 22 ziet slechts toe op Diensten en gaat nader in op wat van de Contractant kan worden verwacht.

**# 86 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 6.2**

Vraag Wij verzoeken u er rekening mee te houden dat eventuele keuringen alleen mogelijk zullen kunnen zijn als de privacy van andere rekeninghouders van de Contractant gewaarborgd blijft en de Contractant daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde. Kunt u dit waarborgen?

Artikel 6.2 zal dan als volgt gaan luiden:

"De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking, met dien verstande dat de keuringen alleen mogelijk zijn als de privacy van rekeninghouders gewaarborgd blijft en de Contractant daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde."

Antwoord Eis 6.2 wordt: *"De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking, met dien verstande dat de keuringen alleen mogelijk zijn als de privacy van rekeninghouders gewaarborgd blijft en de Contractant daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde."*

De Gemeente zal Artikel 6.2 via een aanvullende bepaling aanpassen.

**# 87 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 6.2**

Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel als volgt te wijzigen:

Artikel 6.1

"De Contractant zal er voor zorgen dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of

krachtens de wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu."

De vraag refereert aan een ander artikel dan gesteld nl: AIV art 6.1.: "Contractant garandeert dat de dienstverlening Giraal Betalingsverkeer plaats vindt overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten van Gemeente, de inschrijvings-documenten van Contractant en de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst inclusief bijbehorende documenten."

Antwoord De term "garantie" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en derhalve met behoud van beroep op overmacht, er alles aan doet om de dienstverlening te laten plaatsvinden overeenkomstig de gestelde documenten en voorwaarden.

**# 88 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 7.1**

Vraag Kunt u toelichten hoe dit van toepassing is bij de dienst betalingsverkeer?

Antwoord De Gemeente gaat ervan uit dat alle girale betalingen van en naar de Gemeente als vertrouwelijk worden aangemerkt en zich niet lenen voor openbaarmaking in welke vorm dan ook.

**# 89 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 7.3**

Vraag Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen . Dat zou bijvoorbeeld betekenen dat de Contractant al de door haar verrichte prestaties ongedaan zou moeten maken, zoals verricht betalingsverkeer. Dit is niet mogelijk. Ontbinding van deze overeenkomst is om deze reden voor de Contractant niet acceptabel. De Contractant stelt voor om in plaats van ontbinding opzegging te gebruiken. Bij opzegging kan opdrachtgever de overeenkomst opzeggen (beëindigen) zonder dat er voor haar of de Contractant verplichtingen ontstaan tot de ongedaan making van reeds verrichte prestaties. Bent u bereid om in plaats van "ontbinding" "opzegging" overeen te komen?

Artikel 7.3 zal dan als volgt komen te luiden:

"Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en /of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen. Elk opschorting dan wel opzegging geschiedt door middel van een aangetekend schrijven."

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Partijen hebben het recht om bij schending van de geheimhouding de Overeenkomst per direct op te schorten of te ontbinden. Partijen moeten zelf, gelet op de ernst van de overtreding en de gevolgen die daaruit voortvloeien, afwegen of zij van hun recht gebruik willen maken.

**# 90 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 7.4**

Vraag Uit de zorgplicht van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden vloeit voort dat de Bank gegevens over haar klanten niet openbaar mag maken. De Bank is gehouden tot geheimhouding tenzij wet- of regelgeving, een rechterlijke uitspraak, een administratief orgaan of bijvoorbeeld een toezichthouder vorderen dat de Bank gegevens verstrekt. Vanzelfsprekend zijn de medewerkers van de Bank gehouden aan de vertrouwelijkheid van de gegevens van de klanten van de Bank. Voor de Bank werkt het niet als zij op verzoek van een

klant een geheimhoudingsverklaring door een medewerker van de Bank moet laten tekenen. Kunt u deze bepaling buiten toepassing verklaren?

Antwoord Artikel 7.4 vervalt. De Gemeente valt daarbij terug op de Algemene Bankvoorwaarden en de wijze waarop een betaalinstelling haar medewerkers middels eigen procedures, de bank e.d. uitvoering geeft aan de uitvoering van de geheimhoudingsplicht. De Gemeente zal Artikel 7.4 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 91 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 7.4**

Vraag Alle medewerkers van onze instelling, waaronder dus ook de medewerkers die zich zullen bezighouden met de uitvoering van de dienstverlening onder de Overeenkomst zijn krachtens hun arbeidscontract verplicht tot geheimhouding. Het heeft wat ons betreft dan ook geen toegevoegde waarde om de medewerkers nogmaals zo'n geheimhoudingsverklaring te laten tekenen. Daarnaast is het, vanwege de natuur van onze werkzaamheden, de wisselende diensten en regelmatige personele mutaties, niet mogelijk om op een verantwoorde wijze een overzicht te houden van alle medewerkers die specifiek betrokken zijn bij deze dienstverlening. Bent u bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?

Antwoord Zie vraag 90.

**# 92 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 8**

Vraag Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

Antwoord Artikel 8.1 vervalt.

**# 93 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 8.1**

Vraag Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing te verklaren aangezien de gevraagde dienstverlening zich niet leent voor een eventuele overdracht van intellectuele eigendomsrechten.

Antwoord Zie vraag 92.

**# 94 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 9.1**

Vraag Het is gezien de aard van een aanbesteding niet mogelijk om de Overeenkomst te wijzigen en/of aan te vullen. Wij verzoeken u dit artikel te schrappen.

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Uiteraard zullen de aanbestedingsregels in acht worden genomen.

**# 95 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 10**

Vraag Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

Antwoord Artikel 10 vervalt. De Gemeente zal Artikel 10 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 96 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 11**

Vraag Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet

van toepassing te verklaren?

Antwoord Nee, de Gemeente stemt niet in met uw voorstel. Het betreft een artikel uit de AIV, afspraken gemaakt in documenten met een hogere rangorde gaan voor.

**# 97 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 11**

Vraag De gemeente hanteert een separate boete op het niet nakomen van verplichten inzake Social Return. Mogen wij aannemen dat deze in de plaats komt van een eventuele boete die u op grond van artikelen 6 en 8 van de overeenkomst wenst op de leggen?

Antwoord Art 11 van de AIV gaat niet over Social return specifiek. Indien verplichtingen voor Social Return niet worden nagekomen bent u conform artikel 11 in verzuim daar dit een prestatie is die valt onder de Overeenkomst. NB Overigens ziet de boete voor niet nagekomen verplichtingen inzake Social return alleen toe op het niet nakomen van verplichtingen inzake Social Return.

**# 98 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 11**

Vraag De bank acht boetes onnodig en zeer ongewenst. De bank verzoekt de gemeente deze boetes te laten vervallen. De bank overweegt om niet in te schrijven als de Gemeente deze boetes niet laat vervallen.

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee in algemene zin niet akkoord. De Gemeente streeft een collegiale relatie na met de Opdrachtnemer. Boetes zijn in een dergelijke relatie pas in uiterste gevallen een mogelijkheid.

De Gemeente is in een aantal gevallen gebonden om voorwaarden waarin boetes mogelijk worden gemaakt te blijven hanteren. Voorbeelden zijn de gemeentelijke beleidsregels Inzake Social Return (zie vraag 60) en Integriteit (BIO) (zie vraag 64). Aan de andere kant hebben we in antwoord op vragen in deze Nota van inlichtingen waar mogelijk de artikelen die boetes bevatten laten vervallen. Het gaat hierbij om artikel OVK art. 6.5 (zie vraag 41) en art 12.13 (zie vraag 64), AIV art. 15 (zie vraag 103) en art 29 (zie vraag 120).

Ook worden de Algemene bankvoorwaarden en de daarmee samenhangende product- en kredietvoorwaarden preferent gesteld. De gemeente meent daarmee in redelijkheid tegemoet te komen aan uw bezwaren aangaande het stellen van boetes.

**# 99 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 12.1**

Vraag Wij verzoeken u ook de Algemene Bankvoorwaarden en de productvoorwaarden van de Contractant op te nemen in dit artikel

Artikel 12.1 zal dan als volgt gaan luiden:

"Indien een van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of de Algemene Inkoopvoorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden en/of de productovereenkomsten of productvoorwaarden van de Contractant zal de andere partij een aangetekend schrijven verzenden aan de tekortkomende Partij alvorens gebruik te maken van de Partij toekomstige wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven in welke gevallen de nalatige partij

direct in verzuim is. "

Antwoord De Gemeente gaat er niet in mee om dit op te nemen in artikel 12.1. van de AIV. De gemeente neemt dit op in artikel 2 van de Overeenkomst.

De AIV zelf zijn algemeen geldend voor de gemeente Amsterdam en dit kan voor een enkele aanbesteding niet worden gewijzigd. Wel kan de Gemeente aanvullende bepalingen opnemen c.q. uitleg geven in de Nota van Inlichtingen.

**# 100 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 12.2**

Vraag Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen . Dat zou bijvoorbeeld betekenen dat de Contractant al de door haar verrichte prestaties ongedaan zou moeten maken, zoals verricht betalingsverkeer. Dit is niet mogelijk. Ontbinding van deze Overeenkomst is om deze reden voor de Contractant niet acceptabel. De Contractant stelt voor om in plaats van ontbinding opzegging te gebruiken. Bij opzegging kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen (beëindigen) zonder dat er voor haar of de Contractant verplichtingen ontstaan tot de ongedaan making van reeds verrichte prestaties. Bent u bereid om in plaats van "ontbinding" "opzegging" overeen te komen?

Vraag: Indien het verzuim slechts op een onderdeel van de dienstverlening van toepassing is vindt de Contractant het disproportioneel om dan de Gemeente het recht te geven om de hele Overeenkomst te beëindigen. Gaat u ermee akkoord dat alsdan de Gemeente en de Contractant in overleg gaan om dit op te lossen?

Artikel 12.2 zal dan als volgt gewijzigd worden:

"Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover opzegging-gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid . Hierbij zal ook rekening gehouden worden met het feit dat de Contractant ook andere diensten onder de Overeenkomst aan de Gemeente verstrekt waarbij de Contractant niet in verzuim is . Elke opzegging geschiedt door middel van een aangetekend schrijven."

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Het betreft een situatie van verzuim en ontbinding. De gevolgen zullen conform wettelijke bepalingen ter zake worden afgehandeld. In het artikel 12.2 is de redelijkheid en billijkheid al aangegeven.

**# 101 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 14.1**

Vraag Het is het beleid van Contractant om geen vrijwaringen af te geven. Wij verzoeken u dit artikel 14.1 te schrappen.

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 102 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 14.4**

Vraag De Contractant is adequaat verzekerd. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Wij vinden het niet nodig om andere verzekeringen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst af te sluiten. Zou u dit artikel willen schrappen.

Antwoord Nee, de Gemeente gaat niet akkoord met het schrappen van het artikel 14.4. Het geeft aan wat de Gemeente onder een adequate verzekering verstaat.

**# 103 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 15**

Vraag Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Bovendien heeft de Contractant als beleid geen vrijwaringen af te geven. Wij verzoeken u de boetebepaling te verwijderen.

Antwoord De Gemeente gaat uit van een collegiale relatie met de opdrachtnemer en laat artikel 15 vervallen.

De AIV zijn algemeen geldend voor de gemeente Amsterdam en dit kan voor een enkele aanbesteding niet worden gewijzigd. Wel kan de Gemeente aanvullende bepalingen opnemen c.q. uitleg geven in de Nota van Inlichtingen. De Gemeente zal Artikel 15 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 10 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 18.2 / 18.3**

Vraag Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

Antwoord Nee, de Gemeente gaat hier niet mee akkoord. NB De AIV zijn algemeen geldend voor de gemeente Amsterdam en dit kan voor een enkele aanbesteding niet worden gewijzigd. Wel kan de Gemeente aanvullende bepalingen opnemen c.q. uitleg geven in de Nota van Inlichtingen.

Zie ook vraag 129.

**# 105 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 18.2**

Vraag In dit artikel wordt aangegeven hoe moet worden gefactureerd en dat de Gemeente binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur zal betalen. Facturering en betaling zoals hier omschreven wijkt af van de wijze waarop de Contractant dit doet. Zo zal betaling aan de Contractant plaats vinden door middel van het afboeken ten laste van een bij de Contractant aangehouden rekening . Kunt u instemmen met het wijzigen van dit artikel?

Artikel 18.2 zal dan als volgt gewijzigd worden:

"De Contractant zal maandelijks de Gemeente factureren. De Gemeente zal binnen de betalingstermijn betalen door middel van een incasso."

Antwoord Zie vraag 104.

**# 106 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 18.3**

Vraag Wij vinden het te ver gaan om de totale betaling op te schorten indien er een tekortkoming wordt geconstateerd. Deze sanctie hoeft niet in verhouding te staan tot de aard van de tekortkoming. Wij verzoeken u dit artikel te schrappen en iedere eventuele tekortkoming zo



snel mogelijk te bespreken en in onderling overleg op te lossen.

**Antwoord** Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De Gemeente streeft naar een collegiale relatie met de inschrijver waarin de lopende dienstverlening middels het accountmanagement wordt besproken en met wie vroegtijdig eventuele tekortkomingen en eventuele mitigatie kunnen worden besproken. De Gemeente ziet opschorting van betaling als een "last resort" optie die in verhouding moet staan tot het soort tekortkoming, maar wel een van de weinige sancties die de Gemeente ter beschikking staat de Inschrijver aan te zetten tot het oplossen van een tekortkoming.

**# 107 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 19**

**Vraag** Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord** Artikel 19 vervalt. De Gemeente zal Artikel 19 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 108 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 20**

**Vraag** Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord** Artikel 20 vervalt. De Gemeente zal Artikel 20 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 109 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 21**

**Vraag** Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord** Artikel 21 vervalt. De Gemeente zal Artikel 21 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 110 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 22.3 / 22.4**

**Vraag** Deze sub artikelen passen niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om deze sub artikelen niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord** Artikel 22.4 vervalt. De Gemeente zal Artikel 22.4 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 111 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23**

**Vraag** Dit artikel past niet bij de dienst betalingsverkeer. Kunt u ermee instemmen om dit artikel niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord** Artikel 23 vervalt. De Gemeente zal Artikel 23 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 112 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23.2**

**Vraag** Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing te verklaren. Wij zullen na gunning diverse personeelsleden inzetten om de gewenste dienstverlening uit te voeren en wij zullen erop toezien dat onze personeelsleden hun werk naar tevredenheid uitvoeren en wij nemen de volle verantwoordelijkheid voor de uitvoering van onze diensten. Indien nodig zullen wij een medewerker vervangen. Echter wij kunnen niet op verzoek van de Gemeente de medewerker laten vervangen.

Antwoord Zie vraag 111.

**# 113 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23.3**

Vraag Het is vanwege de natuur van onze werkzaamheden, de wisselende diensten en regelmatige personele mutaties, niet mogelijk om bij vervanging van personeel telkens toestemming te vragen aan de Gemeente.  
Wij verzoeken u ermee in te stemmen dat dit artikel buiten beschouwing blijft daar dit artikel de uitvoering van onderhavige opdracht vrijwel onmogelijk zal maken.

Antwoord Zie vraag 111.

**# 114 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23.3**

Vraag In de voorwaarden van de Contractant is opgenomen hoe de Gemeente kan controleren of de door de Gemeente gegeven opdrachten door de Contractant zijn uitgevoerd. Bij niet uitvoering, onjuiste uitvoering en te late uitvoering is een procedure in de voorwaarden opgenomen. Artikel 22.3 en 22.4 zijn dus bij deze Overeenkomst niet nodig. Wij verzoeken u daarom deze artikelen te laten vervallen.

