

Programma van Eisen en Wensen

Europese Openbare Aanbesteding

Betalingsverkeer

Onderdeel Giraal

Gemeente Amsterdam

APO-2018-0159/B

Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam

Datum: 21-10-2019

Versie: 1.02

Inhoudsopgave

Inleiding	5
a) Beoordeling	6
b) Beschrijving Giraal Betalingsverkeer	8
1 Algemeen	10
a) Aanbestedingsvoorwaarden	10
b) Facturatie	10
c) Tarifiering	12
d) Prijzen	12
e) Exitfase	13
2 Rekeningstelsel	13
a) Hoofdrekening en Werkrekeningen	13
b) Rekeningstelsel	14
3 Rekeningbeheer	15
a) Hoofdrekening en Werkrekeningen	15
b) Retourinformatie	16
c) Recall en melding onterechte incasso	17
d) Blokkades	17
4 Betaalproducten	17
a) SEPA	18
b) Capaciteit	18
c) Verwerkingstijd	18
d) Uitgaand Betalingsverkeer	19
e) OLA/Betalingskenmerk	20
f) Automatische Incasso (SDD-Core)	20
g) Overheidsvordering	21
h) Betaalpassen	22
i) Credit card	22
j) Spoedbetalingen	22
k) Reclames	22
l) NAW-navraag	23
m) Innovatie	23
5 Electronic Banking	24
a) Electronic Banking	24
b) Bruikbaarheid	26

c)	Beveiligbaarheid	26
d)	Autorisaties	28
e)	Eisen aan beheer	29
f)	Technische Eisen	29
6	Dienstverlening	30
a)	Algemeen	30
b)	Personele invulling.....	31
c)	Ondersteuning.....	32
d)	Accountmanagement	33
e)	Interactie met de gemeente.....	34
f)	Incidenten, escalatie en risico monitoring	34
g)	Services & communicatie.....	35
h)	Service Niveau Overeenkomst.....	35
7	Beveiliging en informatie-uitwisseling	39
a)	Informatiebeveiliging	39
b)	Persoonsgegevens.....	40
c)	Informatiebeheer.....	41
d)	Beveiliging en informatie-uitwisseling	42
e)	Bestandsuitwisseling	43
f)	Assurance en audits	44
g)	Richtlijnen	45
h)	Certificering.....	46
i)	Geheimhouding	46
j)	Authenticatie.....	46
k)	De datalocatie van de betaalgegevens.....	47
l)	Business Continuity Management.....	47
m)	Logging	48
8	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	50

Noot

Het Programma van Eisen en Wensen 1.01 is aangepast n.a.v. de vragen die gesteld zijn in de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen. De Eisen en Wensen waarover vragen gesteld in de 1^e Nota van Inlichtingen zijn gemerkt met een astrix(*), die in de 2^e Nota van Inlichtingen worden gemerkt met een hash(#). Eisen en Wensen die vervallen zijn ~~doorgehaald~~, die zijn gewijzigd worden *cursief* weergegeven. Het betreft de volgende eisen/wensen:

	Vervallen Eisen/Wensen			Aangepaste Eisen/Wensen			Toegevoegde Eisen/Wensen
1e Nvl	4.d.2, 4.l, 5.c.2, 5.c.8, 5.c.18, 5.c.21, 5.c.23, 5.e.3,	5.e.4, 5.e.7, 5.f.3, 6.h.6, 6.h.9, 6.h.18, 7.a.11, 7.a.12,	7.c.6, 7.c.7, 7.d.10, 7.d.2, 7.g.10, 7.i.1, 7.j.1	1.a.3, 1.e.1, 3.b.4, 3.b.5, 4.a.2, 4.c.3, 4.d.1, 5.a.2	6.a.2, 6.a.3, 6.h.2, 6.h.3, 7.C.2, 7.c.8, 7.c.13, 7.e.4,	7.h.1, 7.l.2, 7.m.8	
2e Nvl	1.b.1, 1.b.3,	3.b.9, 7.g.7		1.b.4, 3.b.1,	5.a.13		1.b.7, 2.b.11

Inleiding

In dit document (Bijlage 4: 'Programma van Eisen en Wensen' van de leidraad Aanbesteding voor Giraal Betalingsverkeer) worden de eisen ('Musts') en wensen ('Shoulds') genoemd voor het perceel Giraal betalingsverkeer.

De Inschrijving dient te voldoen aan minimum eisen. Indien de Inschrijver niet aan deze Eisen voldoet neemt de Gemeente de Inschrijving niet in beoordeling. Eisen zijn dus minimum randvoorwaarden waaraan de Inschrijving dient te voldoen om de Inschrijving te kunnen beoordelen.

Het programma van Eisen en Wensen is onderverdeeld in 8 hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: Algemene Eisen

Hoofdstuk 2: Rekeningstelsel

Hoofdstuk 3: Rekeningbeheer

Hoofdstuk 4: Betaalproducten

Hoofdstuk 5: Electronic Banking

Hoofdstuk 6: Dienstverlening

Hoofdstuk 7: Beveiliging en Informatieuitwisseling

Hoofdstuk 8: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Begrippen die met een hoofdletter beginnen verwijzen naar een begrip uit het Begrippenkader, Gehanteerde afkortingen zijn hier ook terug te vinden. (Zie Hoofdstuk 8.1: 'Begrippenkader' van Beschrijvend Document).

De eisen en wensen worden in het Programma van Eisen en Wensen in een tabel, per requirement, per hoofdstuk en sub-onderwerp, opgesomd:

#	Omschrijving	Type	Punten

#: Elke in het PvE opgenomen eis of wens krijgt een eigen identificatienummer. Dit nummer verwijst naar Hoofdstuk, Onderwerp en volgorde van het requirement. (Bijv. 4.c.3: Betaalproducten, Verwerkingstijd, #3).

Type: Per requirement wordt aangegeven of het een eis, een open wens of binaire wens betreft.

Punten: Indien het een wens betreft wordt aangegeven hoeveel punten de Inschrijver maximaal kan verdienen.

a) Beoordeling

De gemeente Amsterdam is gebaat bij het efficiënt en effectief verlopen van haar betaalprocessen en het Betalingsverkeer. De geboden functionele flexibiliteit en doorlooptijden, en de snelheid waarop adequaat wordt gereageerd op vragen, klachten, incidenten en calamiteiten, is maatgevend voor de kwaliteit van de geboden Dienstverlening.

In dit Programma van Eisen en Wensen zijn de wensen van de gemeente Amsterdam t.a.v. het Giraal Betalingsverkeer opgenomen. In dit Programma van Eisen en Wensen wordt gewerkt met Eisen, Binaire Wensen en Open Wensen. Iedere Eis of Wens is genummerd en wordt omschreven. In de kolom 'Type' is opgenomen of er sprake is van een Eis, Binaire Wens of Open Wens. In deze paragraaf wordt ingegaan op de beoordeling.

De wensen uit het programma van eisen en wensen vormen te samen Gunningscriterium 1: 'Functioneel / Alertheid Services'. Een uitgebreide beschrijving van de gunningscriteria en de beoordeling ervan vindt u in het Beschrijvend document, zie respectievelijk hoofdstuk 7 en 4.

Per wens staat in het Programma van Eisen en Wensen aangegeven waar we bij het beoordelen van uw antwoord naar kijken en welke score u per wens kunt behalen. U kunt maximaal een score van 1.150 kwaliteitspunten behalen voor de wensen opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen. Uw behaalde punten voor de eindscore voor het Gunningscriterium 1: 'Functioneel / Alertheid Services' worden bepaald door uw aantal kwaliteitspunten voor de wensen uit het Programma van Eisen en Wensen te delen door 1.300 en dat te vermenigvuldigen met 15. (NB voorbeeld score $925 / 1.300 * 15 = 10,67$)

Eisen

Aan alle Eisen dient onvoorwaardelijk voldaan te zijn. Indien een Inschrijver niet voldoet aan een Eis, wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt de Inschrijving afgewezen. Door ondertekening van bijlage 7, Formulier E: 'Aanbiedingsformulier en akkoordverklaring' geeft de Inschrijver aan te voldoen aan alle Eisen.

Wensen

Alleen Wensen leveren een score op voor het gunningcriterium 1: 'Functioneel / Alertheid Services'. Bij elke wens staat in de kolom 'Punten' aangegeven hoeveel punten maximaal aan de betreffende Wens wordt toegekend.

Binaire Wensen

Betreft het een Binaire Wens, dan kunt u de vraag alleen met "ja" of "nee" beantwoorden. Indien u een vraag met "ja" kunt beantwoorden, dan dient u dit expliciet aan te geven op de invulformulier in de Bijlage 5, Formulier G: GC1 - Functioneel / Alertheid Services Binaire Wensen. Alleen dan krijgt u het maximale aantal punten. Indien u "nee" antwoordt, of niets invult, krijgt u voor deze wens nul (0) punten. *Indien u meerdere keuzes aankruist krijgt u ook nul (0) punten.* Bij Binaire Wensen is geen ruimte om een extra toelichting te geven.

Open Wensen

Bij Open Wensen dient u uw antwoord schriftelijk toe te lichten. Bij het beoordelen van een antwoord op een Open Wens houdt het Beoordelingscommissie rekening met de:

- volledigheid van het antwoord (mate waarin wordt ingegaan op alle in de vraagstelling opgenomen aspecten);
- samenhang tussen de verschillende onderdelen per Wens en in relatie tot andere Wensen;
- haalbaarheid/uitvoerbaarheid van het antwoord;
- relevantie van het antwoord;
- transparantie en bereidheid openheid van zaken te geven.

Indien bij een Open Wens een afwijkende beoordelingsgrond wordt gehanteerd is dit bij de betreffende Open Wens opgenomen.

Bij het beantwoorden van een Open Wens mag het aantal bij de betreffende Wens aangegeven pagina's A4 niet overschreden worden (tekengrootte ten minste 9, regelafstand ten minste 12). U kunt uw toelichting per wens invullen in de Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services Open Wensen.

Voorbeeld:

Er wordt op basis van de hieronder beschreven zes-puntenschaal een 7,5 als cijfer gescoord ("Goed") op een bepaalde Open Wens, terwijl de Inschrijver hierop maximaal vijftig kwaliteitspunten zou kunnen scoren. Dan scoort de Inschrijver nu hierop in totaal 37,50 kwaliteitspunten ($7,5/10 \times 50 = 37,50$).

Bij een Binaire Wens is een tabel opgenomen waarin is aangegeven hoe de punten voor die betreffende Wens worden toegekend. In de Bijlage 5, Formulier G: GC1 - Functioneel / Alertheid Services Binaire geeft u aan in de tabel, die voor die wens is opgenomen, wat voor uw organisatie van toepassing is.

Cijfers

De cijfers worden bij de beoordeling van Open Wensen toegekend o.b.v. een zes-puntenschaal, tenzij bij de desbetreffende Open Wens al een nadere uitwerking van kwaliteitspunten heeft plaatsgevonden. De onderstaande opsomming is uitputtend en zal door alle leden van de Beoordelingscommissie worden toegepast. Door een individueel lid van de Beoordelingscommissie (beoordelaar) kunnen uitsluitend deze genoemde cijfers worden toegekend. NB. In lijn met de interne richtlijnen betreffende inkoop van diensten, die de gemeente Amsterdam hanteert voor de beoordeling van open wensen, wordt een absolute beoordeling toegepast; de verschillende inschrijvers worden derhalve niet onderling gerankt.