Antwoord Zie vraag 111.

**# 115 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23.4**

Vraag De Contractant zal zelf bepalen wanneer nieuw personeel zal moeten worden ingezet. Zou u dit artikel willen schrappen?

Antwoord Zie vraag 312.

**# 116 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 23.6**

Vraag Zou u de zinsnede "De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken ter zake" willen schrappen? De Contractant zal de verplichtingen uit hoofde van belastingwetgeving en sociale zekerheidswetgeving nakomen.  
Een vrijwaring is derhalve niet nodig. Het beleid van Contractant is dat de Contractant geen vrijwaring zal afgeven

Artikel 23.6 zal dan als volgt gaan luiden:

"De Contractant is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen(UWV). De Contractant zal-indien wettelijk vereist-met een G-rekening werken. Indien de Gemeente met een naheffing wordt geconfronteerd dan zullen de kosten een-op een verhaald kunnen worden op de Contractant."

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord. Voor deze aanbesteding zal n artikel 23.6 de zin: "*De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken ter zake.*" worden geschrapt.

De Gemeente zal Artikel 23.6 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

**# 117 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 24.1**

Vraag De Overeenkomst betreft een duurovereenkomst en in het kader hiervan ligt het niet voor de hand om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen tenzij sprake is van een situatie zoals opgenomen in artikel 25.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Kan de Gemeente zich erin vinden om deze bepaling uit de Algemene Inkoopvoorwaarden te verwijderen?

Antwoord Zie vraag 53.

**# 118 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 25**

Vraag De Contractant verzoekt om het laatste bulletpoint van de opzeggingsgronden te wijzigen in die zin dat er alleen opgezegd kan worden als de Contractant in een situatie van overmacht verkeert over met betrekking tot alle door de Contractant te leveren diensten.  
"De andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien dagen, met dien verstande dat voor wat de Contractant betreft de overmacht betrekking heeft op alle door Contractant te leveren diensten"

Antwoord De Gemeente gaat hiermee niet akkoord.

**# 119 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN Artikel 25.1**

Vraag Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen . Dat zou bijvoorbeeld betekenen dat de Contractant al de door haar verrichte prestaties ongedaan zou moeten maken, zoals verricht betalingsverkeer. Dit is niet mogelijk. Ontbinding van deze Overeenkomst zal in de regel niet betekenen dat de Contractant de Overeenkomst niet kan nakomen. Het is om deze reden voor de Contractant niet acceptabel. De Contractant stelt voor om in plaats van ontbinding opzegging te gebruiken. Bij opzegging kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen (beëindigen) zonder dat er voor haar of de Contractant verplichtingen ontstaan tot de ongedaan making van reeds verrichte prestaties. Bent u bereid om in plaats van "ontbinding" "opzegging" overeen te komen?

Artikel 25 zal dan als volgt dienen te luiden

"Artikel 25  
Opzegging

Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien;

Artikel 4.4 algemene inkoopvoorwaarde wordt geschonden;  
De andere Partij een besluit tot ontbinding heeft genomen;  
De zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst;  
Ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is aangevraagd of verleend;  
De andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze(een deel van) zijn bedrijf overdraagt;  
De andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien dagen, met dien verstande dat voor wat de Contractant betreft de overmacht betrekking heeft op alle door Contractant te leveren diensten"

Antwoord De gevolgen van de ontbinding worden geregeld conform de wettelijke bepalingen van het

Burgerlijk Wetboek.

Zie voor 'het ongedaan maken van prestaties' vraag 54.

**# 120 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN**

**Artikel 29**

**Vraag** Een boetebeding is voor de Contractant onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Wij verzoeken u de boetebepaling te verwijderen.

**Antwoord** De Gemeente gaat hiermee akkoord. Zie vraag 98.

De AIV zijn algemeen geldend voor de gemeente Amsterdam en dit kan voor een enkele aanbesteding niet worden gewijzigd. Wel kan de Gemeente aanvullende bepalingen opnemen c.q. uitleg geven in de Nota van Inlichtingen. De Gemeente zal Artikel 29 via een aanvullende bepaling laten vervallen.

## 5 Programma van Eisen en Wensen

**# 121 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN**

**Eis 1.a.3**

**Vraag** Het is de Bank bekend dat wijzigingen in wet- en regelgeving implicaties kunnen hebben op de dienstverlening van betalingsverkeer en onderliggende overeenkomsten. Omdat dit ook gevolgen kan hebben voor de Aanbestedende Dienst en gevolgen van wijzigingen in wet- en regelgeving zodoende twee kanten op werkt, kunt u dan instemmen met een evenwichtigere formulering waarbij 'stemt ermee in' wordt vervangen door 'erkent'?

**Antwoord** Eis 1.a.3 wordt: *"De Inschrijver en Opdrachtgever erkennen dat een wijziging in de wet- en regelgeving kan leiden tot noodzakelijke veranderingen in de nu af te sluiten Overeenkomst."*

**# 122 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN**

**Eis 1.a.3**

**Vraag** U verzoekt inschrijver ermee in te stemmen dat een wijziging in de wet- en regelgeving kan leiden tot noodzakelijke veranderingen in de nu af te sluiten overeenkomst. Gaat u ermee akkoord dat deze verplichting wederzijds is?

**Antwoord** Zie vraag 121.

**# 123 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN**

**Eis 1.b.1**

**Vraag** U stelt als eis dat de inschrijver dient te factureren via het Simpler invoicing platform terwijl in de overeenkomst (7.6) is benoemd dat de inschrijver drie maanden nadat de gemeente hierom verzoekt dient te voldoen aan e-factureren. Op dit moment kunnen wij dit nog niet faciliteren. Kunt u aangeven binnen welke termijn de facturen via dit platform aangeleverd dienen te worden?

**Antwoord** Contractant / leverancier is verplicht om de facturen, voorzien van een inkoopordernummer dan wel een routecode, middels e-facturatie bij de gemeente in te dienen. De factuur kan alleen in voor Amsterdam leesbare varianten van XML- of SimplerInvoicing-berichtenformaat

worden ingediend. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Contractant/ Leverancier.

De Gemeente wil maximaal 3 kalendermaanden na het ingaan van de Overeenkomst facturen als e-factuur ontvangen. Dit betekent dat uiterlijk de 3de maandfactuur of eerste kwartaal factuur na ingaan van de Overeenkomst als e-factuur wordt ontvangen.

- # 124 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.1**
- Vraag Kunt u ermee instemmen dat wij binnen 18 maanden na eventuele gunning de facturen via Simplerinvoicing zullen aanbieden?
- Antwoord Zie vraag 123.
- # 125 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.1**
- Vraag Wij leveren een maandelijkse factuur voor betalingsverkeerdiensten in Pdf-formaat via het electronic banking kanaal. Kunt u instemmen met deze procedure?
- Antwoord Zie vraag 123.
- # 126 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.1**
- Vraag In eis 1.b.1. geeft u aan dat Inschrijver elektronisch dient te factureren via het Simplerinvoicing platform conform de SI-UBL. Momenteel is de Inschrijver nog niet aangesloten op het Simplerinvoicing platform. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver de factuur op een andere wijze digitaal ter beschikking stelt?
- Antwoord Zie vraag 123.
- # 127 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.1**
- Vraag De inschrijver factureert elektronisch aan de Gemeente. Echter niet via het Simplerinvoicing Platform. Gaat de Gemeente ermee akkoord dat het gebruik van Simplerinvoicing Platform kan vervallen?
- Antwoord Zie vraag 123.
- # 128 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.1**
- Vraag Is het mogelijk om ook op een andere manier te factureren, of is het gebruik van het Simplerinvoicing platform verplicht.
- Antwoord Zie vraag 123.
- # 129 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.3**
- Vraag Momenteel wordt de maandelijkse factuur voor betalingsverkeerdiensten afgeschreven (niet via SDD) van een door de opdrachtgever aan te geven bankrekening. Kunt u instemmen met deze methode?
- Antwoord De Gemeente gaat hier niet mee akkoord. Voor de gemeente staat het direct intern door de Inschrijver afboeken van het factuurbedrag gelijk aan het afboeken o.b.v. SDD: de Gemeente wil eerst na matching van facturen en orders en autorisatie de factuur betaalbaar kunnen

stellen.

- # 130 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.3**
- Vraag Het is voor betalingsverkeersdiensten marktusance dat facturen automatisch van de rekening worden afgeschreven. Kunt u ermee instemmen dat facturen automatisch geïncasseerd worden?
- Antwoord Zie vraag 49.
- 
- # 131 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.3**
- Vraag In eis 1.b.3 geeft u aan dat facturen niet via SDD mogen worden geïnd. Voor bancaire dienstverlening is het gebruikelijk dat de facturen van de dienstverlening eerst beschikbaar worden gesteld en volgens via een bankboeking automatisch worden gedebiteerd ten laste van de opgegeven rekening. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord gaan?
- Antwoord Zie vraag 49.
- 
- # 132 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.4**
- Vraag Kunt u ermee instemmen dat wij een maandcyclus aanhouden voor het incasseren van kosten?
- Antwoord Zie vraag 49.
- 
- # 133 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.4**
- Vraag De kosten voor betalingsverkeer worden, zoals voorgeschreven, maandelijks gefactureerd. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of de frequentie te wijzigen in 'maandelijks'.
- Antwoord Zie vraag 49
- 
- # 134 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.5**
- Vraag De factuur vermeldt het nummer van de hoofd- of werkrekening. Kunt u ermee instemmen dat dit in de plaats van een inkoopordernummer wordt opgenomen op de factuur?
- Antwoord Nee, de Gemeente kan hiermee niet instemmen. De Gemeente heeft voor haar interne procedure een routecode of inkoopordernummer nodig om de factuur betaalbaar te kunnen stellen. De factuur dient aan de gemeente toegestuurd te worden.
- 
- # 135 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.5**
- Vraag In eis 1.b.5 geeft u aan dat een vereiste is dat een retourcode en een inkoopordernummer op de factuur dient te staan. De inschrijver hanteert een vast format die voldoet aan de wettelijke vereisten die aan banken worden gesteld. Vermelding van een retourcode en inkoopordernummer is geen gangbare werkwijze. Wij vragen de aanbestedende dienst de eis voor een inkoopordernummer en retourcode op de factuur zoals beschreven te laten vervallen'.
- Antwoord Zie vraag 134.

- # 136 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.5**
- Vraag De Inschrijver genereert automatisch een factuur met het rekeningnummer als kenmerk. Voorbeeld hiervan kunnen wij u vertrouwelijk overleggen. Gaat de Gemeente akkoord dat facturatie conform voorbeeld zal plaatsvinden?
- Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De Gemeente heeft voor haar interne procedure een routecode of inkoopordernummer nodig om de factuur betaalbaar te kunnen stellen.
- # 137 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.b.6**
- Vraag In eis 1.b.6 geeft u aan dat in geval van een creditfactuur het factuurnummer van de corresponderende debetfactuur vermeld moet worden. In geval een correctie of creditfactuur te maken heeft met een betaaltransacties zal de inschrijver in plaats van het factuurnummer van de corresponderende debetfactuur de betreffende transactie component, aantal en periode van correctie of het aangemaakte referentienummer van de navraag vermelden op het factuur, wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.
- Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.
- # 138 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.c.2**
- Vraag De Inschrijver dient het Betalingsverkeer uit te voeren zonder toepassing van Valutering. Wat verstaat u onder het betalingsverkeer inzake deze eis?
- Antwoord Hieronder verstaan we dat er geen verschil zit tussen de boekdatum en de valutadatum.
- # 139 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.d.1**
- Vraag U stelt in het programma van eisen dat indexering per 1 januari 2026 mogelijk is. In de overeenkomst (7.2) vermeld u 1 januari 2025. Welke datum is juist?
- Antwoord De indexering is mogelijk vanaf 5 jaar (60 maanden) na aanvang van de overeenkomst. De Gemeente is voornemens om de overeenkomst op 1 januari 2020 te laten ingaan, indexering is in dat geval mogelijk vanaf 1 januari 2025.
- # 140 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 1.e.1**
- Vraag Voor de goede overdracht naar een nieuwe betaalinstelling, is de Bank ook afhankelijk van de inspanningen van deze nieuwe betaalinstelling. Hierdoor kan de Bank een goede overdracht niet volledig waarborgen. Kunt u er daarom mee instemmen om "waarborgt" te vervangen door "zal zich ervoor inspannen"?
- Antwoord Eis 1.e.1 wordt: *"Na afloop van de overeenkomst spant de Inschrijver zich in voor goede overdracht naar een nieuwe betaalinstelling."*  
Zie tevens vraag 85.
- # 141 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 2.b.2**
- Vraag Mag de kredietlimiet (dagelijks) opzegbaar zijn of een beperktere contractuele looptijd dan 10 jaar hebben? (Bijvoorbeeld 1,2,3 of 5 jaar. Dit zou namelijk tot lagere kapitaals- / fundingkosten kunnen leiden en daarmee tot een gunstigere pricing)

**Antwoord** De Gemeente gaat niet akkoord met een dagelijks opzegbaar kredietlimiet. Een contractuele looptijd voor de kredietlimiet korter dan 10 jaar is wel acceptabel voor de Gemeente. Het totaal van de kortere looptijden moet dan wel gelijk zijn aan 10 jaar en de opzegtermijn moet minimaal 3 maanden zijn.  
Hierbij kan worden gedacht aan een kredietlimiet met een contractuele looptijd van een jaar met (negen) gelijke verlengperiodes met elk een opzegtermijn van 3 maanden.

**# 142 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 2.b.2**

**Vraag** In eis 2.b.2 wordt gevraagd een kredietlimiet van vijftieng (25) miljoen euro beschikbaar te stellen. Kunt u aangeven hoe vaak u per jaar verwacht gebruik te maken van deze kredietlimiet en hoe deze zich verhoudt met de gevraagde intradaylimiet? Kunt u aangeven op welke wijze de kredietlimiet gedocumenteerd dient te worden.

**Antwoord** De Gemeente streeft er naar om geen gebruik te maken van de kredietlimiet. Echter zal De Gemeente naar verwachting enkele tot tientallen dagen per jaar roodstaan. In veel van deze gevallen gaat het slechts om relatief kleine roodstanden.

De intradaylimiet zal veelvuldig (deels) worden gebruikt. De Gemeente zal het saldo van het rekeningstelsel gedurende dag aanzuiveren en streeft naar een niet-negatief einddag saldo van het gehele rekeningstelsel.

**# 143 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 2.b.3**

**Vraag** U vereist zowel, saldocompensatie over het stelsel, een intradaylimiet per werkrekening als een (intraday)limiet voor het gehele stelsel. Wanneer alle drie de mechanismen naast elkaar worden ingericht ontstaan er conflicten bij de beoordeling van het saldo. Kunt u een nadere toelichting geven hoe u dit precies ziet werken?

**Antwoord**

1. Bij saldocompensatie gaan wij uit van zero-balancing transacties, zodat alle werkrekening naar nul worden aangezuiverd/afgeroomd naar de hoofdrekening. Deze saldocompensatie vindt plaats op het einde van de dag.
2. De intradaylimiet voor het gehele stelsel gaat uit van het (gecompenseerde) saldo van het gehele stelsel. De saldi van alle stelselrekening mogen de intradaylimiet van het stelsel niet overschrijden.
3. Per bankrekening gelden er intradaylimiet / compensatiegrenzen. Dit betekent dat de desbetreffende bankrekening deze individuele intradaylimiet / compensatiegrens niet mag overschrijden. De individuele intradaylimieten dienen als (interne) risicobeheersing en staan los van de intradaylimiet van het gehele stelsel.

**# 144 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 2.b.5**

**Vraag** Evenals bij de inleiding voor dit onderdeel noemt u een fiat- en rentestelsel met dagelijkse zero balancing waar alle rekeningen zijn opgenomen. Aangezien een rentestelsel dezelfde rente-uitkomst geeft als een zero balancing stelsel zijn wij van mening dat slechts één van beiden aangeboden hoeft te worden. Bent u dit met ons eens en zo ja, kunt u dan uw eis opnieuw formuleren?

**Antwoord** Indien het aangeboden rentestelsel dezelfde uitkomst biedt als een zero balancing stelsel, gaat de Gemeente hierin mee.



|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |
|----------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>#</b> | <b>145</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Eis 2.b.8</b>  |
| Vraag    |            | Hoe verhoudt deze limiet zich in relatie tot de intradaylimieten van de werkrekening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| Antwoord | 4.         | De intradaylimiet voor het gehele stelsel gaat uit van het (gecompenseerde) saldo van het gehele stelsel. De saldi van alle stelselrekening mogen de intradaylimiet van het stelsel niet overschrijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
|          | 5.         | Per bankrekening gelden er intradaylimiet / compensatiegrenzen. Dit betekent dat de desbetreffende bankrekening deze individuele intradaylimiet / compensatiegrens niet mag overschrijden. De individuele intradaylimieten dienen als (interne) risicobeheersing en staan los van de intradaylimiet van het gehele stelsel.                                                                                                                                                                                              |                   |
| <b>#</b> | <b>146</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Eis 2.b.8</b>  |
| Vraag    |            | In eis 2.b.8 wordt gevraagd een intradaylimiet van honderdvijfentwintig (125) miljoen euro beschikbaar te stellen. Kun u aangeven wat de achtergrond van gevraagde intradaylimiet is en hoe vaak deze naar verwachting wordt gebruikt? Wordt deze intradaylimiet ook gebruikt in het kader van Schatkistbankieren of dient daar een andere Intradayfaciliteit voor ingericht te worden?                                                                                                                                  |                   |
| Antwoord |            | De intradaylimiet zal veelvuldig (deels) worden gebruikt. De Gemeente zal het saldo van het rekeningstelsel gedurende dag aanzuiveren en streeft naar een niet-negatief einddag saldo van het gehele rekeningstelsel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|          |            | De bankrekening gekoppeld aan Schatkistbankieren wordt opgenomen in het rekeningstelsel en maakt zou gebruik kunnen maken van de intradaylimiet. In de praktijk komt dit echter (bijna) niet voor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| <b>#</b> | <b>147</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Eis 3.a.1</b>  |
| Vraag    |            | De Inschrijver dient in geval van een overschrijding van een Intradaylimiet onmiddellijk contact op te nemen met de contactpersoon van de treasury afdeling van de gemeente Amsterdam. Overschrijdingen op Intradaylimieten zonder vooroverleg zijn niet toegestaan en worden niet gehonoreerd. Kunt u bevestigen dat er contact opgenomen moet worden bij dreigende overschrijdingen?                                                                                                                                   |                   |
| Antwoord |            | Indien een (nog door de bank te verwerken) betaling zorgt voor een overschrijding van de intradaylimiet, dient de Inschrijver contact op te nemen met de Gemeente. De Gemeente bevestigt dat het hier gaat om een dreigende overschrijding.                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
| <b>#</b> | <b>148</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Wens 3.a.1</b> |
| Vraag    |            | Gaat u akkoord met aanlevering van wijzigingsverzoeken per e-mail?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| Antwoord |            | 3.a.1 betreft een wens. De Gemeente streeft ernaar bij deze aanbesteding om de interactie met de opdrachtgever waar mogelijk systematisch via digitale weg te laten plaatsvinden. Voor wijzigingsverzoeken t.a.v. werkrekeningen dient het proces waarborgen te kennen om de wijzigingen veilig en betrouwbaar te kunnen doen. Indien de inschrijver bijv. via de electronic banking applicatie of op andere wijze kan voldoen aan de wens van de Gemeente dan vult u "ja" in. E-mail voldoet niet aan dit uitgangspunt. |                   |
| <b>#</b> | <b>149</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Eis 3.a.2</b>  |

Antwoord De Gemeente gaat, mits de Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen voor de procedure als gesteld in 3.a.2, akkoord met het ontvangen van de bevestiging van de aanpassing van de intradaylimiet per e-mail.

Antwoord    Periodieke controle op overschrijdingen van een Intradaylimiet is vereist (meerdere momenten per dag). Bij een overschrijding verwachten we spoedig geïnformeerd te worden. De term "onmiddellijk" duidt er op dat u "zonder uitstel" de Gemeente op de hoogte stelt.

Antwoord 3.a.4 betreft een wens. De Gemeente wil het wijzigingen van intradaglimieten baseren op een beveiligde procedure. Een enkele email volstaat niet.

Antwoord De Gemeente kent verschillende wijze van het verwerken van de retourinformatie. De verwerking ervan is een zeer kritisch proces. Om zeker te zijn dat de door u voorgestelde wijze van aanleveren inderdaad kan voldoen is meer onderzoek nodig.

De Gemeente zal in de 2e ronde van de Nota van Inlichten aangeven of uw werkwijze kan worden gevolgd.

Antwoord    Zie vraag 152.

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

Vraag Wij constateren dat binaire wens 3.b.4 in bijlage 4 terugkomt als open wens in bijlage 5 formulier G. Kan de aanbestedende dienst bijlage 5 formulier G aanpassen?

Antwoord Bijlage 5 Formulier G wordt aangepast.

**# 156 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.5**

Vraag Wij leveren MT940 en CAMT.053 en geen CSV bestanden. Gaat de Gemeente hiermee akkoord?

Antwoord In eis 7.m.2 wordt gesteld dat de Electronic banking Applicatie het CSV-formaat dient te ondersteunen. Eis 3.b.5 wordt: *"Het dagelijks retour-ontvangen van bestanden van ontvangen en betaalde bedragen en aanvullende gegevens, per bankrekening in een bestandformaat (MT940, CAMT053) dat door de Gemeente kan worden verwerkt."*

**# 157 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.8**

Vraag Staat de gemeente open voor een alternatieve oplossing via bijvoorbeeld een API-koppeling?

Antwoord De Gemeente heeft haar uitwisseling met de Opdrachtnemer gebaseerd op SFTP. In eis 7.e.1 wordt het inrichten van SFTP als verbinding met de opdrachtnemer als een randvoorwaarde voor het kunnen operationaliseren van het girale Betalingsverkeer gesteld.

De Gemeente heeft verscheidene directies die naast de gemeentelijke administratie (AFS) direct zelf de retourinformatie inlezen en verwerken, zoals bijv. Belastingen. Om dit te faciliteren dienen enkele werkrekeningen een eigen SFTP-adres te kunnen krijgen. In principe moet een werkrekening derhalve een eigen SFTP-adres kunnen krijgen, echter de gemeente zal slechts een beperkt aantal verschillende SFTP-adressen hanteren.

Er dienen drie tot vijf SFTP-verbindingen te kunnen worden opgezet. De Electronic Banking Oplossing dient alle werkrekeningen te omvatten ongeacht het SFTP-adres van de werkrekening.

Zie ook antwoord op vraag 235.

**# 158 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.8**

Vraag Het faciliteren van een apart SFTP adres voor alle 65 werkrekeningen brengt een enorme complexiteit met zich. Kunt u de reden aangeven van deze inrichting?

Antwoord Zie vraag 157.

**# 159 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.8**

Vraag Kunt u deze eis toelichten aangezien wij electronic banking oplossingen bieden waar of alle of een deel van de werkrekeningen zijn opgenomen. Een aansluiting per werkrekening lijkt ons niet wat hier bedoeld wordt. Graag toelichting hierop om deze eis verder te kunnen beoordelen.

Antwoord Zie vraag 157.

**# 160 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.8**

Vraag In eis 3.b.8 geeft u aan dat per werkrekening een apart SFTP-adres moet worden meegegeven. Het is de inschrijver niet duidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Kunt u toelichten

hoe dit in de praktijk in zijn werk gaat?

Antwoord Zie vraag 157.

**# 161 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.9**

Vraag Onze configuratiemogelijkheden gelden alleen voor Camt.053, en niet voor MT940. Is dit acceptabel?

Antwoord Zie vraag 152.

**# 162 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.9**

Vraag Wij leveren de Retourinformatie als MT940 en Camt053 bestand op rekeningniveau waarin alle mutaties van die dag gerapporteerd worden. Omdat daarmee geen onderscheid wordt gemaakt tussen af- en bijschrijvingen verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.

Antwoord Zie vraag 152.

**# 163 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.b.10**

Vraag Retourinformatie bevat de totalen van de door u aangeboden batches voor incasso en betalen en afzonderlijke transacties die op de hoofd- en werkrekening zijn bij- of afgeschreven. Kunt u aangeven of deze wijze van rapporteren voldoet aan uw eis?

Antwoord Zie vraag 152.

**# 164 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.c.1**

Vraag Bij een MOI stelt het SEPA rulebook dat de bank van de debiteur altijd de uiteindelijke keuze maakt of een bedrag wel/niet wordt teruggeboekt. De creditbank kan er uitsluitend op toezien dat in geval van een MOI altijd binnen de gestelde tijdlijnen de machtiging wordt opgevraagd bij de gemeente en wordt voorgelegd aan de debetbank. Is dit akkoord?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 165 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.c.1**

Vraag Wij houden een MOI 10 dagen na het informeren van de inschrijver tegen. Wij informeren inschrijver per brief of desgewenst per e-mail. Zonder berichtgeving van inschrijver voeren wij de MOI uit. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord De Gemeente gaat niet akkoord met het automatisch uitvoeren de MOI, niet direct en niet na een bepaalde termijn.

**# 166 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 3.c.2**

Vraag Indien een bank aantoonbaar een batch door een technische verstoring dubbel aanbiedt geldt binnen interbancair Nederland de afspraak dat een batchrecall zonder raadpleging van de klant wordt uitgevoerd. Kunt u akkoord gaan met deze uitzondering?

Antwoord De Gemeente gaat akkoord met de uitzondering voor een batchrecall zonder raadpleging van de Gemeente in het geval een bank aantoonbaar een batch door een technische verstoring bij de Inschrijver of in het interbancair systeem dubbel aanbiedt.

|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
|----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>167</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 3.d.1</b> |
| Vraag    |            | Bedoelt u hierbij een blokkade van fysiek verwerkte Acceptgiro's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| Antwoord |            | Eis 3.d.1 komt te vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
| <b>#</b> | <b>168</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 4.a.2</b> |
| Vraag    |            | Indien de nieuwe rulebook versie conflicteert met het oude rulebook is het onmogelijk als bank de voorgaande versie te ondersteunen. Kunt u ermee akkoord gaan dat deze eis alleen geldt indien er geen sprake is van conflicterende functionaliteit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
| Antwoord |            | Ja, uw opmerking klopt. Eis 4.a.2. wordt gewijzigd in: <i>"De op-1-na nieuwste versie van de SEPA Rulebooks en de Implementation Guidelines dient nog ondersteund te worden. Deze eis alleen geldt indien er geen sprake is van conflicterende functionaliteit"</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
| <b>#</b> | <b>169</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 4.c.2</b> |
| Vraag    |            | In eis 4.c.2 geeft u aan om geagendeerde betaalopdrachten zo laat mogelijk in het proces te kunnen intrekken. Kan de aanbestedende dienst toelichting in welke gevallen dit voorkomt en wat uiterlijk gewenst moment van intrekken is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
| Antwoord |            | Dit proces zou nodig kunnen zijn indien blijkt dat een geagendeerde betaalopdracht toch niet moet worden uitgevoerd. Een geagendeerde opdracht dient ten alle tijde teruggetrokken te kunnen worden indien het voor de uitvoerdatum is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
| <b>#</b> | <b>170</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 4.c.3</b> |
| Vraag    |            | Indien een opdracht niet door het systeem geaccepteerd kan worden (bijv. Syntaxfouten in de XML) is het ook niet mogelijk deze terug te koppelen in de retourinformatie. Kunt u accepteren dat wij ons beperken tot opdrachten die finaal zijn ondertekend?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |
| Antwoord |            | Uw opmerking is juist. Eis 4.c.3. wordt gewijzigd in: <i>"De Inschrijver dient de niet uitvoerbare Betaalopdrachten van de Gemeente Amsterdam terug te sturen naar de Gemeente Amsterdam onder duidelijke vermelding van de reden van het niet uitvoeren"</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
| <b>#</b> | <b>171</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 4.d.1</b> |
| Vraag    |            | Tussen banken worden geen afspraken gemaakt wanneer bepaalde functionaliteiten als SCT INST voor batchverkeer beschikbaar komen. Dit heeft er ook mee te maken dat SCT INST voor diverse stromen nauwelijks toegevoegde waarde biedt. Wanneer ziet u een service als 'beschikbaar' en welke vertraging is voor u acceptabel nadat de service 'beschikbaar' is?                                                                                                                                                                                                                                              |                  |
| Antwoord |            | De Gemeente ontwikkelt continu haar dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere externe partijen. Voor inkomende betaalstromen is het van belang dat de betaler direct na het overboeken van een betaling dit op het persoonlijke statusoverzicht van de betaler bij de Gemeente zichtbaar is. De betaler heeft hierdoor een accurate status, zoals deze dit ook gewend is bij andere dienstverleners.<br><br>Indien de betaler met een online betaalmethode (bijv. Ideal) betaalt dan wordt dit gefaciliteerd door de betaalbevestiging die de PSP aan de merchant (in dit geval de Gemeente) stuurt. |                  |

Indien de betaler echter een SCT-INST gebruikt voor een overboeking aan de Gemeente wil de Gemeente o.b.v. van de betaalbevestiging van de SCT-INST ook direct de status op de persoonlijke pagina van de betaler kunnen aanpassen.

Het beschikbaar komen van SCT-INST en SDD-INST, als bedoeld in eis 4.d.1, is het moment dat dit bij de Inschrijver beschikbaar komt (zie vraag 171).

Voor de Gemeente is de door de NL-banken standaard gehanteerde vertraging bij de afhandeling van SCT-INST leidend.