Zes puntenschaal

Voor de beoordeling van de gunningcriteria op het gebied van kwaliteit is een zes-puntenschaal opgesteld, aan de hand waarvan het Beoordelingsteam de gegeven antwoorden per onderwerp beoordeelt:

Score	Oordeel	Toelichting
10	uitstekend	Indien het antwoord voldoet aan de criteria voor zeer goed én het antwoord van Inschrijver zich onderscheidt doordat het antwoord toegevoegde waarde biedt voor Opdrachtgever.
9	zeer goed	Het onderwerp is behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat de aangeboden uitvoering van de Dienstverlening specifiek is ingevuld en de

		uitwerking van een hoog niveau is.
7,5	goed	Het onderwerp is behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat de aangeboden uitvoering van de Dienstverlening specifiek is ingevuld <u>en</u> de uitwerking van een behoorlijk niveau is.
5,5	voldoende	Het onderwerp is behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat de aangeboden uitvoering van de Dienstverlening specifiek is ingevuld <u>of</u> de uitwerking van een behoorlijk niveau is.
2,5	matig	Het onderwerp is behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat de aangeboden uitvoering van de Dienstverlening niet specifiek is ingevuld en de uitwerking niet van een behoorlijk niveau is.
0	geen antwoord	Inschrijver geeft onvoldoende antwoord op de vraag, of het onderwerp is niet behandeld.

Uitleg gebruikte termen

Specifiek: hiermee wordt bedoeld dat, aan de hand van de vraagstelling, de aangeboden Dienstverlening specifiek is toegeschreven waarop wordt ingeschreven.

Behoorlijk niveau: naar het oordeel van Opdrachtgever van een inhoudelijk acceptabel niveau.

Hoog niveau: naar het oordeel van Opdrachtgever van een inhoudelijk meer dan acceptabel niveau.

b) Beschrijving Giraal Betalingsverkeer**Verwerking door gemeente Amsterdam**

Betalingsverkeer wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de directie Financiële Dienstverlening.

Het Betalingsverkeer van de gemeente Amsterdam kenmerkt zich door grote aantallen transacties en verschillende piekmomenten in zowel betaalproces als ontvangstproces. Betaalbestanden worden in een groot aantal applicaties verspreid over de organisatie voorbereid en aangemaakt.

Een groot deel van de betalingen en retourinformatie wordt centraal, bij de afdeling 'Centraal Betaalteam', geautoriseerd. Daarnaast zijn er directies die zelf betaalbestanden bij de betaaldienstverlener aanbieden en of retourinformatie ontvangen en verwerken.

Het geautomatiseerd verwerken van de Retourinformatie vindt centraal plaats in het Amsterdams Financieel Systeem; het administratief systeem. Daarnaast wordt de Retourinformatie ook in andere systemen ingelezen die cruciaal zijn voor de uitvoering van een brede reeks aan maatschappelijk taken van de gemeente Amsterdam. Het automatisch kunnen verwerken van inkomende en uitgaande betalingen en het stroomlijnen van (betaal)processen is een belangrijk uitgangspunt voor de aanbesteding. Het aantal bevoegde gemeentelijke medewerkers in banksystemen is beperkt; er wordt gebruik gemaakt van autorisatielimieten, scheiding van rollen, en 4- en 6-ogenprincipes.

Verwerking door Betaalinstelling

De gemeente Amsterdam wil 24 uur per dag 365 dagen per jaar Betaalbestanden via een beveiligde methode kunnen insturen naar de Opdrachtnemer. De Betaalbestanden, die een omvang kunnen hebben van meerdere tienduizenden posten, worden vooraf geautoriseerd en vrijgeven via electronic banking van de Opdrachtnemer. De Betaalbestanden voor SCT en SDD worden apart aangeleverd. Op piekdagen kan de gemeente Amsterdam meer dan 200.000 betalingen per dag insturen aan de opdrachtnemer.

De gemeente maakt gebruik van een aantal SFTP-verbindingen met de Betaalinstelling. Ook de Corporate Payments Hub van Clear2Pay/FISglobal maakt gebruik van een dergelijke verbinding. Salarisbetalingen worden, vanaf 1 januari 2020, voorbereid in het AFAS-personeelsbeheersysteem. Dit systeem heeft eigenstandige bankkoppelingen met een aantal betaalinstellingen.

Betaalinformatie wordt dagelijks (dual) door de Opdrachtnemer met MT940 en Camt.053 XML-files aan de gemeente Amsterdam aangeleverd in het SFTP-kanaal en is via een online beheermodule ('Electronic Banking') opvraagbaar. De gemeente heeft real time inzage in haar Werkrekeningen en betaaltransacties via electronic banking.

De Opdrachtnemer van de Aanbesteding 'verwerking PIN- en Online transacties' boeken voor de gemeente Amsterdam verwerkte betalingen naar een daarvoor bestemde Werkrekening door bij de Opdrachtnemer van de aanbesteding Giraal Betalingsverkeer. Via de Retourinformatie van de Opdrachtnemer Giraal ontvangt de gemeente de betaalinformatie van Pin- en Online betalingen.

1 Algemeen

a) Aanbestedingsvoorwaarden

#	Omschrijving	Type	Punten
1.a.1	De Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.	eis	n.v.t.
1.a.2	Uw Inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als accountmanager en diens plaatsvervanger.	eis	n.v.t.
1.a.3*	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
1.a.4	De Inschrijver en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften. De Inschrijver beschikt aantoonbaar over alle vergunningen, beschikkingen en verklaringen die onder de geldende wet- en regelgeving (o.a. Wet op het financieel toezicht, inclusief kredietverlening) die nodig zijn om de gevraagde bancaire Dienstverlening uit te voeren.	eis	n.v.t.

b) Facturatie

#	Omschrijving	Type	Punten
1.b.1*#	De Inschrijver factureert elektronisch aan de gemeente via het Simplerinvoicing platform conform de SI-UBL.	eis	n.v.t.
1.b.2	De Inschrijver levert elektronisch een overzichtelijke en controleerbare rentenota. Deze bevat per datum het valutair saldo en het geldende rentetarief.	eis	n.v.t.
1.b.3*#	De Inschrijver gaat er mee akkoord dat zijn facturen niet via SDD mogen worden geïnd.	eis	n.v.t.
1.b.4*#	<i>De Inschrijver dient per maand een digitale factuur voor de gemeente Amsterdam op te maken voor alle kosten Betalingsverkeer die betrekking hebben op de Hoofdrekening en alle Werkrekeningen van de gemeente Amsterdam. De factuur dient te zijn voorzien van een specificatie naar componenten van het Prijzenblad (zie bijlage 5, formulier: 'Prijzenblad') waarbij per component het aantal, tarief en bedrag is aangegeven.</i> <i>NB De Gemeente voegt zich naar deze wijze van factureren en het voldoen van de factuurbedragen verschuldigd door de Gemeente onder deze Aanbesteding. De Contractant kan, middels een SDD-machtiging of interne afboeking, de factuurbedragen automatisch,</i>	eis	n.v.t.

	<i>innen zonder tussenkomst van de Opdrachtgever.</i> <i>Indien de Inschrijver via SDD de factuurbedragen int zal de Gemeente daartoe een SDD-mandaat afgeven.</i>				
1.b.5*#	Op elke factuur vermeldt de Inschrijver; — De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; — naam, adres, postcode, woonplaats, bank/ gironummer en de benodigde IBAN- en BICgegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; — het factuuradres van de Inschrijver; — het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; — een routecode, verkrijgbaar bij de Gemeente; — een inkoopordernummer bij een bestelling > €1000,-, verkrijgbaar bij de Gemeente; — en eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente.	eis	n.v.t.		
1.b.6*	In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer van de corresponderende debetfactuur.	eis	n.v.t.		
1.b.7#	<i>De Gemeente heeft als beleidsuitgangspunt dat facturen dienen te worden ingestuurd via e-facturatie. Betaalbaarstelling van facturen is hieraan verbonden. De Gemeente maakt daarbij gebruik van het SimplerInvoicing-platform.</i> <i>De marktusance voor de facturatie en betaalbaarstelling van betaaldiensten sluit niet aan bij het gemeentelijk beleidsuitgangspunt. De betaalinstellingen innen, of middels een SDD of interne afboeking, de factuurbedragen automatisch, zonder tussenkomst van de debitor.</i> <i>De Gemeente voegt zich naar deze wijze van factureren en het voldoen van de factuurbedragen verschuldigd door de Gemeente onder deze Aanbesteding. Indien de Inschrijver via SDD de factuurbedragen int zal de Gemeente daartoe een SDD-mandaat afgeven.</i> <i>De Gemeente heeft echter wel als sterke wens om de facturatie en de betaalbaarstelling middels het SimplerInvoicing-platform te laten plaatsvinden. De factuur zal daartoe moeten worden voorzien van een routecode welke wordt verstrekt door de Gemeente aan de Opdrachtnemer. De Inschrijver houdt zich aan de EU-richtlijn 2014/55/EU voor elektronisch factureren voor overheidsopdrachten. Het impliceert ook dat de betaalinstelling geen automatische inning toepast. Kosten die de Opdrachtnemer moet maken om over te kunnen gaan tot inzenden via het SimplerInvoicing-platform zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</i> <i>De Gemeente heeft de volgende keuze geformuleerd:</i> <table><tr><td>deelwens</td><td>Punten</td></tr></table>	deelwens	Punten	binaire wens	75
deelwens	Punten				

A	Inschrijver zal de facturatie laten plaatsvinden via het SimplerInvoicing-platform.	75
B	Inschrijver is bereid om binnen een jaar na de aanvang van de Opdracht de facturatie via het SimplerInvoicing te laten plaatsvinden.	50
C	De Inschrijver zal geen gebruik gaan maken van het Simplerinvoicing-platform om de facturatie te laten plaatsvinden.	0

De inschrijver wordt gevraagd één van bovenstaande mogelijkheden te kiezen. De punten worden verdeeld volgens de bovenstaande tabel. Geef in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services aan wat voor u van toepassing is.

c) Tarifiering

#	Omschrijving	Type	Punten
1.c.1	De Inschrijver dient uitgaande Wereldbetalingen als standaard uit te voeren met de kostenoptie SHARED (SHA).	eis	n.v.t.
1.c.2*#	De Inschrijver dient het Betalingsverkeer uit te voeren zonder toepassing van Valutering.	eis	n.v.t.

d) Prijzen

#	Omschrijving	Type	Punten
1.d.1*	De in de Inschrijving (aangeboden) tarieven zijn vast tot en met 31 december 2025, deze tarieven kunnen met ingang van 1 januari 2026, slechts na overleg met, en met instemming van Opdrachtgever, eenmaal per jaar per 1 januari worden aangepast, op basis van het CBS-indexcijfer DPI (Dienstenprijzen, Commerciële Dienstenverlening). De prijsaanpassing is gemaximeerd tot de in de benoemde CBS-index aangegeven stijging over twaalf (12) maanden. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$ Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren per kwartaal, derde kwartaal 2019 / Dienstenprijsindex (DPI). Indexcijfer nieuw: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2010 = 100 / Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren	eis	n.v.t.

	per kwartaal, derde kwartaal 2020 / Dienstenprijsindex (DPI). Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.		
1.d.2	De tarieven in uw Inschrijving zijn inclusief alle kosten, maar exclusief BTW.	eis	n.v.t.

e) Exitfase

De gemeente Amsterdam streeft ernaar om bij tussentijdse beëindiging of na afloop van de looptijd van de onderhavige aanbesteding een snelle migratie naar een nieuwe opdrachtnemer te realiseren. De gemeente is hierbij afhankelijk van de medewerking van de uitlopende opdrachtnemer. Tevens is ze afhankelijk van burgers, bedrijven en instellingen voor het correct insturen van betalingen naar de nieuwe rekeningnummers van de gemeente Amsterdam. Bij tussentijdse beëindiging komt hier de voorbereiding en gunning van een aanbesteding, de migratie en de aanpassing van de gemeentelijke systemen, die betrokken zijn bij het betaalproces, bij. De gemeente Amsterdam wenst in elk geval haar continuïteit van haar betalingsverkeer te garanderen voor de tijd die nodig is om de volledige migratie te kunnen realiseren.