- |          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
|----------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>172</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Eis 4.d.1</b> |
| Vraag    |            | Wij verzoeken u bij deze eis in regel 4 'zakelijke gebruikers' te vervangen door 'zakelijke gebruikers van de inschrijver'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |
| Antwoord |            | Eis 4.d.1. wordt: " <i>De Inschrijver zal de verwerking van door de gemeente Amsterdam ingezonden SCT- en SDD-betalingen verwerken als 'Instant Payment' vanaf het moment dat SCT INST en SDD INST voor zakelijke gebruikers van de inschrijver beschikbaar komt, waarbij de agendering leidend blijft voor het moment van verwerken. De inzending van betaalbestanden en verwerking ervan wordt daarbij gebaseerd op 7*24 uur.</i> "                                                                                                          |                  |
| <b>#</b> | <b>173</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Eis 4.d.2</b> |
| Vraag    |            | White listing betreft een consumentenrichtlijn in de PSD2 die in de praktijk nauwelijks wordt gebruikt. Als zakelijke bank hanteren wij white listing uitsluitend voor B2B incasso's. Is dit voor u acceptabel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
| Antwoord |            | De Gemeente maakt geen gebruik van SDD B2B. Eis 4.d.2. vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
| <b>#</b> | <b>174</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Eis 4.d.4</b> |
| Vraag    |            | Kunt u toelichten wat er bedoeld wordt met een bankkoppeling. Onze Electronic Banking systemen kunnen zonder tussenkomst van personen SCT betaalbestanden importeren om deze vervolgens beschikbaar te stellen voor autorisatie door bevoegde personen. Ziet u het beschreven proces als 'een bankkoppeling'?                                                                                                                                                                                                                                  |                  |
| Antwoord |            | AFAS, de leverancier van het nieuwe personeelsbeheer systeem van de Gemeente maakt betaalopdrachten aan, en kan deze middels betaalbestanden direct aanleveren bij een aantal betaalinstellingen zonder tussenkomst van het Centraal Betaal Team (en SFTP) van de directie Financiële Dienstverlening van de Gemeente Amsterdam. De gemeente wenst de betaalbestanden direct uit AFAS met de inschrijver te kunnen aanleveren. Wij vragen u of AFAS al bij u betaalbatches kan aanleveren of dat u daartoe bereid bent dit te gaan realiseren. |                  |
| <b>#</b> | <b>175</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Eis 4.f.4</b> |
| Vraag    |            | Kunt u aangeven of er per werkrekening een eigen Incassant- of Creditor ID gebruikt wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
| Antwoord |            | De Gemeente heeft momenteel 14 werkrekeningen waarvoor een incassocontract is afgesloten. Dit betreft 3 aparte Incassant-ID's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |
| <b>#</b> | <b>176</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Eis 4.f.4</b> |

Vraag Wij kunnen een incassocontract aanbieden waarbij alle rekeningen waar SDD incasso-opdrachten voor kunnen worden ingezonden zijn opgenomen en waar gestelde limieten op van toepassing zijn. Kunt u instemmen met deze inrichtingswijze van het contract?

Antwoord De Gemeente heeft meerdere redenen om per betreffende werkrekening met een separaat incassocontract te werken en gedifferentieerde limieten te kunnen stellen. Als uw oplossing dit kan faciliteren dan stemt de Gemeente in met de voorgestelde inrichtingswijze.

**# 177 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.f.6**

Vraag De bank heeft de overstapservice uitbesteed aan EquensWorldline die deze functionaliteit momenteel nog niet kent. Is het voor u acceptabel dat deze service pas vanaf een onderling te bepalen moment wordt geleverd?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 178 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.h.1**

Vraag Is het acceptabel om deze specifieke dienstverlening aan te bieden via een derde partij waarmee wij een samenwerking hebben?

Antwoord De Inschrijver kan, als gesteld in de leidraad, andere leveranciers inschakelen voor het aanbieden van het volledige dienstenpakket zoals gevraagd onder deze aanbesteding.

**# 179 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.h.1**

Vraag Gaat u akkoord dat alle EMV passen op een separaat rekeningnummer worden geadministreerd. Dit rekeningnummer zal geen gebruik maken van het limietenstelsel ten einde debetstanden tot EUR 10 te beperken.

Antwoord De Gemeente gaat hiermee niet akkoord. Wij willen geen handmatige aanzuivering van de voorgestelde buiten het stelsel geplaatste rekeningnummer.

**# 180 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.h.1**

Vraag Wij kunnen de passen alleen instellen met Europa of wereldprofiel. Daarnaast bieden wij een virtuele limiet op passen van EUR 9,99 wat kan leiden tot een roodstand van maximaal EUR 10,00. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord De Gemeente gaat akkoord.

**# 181 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.h.1**

Vraag Kunt u akkoord gaan met het feit dat er geen transactie- maar alleen een daglimiet beschikbaar is op een EMV-betalpas?

Antwoord De Gemeente gaat akkoord.

**# 182 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.i.1**

Vraag Is het acceptabel om deze specifieke dienstverlening aan te bieden via een derde partij waarmee wij een samenwerking hebben?

Antwoord Zie vraag 178.

- # 183 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 4.i.1**
- Vraag Mogelijk alle inschrijvers maken voor deze dienst gebruik van International Cards Services (ICS), welke deze dienst rechtstreeks faciliteert. Dientengevolge zou deze eis buiten de aanbesteding moeten vallen. Gaat u hiermee akkoord?
- Antwoord De Gemeente wil al haar betalingsverkeer, zoals vallend onder de aanbesteding Giraal betalingsverkeer, graag als één geheel bij één Opdrachtnemer onderbrengen. Als Inschrijver dat wil faciliteren middels ICS dan kan dat.
- In de Leidraad (zie artikel 3.2.3.25) kan een onderaannemer maar in een (1) aanbesteding participeren. De Gemeente maakt hiervoor een uitzondering ten aanzien van ICS.
- # 184 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 4.i.2**
- Vraag Is het acceptabel om deze specifieke dienstverlening aan te bieden via een derde partij waarmee wij een samenwerking hebben?
- Antwoord Zie vraag 148.
- # 185 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 4.j.1**
- Vraag Kunt u aangeven dat ons proces, waarbij een spoedbetaling direct na creditering zichtbaar wordt gemaakt als 'Intradag-melding' in het systeem voor electronic banking, voldoet aan uw eis?
- Antwoord Ja, uw werkwijze voldoet.
- # 186 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 4.j.1**
- Vraag Welke mogelijkheden zijn aanvaardbaar voor de Gemeente Amsterdam voor deze terugmelding?
- Antwoord De Inschrijver kan dit terugmelden via Bijv. de Electronic Banking Applicatie, of een separaat digitaal bericht, bijv. een e-mail.
- # 187 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 4.k.1**
- Vraag Indien een begunstigde niet binnen de gebruikelijke tijdspanne een betaling heeft ontvangen doen wij een maximale inspanning om te achterhalen wat de reden hiervan is en waar de gelden zich bevinden. Het is niet altijd mogelijk direct aan te geven (bijvoorbeeld bij verstoringen) waar de gelden zich bevinden. Gaat u met deze aanvulling akkoord?
- Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.
- # 188 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Binaire wens 4.k.3**
- Vraag In eis 4.k.3 geeft u aan dat reclames, die betrekking hebben op transacties binnen Nederland, binnen een (1) Werkdagen worden afgehandeld. Inschrijver kan toezeggen transactie aanvragen binnen 1 dag in behandeling te nemen maar is in sommige gevallen voor volledige afhandeling afhankelijk van derde partijen. Is de aanbestedende dienst bereid deze binaire wens aan te passen naar het in behandeling nemen van transactie aanvragen binnen een (1) Werkdagen.



Antwoord Wens 4.k.3 wordt: *"De Inschrijver wordt verzocht Reclames, die betrekking hebben op transacties binnen Nederland, binnen een (1) Werkdag af te handelen, indien de afhandeling niet afhankelijk is van derde partijen. Indien een derde partij betrokken is bij de afhandeling van een Reclame zal de Inschrijver zich beijveren tot een zo spoedig mogelijke afhandeling bij de derde partij. Kunt u dit faciliteren?"*

**# 189 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.1**

Vraag EquensWorldline zal vanaf 1 januari 2020 stoppen met het leveren van de NAW-service. De Overeenkomst met de Inschrijver zal vanaf 1 januari 2020 ingaan.

Dat betekent dat de Inschrijver de NAW gegevens niet meer hoeft te leveren.

De Inschrijver kan dit ook niet langer, aangezien de levering van de NAW gegevens aan de Gemeente kwalificeert als verwerken van persoonsgegevens. Voor het verwerken van persoonsgegevens dient een verwerkingsgrondslag zoals genoemd in artikel 6 van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) aanwezig te zijn. Het nakomen van een wettelijke verplichting door de verwerkingsverantwoordelijke is een van de mogelijke verwerkingsgrondslagen (art. 6 lid 1 sub c AVG). Er is voor deze NAW levering geen (wettelijke) grondslag om deze gegevens als Inschrijver aan de Gemeente te kunnen verstrekken. Wij verzoeken u deze twee eisen te schrappen.

Antwoord Eis 4.1.1 en 4.1.2 vervallen. Het prijzenblad wordt hierop aangepast.

**# 190 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 4.1.1**

Vraag In het kader van de AVG is het niet meer toegestaan deze gegevens zuiver met als doel reconciliatie te verstrekken tenzij er sprake is van een wettelijke grondslag. Kunt u aangegeven op basis van welke wettelijke grondslag u recht heeft op de NAW-gegevens van de betaler?

Antwoord Zie vraag 189.

**# 191 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.a.1**

Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:

"De Inschrijver biedt een volledig geautomatiseerde en gebruiksvriendelijke toepassing aan voor electronic banking. De beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid van de applicatie voldoet aan de hoogste eisen. Het systeem is webbased en benaderbaar vanaf meerdere locaties via verschillende devices.

Antwoord De term "maximaal gegarandeerd" impliceert dat de Inschrijver, binnen het redelijke, er alles eraan doet om de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid van de applicatie te laten voldoen aan de hoogste eisen.

Het impliceert niet dat de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid door de Inschrijver worden gegarandeerd.

|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>192</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.2</b> |
| Vraag    |            | Het insturen van service requests is niet mogelijk in de electronic banking applicatie. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen en samen te werken aan de invulling van wens 4.k.2 waar verzocht wordt een digitaal proces in te richten voor service requests.                                                                                                                           |                  |
| Antwoord |            | Het indienen van service request vervalt in eis 5.a.2.<br>Toegevoegd wordt "- het opvoeren en raadplegen van Intradagmutaties"                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
| <b>#</b> | <b>193</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.2</b> |
| Vraag    |            | Het opvragen van een Bewijs van Betaling (saldo en transacties) is mogelijk tot 3 maanden terug vanaf het raadpleegmoment en rekeninginformatie is beschikbaar tot 13 maanden terug vanaf het raadpleegmoment. Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                      |                  |
| Antwoord |            | Nee, de Gemeente kan hier niet mee instemmen. De Gemeente krijgt regelmatig verzoeken om een bewijs van betalingen te overleggen voor betalingen ouder dan drie maanden. Ook wordt er met enige regelmaat een bewijs van betaling gevraagd ouder dan 13 maanden; hiervoor zou de Inschrijver kunnen volstaan met de mogelijkheid van het aanbieden van een serviceverzoek via de servicedesk. |                  |
| <b>#</b> | <b>194</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.2</b> |
| Vraag    |            | Op dit moment is inzien en afkeuren van aangekondigde SEPA-incasseringen nog niet mogelijk in het aan te bieden programma voor electronic banking. Kunt u deze eis laten vervallen of ruimte bieden om dit binnen een periode van 18 maanden na gunning te implementeren?                                                                                                                     |                  |
| Antwoord |            | De Gemeente biedt de ruimte om de gevraagde functionaliteit binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst te implementeren. Wel wil de gemeente de mogelijkheid krijgen om onterechte incasseringen te kunnen storeren vanuit de Electronic Banking-applicatie.                                                                                                                    |                  |
| <b>#</b> | <b>195</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.6</b> |
| Vraag    |            | Deze eis bevat dezelfde eis zoals deze is geformuleerd bij de eisen aan de applicatie electronic banking bij 5.a.2 en wij verzoeken deze afzonderlijke eis te laten vervallen.                                                                                                                                                                                                                |                  |
| Antwoord |            | Het had netter geweest als eis 5.a.6 integraal was opgenomen in eis 5.a.2. De Gemeente is van mening dat 5.a.6 wel degelijk toevoegt op eis 5.a.2 en handhaaft deze eis.                                                                                                                                                                                                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>196</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.8</b> |
| Vraag    |            | Er kan in onze Electronic Banking toepassing niet worden gezocht op autorisatie informatie. Is dat voor u acceptabel?                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |
| Antwoord |            | De Gemeente wil autorisatie-informatie, die gekoppeld is aan betalingen, kunnen raadplegen. Ze zal dit doen via het zoeken op betalingen, niet op de autorisatie informatie zelf. De Gemeente wil vervolgens de zoekresultaten op de autorisatie-informatie kunnen sorteren.                                                                                                                  |                  |
| <b>#</b> | <b>197</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Eis 5.a.8</b> |
| Vraag    |            | Rekeninginformatie is online 13 maanden beschikbaar. Informatie over de autorisatie van                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |

aangeleverde betaalopdrachten is 3 maanden beschikbaar. Beide zijn periodiek te downloaden en daarmee offline beschikbaar voor opdrachtgever. Kunt u aangeven dat hiermee aan uw eis wordt voldaan?

Antwoord De door Inschrijver voorgestelde Oplossing kan voldoen, maar de Gemeente zal hiertoe haar procedure moeten aanpassen.

**# 198 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.a.9**

Vraag Wij bieden een Electronic Banking toepassing waarmee betaal- en incassobatches met een omvang van maximaal 100.000 transacties per batch verwerkt worden. Bent u met ons eens dat de door u gestelde eis van ten minste 100.000 posten niet juist is geformuleerd en dat deze moet zijn 'een omvang van 100.000 posten...'.

Antwoord Nee, de eis is correct geformuleerd. De Gemeente heeft regelmatig grotere batches dan gesteld in de eis en kent incassobatches van 200.000+ posten. Deze dienen als één bestand aangeleverd te kunnen worden. Het aanpassen van de verwerkingswijze om de batches te maximeren tot maximaal 100.000 is binnen de huidige kaders, niet mogelijk. De Gemeente verwerkt momenteel de autorisatie van deze grote bestanden middels een uitzonderingsproces binnen de Electronic Banking.

**# 199 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.a.10**

Vraag Bent u akkoord dat hier nog uitgegaan wordt van werkdagen totdat als gevolg van Instant Payment op termijn er een keuze is tussen aanlevering per werk – of kalenderdag.

Antwoord De term "elke dag dat het bancaire systeem geopend is" is bedoeld om de komst van Instant Payments en de 7\*24\*365 verwerking van betalingen te faciliteren vanaf het moment dat dit beschikbaar is. De Gemeente gaat akkoord om tot dat moment "werkdag/Target days" te hanteren, en vanaf dat moment "kalenderdagen".

**# 200 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.a.11**

Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:

"De informatie is betrouwbaar door toepassing van privacy bevorderende en cryptografische technieken."

Antwoord De Gemeente sluit een beroep op overmacht door de Inschrijver binnen de kaders van de wet en de Overeenkomst niet uit. Eis 5.a.11 kan niet los gezien van de wet nog de Overeenkomst en sluit derhalve het beroep op overmacht ook niet uit.

**# 201 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.a.13**

Vraag Kunt u toelichten waarom gevraagd wordt naar het gebruik van mobiele apps voor electronic banking en hoe u aankijkt tegen het bezit van een pas + token + PIN bij het gebruik van Electronic Banking?

Antwoord De medewerkers van de Gemeente, die betrokken zijn bij autorisatie van betaalbestanden, kunnen middels een mobiele app raadplegen en autoriseren t.b.v. EB-activiteiten. Deze app dient hetzelfde beveiligingsniveau te kennen als de Electronic Banking applicatie zelf.

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>202</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 5.b.2</b> |
| Vraag    | In eis 5.b.2 Vraagt u om output, exports, of gecreëerde bestanden via de Electronic banking applicatie benaderbaar te maken, kunt u specificeren om welke output, exports, of gecreëerde bestanden het gaat?                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                  |
| Antwoord | De Electronic Banking Applicatie voorziet zelf in een aantal functionaliteiten waarbij data en informatie kan worden geraadpleegd. Het gaat hierbij om betaalinformatie, autorisatie informatie e.d. Daarnaast wil de Gemeente rapportages en geraadpleegde logging informatie via de Electronic Banking Applicatie kunnen benaderen en eventueel exporteren.                                                                                                         |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>203</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 5.c.2</b> |
| Vraag    | Welke door een onafhankelijke derde partij geverifieerde zekerheden kan de Gemeente Amsterdam verstrekken aan de inschrijver zodat deze voldoende kan vertrouwen op de IAM oplossing van de gemeente Amsterdam voor het verlenen van toegang tot de Electronic banking applicatie van de inschrijver.<br>De Gemeente accepteert de IAM-oplossing van de Electronic Banking applicatie mits deze gelijkwaardige of betere beveiliging biedt dan die van de Gemeente.   |                                      |                  |
| Antwoord | De Gemeente heeft ICT-beleid gericht op het gebruik van Single/Same Sign On in combinatie met de Identity Access Management oplossing van de Gemeente. De Gemeente wil samen met de Contractant tijdens de looptijd van de Overeenkomst onderzoeken of voor de Electronic Banking SSO o.b.v. IAM van de Gemeente in mogelijk is. Indien dit in redelijkheid mogelijk blijkt zal de Gemeente de Inschrijver verzoeken deze aanpassing te maken.<br>Eis 5.c.2. vervalt. |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>204</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 5.c.2</b> |
| Vraag    | Wat is het doel van de eis?<br>– Het onmogelijk maken van het aanmaken van betalingsopdrachten buiten de gebouwen van de gemeente?<br>– Het voorkomen van extra inlognamen en wachtwoorden voor gebruikers van een webapplicatie? Indien er andere redenen zijn dan verzoeken wij u de vraag nader toe te lichten.                                                                                                                                                    |                                      |                  |
| Antwoord | Zie vraag 203.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>205</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 5.c.2</b> |
| Vraag    | Onze Electronic Banking applicatie heeft een eigen IAM. Kunt u ermee instemmen deze eis te laten vervallen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                  |
| Antwoord | Zie vraag 203.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>206</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 5.c.2</b> |
| Vraag    | In eis 5.c.2 geeft u aan dat de Electronic Banking applicatie gebruik dient te maken van SSO op basis protocollen zoals beschreven in de ICT- productstandaarden van de gemeente Amsterdam en dat gebruiker kan inloggen met de Amsterdamse netwerk inlognaam en wachtwoord (+ eventueel een token). Inschrijver maakt gebruik van SSO via token (card),                                                                                                              |                                      |                  |

reader/scanner en pincode. Wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord Ja, de Gemeente gaat akkoord met het gebruik van een reader/scanner en een pincode.

**# 207 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.3**

Vraag Inschrijver maakt gebruik van maximale gebruikerssessietijd op basis van eigen veiligheidsbeleid, deze is niet per rol in te regelen zoals gesteld in eis 5.c.3. Inschrijver vraagt de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord De Gemeente accepteert een algemeen instelbare sessietijd.

**# 208 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.3**

Vraag Wordt hiermee bedoeld dat afhankelijk van toegekende autorisaties (de rol) een maximale sessielengte geldt, ofwel aan rol A wordt een sessietijd van X minuten toegekend en aan rol B een sessietijd van Y minuten?

Antwoord Zie vraag 207.

**# 209 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.3**

Vraag Aan deze eis kunnen wij niet voldoen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis ?

Antwoord Zie vraag 207.

**# 210 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.8**

Vraag Wat verstaat u onder "codeert dynamische onderdelen in de uitvoer"?

Antwoord Eis 5.c.8 vervalt.

**# 211 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.10**

Vraag Kunt u eis 5.c.10 nader toelichten? Om welke validatie gaat het en kan de koppeling tussen web applicatie en server nader worden toegelicht.

Antwoord Het gaat er om dat de input wordt gevalideerd zodat cross site scripting onmogelijk wordt.

**# 212 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.11**

Vraag Er wordt geen gebruik gemaakt van HTTPOnly, wel van Secure. Is dat acceptabel?

Antwoord De Gemeente is hiermee akkoord.

**# 213 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.15**

Vraag De kwetsbaarheden genoemd in SANS top 25 komen overeen met de OWASP top 10. Gaat u er mee akkoord dat de OWASP top 10 als uitgangspunt wordt gehanteerd?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 214 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.c.18**

Vraag Kunt u aangeven welke guideline wordt bedoeld met EBA-guideline 7?

Antwoord    Eis 5.c.18 vervalt.

## # 215 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.19

Vraag In eis 5.c.19 stelt u een eis aan het wachtwoord. Inschrijver maakt gebruik van inlog d.m.v. token (card), reader/scanner en pincode waarbij reset van wachtwoorden geen rol speelt. Wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord Ja, de Gemeente gaat hiermee akkoord.

## # 216 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.20

Vraag In eis 5.c.20 stelt u een eis aan het wachtwoord. Inschrijver maakt gebruik van inlog d.m.v. token (card), reader/scanner en pincode waarbij reset van wachtwoorden geen rol speelt. Wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord Ja, de Gemeente gaat hiermee akkoord.

## # 217 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.21

Vraag Kunt u het verschil aangeven met vraag 5.c.20?

Antwoord    Eis 5.c.21 vervalt.

## # 218 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.21

Vraag In eis 5.c.21 stelt u beveiligingseisen aan opgeslagen wachtwoorden. Inschrijver maakt gebruik van inlog d.m.v. token (card), reader/scanner en pincode waarbij opslag van wachtwoorden geen rol speelt. Wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord    Zie vraag 217.

## # 219 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.22

Vraag In eis 5.c.22 stelt u eisen aan het invoeren van wachtwoorden. Inschrijver maakt gebruik van inlog d.m.v. token (card), reader/scanner en pincode waarbij telkens unieke codes worden gegenereerd (ingevoerde pincode is niet zichtbaar). Wij vragen de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord De essentie van eis 5.c.21 is dat niet door anderen dan de inloggende geautoriseerde medewerker, kan worden meegekeken wanneer een wachtwoord wordt gebruikt dat niet eenmalig gebruikt wordt. Uw oplossing voldoet hieraan.

## # 220 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.23

Vraag Wordt met 'aanmelden' het enrollment proces (eenmalig tonen) of het inlogproces bedoeld (tonen bij elke inlogactie)?

Antwoord    Eis 5.c.23 vervalt.

# 221 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Eis 5.C.23

Vraag Gaat het om de vastgestelde doeleinden van de inschrijver of van de opdrachtgever?

Antwoord    Zie vraag 220.

- # 222 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.c.23**
- Vraag De inschrijver biedt een EB-webapplicatie die uitsluitend bedoeld is voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening en inloggen kan enkel door geautoriseerde personen. Wij vragen u deze eis te laten vervallen.
- Antwoord Zie vraag 220.
- # 223 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.c.23**
- Vraag Aan deze eis kunnen wij niet voldoen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis ?
- Antwoord Zie vraag 220.
- # 224 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.d.1**
- Vraag Kunt u aangeven aan welk hoofdstuk u refereert? Wij kunnen hoofdstuk 5 webservices niet vinden.
- Antwoord De titel van hoofdstuk 5 "webservices" is in de finale versie vervangen door "Electronic banking". Excuus voor ongemak.
- # 225 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.e.2**
- Vraag In eis 5.e.2 stelt de aanbestedende dienst dat rechten worden aan rollen en niet op basis van personen. De inschrijver maakt vanwege integriteits- en veiligheidsoverwegingen gebruik van persoonsgebonden passen t.b.v. de Electronic Banking applicatie, rechten zijn dus ook toegekend aan personen. Wel is het mogelijk gemakkelijk rechten van een persoon te kopiëren naar een andere persoon in dezelfde rol. Wij vragen de aanbestedende dienst met deze werkwijze akkoord te gaan.
- Antwoord De Gemeente gaat akkoord, mits er een audit rail is en acties op personen te herleiden zijn.
- In 5.e.2 wordt gesproken van rechten die worden toegekend aan rollen en niet op basis van personen. De Gemeente wil echter kunnen achterhalen met welke persoon c.q. account is ingelogd.
- # 226 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.e.3**
- Vraag Wij passen outputvalidatie toe, echter kunt u specifiek aangeven wat u onder normaliseren verstaat?
- Antwoord Eis 5.e.3 vervalt.
- # 227 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.e.4**
- Vraag Kunt u nader toelichten wat met 'specifieke kenmerken van de inhoud van protocollen' wordt bedoeld?
- Antwoord Eis 5.e.4 vervalt.
- # 228 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.e.7**

Vraag In eis 5.e.7 geeft de aanbestedende dienst aan dat voor het raadplegen en/of wijzigen van gegevens in de database de webapplicatie alleen geparametriseerde query's gebruikt, kunt u dit nader toelichten?

Antwoord Eis 5.e.7 vervalt.

**# 229 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.f.2**

Vraag De inschrijver biedt een applicatie die 100% webbased is en dus vanaf elke locatie met internet benaderbaar. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord De Gemeente wil de toegang tot de Electronic Banking applicatie voor haar medewerkers kunnen beperken tot het gemeentelijk netwerk en tot specifieke mobiele apparaten d.m.v. een whitelist. Dit betekent niet dat de applicatie niet benaderd kan worden maar dat toegang zonder afkomstig te zijn van een IP-adres of API op de whitelist dat niet succesvol ingelogd kan worden.

**# 230 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.f.2**

Vraag Welke informatie dient in de whitelist te worden opgenomen, zodat de Dienst alleen te benaderen is vanaf het gemeentelijke netwerk van Amsterdam?

Antwoord Zie vraag 229.

**# 231 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.f.2**

Vraag Wat is het doel van de eis?

- Het onmogelijk maken van het aanmaken van betalingsopdrachten buiten de gebouwen van de gemeente?
- Het voorkomen van extra inlognamen en wachtwoorden voor gebruikers van een webapplicatie? Indien er andere redenen zijn dan verzoeken wij u de vraag nader toe te lichten.

Antwoord Zie vraag 229.

**# 232 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.f.3**

Vraag Inschrijver maakt gebruik van een ander authenticatie- en delegatieprotocol dan u eist. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?

Antwoord Eis 5.f.3 vervalt.

**# 233 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 5.f.3**

Vraag Wat is het doel van de eis?

- Het onmogelijk maken van het aanmaken van betalingsopdrachten buiten de gebouwen van de gemeente?
- Het voorkomen van extra inlognamen en wachtwoorden voor gebruikers van een webapplicatie? Indien er andere redenen zijn dan verzoeken wij u de vraag nader toe te lichten.



Antwoord Zie vraag 232

**# 234 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.f.3**

Vraag Is OpenID ook acceptabel?

Antwoord Zie vraag 232.

**# 235 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.f.5**

Vraag Welke API-services worden in deze situatie door de opdrachtgever gebruikt?

Antwoord De Gemeente maakt voor giraal betalingsverkeer (nog) geen gebruik van API's. Wel voorziet de Gemeente dat het binnen de contractduur van de aanbesteding API's zou kunnen gaan gebruiken t.b.v. Giraal betalingsverkeer. NB Al het webverkeer van buiten de Gemeente naar binnen de Gemeente en vice versa gaat via een reverse en/of forward proxy.

**# 236 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 5.f.5**

Vraag Kan de aanbestedende dienst de in eis 5.f.5.genoemde communicatie, gateways en API-services nader specificeren?

Antwoord Eis 5.f.5 betreft de communicatie tussen de infrastructuur van de Inschrijver en die van de Gemeente. Onder de Opdracht valt de communicatie via SFTP, en mogelijk op termijn, API-services. Deze communicatie dient plaats te vinden via daarvoor bestemde gateways.

**# 237 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.a.2**

Vraag In eis 6.a.2 stelt de aanbestedende dienst dat de inschrijver elke wijziging die impact heeft op de gegevensuitwisseling minimaal zes (6) maanden voor het doorvoeren van de wijziging gecommuniceerd moet worden. Er zullen gedurende de overeenkomst vele processen wijzigen die geen, weinig of grote impact hebben op de gemeente Amsterdam. Wij stellen voor om de eis te nuanceren om bij wijzigingen met grote impact op de dienstverlening voor gemeente Amsterdam de termijn van 6 maanden te hanteren en voor overige wijzigingen een termijn die ten minste voldoende is om aan de wijzigingen te kunnen voldoen.

Antwoord Eis 6.a.2 wordt: *"De Inschrijver dient wijzigingen die grote impact hebben op de gegevensuitwisseling met de Gemeente Amsterdam, zoals aanpassingen in bestandsformaten, aanlevertermijnen, of beveiliging minimaal zes (6) maanden voor het doorvoeren van de wijziging bij de Inschrijver aan de Gemeente Amsterdam te melden. Overige wijzigingen kennen een termijn die ten minste voldoende is om aan de wijzigen te kunnen voldoen. U stelt daartoe relevante documentatie beschikbaar, overlegt een eventuele faseringsmogelijkheid en begeleidt indien door opdrachtgever gewenst de gemeente bij de implementatie van de wijzigingen."*

**# 238 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.a.3**

Vraag Met betrekking tot eis 6.a.3 stellen wij voor om de eis te nuanceren om bij wijzigingen met grote impact op de dienstverlening voor gemeente Amsterdam de termijn van 6 maanden te hanteren en voor overige wijzigingen een termijn die ten minste voldoende is om aan de wijzigingen te kunnen voldoen. Er zullen gedurende de overeenkomst vele processen wijzigen die geen, weinig of grote impact hebben op de gemeente Amsterdam.