#	Omschrijving	Type	Punten
1.e.1*	<i>Na afloop van de overeenkomst spant de Inschrijver zich in voor goede overdracht naar een nieuwe betaalinstelling.</i>	eis	n.v.t.
1.e.2	De Werkrekeningen worden opgehouden tot wanneer de gemeente aangeeft dat ze kunnen worden gesloten, om inkomende betalingen te kunnen blijven te faciliteren. De gemeente spant zich in de uitgaande en inkomende betaalstromen spoedig naar de nieuwe rekeningen te herleiden.	eis	n.v.t.
1.e.3	Na het beëindigen van een Werkrekening worden, indien door de gemeente gewenst, inkomende betalingen middels de verhuisservices nog dertien (13) maanden doorgestuurd naar een Werkrekening van de nieuwe Betaalinstelling.	eis	n.v.t.

2 Rekeningstelsel

De gemeente Amsterdam heeft een Rekeningstelsel van circa vijftien (15) actieve Werkrekeningen, die zijn ondergebracht in een fiat- en rentestructuur met dagelijkse zero-balancing. Eventueel kunnen overtollige liquide middelen binnen het stelsel aan het einde van de middag handmatig op de schatkistbankierrekening van dat stelsel worden geboekt waar het einde dag automatisch door de Staat wordt afgeroomd. Het Rekeningstelsel wordt niet gebruikt voor krediet- en financieringsdoeleinden, wel dient er een rekening courant faciliteit aanwezig te zijn voor tijdelijke roodstanden.

a) Hoofdrekening en Werkrekeningen

Bij de gemeente Amsterdam worden voor verschillende organisatieonderdelen eigen Werkrekeningen gebruikt. De organisatieonderdelen hebben vaak eigen applicaties om betaalbestanden voor te bereiden. De

gemeente streeft naar rationalisatie van het aantal Werkrekeningen, wat tot gevolg zal hebben dat in de loop van de tijd naar verwachting het aantal Werkrekeningen zal afnemen. Daarnaast is een Hoofdrekening in het Rekeningstelsel opgenomen.

#	Omschrijving	Type	Punten
2.a.1	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat alle werkrekeningen, opgenomen in het Balancestelsel, Eurorekeningen zijn met Nederlandse IBAN's.	eis	n.v.t.
2.a.2	De Inschrijver dient minstens vijf (5) rekeningnummers aan de gemeente Amsterdam toe te kennen die herkenbaar en gemakkelijk te onthouden zijn. Een rekeningnummer is herkenbaar en gemakkelijk te onthouden wanneer er in het gehele rekeningnummer repeterende en/of opvolgende combinaties van getallen zijn opgenomen.	eis	n.v.t.
2.a.3	Uitkeringen van het Rijk (o.a. Gemeentefonds) lopen verplicht via een rekening bij BNG Bank NV. De Inschrijver gaat ermee akkoord dat de gemeente naast deze verplicht aan te houden bankrekening ook nog eventueel bankrekeningen aanhoudt bij andere banken i.v.m. achtervang en mogelijk aanvullende bancaire producten die niet zijn gespecificeerd in deze Aanbesteding.	eis	n.v.t.
2.a.4	De inschrijver beschikt aantoonbaar 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.	eis	n.v.t.

b) Rekeningstelsel

#	Omschrijving	Type	Punten
2.b.1	De Inschrijver dient het in Hoofdstuk 2, paragraaf a) omschreven Rekeningstelsel in te richten en voor de duur van de Overeenkomst te onderhouden.	eis	n.v.t.
2.b.2*	De Inschrijver stelt een kredietlimiet van vijftientwintig (25) miljoen euro beschikbaar.	eis	n.v.t.
2.b.3*	Per Werkrekening kan een intradaylimiet worden ingesteld.	eis	n.v.t.
2.b.4	De Inschrijver wordt verzocht de Stelsellimiet op verzoek van de gemeente Amsterdam aan te passen, als gevolg van een wijziging van de Intradaylimiet van een Werkrekening. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25
2.b.5*	De inschrijver dient een fiat- en rentestelsel met dagelijkse zero balancing aan te bieden waarin alle bankrekeningen zijn opgenomen.	eis	n.v.t.

2.b.6	Rente wordt berekend over het totaal van het saldo van de rekeningen in het rekeningstelsel.	eis	n.v.t.
2.b.7	De inschrijver stelt ten minste 65 rekeningen ter beschikking.	eis	n.v.t.
2.b.8*	De inschrijver stelt een intradaylimiet voor het gehele stelsel van honderdvijfentwintig (125) miljoen euro beschikbaar.	eis	n.v.t.
2.b.9	De renteconventie betreft actual/360.	eis	n.v.t.
2.b.10#	<i>De rente is gebaseerd op 1-maands Euribor voor zowel de debet- als creditrente.</i>	eis	n.v.t.
2.b.11#	<i>De ontwikkelingen op de rentemarkt hebben geresulteerd in negatieve rentewaarden. Het is niet ondenkbaar dat dergelijke negatieve waarden vaker zullen voorkomen tijdens de looptijd van de aanbesteding. Om hierop in te spelen zouden betaalinstellingen de mogelijkheid kunnen hanteren om een minimum in te stellen voor de creditrente of een floor voor de debetrente. De Inschrijver wordt gevraagd om aan te geven of ze dergelijke contractuele afspraken met de Gemeente wil maken.</i> <i>A: De Inschrijver hanteert een minimum rente van 0% voor creditrente (50)</i> <i>B: De Inschrijver hanteert GEEN floor van 0% voor de debetrente (50)</i> <i>U kunt meerdere keuzes maken.</i>	Binaire Wens	100

3 Rekeningbeheer

a) Hoofdrekening en Werkrekeningen

#	Omschrijving	Type	Punten
3.a.1*	Kan de Inschrijver het openen, wijzigen van de NAW-gegevens en sluiten van een Werkrekening op digitale wijze faciliteren?	binaire wens	50
3.a.2*	De Inschrijver dient een goede procedure voor een limietwijziging op de Werkrekeningen te hebben. Deze procedure bevat ten minste: - dat voor een structurele wijziging van de Intradaylimiet toestemming van de gemeente Amsterdam nodig is; - dat uiterlijk de volgende Werkdag na aanpassing het de gemeente Amsterdam schriftelijk op de hoogte worden gebracht, inclusief een overzicht van de Intradaylimieten	eis	n.v.t.

	van alle Werkrekeningen.		
3.a.3*	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.	eis	n.v.t.
3.a.4*	Kan de Inschrijver het wijzigen van de Intradaylimiet op de Werkrekeningen op digitale wijze faciliteren?	binaire wens	50

b) Retourinformatie

#	Omschrijving	Type	Punten
3.b.1*#	<i>De gemeente Amsterdam wil retourinformatie per Werkrekening kunnen ontvangen. Indien de retourinformatie een incassobatch of betaalbatch betreft kan de retourinformatie gecompriemd worden aangeboden waarbij uitval individueel tegen geboekt wordt. Overige retourinformatie wordt ongecompriemd aangeboden.</i>	eis	n.v.t.
3.b.2	De Inschrijver dient bij weigering van een Betaalopdracht de reden van weigering (d.m.v. de foutcode) en het meegegeven end-to-end ID één-op-één in de Retourinformatie terug te melden. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25
3.b.3	De Inschrijver dient de Retourinformatie voor de gemeente Amsterdam aan te leveren in de op ISO XML 20022 gebaseerde berichtenformaten MT940 en CAMT.053. De Retourinformatie is uiterlijk beschikbaar op de Werkdag volgend op de Boekdatum (D+1) vóór 07:00 uur.	eis	n.v.t.
3.b.4*	De Inschrijver wordt verzocht bij het bijschrijven van (spoed)overboekingen van Wereldbetalingen altijd het rekeningnummer van de betaler (debiteur) in de Retourinformatie te vermelden. Kunt u dit leveren?	binaire wens	25
3.b.5*	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
3.b.6	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat een specifiek aan de Betaalopdracht meegegeven Mededeling/Omschrijving en of betaalkenmerk, de zgn. structured en unstructured remittance information, door de Inschrijver in de Retourinformatie ongewijzigd wordt teruggemeld.	eis	n.v.t.
3.b.7	De Gemeente Amsterdam gebruikt in haar PAIN.001 betaalbestanden het RMTINF-veld voor informatie die gebruikt wordt om de retourinformatie automatisch te kunnen verwerken.	binaire wens	75

	De Inschrijver wordt verzocht dit XML-veld zonder tussentrim van spaties te verwerken om de vaste locatie van de gegevens in het betreffende veld te behouden. Kunt u dit faciliteren?		
3.b.8*#	Per werkrekening dient een apart SFTP-adres te kunnen worden meegegeven.	eis	n.v.t.
3.b.9*#	De inschrijver biedt configuratiemogelijkheden voor de MT940 en Camt53 bestanden, separaat voor af- en bijschrijvingen, en gecomprimeerd of ongecomprimeerd ontvangen van de Retourinformatie.	eis	n.v.t.
3.b.10*#	De Retourinformatie die wordt aangeboden bevat cumulatieve posten. Betalingen worden derhalve niet meermaals teruggemeld om dubbele verwerking in Amsterdamse systemen te voorkomen.	eis	n.v.t.

c) Recall en melding onterechte incasso

#	Omschrijving	Type	Punten
3.c.1*#	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat een melding onterechte incasso (MOI) altijd voorgelegd wordt aan de gemeente Amsterdam en alleen na geldig bevonden MOI uitgevoerd wordt.	eis	n.v.t.
3.c.2*	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat Recall's tegengehouden worden en alleen na toestemming van de gemeente Amsterdam worden uitgevoerd.	eis	n.v.t.

d) Blokkades

#	Omschrijving	Type	Punten
3.d.1*	De Inschrijver dient het mogelijk te maken dat de Hoofdrekening en alle Werkrekeningen worden voorzien van een acceptgiroblokkade. Voor het aanbrengen of verwijderen van deze acceptgiroblokkade is toestemming nodig van de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
3.d.2	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de Hoofdrekening en nader te bepalen Werkrekeningen kunnen worden voorzien van een incassoblokkade. Voor het aanbrengen of verwijderen van deze incassoblokkade is toestemming nodig van de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.

4 Betaalproducten

Het overgrote deel van de betalingen door en aan de gemeente Amsterdam zijn in euro. De gemeente Amsterdam betaalt en ontvangt in beperkte mate credit transfers in andere valuta dan euro binnen en buiten

SEPA; zgn. Wereldbetalingen. Incidenteel maakt de gemeente gebruik van uitgaande Spoedbetalingen. De gemeente ontvangt ook Spoedbetalingen.

Automatische Incasso's worden altijd in Euro's geïnd. Daarnaast worden via een beperkt aantal Werkrekeningen incasso's betaald. De gemeente maakt alleen gebruik van SSD-Core.

De gemeente Amsterdam wil de mogelijkheid hebben om NAW-navragen te kunnen doen.

De gemeente Amsterdam maakt gebruik van Betalingskenmerken.