Antwoord Eis 6.a.3 wordt: *"De Inschrijver dient wijzigingen die grote impact hebben op het Betalingsverkeer*

*die binnen de directe invloedssfeer van de Inschrijver ligt en significante impact heeft op het Betalingsverkeer van de Gemeente Amsterdam, minimaal zes (6) maanden van tevoren aan de Gemeente Amsterdam te melden. Overige wijzigingen kennen een termijn die ten minste voldoende is om aan de wijziging te kunnen voldoen."*

- |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>#</b> | <b>239</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.1</b>  |
| Vraag    | Voor niet spoedeisende zaken zijn de openingstijden van de Servicedesk op werkdagen van 08.00 uur tot 17.30 uur. Is dit voor u acceptabel?                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                   |
| Antwoord | Dit is voor de Gemeente acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>240</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.1</b>  |
| Vraag    | Onze zakelijke servicedesk is op werkdagen open tussen 08:30 en 17:00 uur. Hier is specialistische en operationele productkennis aanwezig. Is dit akkoord voor u?                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                   |
| Antwoord | Dit is voor de Gemeente acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>241</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.1</b>  |
| Vraag    | Inschrijver vraagt akkoord om de openingstijden servicedesk in eis 6.c.1: aan te passen naar 08.00 tot 17.30 uur met een mogelijke toevoeging at buiten openingstijden er 24/7 een incidentmanager bereikbaar is. Gaat u hiermee akkoord?"                                                                                                                                                                          |                                      |                   |
| Antwoord | Dit is voor de Gemeente acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>242</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.10</b> |
| Vraag    | De Servicedesk is voor niet-spoedeisende zaken niet beschikbaar gedurende weekenddagen en feestdagen. Is dit voor u acceptabel?                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| Antwoord | Dit is voor de Gemeente acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>243</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.10</b> |
| Vraag    | Wij beschikken over een zakelijke servicedesk die tussen 08:30 en 17:00 uur open is. Daarnaast beschikken wij over een contactcenter die 24/7 bereikbaar is. Op dit moment kunnen wij niet aangeven welke impact 24/7 verwerking heeft op onze zakelijke servicedesk. Zodra dit opportuun wordt zullen wij met elkaar de implicaties hiervan bespreken en oplossingen onderzoeken. Bent u hiermee akkoord?          |                                      |                   |
| Antwoord | Dit is voor de Gemeente acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>244</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 6.c.10</b> |
| Vraag    | De Contractant verzoekt de definitie van Werkdag als volgt te wijzigen<br>"Een kalenderdag is een dag die door de Europese Centrale Bank is aangewezen als dag waarop banken open zijn om Diensten en Betalingstransacties te verrichten, behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente aangewezen bruggdagen." |                                      |                   |
| Antwoord | Eis 6.c.10 wordt: "Een kalenderdag is een dag die door de Europese Centrale Bank is aangewezen als dag waarop banken open zijn om Diensten en Betalingstransacties te verrichten, behoudens                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                   |

*weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente aangewezen bruggen.*"

- # 245 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.d.3**
- Vraag Het procesmanagement van de bank zal bij incidenten 24\*7\*365 bereikbaar zijn voor de gemeente Amsterdam. Is dat voor u acceptabel?
- Antwoord Dit is voor de Gemeente acceptabel.
- # 246 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.d.4**
- Vraag Het procesmanagement óf accountmanagement van de bank neemt bij incidenten en escalaties direct en proactief actie. Is dat voor u acceptabel?
- Antwoord Dit is voor de Gemeente acceptabel.
- # 247 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.e.2**
- Vraag Wij hebben geen optie direct digitaal rapportages te kunnen leveren. Wel kunnen wij u telefonisch informeren. Bent u hiermee akkoord?
- Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.
- # 248 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.f.1**
- Vraag De accountmanager of procesmanager benadert de lokale contactpersoon. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord De Gemeente gaat akkoord.
- # 249 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.f.1**
- Vraag Wij willen u erop wijzen dat als er sprake is van feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening mee is gehouden, die niet slechts de Gemeente betreft maar ook meerdere klanten, het is in alle redelijkheid niet altijd mogelijk zal zijn om voor de Gemeente een uitzondering te maken en u onmiddellijk een melding te doen. Gaat u er mee akkoord om dit artikel zo aan te passen dat wij de Gemeente zo snel mogelijk zullen berichten?
- Antwoord De term "onverwijld" duidt er op dat u "zonder uitstel" de Gemeente op de hoogte stelt. De Gemeente is zich ervan bewust dat inschrijvende Betaalinstellingen veel klanten hebben en dat het onmiddellijke informeren in praktische zin in alle redelijkheid niet altijd mogelijk is. De Gemeente gaat er daarbij echter wel vanuit dat u zonder uitstel acteert naar uw klanten waaronder de Gemeente.
- # 250 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 6.g.2**
- Vraag Wij bieden een overstapservice gedurende 13 maanden, hierbij krijgt de betaler op de bij- en afschrijving een melding dat de rekening in overstap is. Daarnaast kunnen wij u voorzien van hulpmiddelen die de gemeente kan helpen om een stakeholder lijst te maken met een risico afweging. Is dit akkoord voor u?
- Antwoord De Gemeente wil graag gebruik maken van de ervaring van de Inschrijver om de overgang

naar de rekeningen van de Inschrijver van met name inkomende betaalstromen te bespoedigen. Eis 6.g.2 richt zich op de nieuwe Contractant, niet op de uittredende Betaalinstelling, nog op de migratie aan het eind van deze Opdracht naar een nieuwe Betaalinstelling.

- |          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>251</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.1</b> |
| Vraag    |            | Heeft u een concept of voorbeeld van een SNO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
| Antwoord |            | Het SNO wordt samen met de Opdrachtnemer opgesteld na de Gunning. De Gemeente heeft geen voorbeeld van een SNO die voldoende overeenkomsten heeft met betalingsverkeer.                                                                                                                                                                                                                                   |                  |
|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| <b>#</b> | <b>252</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.2</b> |
| Vraag    |            | Kunt u hierbij een onderscheid maken tussen dal- en piekuren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
| Antwoord |            | Door het verruimen van het aantal uren voor onderhoud en beheer denkt de Gemeente genoeg te gemoed te komen aan de vraag. Tevens zou bij een differentiatie tussen dal- en piekuren de beschikbaarheid op een relevant hoger percentage dienen te worden gezet voor de piekuren. Zie vraag 130.                                                                                                           |                  |
|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| <b>#</b> | <b>253</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.2</b> |
| Vraag    |            | Wij plegen onderhoud op momenten dat het gebruik laag is (nachtverwerking en weekend) om zo min mogelijk hinder te hebben van het onderhoud. Hiermee garanderen wij veilig betalingsverkeer. Gemiddeld genomen hebben wij 6 releases per jaar wat gemaximeerd kan worden in 60 uur. Handhaaft u de eis dan kunnen wij niet inschrijven. Gaat u hiermee akkoord?                                           |                  |
| Antwoord |            | <i>Eis 6.h.2 wordt: "De Inschrijver garandeert beschikbaarheid van &gt; 99,6% van de applicatie voor de gemeente Amsterdam op jaarbasis (24*7*365). In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op zestig (60) uur."</i>                                                        |                  |
|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| <b>#</b> | <b>254</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.3</b> |
| Vraag    |            | Inschrijver wil eis nuanceren naar verstoringen die binnen de invloedssfeer van de inschrijver liggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |
| Antwoord |            | <i>Eis 6.h.3 wordt: "De Inschrijver garandeert dat de tijd tussen prio 1 Incidenten (MTBF) &gt; honderdtachtig (180) dagen is. Een prio 1 Incident is een Incident tijdens werkuren (8:00 tot 17:00 uur op werkdagen, zie vraag 160: eis 5.a.10) waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van het Giraal betalingsverkeer en die binnen de invloedssfeer van de Inschrijver ligt."</i> |                  |
|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| <b>#</b> | <b>255</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.3</b> |
| Vraag    |            | Kunt u hierbij een onderscheid maken tussen dal- en piekuren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
| Antwoord |            | Zie vraag 254.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| <b>#</b> | <b>256</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Eis 6.h.3</b> |

- Vraag Storingen en eventuele oplossingstijd zijn niet voorzienbaar. Wij doen er alles aan om storingen tot het minimum te beperken. Wij kunnen hierdoor de gevraagde garantie niet geven. Bent u bereid de eis te laten vervallen anders kunnen wij niet inschrijven.
- Antwoord De term "garandeert" impliceert dat de MTBF bij de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, groter is dan 180 dagen.

**# 257 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 6.h.3**

- Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens de Inschrijver niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken de Gemeente daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:

"De Inschrijver zal er voor zorgen dat de tijd tussen prio 1 Incidenten (MTBF) honderdtachtig (180) dagen is. Een prio 1 Incident is een Incident waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van het Giraal betalingsverkeer"

- Antwoord Zie vraag 256.

**# 258 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 6.h.4**

- Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens de Inschrijver niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken de Gemeente daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:

"De Inschrijver verklaart dat er geen dataverlies van betaling , inkomen of uitgaand , geagendeerd of reeds verwerkt, bij een calamiteit is"

- Antwoord De term "garandeert" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, voorkomt dat er dataverlies optreedt bij een calamiteit.

**# 259 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 6.h.6**

- Vraag In beginsel is de gevraagde informatie leverbaar. Op onderdelen kunnen wij de informatie niet op voorhand delen, wij stellen voor na eventuele gunning hier nadere afspraken over te maken. Gaat u hiermee akkoord?

- Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 260 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 6.h.6**

- Vraag De Inschrijver is van mening dat uw eis voor een maandelijkse servicereportage met hierin de door u genoemde onderwerpen buiten propositioneel is (in het kader van deze Aanbesteding Giraal Betalingsverkeer). Wij verzoeken u deze eis in zijn geheel te laten vervallen. Wel willen wij u de suggestie meegeven om hiervan een binaire wens te maken. Gaat de Gemeente hiermee akkoord?

- Antwoord Eis 6.h.6 vervalt.

**# 261 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 6.h.9**

- Vraag Wilt u een voorbeeld DAP en DFA delen en toevoegen aan de reeds gepubliceerde stukken?

- Antwoord eis 6.h.9 vervalt.

|          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
|----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>#</b> | <b>262</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 6.h.17</b> |
| Vraag    |            | Kunt u deze eis nader specificeren en toelichten wat u onder autorisatie / toegangsbeheer in DAP verstaat?                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| Antwoord |            | Daar een op te stellen DAP digitaal benaderd kan worden dient er autorisatie en toegangsbeheer te zijn ingericht. Deze eis vraagt dat de Inschrijver daar zorg voor draagt en niet de Gemeente.                                                                                                                                                             |                   |
| <b>#</b> | <b>263</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 6.h.17</b> |
| Vraag    |            | Wat verwacht u van de Inschrijver inzake het autorisatie/ toegangsbeheer in DAP?                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
| Antwoord |            | De Gemeente wil op elk moment kunnen weten wie welke rol heeft en wat elke rol mag qua autorisaties.                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |
| <b>#</b> | <b>264</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 6.h.18</b> |
| Vraag    |            | Kan de aanbestedende dienst de eisen en wensen aangaande de back-up policy welke is opgenomen in de Service Niveau Overeenkomst nader specificeren?                                                                                                                                                                                                         |                   |
| Antwoord |            | Zie vraag 262.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
| <b>#</b> | <b>265</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 6.h.18</b> |
| Vraag    |            | Welke eisen en wensen van de Gemeente Amsterdam zijn opgenomen in uw back-up policy? Wil de Gemeente de Inschrijver(s) inzicht geven in dit document?                                                                                                                                                                                                       |                   |
| Antwoord |            | Eis 6.h.18 vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |
| <b>#</b> | <b>266</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 7.a.1</b>  |
| Vraag    |            | Aan deze eis kunnen wij niet voldoen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| Antwoord |            | Het accountmanagement wordt geacht incidenten die relevant zijn voor de dienstverlening, de connectivity van de Inschrijver met de Gemeente of de Electronic Banking applicatie aan de Gemeente te melden (zie PvE eis 6.d.4). Een virusuitbraak die gevolgen heeft, of kan hebben, voor de Gemeente ziet de Gemeente als een incident dat daar onder valt. |                   |
| <b>#</b> | <b>267</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 7.a.2</b>  |
| Vraag    |            | We hebben de gevraagde technische maatregelen actief, maar geen externe rapportagelij. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| Antwoord |            | Het accountmanagement wordt geacht incidenten die relevant zijn voor de Gemeente te melden. Een inbraak, indien relevant voor de Gemeente, geldt voor de Gemeente als een incident dat daar onder valt.                                                                                                                                                     |                   |
| <b>#</b> | <b>268</b> | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Eis 7.a.11</b> |
| Vraag    |            | We hebben de gevraagde technische maatregelen actief, maar geen externe rapportagelij. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| Antwoord |            | Eis 7.a.11 vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>#</b> | <b>269</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.a.12</b> |
| Vraag    | Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe eis 7.a.12 in verhouding staat tot eis 5.e.2 waarin aangegeven is dat het systeem dient te fungeren op basis rollen en niet naar een uniek persoon is te herleiden is?                                                                                                                                                             |                                      |                   |
| Antwoord | Eis 7.a.12 vervalt. (NB Zie vraag 225)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>270</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.a.13</b> |
| Vraag    | PKI overheid certificaten worden met name gebruikt door de overheid. Zijn andere certificaten met gelijkwaardig securityniveau ook acceptabel?                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                   |
| Antwoord | De Gemeente accepteert certificaten met een gelijkwaardig securityniveau mits het certificaat van een voor de Gemeente acceptabele authority party komt.                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>271</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.b.2</b>  |
| Vraag    | Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom deze eis aan te passen zoals hieronder aangegeven:                                                                                                                                            |                                      |                   |
|          | Wij verzoeken u deze eis als volgt te formuleren:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                   |
|          | "De Inschrijver zal alle processen die ze uitvoert voor de gemeente Amsterdam betreffende de verwerking , opslag en vernietiging van persoonsgegevens uitvoeren conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming"                                                                                                                                                        |                                      |                   |
| Antwoord | De term "garandeert" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, er alles eraan doet om alle processen die ze uitvoert voor de gemeente Amsterdam betreffende de verwerking , opslag en vernietiging van persoonsgegevens uitvoeren conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.                                  |                                      |                   |
| <b>#</b> | <b>272</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.b.3</b>  |
| Vraag    | Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens de Inschrijver niet de bedoeling zijn. Verder wil de Inschrijver deze eis graag wat verder nuanceren. De Inschrijver verzoekt de Gemeente daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven.                                           |                                      |                   |
|          | "De Inschrijver als bank van een betaler gebruikt de betaalinformatie van betalingen gedaan door of aan de rekeninghouder nu niet voor eigen marketingdoeleinden. Om dit in de toekomst ook te waarborgen stellen wij voor hiertoe een bepaling op te nemen.                                                                                                                |                                      |                   |
|          | De Inschrijver kan niet voorkomen dat de betaalinformatie door de bank van een betaler (aan de Gemeente) of een betaling door de Gemeente aan een begunstigde niet gebruikt zal worden voor marketingdoeleinden van de bank van die begunstigde."                                                                                                                           |                                      |                   |
| Antwoord | De eis spreekt van het gebruik "voor eigen marketingdoeleinden" waarmee bedoeld is te zeggen dat dit alleen betrekking heeft op de Inschrijver en derhalve, noodgedwongen, niet voor eventuele andere creditor of debtor banken die deel uitmaken van een betaaltransactie naast de Inschrijver. Bij zgn. "on-us" betaaltransacties geldt de eis zowel voor de creditor- as |                                      |                   |

de debtorzijde van de Inschrijver.

- # 273 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.2**
- Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:
- “De Inschrijver beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware, zodat er ruim, voordat informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaar strategieën voor die informatie zelf.”
- Antwoord Eis 7.c.2 wordt: *“De Inschrijver beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware, zodat er ruim, voordat informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaar strategieën voor die informatie zelf.”*
- # 274 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.3**
- Vraag Handelingen zoals het aanmaken en bevestigen van betaalopdrachten worden in de historie van opdracht vastgelegd. Overige audit-trail is op afroep beschikbaar. Is dat voor u acceptabel?
- Antwoord Eis 7.c.3 bevat geen criteria over het direct online of op afroep beschikbaar hebben van de audit trail gegevens. Als Inschrijver de in de EIS opgenomen gegevens kan leveren dan voldoet Inschrijver aan de EIS.
- # 275 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.4**
- Vraag Onze rapportages in PDF zijn maximaal 2001 pagina's en gelimiteerd tot 5000 posten. Bent u hiermee akkoord?
- Antwoord De Gemeente heeft geen bezwaar tegen deze beperkingen in aantallen pagina's en posten.
- # 276 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.6**
- Vraag Kan de aanbestedende dienst de productgegevens uit eis 7.c.6 nader specificeren aangezien de inschrijver is gebonden aan wettelijke bepalingen aangaande de bewaarplicht van de gegevens van betalingsverkeer.
- Antwoord Eis 7.c.6 vervalt.
- # 277 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.7**
- Vraag Kunt u toelichten welke functionaliteit vereist is? Normaliter worden voor onderzoeken specifieke accounts gebruikt (gekoppeld aan een rol).
- Antwoord Eis 7.c.7 vervalt.
- # 278 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.c.7**
- Vraag In eis 7.c.7 stelt u dat de Electronic Banking applicatie de mogelijk moet bieden om als



administrator (functioneel beheerder) in een bepaalde rol te kunnen vermommen (Impersonisatie). De inschrijver biedt de mogelijkheid een beheerder (administrator) aan te stellen, de administrator kan vervolgens wel autorisaties kopiëren naar een andere gebruiker of zichzelf t.b.v. het oplossen van een probleem. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.