De gemeente Amsterdam maakt gebruik van EMV-passen, deze worden gebruikt door ambtenaren voor technische doeleinden, en in het geval van calamiteiten. Daarnaast maakt de gemeente voor specifieke functionarissen gebruik van creditcards. Al deze passen zijn op naam gesteld.

In bijlage 5: 'Prijzenblad' staan alle onderscheidde betaalproducten die de gemeente Amsterdam wil afnemen opgesomd.

a) SEPA

#	Omschrijving	Type	Punten
4.a.1	De Inschrijver dient zich aan de meest recente SEPA Rulebooks, de Implementation Guidelines te houden.	eis	n.v.t.
4.a.2*	<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>	eis	n.v.t.

b) Capaciteit

#	Omschrijving	Type	Punten
4.b.1	De Inschrijver verklaart, in lijn met de in de Leidraad opgestelde informatie, het inkomende en uitgaande Betalingsverkeer van de gemeente Amsterdam adequaat te kunnen verwerken.	eis	n.v.t.
4.b.2	Pieken in gebruik worden adequaat opgevangen door automatisch extra capaciteit op alle relevante onderdelen beschikbaar te stellen.	eis	n.v.t.

c) Verwerkingstijd

#	Omschrijving	Type	Punten
4.c.1	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de gemeente Amsterdam Intraday Batches van Betaalopdrachten kan aanleveren en dat deze Betaalopdrachten nog dezelfde Werkdag door Inschrijver uitgevoerd worden. Daarbij dient Inschrijver te verklaren dat deze	eis	n.v.t.

	Batches in te zenden en te Mandateren zijn tot minimaal 14:30 uur.		
4.c.2*	De gemeente Amsterdam wil zo laat mogelijk in het betaalproces, na autorisatie en verzenden aan de Inschrijver, in staat zijn geagendeerde betaalopdrachten te kunnen intrekken. De Inschrijver wordt verzocht aan te geven op welke wijze het proces van intrekken en herstellen van een geagendeerd(e) Betaalbestand, Batch of Betaalopdracht is ingericht. Kunt u daarbij aangeven welke mogelijkheden u heeft tot aan de verwerking en erna? U kunt hierbij denken aan het herstellen van betalingen geïnstigeerd door de gemeente zelf of door het proactief acteren van de betaalinstelling. Bij de beoordeling van deze Wens wordt gekeken naar: - de complexiteit van het proces; - de mate van fraudegevoeligheid (bijv. wie mag de opdracht geven); - hoelang voordat een batch of betaling wordt verwerkt; - de snelheid van uitvoeren; - een juist gebruik/ hoe omgegaan wordt met de bijbehorende r-transactie ('Reject voor settlement'). Beperk uw antwoord in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services tot maximaal 2 pagina's A4.	open wens	100
4.c.3*	<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>	eis	n.v.t.
4.c.4	De Inschrijver dient de niet uitvoerbare SCT-Betalopdrachten van de Gemeente Amsterdam direct te melden bij contactpersoon Treasury indien de reden het niet aanwezig zijn van voldoende saldo betreft.	eis	n.v.t.

d) Uitgaand Betalingsverkeer

#	Omschrijving	Type	Punten
4.d.1*	<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>	eis	n.v.t.
4.d.2*	De Inschrijver biedt de mogelijkheid om een Whitelist t.b.v. SDD-afschrijvingen op een specifieke rekening aan te leggen.	eis	n.v.t.
4.d.3	De Inschrijver heeft een controle ingericht die voorkomt dat door de gemeente Amsterdam per abuis dubbel verzonden	eis	n.v.t.

	Betaalbestanden door de Inschrijver dubbel worden verwerkt.								
4.d.4*	Heeft uw instelling een bankkoppeling met AFAS, de leverancier van het nieuwe personeelsbeheersysteem van gemeente Amsterdam? Zo niet bent u bereid om een bankkoppeling met AFAS tot stand te brengen? NB: dit betreft een directe relatie tussen AFAS en de Inschrijver waar de gemeente Amsterdam geen rol in speelt. De punten worden verdeeld volgens de onderstaande tabel. Geef in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services aan wat voor u van toepassing is. <table><tr><td>Reeds bankkoppeling aanwezig met AFAS</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>Bereid tot bankkoppeling met AFAS</td><td>35 punten</td></tr><tr><td>Niet bereid, anders</td><td>0 punten</td></tr></table>	Reeds bankkoppeling aanwezig met AFAS	50 punten	Bereid tot bankkoppeling met AFAS	35 punten	Niet bereid, anders	0 punten	binaire wens	50
Reeds bankkoppeling aanwezig met AFAS	50 punten								
Bereid tot bankkoppeling met AFAS	35 punten								
Niet bereid, anders	0 punten								

e) OLA/Betalingskenmerk

#	Omschrijving	Type	Punten
4.e.1	De Inschrijver dient ontvangsten middels met een Betalingskenmerk (format acceptgiro) rechtstreeks bij te schrijven op de door de gemeente op de acceptgiro vermelde Werkrekening, zolang het product OLA nog wordt gefaciliteerd.	eis	n.v.t.
4.e.2	De Inschrijver wordt verzocht bij betalingen, die door zijn eigen rekeninghouders ten gunste van een van de Werkrekeningen van de gemeente Amsterdam worden verricht via internet en mobiel bankieren (app), bij invoer van een Betalingskenmerk hierop een controle op juistheid uit te voeren. Hierbij wordt de Inschrijver verzocht zowel het Currence (16-cijferige) Betalingskenmerk als het ISO-Betalingskenmerk te ondersteunen. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25

f) Automatische Incasso (SDD-Core)

#	Omschrijving	Type	Punten
4.f.1	De Inschrijver dient alle gestorneerde SDD-opdrachten, die binnenkomen vóór of op de Due-date (D) pas te boeken na bijschrijving van alle SDD-opdrachten.	eis	n.v.t.
4.f.2	De Inschrijver dient alle in het SEPA-gebied gangbare vormen van SEPA Direct Debit (SDD) te ondersteunen.	eis	n.v.t.

4.f.3	De Inschrijver dient te verklaren dat alle aangeboden SDD-opdrachten op de gewenste Valutadatum bijgeschreven worden op de betreffende Werkrekening, ongeacht of deze vóór of op de Due-date (D) zijn gestorneerd.	eis	n.v.t.
4.f.4*	Per begunstigde Werkrekening waarop SDD incasso-opdrachten kunnen worden ingezonden wordt specifiek een incassocontract ingesteld, met eigen limieten, aantal transacties per Batch, aantal transacties per maand en maximaal bedrag van een incasso en maximaal bedrag per Batch en per maand.	eis	n.v.t.
4.f.5	De Inschrijver dient het product Digitaal Incassomachtigen als 'Acquirer' aan te bieden.	eis	n.v.t.
4.f.6*	De Inschrijver dient de gemeente Amsterdam digitaal te voorzien van informatie uit de overstapservice als gevolg van een ingezonden SDD-opdracht. NB Op basis van de overstapservice worden de rekeningnummers van gemeentelijke debiteuren in de mandatenadministratie gewijzigd.	eis	n.v.t.

g) Overheidsvordering

Op basis van artikel 19, vierde lid, van de Invorderingswet 1990 heeft de gemeente Amsterdam de mogelijkheid tot het leggen van een vereenvoudigd derdenbeslag op de tegoeden van een betaalrekening die een belastingplichtige bij een Betaalinstelling heeft. Dit wordt de Overheidsvordering genoemd.

#	Omschrijving	Type	Punten
4.g.1	De Inschrijver dient de door de gemeente Amsterdam ingezonden Overheidsvorderingsopdrachten te kunnen uitvoeren, doorsturen (naar de betreffende andere banken voor wat betreft de Overheidsvorderingen die niet voor de eigen rekeninghouders bestemd zijn) en te verwerken.	eis	n.v.t.
4.g.2	De Inschrijver dient eventuele meldingen onterechte incasso (MOI's) af te vangen en direct af te wijzen aangezien klant-storneringen op Overheidsvorderingen niet mogelijk zijn.	eis	n.v.t.
4.g.3	Voor de dwanginvordering van bedragen tot maximaal duizend (1.000) euro kan de gemeente Amsterdam gebruik maken van de Overheidsvordering. Voor dit instrument wordt gebruikgemaakt van het kanaal voor de SDD.	eis	n.v.t.
4.g.4	Voor de verwerking van een overheidsvorderingbatch wordt door de gemeente Amsterdam een apart rekeningnummer aangewezen. Opdrachten voor dit rekeningnummer kunnen niet gestorneerd worden.	eis	n.v.t.

h) Betaalpassen

#	Omschrijving	Type	Punten
4.h.1*#	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de gemeente Amsterdam, voor gebruik door ambtenaren, over EMV-betalpassen beschikt: - met instelbare limieten, t.b.v. voorkomen roodstand, maximale transactie- en daglimiet. - die uitgeschakeld kunnen worden voor betalingen buiten Nederland; - die geblokkeerd kunnen worden voor contactloos betalen; - die niet gebruikt kunnen worden voor internetbankieren en het verrichten van online betalingen.	eis	n.v.t.

i) Credit card

#	Omschrijving	Type	Punten
4.i.1*#	De Inschrijver dient Corporate creditcards te verstrekken ten behoeve van medewerkers, waarbij het beheer van de cards en de toegestane limieten door de Gemeente real time kunnen worden in- of bijgesteld of worden geblokkeerd.	eis	n.v.t.
4.i.2	De gemeente Amsterdam controleert de uitgaven door credit cards door de 'bonnetjes' met een app te laten scannen door de betreffende ambtenaar. Hiertoe gebruiken we een zgn. Smart Data Feed. Bestanden worden in CDF3 formaat aangemaakt. Kunt u onze Smart Data Feed faciliteren?	binaire wens	75

j) Spoedbetalingen

De functionaliteit 'Spoedbetaling' zal ook bij de volledige invoering van SCT INST worden geboden aangezien de ruimte van de Europese SCT INST minder ver reikt dan de Nederlandse variant. Verder zullen Spoedbetalingen nog van belang zijn voor situaties dat Betaalinstellingen nog niet reachable zijn voor instant payments.

#	Omschrijving	Type	Punten
4.j.1*	De Inschrijver dient te verklaren dat een Spoedbetaling binnen één (1) uur na creditering wordt gemeld aan de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.

k) Reclames

#	Omschrijving	Type	Punten
---	--------------	------	--------

4.k.1*	De Inschrijver dient, na een verzoek daar toe van de gemeente Amsterdam, informatie te verschaffen waar gelden, afkomstig van de gemeente Amsterdam, zich bevinden indien deze de begunstigde niet binnen de gebruikelijke tijdspanne hebben bereikt, dan wel in een voorkomend geval na te gaan wat de oorzaak is geweest dat gelden langer dan normaal onderweg zijn geweest.	eis	n.v.t.
4.k.2	De Inschrijver wordt verzocht een digitaal proces in te richten om de Reclames in behandeling te nemen. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	50
4.k.3*	De Inschrijver wordt verzocht Reclames, die betrekking hebben op transacties binnen Nederland, binnen een (1) Werkdagen af te handelen. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25
4.k.4	De Inschrijver wordt verzocht Reclames, die betrekking hebben op transacties buiten Nederland zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en binnen tien Werkdagen een terugkoppeling te geven over de status. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25

l) NAW-navraag

#	Omschrijving	Type	Punten
4.l.1*	De Inschrijver dient na verzoek van de gemeente Amsterdam aanvullende informatie te verschaffen ter identificatie van een rekeninghouder met een Nederlands IBAN (tenaamstelling en adressering van de bankrekening). Deze dienst moet geleverd worden zolang Equens Worldline deze NAW service aan kan bieden.	eis	n.v.t.
4.l.2*	De Inschrijver wordt verzocht een digitaal proces in te richten om de NAW navraagverzoeken in behandeling te kunnen nemen. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	50

m) Innovatie

#	Omschrijving	Type	Punten
4.m.1	De gemeente Amsterdam wil op zo kort mogelijke termijn de retourinformatie c.q. de betaalbevestiging van spontane betalingen (o.b.v. van SCT INST) aan de gemeente Amsterdam, direct nadat de betaling van de debiteur is verwerkt en gesettled c.q. bijgeschreven op de rekening van de gemeente Amsterdam, kunnen ontvangen. Hiermee kan de klantstatus van de burger op de burgerservicepagina direct worden bijgewerkt, analoog aan online betalingen via een aan de burgerservicepagina gekoppelde betaalpagina. Kunt u aangeven wat de mogelijkheden zijn die u de gemeente kunt bieden, welke voorzieningen de gemeente hiervoor	open wens	100

	moet treffen, en wanneer deze mogelijkheden beschikbaar komen?		
	Beperk uw antwoord in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services tot maximaal 1 pagina A4.		