Antwoord Zie vraag 277.

**# 279 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.7**

Vraag Indien het hier een medewerker binnen de gemeente betreft kan de administrator voorzien worden van dezelfde rechten (of minder in geval van autorisatierechten) als de betreffende gebruiker om het probleem na te spelen/op te lossen. De gemeente kan deze rechten op elk moment zelf toekennen met een duale verificatie.  
Bent u hiermee akkoord?

Antwoord Zie vraag 277.

**# 280 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.7**

Vraag Is de functioneel beheerder waarvan sprake een persoon bij de bank of bij de gemeente?

Antwoord Zie vraag 277.

**# 281 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.8**

Vraag Wij garanderen een veilige betaalomgeving en een gebruikersvriendelijke betaaloplossing. Hierdoor kan er sprake zijn van ongeplande releases welke wij noodzakelijk moeten uitvoeren. Deze releases worden digitaal aangekondigd. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 282 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.8**

Vraag Doelt u in eis 7.c.8 op software releases van de Electronic Banking applicatie? Inschrijver stelt voor om deze beperking toe te voegen aan de eis. Er zullen gedurende de overeenkomst vele processen en software wijzigen die geen, weinig of grote impact hebben op de gemeente Amsterdam. Verder stellen wij voor de eis te confirmeren aan eis 6.a.2 waarin gesteld wordt om voor wijzigingen met grote impact op de dienstverlening voor gemeente Amsterdam de termijn van 6 maanden te hanteren en voor overige wijzigingen een termijn aan te houden die ten minste voldoende is om aan de wijzigingen te kunnen voldoen.

Antwoord De Gemeente doelt bij deze eis inderdaad op de Electronic Banking Applicatie.

*De eis 7.c.8 wordt: "Alle software releases van de Electronic Banking Applicatie zijn vastgelegd in een jaarlijkse release kalender en in overleg met functioneel beheer van de gemeente Amsterdam vastgesteld."*

**# 283 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.13**

Vraag Doelt u in eis 7.c.13 op iedere release/upgrade/patch van de Electronic Banking applicatie?

Antwoord Inschrijver stelt voor om deze beperking toe te voegen aan de eis.  
eis 7.c.13 wordt: *"Bij iedere release/upgrade/patch van de Electronic Banking Applicatie of de*

*SFTP worden tijdig uitgebreide en zelfverklarende release notes en instructies aangeleverd."*

**# 284 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.c.14**

Vraag Kunt u de Dienst zoals beschreven in eis 7.c.14 nader specificeren? Betreft het hier de Diensten/Dienstverlening zoals omschreven in de begrippenlijst van de aanbestedingsleidraad?

Antwoord "De Dienst" zijn de diensten/dienstverlening door de Opdrachtnemer te verrichten ten behoeve van de Opdrachtgever zoals nader omschreven in deze Aanbestedingsleidraad, de Overeenkomst alsmede de Service Niveau Overeenkomst.

**# 285 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.d.2**

Vraag M.b.t. eis 7.d.2 zullen Autorisaties voor betalingen plaatsvinden in de Electronic Banking applicatie waarvoor OAuth2.0 protocol wordt gebruikt en niet tegen gemeentelijke IAM, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord Eis 7.d.2. betreft authenticatie, niet autorisatie in het geval dat de gemeentelijke IAM wordt gebruikt.

**# 286 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.d.2**

Vraag Inschrijver maakt gebruik van een ander authenticatie- en delegatieprotocol dan u eist. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?

Antwoord Eis 7.d.2 vervalt. Zie vraag 203.

**# 287 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.d.2**

Vraag Wat is het doel van de eis?

- Het onmogelijk maken van het aanmaken van betalingsopdrachten buiten de gebouwen van de gemeente?
- Het voorkomen van extra inlognamen en wachtwoorden voor gebruikers van een webapplicatie? Indien er andere redenen zijn dan verzoeken wij u de vraag nader toe te lichten.

Antwoord Zie vraag 288.

**# 288 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.d.4**

Vraag Na 3 keer foutieve pincode wordt de pas geblokkeerd, ook voor toegang tot EB applicatie, gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord De eis stelt dat het aantal inlogpogingen nog "nader te bepalen" is. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft en wordt vastgelegd in de nog op te stellen Service Niveau Overeenkomst.

**# 289 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.d.10**

Vraag Kunt u de gevraagde export beschreven in eis 7.d.10 nader specificeren?

Antwoord Eis 7.d.10 vervalt.

- # 290 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.d.11**
- Vraag We hebben de gevraagde technische maatregelen actief, maar geen externe rapportagelijn. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?
- Antwoord De Gemeente meent dat het accountmanagement bij het melden van incidenten en integriteitsschendingen een rol kan spelen.
- # 291 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.1**
- Vraag De bank maakt gebruik van FTPs of een API oplossing. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord De Gemeente heeft een specifieke eis ten aanzien van SFTP: de technische verbinding wordt vanaf het gemeentelijk netwerk geïnitieerd. Uw SFTP oplossing dient dit te kunnen faciliteren. Omdat het bij een eerdere implementatie gebleken is dat dit additionele tijd met zich mee brengt, boven een oplossing waar de Inschrijver de technische verbinding initieert verzoekt de gemeente om documentatie zodat de Gemeente zo snel als mogelijk met de voorbereiding van de implementatie van SFTP te kunnen aanvangen aan de zijde van de Gemeente.
- # 292 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.1**
- Vraag Heeft de Gemeente Amsterdam/Corporate Payment Hub ook de mogelijkheid om betaalbestanden rechtstreeks te sturen naar de bank via andere protocollen, bijvoorbeeld FTPs of HTTPS protocol (host2host of API's)?
- Antwoord De bulk van de betaalbatches worden door de Gemeente via een SFTP verbinding aangeboden aan de Inschrijver. Daarnaast kent het een CPH die direct de betaalbatches aanbiedt bij de Inschrijver. Het inrichten van SFTP, waarbij de Gemeente de verbinding initieert, is een basisvoorwaarde.
- # 293 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.4**
- Vraag Het formaat MT942 wordt niet ondersteund (de andere formaten wel). Daarvoor in de plaats kent onze bank een andere formaatindeling gebaseerd op txt dan wel is de informatie op ieder gewenst moment op te halen via een API oplossing. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord Uw txt-oplossing is acceptabel voor de Gemeente. In eis 5.a.2 wordt overigens gevraagd om het opvoeren en raadplegen van Intradagmutaties via Electronic Banking te faciliteren.
- # 294 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.4**
- Vraag Kunt u uw gebruik van het Swiftformaat MT103 toelichten? Wij zien dit formaat wel bij het verkeer tussen aangesloten partijen op het Swiftnetwerk maar niet bij klantapplicaties.
- Antwoord Eis 7.e.4 wordt: *"De Inschrijver ondersteunt alle gangbare standaard SEPA-bestandsformaten voor Betaalopdrachten en Retourinformatie zoals PAIN.001, MT940, MT942 en CAMT.053."*
- # 295 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.5**
- Vraag De bank maakt gebruik van FTPs of een API oplossing. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord Ja, dat is acceptabel voor de Gemeente. De CPH is momenteel via een FTPs verbinding aangesloten aan de betaalinstelling.

- # 296 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.e.5**
- Vraag Heeft de Gemeente Amsterdam/Corporate Payment Hub ervaring met (of de mogelijkheid tot) het inzenden van getekende betaalbestanden met XML-signature zodat deze meteen door de bank verwerkt kunnen worden?
- Antwoord De Gemeente heeft hier geen ervaring mee.
- # 297 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.f.1**
- Vraag Kunt u toelichten welke criteria worden gehanteerd met betrekking tot noodzakelijkheid waarbij de gemeente over de resultaten van security scans en gerelateerde risico's moet worden geïnformeerd?
- Antwoord De scan wordt door de Inschrijver uitgevoerd en is onbekend voor de Opdrachtgever tot dat de Inschrijver besluit de Opdrachtgever te informeren. Op het moment dat een scan op basis van de door Inschrijver gehanteerde methodiek uitwijst dat de gemeente een risico loopt dan wil de Gemeente daarvan op de hoogte worden gesteld. Er ligt hier een verantwoordelijkheid bij de Inschrijver om voldoende transparantie te betrachten.
- # 298 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.f.1**
- Vraag Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat men in eis 7.f.1 doelt op de Electronic Banking applicatie met vermelding van Webapplicatie (scope)? Inschrijver stelt voor de eis verder te nuanceren naar informatie voorziening op basis van noodzaak en niet periodiek. Kunt u hiermee akkoord gaan?
- Antwoord Eis 7.f.1 wordt: "*Vulnerability assessments (security scans) worden door de Inschrijver procesmatig en procedureel uitgevoerd op de ICT-componenten van de Electronic Banking webapplicatie (scope). De gemeente Amsterdam wordt indien noodzakelijk geïnformeerd over de resultaten van security scans en gerelateerde risico's.*"
- # 299 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.f.1**
- Vraag We hebben de gevraagde technische maatregelen actief, maar geen externe rapportagelij. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?
- Antwoord De Inschrijver wordt geacht op regelmatige basis te overleggen met de Gemeente (zie Programma van Eisen en Wensen eis 6.e.1). De Inschrijver kan deze gelegenheden gebruiken de Gemeente te informeren.
- # 300 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.f.2**
- Vraag De betreffende informatie is op verzoek bij de bank in te zien. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.
- # 301 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.f.2**
- Vraag Webapplicaties worden meerdere malen per jaar (per software release) getoetst door een onafhankelijk opererend onderdeel van de bank. Deze toets valt -samen met alle andere processen die in scope zijn van een SOC verklaring- binnen de scope van het ISO27001 certificaat (zoals gevraagd in 7.h.1.) van onze betaalkanalen. Het ISO27001 certificaat is het

bewijs dat het managementsysteem op gebied van informatiebeveiliging op orde en aanwezig is.  
Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 302 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.f.3**

Vraag Kunt u de gevraagde informatie uit eis 7.f.3 nader specificeren?

Antwoord Eis 7.f.3 ligt in het verlengde van 7.f.2 ten behoeve van in het kader van ICT- assurance uitgevoerde audits.

**# 303 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.g.3**

Vraag PKI overheid certificaten worden met name gebruikt door de overheid. Zijn andere certificaten met gelijkwaardige securityniveau ook acceptabel?

Antwoord Zie vraag 270.

**# 304 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.g.5**

Vraag Er zijn verschillende secure software development methodieken gangbaar. Is naast Grip op SSD ook vergelijkbare methodiek acceptabel zoals de Microsoft Secure Development methodiek?

Antwoord De Gemeente gaat akkoord met vergelijkbare methodieken.

**# 305 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.g.6**

Vraag Verwezen wordt naar standaarden die gebruikt worden door de decentrale overheid. Zijn andere gelijkwaardige standaarden en normen ook acceptabel zoals ISO27000, good practice informatiebeveiliging DNB?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 306 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.g.6**

Vraag De Inschrijver zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst houden aan wet- en regelgeving en haar eigen beleid en aan de uitgangspunten van de Gemeente voor zover deze zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wij kunnen - zoals u zult begrijpen - niet het beleid van al onze cliënten ter kennis nemen. Wij verzoeken u akkoord te gaan met het feit dat wij Gemeentelijke Informatiebeveiligingsnorm, Informatiebeveiligingsnorm BIG en productstandaarden en overige genoemde documenten van de Gemeente het niet zullen inzien en vragen dan ook deze eis te laten vervallen.

Antwoord De Inschrijver wordt geacht kennis te hebben genomen van de aangegeven documenten bij de inschrijving om te kunnen voldoen aangestelde eisen.

**# 307 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.g.7**

Vraag Kunt u deze eis nader specificeren. Mede in relatie tot eis 1.b.1?

Antwoord Het Simplerinvoicing e-facturatiesysteem is conform de EU-richtlijn 2014/55/EU. Zie vraag 123

voor nadere informatie.

- # 308 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.g.7**
- Vraag De facturen van de dienstverlening worden digitaal beschikbaar gesteld conform richtlijnen in eis 1.b.5 met uitzondering van routecode en inkoopordernummer. Gaat u hiermee akkoord?
- Antwoord Nee, de Gemeente gaat hiermee niet akkoord. De Gemeente heeft voor haar interne procedure een routecode of inkoopnummer nodig om de factuur betaalbaar te kunnen stellen.
- 
- # 309 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.g.8**
- Vraag De bank dient te voldoen aan de technische standaarden die door de Nederlandsche Bank worden gesteld. Is dat voor u acceptabel?
- Antwoord DNB is ook Nederlandse Overheid en moet aan dezelfde standaarden voldoen. DNB kan daarbij extra (zwaardere) eisen stellen. Indien deze extra eisen gesteld door de DNB zwaarder zijn dan Forum standaardisatie Rijksoverheid stelt is het akkoord.
- 
- # 310 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.g.8, 7.g.9**
- Vraag De Inschrijver zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst houden aan wet- en regelgeving en haar eigen beleid en de beleidsuitgangspunten van de Gemeente voor zover opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wij kunnen - zoals u zult begrijpen - niet het beleid van al onze cliënten ter kennis nemen. Wij verzoeken u dan ook om de eis om te voldoen aan de standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid en technische standaarden Forum te schrappen.
- Antwoord De Inschrijver wordt geacht kennis te hebben genomen van de aangegeven documenten bij de inschrijving om te kunnen voldoen aangestelde eisen.
- 
- # 311 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.g.9**
- Vraag De bank dient te voldoen aan de technische standaarden die door de Nederlandsche Bank worden gesteld. Is dat voor u acceptabel?
- Antwoord Zie vraag 309.
- 
- # 312 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.g.10**
- Vraag Inschrijver is van mening dat in de gevraagde dienstverlening het configureren van netwerken niet is meegenomen en vraagt deze eis te laten vervallen.
- Antwoord Eis 7.g.10 vervalt.
- 
- # 313 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.h.1**
- Vraag In 6.3.3.4 van de leidraad geeft u het volgende aan: Indien hij niet gecertificeerd is, verstrekt hij een opgave van maatregelen waarin staat beschreven hoe de kwaliteit gewaarborgd is. Dit lijkt tegenstrijdig met eis 7.h.1. Kunt u aangeven of een certificaat noodzakelijk is?
- Antwoord Eis 7.h.1. word gewijzigd in: "*De Inschrijver beschikt over een ISO 27001, of vergelijkbaar (ISAE 3402, type 2) certificaat. Indien hij niet gecertificeerd is, verstrekt hij een opgave van maatregelen waarin staat beschreven hoe de kwaliteit gewaarborgd is.*"