5 Electronic Banking

Het belangrijkste kanaal voor de gemeente Amsterdam bij de uitvoering van het operationeel betalingsverkeer en gerelateerde zaken is de electronic banking (EB) faciliteit die de Inschrijver de gemeente Amsterdam ter beschikking stelt.

De Gemeente Amsterdam maakt gebruik van een electronic banking-functionaliteit (EB) van de huidige opdrachtnemer. De gemeente Amsterdam heeft ongeveer 110 medewerkers geautoriseerd voor de EB-functionaliteit van de huidige opdrachtnemer.

a) Electronic Banking

#	Omschrijving	Type	Punten
5.a.1*	De inschrijver biedt een volledig geautomatiseerde en gebruiksvriendelijke toepassing aan voor electronic banking. De beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid van de applicatie is maximaal gegarandeerd en voldoet aan de hoogste eisen. Het systeem is webbased en benaderbaar vanaf meerdere locaties via verschillende devices.	eis	n.v.t.
5.a.2*#	De electronic banking applicatie dient minimaal de volgende functionaliteiten te hebben: - het beheren van rekeningen en gebruikers (autorisatieniveaus) - het autoriseren en aanbieden van Batch-betaalbestanden (PAIN.001); - het uitvoeren van SCTs en Wereldbetalingen; - het uitvoeren van Spoedbetalingen; - Het inzien en afkeuren van aangekondigde SEPA-incasseringen van gemeentelijke bankrekeningen. - het downloaden van Rekeningafschriften (MT940, Camt.053); - het inzien van rekeningen en betalingen; - het inzien en downloaden van actuele saldo en intradayinformatie, verslagen, rapportages en de resultaten van query's; - het maken van queries op betaalinformatie; - het opvragen van Bewijs van Betaling (saldo en transacties moeten minimaal met 18 maanden historie opvraagbaar zijn); - <i>het opvoeren en raadplegen van Intradagmutaties.</i>	eis	n.v.t.

	- het insturen van service requests.		
5.a.3	De beschikbare talen in het Electronic Banking systeem zijn in ieder geval Nederlands en optioneel Engels.	eis	n.v.t.
5.a.4	Het is mogelijk om betalingen met een uitvoerdatum in de toekomst tot minimaal 3 maanden vooruit op te kunnen voeren in de Electronic Banking toepassing.	eis	n.v.t.
5.a.5	Het moet mogelijk zijn voor gebruikers met administrator-rechten om in het pakket functieprofielen, tekenbevoegdheden en tekenstructuren toe te kennen met daarbij de mogelijkheid om per rekening combinaties van bevoegdheden en limieten voor de gebruikers vast te leggen. Voor het fiatieren van opdrachten zijn minstens twee handtekeningen vereist, waarbij onderscheid gemaakt moet kunnen worden in autorisatieniveau tussen een eerste en tweede handtekening.	eis	n.v.t.
5.a.6*	De Inschrijver biedt een Electronic Banking toepassing met de mogelijkheid om reeds geïncasseerde bedragen eenvoudig terug te boeken.	eis	n.v.t.
5.a.7	De Inschrijver biedt een multi-user Electronic Banking toepassing en ondersteunt minimaal 125 gelijktijdige gebruikers van de gemeente zonder negatieve gevolgen voor de performance.	eis	n.v.t.
5.a.8*	De Inschrijver biedt een Electronic Banking toepassing die beschikt over uitgebreide zoek- en sorteermogelijkheden op bedrag, rekeningnummer, naam, datum, omschrijving en autorisatie informatie. Deze informatie dient minimaal 12 maanden beschikbaar te zijn. Tevens dient deze data eenvoudig geprint en geëxporteerd te kunnen worden naar Excel- of Pdf-formaat.	eis	n.v.t.
5.a.9*#	De Inschrijver biedt een Electronic Banking welke in staat is betaalbatches en incassobatches met een omvang van ten minste 100.000 posten te verwerken.	eis	n.v.t.
5.a.10*	De Inschrijver biedt een Electronic Banking toepassing met de mogelijkheid om, elke dag dat het bancaire systeem geopend is, geautomatiseerd dagafschriften in de standaardformaten (in ieder geval MT940 en CAMT053) aan te bieden.	eis	n.v.t.
5.a.11*	De Inschrijver garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en cryptografische technieken.	eis	n.v.t.
5.a.12	De Inschrijver ontzorgt c.q. verleent optimale ondersteuning aan de gemeente bij de implementatie van de Electronic Banking toepassing en uitrol van de Dienstverlening. Dit is inclusief benodigde gebruikerstrainingen. U neemt de kosten hiervan voor uw rekening.	eis	n.v.t.

5.a.13*#	De gemeente Amsterdam maakt gebruik van mobiele apps voor electronic banking, o.a. voor het genereren van inlogcodes, controleren van saldo en autoriseren van betaalbestanden. Kunt u dit faciliteren? (U kunt 1 keuze aankruisen.)		binaire wens	50
	A: Reeds mobiele App aanwezig.	50 punten		
	B: Bereid tot het aanbieden van mobiele app binnen 1 jaar.	35 punten		
	C: Inschrijver biedt geen app aan	0 punten		

b) Bruikbaarheid

#	Omschrijving	Type	Punten
5.b.1	De Inschrijver biedt een De Electronic Banking Toepassing welke door alle type gebruikers kunnen worden gebruikt via de gangbare Internet Browsers. Zoals recente versies van Internet Explorer, Chrome, Firefox en Safari.	eis	n.v.t.
5.b.2*	Output, exports, of gecreëerde bestanden worden via de Electronic banking applicatie van de leverancier benaderbaar gemaakt.	eis	n.v.t.
5.b.3	De Electronic Banking Toepassing maakt geen gebruik van applicatie specifieke plug-ins op de werkplek of apparaat (Zero footprint Webapplicatie).	eis	n.v.t.
5.b.4	Indien de Electronic Banking applicatie output voor kantoortoepassingen levert, zijn deze compatible met MS-Office.	eis	n.v.t.

c) Beveiligbaarheid

#	Omschrijving	Type	Punten
5.c.1	Bestanden die worden ge-upload worden door de Inschrijver gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.	eis	n.v.t.
5.c.2*	De Electronic Banking applicatie kan gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis protocollen zoals beschreven in de ICT-productstandaarden van de gemeente Amsterdam. De gebruiker authenticiseert zich hiermee conform de Identity Access Management (IAM) oplossing van de gemeente Amsterdam. De gebruiker kan hiermee inloggen met de Amsterdamse netwerk inlognaam en wachtwoord (+ eventueel een token).	eis	n.v.t.
5.c.3*	Per rol dient ingeregeld te kunnen worden wat de maximale gebruikerssessietijd is. Daarna wordt de sessie automatisch	eis	n.v.t.

	verbroken of moeten worden verlengd door de gebruiker.		
5.c.4	Maak gebruik van een hardeningsproces, zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen.	eis	n.v.t.
5.c.5	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagementproces doorgevoerd.	eis	n.v.t.
5.c.6	De Electronic Banking applicatie valideert de inhoud van een HTTP-request voor die wordt gebruikt.	eis	n.v.t.
5.c.7	De Electronic Banking applicatie controleert voor elk HTTP-verzoek of de initiator geauthentiseerd is en de juiste autorisaties heeft.	eis	n.v.t.
5.c.8*	De Electronic Banking applicatie codeert dynamische onderdelen in de uitvoer.	eis	n.v.t.
5.c.9	De Electronic Banking applicatie normaliseert invoerdata voor validatie.	eis	n.v.t.
5.c.10*	De Electronic Banking applicatie valideert alle invoer, gegevens die aan de webapplicatie worden aangeboden, aan de serverzijde.	eis	n.v.t.
5.c.11*	Zet de cookie-attributen op 'HTTPOnly' en 'Secure'.	eis	n.v.t.
5.c.12	Voer sleutelbeheer in waarbij minimaal gegarandeerd wordt dat sleutels niet onversleuteld op de servers te vinden zijn.	eis	n.v.t.
5.c.13	Sla gevoelige gegevens versleuteld of gehashed op.	eis	n.v.t.
5.c.14	Versleutel cookies.	eis	n.v.t.
5.c.15*	De meest actuele versie van de SANS-top 25 dient als uitgangspunt te worden genomen. Dit betreft een overzicht van kwetsbaarheden die onder beveiligingsexperts worden gezien als het meest kritisch met betrekking tot webapplicaties.	eis	n.v.t.
5.c.16	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de Electronic Banking-functionaliteit gebruik maakt van state of the art HTTPS-beveiliging. Hierbij dienen minimaal de navolgende HTTPS-opties worden ondersteund: - Forward secrecy: dit is een eigenschap van bepaalde encryptiemethodes voor HTTPS. Gebruikt u een encryptiemethode met forward secrecy, dan is de verbinding niet in te zien voor een aanvaller, ook niet als hij later de beschikking krijgt over de geheime sleutel van het gebruikte certificaat. - Certificaten met SHA-2 (minimaal SHA-256): Certificaat leveranciers plaatsen hun digitale handtekening op de hash, de digitale vingerafdruk, van het certificaat. Daardoor kan een bezoeker de authenticiteit van het certificaat controleren.	eis	n.v.t.

5.c.17	De Inschrijver wordt verzocht in de Electronic Banking-functionaliteit gebruik te maken van HTTP Strict Transport Security (HSTS). Dit is een techniek om browsers op te dragen een website voortaan alleen via HTTPS te bezoeken. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	25
5.c.18*	Wachtwoorden moeten voldoen aan EBA guideline 7.	eis	n.v.t.
5.c.19*	Wachtwoorden die gereset zijn en initiële wachtwoorden hebben een zeer beperkte geldigheidsduur, maximaal een (1) dag, en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.	eis	n.v.t.
5.c.20*	Wachtwoorden worden gebruikt op basis van de geldende beveiligingseisen uit de BIO1 en worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen.	eis	n.v.t.
5.c.21*	Wachtwoorden moeten zijn samengesteld op basis van de geldende beveiligingseisen (bijv. NIST 800-63) en worden opgeslagen middels salted hash.	eis	n.v.t.
5.c.22*	Het wachtwoord wordt niet getoond op het scherm tijdens het ingeven. Er wordt geen informatie getoond die herleidbaar is tot de authenticatiegegevens.	eis	n.v.t.
5.c.23*	Voorafgaand aan het aanmelden wordt aan de gebruiker een melding getoond dat alleen geautoriseerd gebruik is toegestaan voor expliciet door de organisatie vastgestelde doeleinden.	eis	n.v.t.
5.c.24	De Inschrijver heeft netwerksegmentatie geïmplementeerd waarbij omgevingen met verschillende beveiligingsniveaus van elkaar gescheiden worden. Onder andere de kantoor-, acceptatie-, en productie omgevingen.	eis	n.v.t.

d) Autorisaties

#	Omschrijving	Type	Punten
5.d.1*	De Inschrijver dient te zorgen voor een goede online procedure voor het opvoeren, afvoeren en wijzigen van (autorisatie)bevoegdheden die voldoet aan de vereisten gesteld aan Electronic Banking (zie hoofdstuk 5: 'Webservices'). Deze wijzigingen kunnen direct worden uitgevoerd door een geautoriseerde medewerker van de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
5.d.2	Iedere gebruiker (inclusief beheerders) heeft een persoonlijk inlogaccount.	eis	n.v.t.
5.d.3	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat Betaalbestanden, die door de gemeente Amsterdam aan de Inschrijver zijn aangeleverd en	eis	n.v.t.

¹ Zie BIO maatregel 9.4.3.1

	door de Inschrijver zijn ontvangen, in een Electronic Banking- of een andere online functionaliteit kunnen worden geautoriseerd door ten minste twee medewerkers van de gemeente Amsterdam. Zonder Mandatering (Online signing) mag geen verdere verwerking van de Betaalbestanden plaatsvinden.		
5.d.4	De Inschrijver voorziet in bij het autorisatiebeheer dat per werkrekening en medewerker kan worden ingesteld wat de maximale bedragen zijn voor betalingen of betaalbestanden, binnen en buiten SEPA.	eis	n.v.t

e) Eisen aan beheer

#	Omschrijving	Type	Punten
5.e.1	Het webapplicatiebeheer is procesmatig en procedureel ingericht, waarbij geautoriseerde beheerders op basis van functieprofielen taken verrichten.	eis	n.v.t.
5.e.2*	Rechten worden in de applicatie toegekend aan rollen en niet op basis van personen.	eis	n.v.t.
5.e.3*	De webapplicatie beperkt de uitvoer tot waarden die (veilig) verwerkt kunnen worden door deze te normaliseren.	eis	n.v.t.
5.e.4*	De webserver garandeert specifieke kenmerken van de inhoud van de protocollen.	eis	n.v.t.
5.e.5	Het beheer van platformen maakt gebruik van veilige (communicatie)protocollen voor het ontsluiten van beheermechanismen en wordt uitgevoerd conform het operationeel beleid voor platformen.	eis	n.v.t.
5.e.6	In de webapplicatieomgeving zijn signaleringsfuncties (registratie en detectie) actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht.	eis	n.v.t.
5.e.7*	Voor het raadplegen en/of wijzigen van gegevens in de database gebruikt de webapplicatie alleen geparametriseerde queries.	eis	n.v.t.
5.e.8	De inzet van identiteit- en toegangsmiddelen levert betrouwbare en effectieve mechanismen voor het vastleggen en vaststellen van de identiteit van gebruikers, het toekennen van de rechten aan gebruikers, het controleerbaar maken van het gebruik van deze middelen en het automatiseren van arbeidsintensieve taken.	eis	n.v.t.

f) Technische Eisen

#	Omschrijving	Type	Punten
---	--------------	------	--------

5.f.1	De gemeente staat geen remote acces toe tot de EB-functionaliteit via SBC-oplossingen (Citrix of RDP). Alle functionaliteit, voor alle rollen is op basis van een Zero Footprint Webapplicatie.	eis	n.v.t.
5.f.2*#	De oplossing heeft de mogelijkheid de toegang tot de Dienst te voorzien van een whitelist, zodat de Dienst alleen te benaderen is vanaf het gemeentelijke netwerk.	eis	n.v.t.
5.f.3*	SAML2.0 of OAuth2.0 worden als SSO authenticatie- en delegatieprotocol gebruikt.	eis	n.v.t.
5.f.4	De oplossing van de SaaS-leverancier is horizontaal en/of verticaal schaalbaar. Het systeem is in staat om schommelingen in gebruik, binnen de marges van de gebruiksvoorwaarden, adequaat op te vangen.	eis	n.v.t.
5.f.5*	Communicatie met gemeentelijke infrastructuur vindt alleen plaats via de daarvoor bestemde gateways en API-services.	eis	n.v.t.

6 Dienstverlening

a) Algemeen

#	Omschrijving	Type	Punten
6.a.1	De Inschrijver dient elke wijziging in het Betalingsverkeer, die impact heeft op het Betalingsverkeer van de Gemeente Amsterdam, tijdig aan de Gemeente Amsterdam te melden.	eis	n.v.t.
6.a.2*	<i>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 wijzigingen 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.</i>	eis	n.v.t.
6.a.3*	<i>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 wijzigingen te kunnen voldoen.</i>	eis	n.v.t.
6.a.4	De Inschrijver dient de Gemeente Amsterdam te informeren over	eis	n.v.t.

	de ontwikkelingen en verandering van betaalproducten.		
6.a.5	De Inschrijver dient een implementatiemanager aan te stellen die verantwoordelijk is voor de Migratie na gunning. De implementatiemanager ondersteunt de Gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
6.a.6	De Inschrijver verschaft, na definitieve gunning van de Opdracht de Gemeente Amsterdam, binnen vier weken inzicht in de betaalorganisatie, betaalprocessen alsmede relevante betaalproducten van zijn organisatie.	eis	n.v.t.
6.a.7	Van de Inschrijver wordt gevraagd, dat in voorkomende gevallen, bij bijv. incidenten en wijzigingen, specialisten van de Gemeente Amsterdam (bijvoorbeeld op het gebied van automatisering) rechtstreeks met de betreffende specialisten van de Inschrijver kunnen communiceren. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	50
6.a.8	De Inschrijver dient ervoor te zorgen dat medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de tweedelijns ondersteuning communiceren in de Nederlandse taal op minimumniveau B2 van het Europees Referentiekader talen.	eis	n.v.t.
6.a.9	De Inschrijver stelt binnen 4 weken na ingang van de Overeenkomst een lijst met contactpersonen en hun rol binnen de organisatie van de Inschrijver. NB De gemeente Amsterdam stelt u binnen 4 weken een lijst van contactpersonen en hun rol binnen de gemeente en de Dienst ter beschikking.	eis	n.v.t

b) Personele invulling

#	Omschrijving	Type	Punten
6.b.1	Voor de Gemeente Amsterdam is het belangrijk dat alle vragen, over zowel algemene als operationele of aan het Betalingsverkeer gerelateerde processen, klachten en Incidenten, op een centrale plek binnen de organisatie van de Inschrijver gesteld, gemeld en afgehandeld worden.	eis	n.v.t.
6.b.2	De wijze waarop het Servicemanagement wordt ingevuld is afhankelijk van de door de Inschrijver gemaakte keuzes, maar dient in ieder geval te bestaan uit: - accountmanagement, ingevuld door een of meer accountmanagers; - een 'dedicated' Servicedesk (ondersteuning in de eerste lijn); - een implementatiemanager bij de Migratie naar de Inschrijver;	eis	n.v.t.

	waarbij voor elk van deze niveaus ondersteuning in de tweede lijn mogelijk is.		
--	--	--	--

c) Ondersteuning

#	Omschrijving	Type	Punten
6.c.1*	De Servicedesk is voor operationele vragen, klachten en de melding van Incidenten minimaal telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 07:00 uur tot 18:00 uur op een Nederlands telefoonnummer tegen maximaal lokaal Nederlands tarief.	eis	n.v.t.
6.c.2	De Servicedesk is per e-mail of via een Electronic Banking-functionaliteit bereikbaar voor de Gemeente Amsterdam. In het bijzonder voor het accountmanagement, de frontoffice en het functioneel beheer van de Gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
6.c.3	De Servicedesk ontvangt en registreert alle elektronische meldingen van de Gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
6.c.4	Eerstelijns vragen en klachten worden zoveel mogelijk direct door de Servicedesk afgehandeld.	eis	n.v.t.
6.c.5	De Servicedesk voorziet in initieel onderzoek van alle Incidenten en doet een eerste poging het Incident op te lossen. Indien nodig wordt geschakeld met de tweede lijn op basis van de in de Service Niveau Overeenkomst afgesproken niveaus van Dienstverlening.	eis	n.v.t.
6.c.6	De Servicedesk bewaakt en waar nodig escaleert alle Incidenten op basis van de in de Service Niveau Overeenkomst afgesproken niveaus van Dienstverlening.	eis	n.v.t.
6.c.7	De Servicedesk is op de hoogte van de actuele verstoringen in het Betalingsverkeer van de Inschrijver en het Nederlandse Betalingsverkeer in het algemeen.	eis	n.v.t.
6.c.8	De Servicedesk is goed op de hoogte van de Dienstverlening.	eis	n.v.t.
6.c.9	Er wordt door de Servicedesk gecommuniceerd in de Nederlandse taal op ten minste niveau B2 van het Europese Referentiekader.	eis	n.v.t.
6.c.10*	Indien de Inschrijver overgaat op 7*24 uur verwerking van betalingen voor zakelijke klanten dan gelden zaterdag, zondag en feestdagen ook als werkdagen voor de service verlening van de servicedesk.	eis	n.v.t.

d) Accountmanagement

#	Omschrijving	Type	Punten
6.d.1	De Inschrijver dient het Servicemanagement zodanig in te richten dat er accountmanagement voor de Gemeente Amsterdam beschikbaar is.	eis	n.v.t.
6.d.2	Het accountmanagement is tijdens kantooruren (08:00 uur tot 18:00 uur) bereikbaar.	eis	n.v.t.
6.d.3*	Het accountmanagement is bij Incidenten 24*7*365 bereikbaar.	eis	n.v.t.
6.d.4*	Het accountmanagement onderneemt direct en proactief actie bij Incidenten en escalaties; dit geldt ook voor Incidenten die buiten zijn/haar directe invloedssfeer optreden.	eis	n.v.t.
6.d.5	Binnen het accountmanagement is volledige plaatsvervangings beschikbaar.	eis	n.v.t.
6.d.6	Het accountmanagement ondersteunt op strategisch en tactisch niveau de Gemeente Amsterdam bij de inrichting van de keten van het Betalingsverkeer.	eis	n.v.t.
6.d.7	Het accountmanagement kan benaderd worden voor vragen en Incidenten die niet door de Servicedesk kunnen worden opgelost of wanneer de Dienstverlening van de Servicedesk ontoereikend is. Het accountmanagement verwijst functioneel/technisch beheer van de gemeente Amsterdam in voorkomende gevallen door naar de afdeling technisch support bij de Inschrijver, of haalt op verzoek informatie bij deze afdeling technisch support op.	eis	n.v.t.
6.d.8	Het accountmanagement is als eerste aanspreekpunt bereikbaar ten behoeve van de operationele sturing en afhandeling van middelgrote - of grote Incidenten en escalaties.	eis	n.v.t.
6.d.9	Het accountmanagement (of één of meer accountmanager(s)) wordt door een ander vervangen, indien de Gemeente Amsterdam vindt dat het accountmanagement herhaaldelijk niet naar tevreden en/of behoren functioneert.	eis	n.v.t.
6.d.10	Het accountmanagement is goed op de hoogte van de Dienstverlening en is bekend met specifieke eigenschappen en behoeftes van een gemeentelijke overheid.	eis	n.v.t.
6.d.11	De accountmanager(s) is/zijn goed op de hoogte van de werkwijze en ontwikkelingen binnen de Gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
6.d.12	Het accountmanagement is goed geïnformeerd over te verwachten toekomstige ontwikkelingen, zowel binnen de organisatie van de Inschrijver zelf als binnen het (inter)nationale bank- en	eis	n.v.t.