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| <b>#</b> | <b>314</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.h.1</b> |
| Vraag    | In Eis 7.h.1 wordt geëist dat inschrijver over een ISO 27001, of vergelijkbaar (ISAE 3402, type 2) certificaat beschikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                  |
|          | Wij kunnen de uitkomst(en) van de hieronder genoemde audits aan Gemeente Amsterdam overleggen. Gaat u hiermee akkoord en voldoen we hiermee aan de eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                  |
|          | <p>De inschrijver heeft een banklicentie en moet voldoen aan alle relevante externe wet en regelgeving. Dit geldt ook voor de door ons gebruikte leveranciers. Aan deze leveranciers worden relevante eisen gesteld en waar nodig wordt om bewijs gevraagd. Intern beleid en regelgeving waarborgen de gestelde eisen en zorgen voor signalering van eventueel benodigde maatregelen. Een periodieke audit (extern/intern) toetst of alles nog actueel en in lijn is met het beleid. Audits zijn de belangrijkste kwaliteitstoets binnen de bank, daarmee toetsen de DNB en de bank of er wordt voldaan aan de gestelde eisen:</p> <p>Continue controle op producten/diensten/bank afdelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regelmatige audits door de inschrijver / Auditdienst van de bankgroep</li> <li>2. Regelmatige audits door DNB;</li> <li>3. Integraal Risico Management Betalen Operations, waarbij alle risico's binnen deze afdeling en haar dienstverlening inzichtelijk worden gemaakt;</li> <li>4. Integrale Risico Analyse (IRA) waarbij alle risico's (ook SOx, Informatie Beveiliging, Business Continuity Management en Compliance) zijn inbegrepen;</li> <li>5. Geconstateerde zaken bij bovenstaande punten 3 en 4 worden middels een ingerichte PDCA-cyclus (plan-do-check-act) binnen operations geborgd en verbeterd (voorbeelden Integrale Risico Rapportage en de Keten Actie Lijst)."</li> </ol> |                                      |                  |
| Antwoord | De Gemeente accepteert de uitkomsten van de audits als alternatief voor ISO27001, mits deze vergelijkbaar zijn met ISO27001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>315</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.h.2</b> |
| Vraag    | We mogen de audit resultaten niet delen met derden in verband met de privacy. Is dat voor u acceptabel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                  |
| Antwoord | De vraag is of de Inschrijver beschikt over de relevante certificaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>316</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.i.1</b> |
| Vraag    | <p>Uit de zorgplicht van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden vloeit voort dat de Bank gegevens over haar klanten niet openbaar mag maken. De Bank is gehouden tot geheimhouding tenzij wet- of regelgeving, een rechterlijke uitspraak, een administratief orgaan of bijvoorbeeld een toezichthouder vorderen dat de Bank gegevens verstrekt. Vanzelfsprekend zijn de medewerkers van de Bank gehouden aan de vertrouwelijkheid van de gegevens van de klanten van de Bank. Kunt u er mee instemmen deze eis te laten vallen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                  |
| Antwoord | Eis 7.i.1 vervalt. (Zie vraag 92)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                  |
| <b>#</b> | <b>317</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN</b> | <b>Eis 7.i.1</b> |
| Vraag    | Medewerkers van onze instelling zijn vanuit hun professie verplicht tot geheimhouding en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                  |

hebben hiervoor ook de bankierseed afgelegd. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of hierop aan te passen.

Antwoord Zie vraag 316.

**# 318 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.j.1**

Vraag Kunt u aangeven waarvoor een dergelijke authenticatie gebruikt zou moeten worden in relatie tot deze aanbesteding?

Antwoord Eis 7.j.1 vervalt.

**# 319 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.j.1**

Vraag Kunt u deze vraag nader toelichten aangezien e-herkenning voor toegang tot onze organisatie voorsnog niet gebruikt wordt?

Antwoord Zie vraag 318.

**# 320 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.j.1**

Vraag Kunt u aangeven waar de aanbestedende dienst authenticatie van e-Herkenning in gaat zetten en hoe zich dit verhoudt tot de dienstverlening gevraagd in deze aanbesteding?

Antwoord Zie vraag 318.

**# 321 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.l.1**

Vraag Uw accountorganisatie óf procesorganisatie dient binnen 1 uur actie te ondernemen (...). Is dit voor u acceptabel?

Antwoord De Gemeente gaat hiermee akkoord.

**# 322 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.l.2**

Vraag Kunt u hierbij onderscheid maken tussen dal- en piekuren?

Antwoord Eis 7.l.2 wordt: "*De Inschrijver maakt bij uitval van de EB-applicatie of SFTP tussen 7:30 en 17:30 op werkdagen binnen een (1) uur weer beschikbaar voor alle gemeentelijke gebruikers. Buiten deze tijden dienen de applicatie en of SFTP binnen 3 uur te zijn hersteld.*"

**# 323 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.m.2**

Vraag We leveren alleen pdf, xml en csv formaten. Is dit voor u acceptabel?

Antwoord In eis 5.b.4 wordt specifiek voor Electronic Banking gevraagd om o.b.v. MS-office compatible bestanden te kunnen downloaden en in 5.a.8 de mogelijkheid om dit in pdf te doen. U kunt voor betaalinformatie volstaan met pdf, xml, en csv.

**# 324 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN Eis 7.m.3**

Vraag Alle activiteiten is een ruim begrip. Wij loggen bijvoorbeeld bepaalde informatieverzoeken niet. Kunt u de activiteiten beperken tot inloglogging en transactielogging?

Antwoord De gemeente wenst te kunnen zien wie, wat heeft gewijzigd en bij voorkeur ook waarmee (pc



of mobiel).

- # 325 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.6**
- Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens de Inschrijver niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken de Gemeente daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:
- "Opdrachtgever is verplicht om wettelijke bewaartermijnen te hanteren voor log-gegevens. Inschrijver zal zorgen voor de beschikbaarheid van log-gegevens gedurende de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen."
- Antwoord De term "garantie" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, er alles aan doet om log-gegevens conform de eis beschikbaar te houden.
- # 326 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.7**
- Vraag Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens de Inschrijver niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken de Gemeente daarom dit artikel aan te passen zoals hieronder aangegeven:
- "Inschrijver draagt er zorg dat na afloop van de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen de log-gegevens worden verwijderd en stelt hiervan jaarlijks een verklaring van vernietiging op voor Opdrachtgever, waarin is vastgesteld 1. Welke categorie log gegevens zijn verwijderd 2. Uit welke periode deze gegevens zijn en 3 om hoeveel data het gaat (uitgedrukt in TB, MB etc.)".
- Antwoord De term "garantie" impliceert dat de Inschrijver, binnen al het redelijke en met behoud van beroep op overmacht, er alles aan doet om de log-gegevens conform eis worden verwijderd.
- # 327 **PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.8**
- Vraag Kunt u ermee instemmen dat de log-gegevens nog gedurende een bepaalde termijn opvraagbaar zijn?
- Antwoord De gemeente heeft een voorkeur voor het exporteren van gegevens, maar kan met beschreven oplossing instemmen, mits inschrijver voor deze raadpleging geen kosten in rekening brengt.
- Eis 7.m.8 wordt: "Bij beëindiging van de overeenkomst blijven loggegevens beschikbaar voor de Gemeente:*
- de Inschrijver stelt een export beschikbaar van log-gegevens waarvan de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen nog niet zijn verstreken. De onderlinge samenhang tussen gegevens, indien van toepassing, kan worden blijven gelegd (bijv.: metadata en bestanden, relationele database) om informatieverlies te voorkomen. De export moet voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/>);*
  - of:*
  - de Gemeente kan gedurende de Exitfase de log-gegevens blijven raadplegen totdat de bewaartermijn van de meest recente log-gegevens is verlopen."*

- # 328 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.8**
- Vraag Aan deze eis kunnen wij niet voldoen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?
- Antwoord Eis 7.m.8 komt voort uit wetgeving waar de Gemeente aan gebonden is (Archiefwet). Daarom gaat de gemeente niet akkoord met het vervallen van deze eis. De gemeente staat wel open voor eventuele andere invulling van deze eis.
- 
- # 329 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.9**
- Vraag De logbestanden zijn niet online beschikbaar voor eindgebruikers. Op verzoek zijn de logbestanden te leveren. Is dit voor u acceptabel?
- Antwoord 'Online' staat niet in de eis. In het Programma van Eisen zijn verscheidene wensen opgenomen die betrekking hebben op het digitaal/online beschikbaar zijn van gegevens en het digitaal/online communiceren. Alhoewel dit wel een sterke wens van de Gemeente betreft wordt dit niet als vereiste gesteld die uitsluitend zou kunnen werken voor Inschrijvers. In het verlengde hiervan zijn wij akkoord om logbestanden niet online te kunnen raadplegen.
- 
- # 330 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.11**
- Vraag Kan de aanbestedende dienst toelichting geven om welke data uitwisselingsactiviteiten en via de systeemkoppelingen het hier gaat?
- Antwoord Om betaalopdrachten en retourinformatie te kunnen uitwisselen richten Opdrachtnemer en de gemeente een SFTP connectie is. Deze eis betreft deze connectie.
- 
- # 331 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.11**
- Vraag Kunt u toelichten welke netwerkcomponenten en netwerkverkeer onderdeel uitmaken van de gevraagde dienstverlening?
- Antwoord Zie vraag 330.
- 
- # 332 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.11**
- Vraag De bank kan, indien er sprake is van een goede grondslag, logging data leveren aan de gemeente. Dit dient in onderling overleg per situatie bekeken te worden. Kunt u hiermee instemmen?
- Antwoord Dit is voor de Gemeente acceptabel.
- 
- # 333 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 7.m.11**
- Vraag We hebben de gevraagde technische maatregelen actief, maar geen externe rapportagelijijn. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?
- Antwoord Indien u geen rapportage kunt overleggen, kunt u de logging overleggen via het Accountmanagement.
- 
- # 334 PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN** **Eis 8.1**
- Vraag Inschrijver wil graag een toelichting op de verklaring bijvoegen. Gaat de Gemeente daarmee akkoord?

Antwoord De eis betreft "directe" investeringen. De Inschrijver kan aanvullende informatie aanleveren. De Inschrijver moet echter voldoen aan de eis. De aanvullende informatie wordt geen deel van de Overeenkomst.

## 6 Prijzenblad

### # 335 PRIJZENBLAD

Regel 4

Vraag Kunt u aangeven of Acceptgiro o.b.v. betalingskenmerk gelijk is aan SCT (inkomende) betalingen?

Antwoord Indien de Gemeente (creditor) een betalingskenmerk meegeeft als referentie voor een te voldoende betaling op een factuur en deze door de Debitur wordt meegegeven bij een SCT-betaling worden deze door sommige betaalinstanties aangemerkt als (niet papieren) Acceptgiro, en als gevolg aldus getarifeerd.

### # 336 PRIJZENBLAD

Regel 15

Vraag Kunt u toelichten welke transacties er zijn meegenomen in de totstandkoming van het volume van 7.000.000 bij dit onderdeel?

Antwoord De Gemeente kent inclusief Girale, Pin- en Onlinebetalingen ongeveer 20 mln. Transacties per jaar (2018). Deze transacties worden al dan niet gecompriemd via de retourinformatie van de Opdrachtnemer aan de Gemeente teruggemeld. Het betreft de hele range aan betaalproducten.

### # 337 PRIJZENBLAD

Regel 15

Vraag Kan de aanbestedende dienst het verschil aangeven tussen elektronische rekeninginformatie en retourinformatie (CAMTo.53 en MT940) en hoe deze aantallen tot stand zijn gekomen in relatie tot de genoemde transactie typen?

Antwoord De elektronische rekeninginformatie is gebaseerd op MT940 en Camto53. De Gemeente zal de betreffende regels op het prijzenblad samenvoegen.

### # 338 PRIJZENBLAD

Regel 37 / 38

Vraag In PvE 2.b.g. stelt u de eis dat de renteconventie act/360 is. Het valt op dat het prijzenblad hiermee niet consistent is: de op/afslag credit wordt o.b.v. act/act gevraagd. Wilt u het prijzenblad hierop aanpassen?

Antwoord De te hanteren renteconventie, voor zowel credit- als debetrente is act/360. Het prijzenblad zal worden aangepast.

### # 339 PRIJZENBLAD

Regel 37 / 38

Vraag In eis 2.b.g stelt de aanbestedende dienst dat de rente conventie plaat moet vinden op basis van actual/360 en het prijzenblad wordt echter melding van actual/actual gemaakt bij de credit rente. Inschrijver stelt voor prijzenblad hierop aan te passen.

Antwoord Zie vraag 338.

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| <b>#</b> | <b>340</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>PRIJZENBLAD</b> | <b>Regel 37 /38</b> |
| Vraag    | Kunt u aangegeven of de op-afslag per maand of per jaar is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                     |
| Antwoord | De door de Inschrijver op het prijzenblad regel 37 en 38 op te geven basispunten zijn per maand. De berekening op het prijzen blad vermenigvuldigt deze basispunten maal 12 voor het aantal maanden per jaar maal het rekenvolume.                                                                                                                                                                                                   |                    |                     |
| <b>#</b> | <b>341</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>PRIJZENBLAD</b> | <b>Regel</b>        |
| Vraag    | Bent u op de hoogte dat de rentevoet EURIBOR vervangen zal worden door een andere Europese rentevoet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                     |
| Antwoord | De Gemeente is op de hoogte dat de rentevoet EURIBOR zal worden vervangen. Op het moment van publiceren van de aanbesteding bestaat er nog onduidelijkheid over de gevolgen van de vervangende referentietarieven. Om deze reden is gekozen om bij de aanbesteding vooralsnog uit te gaan van de huidige referentietarief EURIBOR. Uiteindelijk zal aansluiting gevonden worden op de overgang van EURIBOR naar de nieuwe rentevoet. |                    |                     |

## 7 Bijlagen

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>#</b> | <b>342</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>BIJLAGEN</b> | <b>Bijlage D</b>  |
| Vraag    | In formulier D wordt gevraagd om een referentie op gebied van het uitvoeren van giraal betalingsverkeer voor (decentrale) overheid (G4-rijk) (1) of 2, het uitvoeren van giraal betalingsverkeer voor een grote semioverheidsinstelling, met meer dan 5 miljoen transacties per jaar. In de aanbestedingsleidraad onder punt 6.3.3.3 worden 3 kerncompetenties geformuleerd waarvoor voor iedere kerncompetentie één referentie moet worden verstrekt. Kunt u aangeven wat het juiste uitgangspunt is? |                 |                   |
| Antwoord | De kerncompetenties uit de leidraad zijn leidend. Bijlage D zal worden aangepast. U dient het formulier D voor elk van deze referenties apart te laten ondertekenen door een referent. Op het formulier dient u bij de eerste regel ("eis") de betreffende kerncompetentie te noteren.                                                                                                                                                                                                                 |                 |                   |
| <b>#</b> | <b>343</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>BIJLAGEN</b> | <b>Bijlage G</b>  |
| Vraag    | Wij constateren dat de gevraagde uitwerkingen van een aantal open wensen in Bijlage G zijn opgenomen. Zouden deze echter niet in Bijlage H Gunning criterium 1: Open Wensen uitgewerkt moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                   |
| Antwoord | U kunt formulier G gebruiken voor de indiening van uw antwoorden op beide type wensen. Met ondertekening van formulier G geeft u aan de betreffende bijlagen voor de open wensen te hebben bijgevoegd. Formulier H komt hiermee te vervallen.                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                   |
| <b>#</b> | <b>344</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>BIJLAGEN</b> | <b>Bijlage 10</b> |
| Vraag    | ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties is 2x aangeleverd en de Documentatie Informatiebeveiligingsnorm BIG en productstandaarden lijkt te ontbreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                   |
| Antwoord | De bijlage 10 webapplicaties is inderdaad per abuis tweemaal verstrekt. Op het voorblad van de Leidraad, en in paragraaf 2.4.6 wordt aangegeven dat het document kan worden gedownload van: <a href="https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/tactische-baseline">https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/tactische-baseline</a>                                                                                                                                                |                 |                   |

informatiebeveiliging-nederlandse-gemeenten-2/.

We hebben voor deze distributievorm gekozen om zeker te stellen de meest recente versie beschikbaar te kunnen stellen.