	Betalingsverkeer in het algemeen.		
6.d.13	De accountmanager(s) is/zijn adequaat opgeleid en is/zijn voldoende ervaren op operationeel, beleidsmatig en tactisch niveau.	eis	n.v.t.
6.d.14	Er wordt door de accountmanager(s) gecommuniceerd in de Nederlandse taal op ten minste het niveau B2 van het Europees Referentiekader talen.	eis	n.v.t.
6.d.15	Functionele vragen aan de accountmanager(s) worden binnen een (1) werkdag beantwoord.	eis	n.v.t

e) Interactie met de gemeente

#	Omschrijving	Type	Punten
6.e.1	De Inschrijver dient beschikbaar te zijn voor de volgende overleggen en daarvoor de relevante medewerker(s) ter beschikking te stellen: - operationeel overleg: één keer per zes (6) maanden; - strategisch overleg: één keer per 12 (12) maanden. - ad hoc overleg bij grotere incidenten - jaarlijkse evaluatie Service Niveau Overeenkomst	eis	n.v.t.
6.e.2*	De Inschrijver dient ieder(e) bij het Servicemanagement ingediende vraag, klacht of Incident van de Gemeente Amsterdam (met name: accountmanagement, frontoffice en functioneel beheer) te administreren en digitaal beschikbaar te kunnen stellen op ieder gewenst moment op Werkdagen tussen: 09:00 uur en 17:00 uur.	eis	n.v.t.
6.e.3	De Inschrijver wordt verzocht de geregistreerde vragen, klachten en Incidenten met daarbij status en verwachte oplostijd online raadpleegbaar te ontsluiten voor de Gemeente Amsterdam. De te raadplegen gegevens zijn near real time bijgewerkt. Kunt u dit faciliteren?	binaire wens	50

f) Incidenten, escalatie en risico monitoring

#	Omschrijving	Type	Punten
6.f.1*#	De Inschrijver dient bij het constateren van een Incident waardoor het betalingsverkeer van de gemeente Amsterdam wordt verstoord onverwijld contact op te nemen met de Gemeente Amsterdam om in onderling overleg te bekijken hoe de schade door het Incident zo minimaal mogelijk gehouden kan worden. De accountmanager benadert de lokale contactpersoon (zoals	eis	n.v.t.

	bijvoorbeeld keteninformatiemanager) van het betreffende cluster.		
6.f.2	Van de Inschrijver wordt verwacht dat heldere communicatielijnen beschikbaar zijn, het accountmanagement over adequate bevoegdheden beschikt en voldoende escalatiemogelijkheden worden geboden. Van Inschrijver gevraagde uitleg: Geef door gebruik van een organogram aan op welke positie het accountmanagement en de Servicedesk zich in uw organisatie bevinden. Beschrijf welke escalatiemogelijkheden zij hebben en hoe in geval van knelpunten, escalatie kan plaatsvinden om voldoende support van het topmanagement te krijgen. Beoordeling: Deze Wens wordt beoordeeld aan de hand van een zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht proces en zo adequaat mogelijke escalatielijnen. Beperk uw antwoord in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services tot maximaal 2 pagina's A4.	open wens	75
6.f.3	De Inschrijver wordt gevraagd met de Gemeente Amsterdam samen te werken in de uitoefening van de toezichtstaak van de Gemeente Amsterdam, voor zover die toeziet op risicoherkenning en het voorkomen van risicovolle uitbetalingen. Dit met het oog op het streven, belasting- en toeslagfraude te minimaliseren. Kunt u dit generiek, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, faciliteren?	binaire wens	75

g) Services & communicatie

#	Omschrijving	Type	Punten
6.g.1	De Inschrijver dient over een Nederlands sprekende servicedesk te beschikken.	eis	n.v.t.
6.g.2*	Advies aan en ondersteuning van de gemeente bij het opstellen van een communicatiestrategie voor burgers en ondernemers voor Migratie naar nieuwe rekeningnummers.	eis	n.v.t.

h) Service Niveau Overeenkomst

#	Omschrijving	Type	Punten
6.h.1*	De Inschrijver dient met de Gemeente Amsterdam een Service Niveau Overeenkomst (SNO) overeen te komen voor goede werkafspraken, het monitoren van de door de Inschrijver geleverde	eis	n.v.t.

	prestaties en het kunnen opstellen van wederzijdse verbeterpunten.		
6.h.2*	<i>De Inschrijver garandeert beschikbaarheid van > 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>	eis	n.v.t.
6.h.3*#	<i>De Inschrijver garandeert dat de tijd tussen prio 1 Incidenten (MTBF) > honderdtachtig (180) dagen is. Een prio 1 Incident is een Incident tijdens werkuren (8:00 tot 17:00 uur op werkdagen, zie vraag 160 Nvl: eis 5.a.10) waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van het Giraal betalingsverkeer en die binnen de invloedsfeer van de Inschrijver ligt.</i>	eis	n.v.t.
6.h.4*	De Inschrijver garandeert dat er geen dataverlies van betaling, inkomend of uitgaand, geagendeerd of reeds verwerkt, bij een calamiteit is.	eis	n.v.t.
6.h.5	De Service Niveau Overeenkomst en DFA worden beheerd door de Opdrachtgever en worden minimaal één (1) maal per jaar, of op verzoek van een van de partijen, geëvalueerd. Beide partijen kunnen voorstellen doen om het Service Niveau Overeenkomst en DFA aan te passen. Aanpassingen worden door de Contractmanager van de Opdrachtgever verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het DAP in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het DAP, contactpersonen en hun functie, scope van de Dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Inzake de DFA wordt getoetst of er commerciële aangelegenheden opgenomen moeten worden.	eis	n.v.t.
6.h.6*#	De Inschrijver levert een maandelijkse serviceraapportage op aan de Opdrachtgever. Deze rapportage toont aan in hoeverre de Inschrijver voldoet aan de (contractuele) verplichtingen jegens de Opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal: –De performance van de applicatie en de onderliggende modules afgezet tegen de overeengekomen norm (incl. een trendoverzicht van de afgelopen twaalf (12) maanden); –De openstaande issues, changes en problems (incl. doorlooptijd); –Trendoverzichten van de afgelopen twaalf (12) maanden van aangemelde issues, changes en problems; –Trendoverzichten van de doorlooptijd van de afgelopen twaalf (12) maanden afgehandelde issues, changes en problems; –Een overzicht van de verstoringen met hoge prioriteit in de afgelopen periode, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring met hoge prioriteit in voor leken	eis	n.v.t.

	begrijpelijke taal uiteen wordt gezet; —Een overzicht van de verstoringen die te classificeren zijn als verstoringen met een privacy of beveiligingscomponent, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring in voor leken begrijpelijke taal uiteen wordt gezet.		
6.h.7	De escalatie procedure wordt toegepast indien de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een ander niveau noodzakelijk maakt. De volgende escalatieniveaus kunnen achtereenvolgens worden doorlopen: Escalatie niveaus bij de Opdrachtgever: 1. Service Desk coördinator en/of Incident Manager 2. Manager BasisDiensten, Proces Manager of Contract Manager 3. Chief Information Officer Escalatie niveaus bij De Inschrijver: 1. Service Desk coördinator en/of Incident Manager 2. Service Manager of Account Manager 3. Service Delivery Manager of Account Manager Alle niveaus escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau, naar inzicht van de betreffende medewerker. Niveau 1 en 2 escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau wanneer Incidenten met prioriteit 1 niet binnen de afgesproken termijn opgelost dreigen te worden. Om onduidelijkheden te voorkomen worden bereikte overeenstemmingen schriftelijk/via e-mail vastgelegd. Deze bevat ten minste de volgende elementen: - Te bereiken doel; - Te nemen acties; - Fasering en planning; - Uitvoerenden.	eis	n.v.t.
6.h.8	Indien er een klacht of opmerking is op de werkzaamheden van de Inschrijver dan kan de Opdrachtgever zich richten tot de Servicedesk van de Inschrijver. Zij zullen de klantverantwoordelijke informeren en een onderzoek starten. Indien een klacht of opmerking niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever wordt afgehandeld kan de Opdrachtgever escaleren middels de escalatieprocedure.	eis	n.v.t.

6.h.9*	Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP en/of DFA aan te passen zal de <Contactpersoon de Inschrijver> of de Contractmanager van de Opdrachtgever het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.	eis	n.v.t.
6.h.10	De Inschrijver draagt zorg voor escalatieproces + matrix in DAP.	eis	n.v.t.
6.h.11	Voorstellen tot wijzigingen op de DAP en DFA worden door de Contractmanager van de Opdrachtgever aangemeld aan de <Contactpersoon van de Inschrijver>. Indien de Inschrijver een voorstel tot wijziging heeft, zal de <Contactpersoon van de Inschrijver> zich wenden tot de Contractmanager van de Opdrachtgever.	eis	n.v.t.
6.h.12	In geval (of het vermoeden) van een beveiligingsincident vindt altijd escalatie plaats. Ook zal de escalatieprocedure in werking treden indien sprake is van een crisis of ramp.	eis	n.v.t.
6.h.13	In overleg tussen de direct operationeel betrokkene en de operationele manager binnen de eigen organisatie van de Inschrijver, kan besloten worden tot het opstarten van een escalatieproces. Hierbij kan alleen binnen de eigen organisatie naar hoger niveau worden geëscaleerd (hierbij vinden dus geen diagonale escalaties plaats).	eis	n.v.t.
6.h.14	Indien op basis van één van de criteria een escalatie wordt opgestart zal dit, afhankelijk van het niveau waar de initiatie wordt gedaan, in eerste instantie een functionele escalatie naar de wederpartij betreffen.	eis	n.v.t.
6.h.15	Tijdens het operationele overleg worden alle opgetreden Incidenten en gedefinieerde problemen besproken. Aanvullende deelnemers aan dit overleg zijn onder andere de Probleem Manager van de Opdrachtgever en de Inschrijver. Indien noodzakelijk of gewenst nemen aan deze meeting ook personen uit de operationele afdelingen deel. Tijdens de Incident of probleem statusbesprekingen worden geen Incidenten of problemen opgelost, maar vindt beoordeling en besluitvorming over de voortgang plaats.	eis	n.v.t.
6.h.16	Tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver wordt gecommuniceerd op horizontaal niveau. Hiervan kan afgeweken worden indien in overleg wordt besloten tot andere niveaus van communicatie. Informatie van, en besluiten op hoger niveau worden steeds aan het onderliggend niveau doorgegeven. Een centrale rol bij escalatie bij de Inschrijver wordt ingevuld door de aangewezen regievoerders over de escalatie. Deze rollen van de regievoerders zijn: - zorgen voor directe en snelle communicatiemogelijkheden; - hebben een centrale rol bij het inlichten vragen en inlichtingen geven over de status van een Incident;	eis	n.v.t.

	- spreken met elkaar af op welke termijn antwoorden mogen worden verwacht en informatie wordt verstrekt (dit om de Inschrijver ruimte te geven in het oplossen van de opgetreden escalatie).		
6.h.17*	De Inschrijver draagt zorg voor autorisatie / toegangsbeheer in DAP.	eis	n.v.t.
6.h.18*	Er is een back-up policy overeengekomen die gebaseerd is op de eisen en wensen van de gemeente Amsterdam, welke is opgenomen in de Service Niveau Overeenkomst. Back-up media wordt conform deze policy opgeslagen en regelmatig gecontroleerd op herstelbaarheid.	eis	n.v.t.
6.h.19	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest.	eis	n.v.t.

7 Beveiliging en informatie-uitwisseling

De eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en -beheer die worden gesteld in dit programma van eisen en wensen (zie Hoofdstuk 5 en 7) zijn gebaseerd op de gemeentelijke richtlijnen voor het gebruik van SAAS-applicaties voor kwetsbare toepassingen. Voor de aanbesteding giraal betalingsverkeer zijn daarbij de (online) EB-functionaliteit en de connectivity van belang.

a) Informatiebeveiliging

#	Omschrijving	Type	Punten
7.a.1*	De Inschrijver moet proactief computervirusuitbraken die relevant zijn voor de connectivity van de Inschrijver met de gemeente of de electronic banking applicatie melden aan de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
7.a.2*#	De Inschrijver neemt alle technische maatregelen om inbraak in de oplossing te voorkomen en te detecteren. Iedere inbraak, of pogingen ertoe, dient binnen 24 uur bij de gemeente Amsterdam gemeld te worden.	eis	n.v.t.
7.a.3	Data van de gemeente mag niet voor andere gebruikers beschikbaar komen. In het geval van multi-tenancy; mag de data van de gemeente Amsterdam op geen enkele wijze beschikbaar komen van de andere tenants. Virtuele services of netwerk devices mogen gedeeld zijn behalve de data.	eis	n.v.t.
7.a.4	In een contract met een derde partij voor de uitbestede levering of beheer van een (web)applicatie (als Dienst) zijn de beveiligingseisen en -wensen vastgelegd en op het juist (organisatorische) niveau vastgesteld.	eis	n.v.t.

7.a.5	Wijzigingenbeheer is procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat wijzigingen in de ICT-voorzieningen van webapplicaties, webservices en koppelvlakken tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.	eis	n.v.t.
7.a.6	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT-voorzieningen.	eis	n.v.t.
7.a.7	De Dienst bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.	eis	n.v.t.
7.a.8	De Dienst bevat controlemechanismen waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.	eis	n.v.t.
7.a.9	De Inschrijver heeft een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.	eis	n.v.t.
7.a.10	De Inschrijver heeft voldoende en aantoonbare maatregelen genomen tegen (D)DOS aanvallen.	eis	n.v.t.
7.a.11*	De Inschrijver stelt actuele, relevante documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders met daarin aandacht voor informatiebeveiliging en privacybescherming ter beschikking aan de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
7.a.12*	Het op te leveren systeem biedt uitgebreide autorisatiemogelijkheden met mogelijkheid van beheer aan de kant van de gebruikersorganisatie. Rollen en rechten zijn gescheiden voor beheer, gebruik en rapportages. Er worden altijd unieke personen geauthentiseerd en geen rollen, dit om uitgevoerde activiteiten tot een uniek persoon te herleiden. Er zijn verschillende gebruikersrollen en per rol wordt bepaald welke functionaliteit aan de rol gekoppeld is.	eis	n.v.t.
7.a.13*	De Inschrijver dient, in geval van asymmetrische versleuteling, voor wat betreft de benodigde certificaten akkoord te gaan met het exclusieve gebruik door de gemeente Amsterdam van PKloverheid-certificaten.	eis	n.v.t.

b) Persoonsgegevens

#	Omschrijving	Type	Punten
7.b.1	De Inschrijver werkt volgens de geldende wet - en regelgeving zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens/Algemene verordening Gegevensbescherming en past voor zover mogelijk zaken als	eis	n.v.t.

	privacy by design en by default toe.		
7.b.2*	De Inschrijver garandeert dat alle processen die ze uitvoert voor de gemeente Amsterdam betreffende de verwerking, opslag en vernietiging van persoonsgegevens uitvoert conform de Wet bescherming persoonsgegevens / Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt geborgd.	eis	n.v.t.
7.b.3*	De inschrijver garandeert dat de betaalinformatie van betalingen gedaan door of aan de gemeente Amsterdam niet gebruikt wordt voor eigen marketingdoeleinden.	eis	n.v.t.

c) Informatiebeheer

#	Omschrijving	Type	Punten
7.c.1	Bij functionele en/of technische wijzigingen in de omgeving van de Inschrijver moeten bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud, structuur en verlies van functionaliteit.	eis	n.v.t.
7.c.2*	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
7.c.3*	De Electronic Banking applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvindt: - Alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht; - De gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.	eis	n.v.t.
7.c.4*	De Electronic Banking applicatie kan documenten en informatie-export converteren naar het duurzame bestandsformaat PDF/A wanneer de definitieve versie wordt opgeslagen.	eis	n.v.t.
7.c.5	De integriteit van een digitaal bestand en de bijbehorende metadata moet kunnen worden geborgd, onder andere tegen ongeautoriseerde wijzigingen, beschadigingen en verwijdering.	eis	n.v.t.
7.c.6*	De Inschrijver heeft een beschreven procedure voor de gegarandeerde vernietiging van productiegegevens uit de geboden Dienst.	eis	n.v.t.
7.c.7*	De Electronic Banking applicatie biedt de mogelijkheid om als administrator (functioneel beheerder) in een bepaalde rol te kunnen vermommen (Impersonisatie) tot een bepaalde persoon of	eis	n.v.t.

	medewerker. Dit t.b.v. het oplossen van problemen.		
7.c.8*#	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
7.c.9	De Electronic Banking applicatie moet volledig blijven werken indien er tijdelijk niet voldoende licenties zijn geactiveerd of verlopen.	eis	n.v.t.
7.c.10	De gemeente Amsterdam en de Opdrachtnemer leggen na gunning en aan de hand van de selectieleidraad en de verkregen antwoorden bij de Inschrijving de definitieve Service Niveau Overeenkomst, DAP en DFA (financiële) afspraken vast inzake onderhoud en beheer.	eis	n.v.t.
7.c.11	De oplossing zoals gespecificeerd in het bestek kan gerealiseerd worden zonder (Amsterdam specifiek) maatwerk. Uitzondering hierop is eventueel maatwerk dat noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan voor de gemeente Amsterdam specifieke regelgeving.	eis	n.v.t.
7.c.12	De gemeente Amsterdam moet zelfstandig in staat zijn wijzigingen aan te brengen in de generieke instellingen van de EB-omgeving. Denk hierbij aan autorisatiemodel, organisatiestructuur, definiëren en schedulen van taken, etc.	eis	n.v.t.
7.c.13*	<i>Bij iedere release/upgrade/patch van de Electronic Banking Applicatie of de SFTP worden tijdig uitgebreide en zelfverklarende release notes en instructies aangeleverd.</i>	eis	n.v.t.
7.c.14*	Wijzigingen van de Dienst dienen door beide partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.	eis	n.v.t.
7.c.15	Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP en/of DFA direct aan te passen zal de <Contactpersoon van de Inschrijver> of Contractmanager van de Opdrachtgever hiervoor de benodigde overleggen binnen twee (2) dagen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.	eis	n.v.t.
7.c.16	De communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver verloopt in beginsel tussen de accountmanager van de Inschrijver en de keteninformatiemanager van de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.

d) Beveiliging en informatie-uitwisseling

#	Omschrijving	Type	Punten
7.d.1	Elke betaling moet door 2 verschillende personen worden geaccordeerd, waarbij de functiescheiding goed gewaarborgd is.	eis	n.v.t.

7.d.2*	Authenticatie tegen de gemeentelijke IAM vindt plaats op basis van SAML2.0/OAUTH2.0 protocol.	eis	n.v.t.
7.d.3	Het is mogelijk om een account automatisch te blokkeren na een ingesteld aantal foutieve inlogpogingen.	eis	n.v.t.
7.d.4*	Inlogpogingen moeten beperkt zijn tot maximaal 'nader te bepalen' foutieve pogingen per keer met eventueel gebruik van een lockperiode, 'later te bepalen', voordat weer kan worden ingelogd. Dit om bruteforcing te voorkomen.	eis	n.v.t.
7.d.5	De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen worden elke 2 jaar gerapporteerd aan de contractmanager van de gemeente Amsterdam.	eis	n.v.t.
7.d.6	Alle bestanden moeten kunnen worden beveiligd middels een SHA256 controlegetal.	eis	n.v.t.
7.d.7	Non-HTTP-verkeer, bijvoorbeeld bestanduitwisselingen t.b.v. secure e-mail, dient over protocollen als HTTPS, SFTP (FTP-over-SSH) of FTPs (FTP-over-HTTPS) met als minimum TLS 1.2 of hoger plaats te vinden.	eis	n.v.t.
7.d.8	Leverancier maakt gebruik van webservices of web-api's die hoofdzakelijk via het http applicatie-protocol versleuteld worden aangeboden. Non-http applicatie-protocollen worden alleen in overleg toegestaan.	eis	n.v.t.
7.d.9	Verkeer encryptie via minimaal TLS 1.2 of hoger over HTTP (HTTPS)	eis	n.v.t.
7.d.10*	Bij een export aan de gemeente Amsterdam wordt bijbehorende encryptiesleutel meegeleverd.	eis	n.v.t.
7.d.11*	Er is een Contactpersoon door de inschrijver aangewezen voor het rapporteren van beveiligingsincidenten. Voor integriteitsschendingen is ook een vertrouwenspersoon aangewezen die meldingen in ontvangst neemt.	eis	n.v.t.

e) Bestandsuitwisseling

#	Omschrijving	Type	Punten
7.e.1*#	De aanbieder stelt een beveiligde SFTP-Dienst beschikbaar t.b.v. meerdere bulkkanalen met gegroepeerde rekeningnummers (zie eis 3.b.10) waar de gemeente informatie op kan plaatsen op vanaf kan halen. In alle gevallen (informatie ophalen of brengen) wordt de technische verbinding vanaf het gemeentelijk netwerk geïnitieerd of van een door de gemeente formeel aangewezen derde partij. Het	eis	n.v.t.

	inrichten van deze verbinding is een randvoorwaarde voor het kunnen operationaliseren van het girale Betalingsverkeer. Om de implementatie te kunnen bespoedigen wordt de Inschrijver gevraagd bij het indienen van de Inschrijving documentatie te overleggen hoe deze een dergelijke SFTP inricht.		
7.e.2	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de correcte en rechtmatige naleving van de licentieverplichtingen voor het gebruik van software ook van derden. Licentiemodel omtrent aantal gebruikers moet op basis van actuele behoefte flexibel en schaalbaar zijn.	eis	n.v.t.
7.e.3	De Inschrijver stelt gemeentelijke clusters op de hoogte wanneer licenties wijzigen en stelt nieuwe certificaten ter beschikking inclusief service in de vorm van contactpersonen/projectmanagers ter begeleiding van migratietrajecten.	eis	n.v.t.
7.e.4*	De Inschrijver ondersteunt alle gangbare standaard SEPA bestandsformaten voor Betaalopdrachten en Retourinformatie zoals MT103, PAIN.001, MT940 MT942 en CAMT.053.	eis	n.v.t.
7.e.5*	Naast SFTP maakt de gemeente Amsterdam gebruik van een Corporate Payment Hub van Clear2Pay/FISglobal om bestanden te valideren (4 ogen) en uit te wisselen. De CPH kan op een bulkanaal worden aangesloten.	eis	n.v.t.

f) Assurance en audits

#	Omschrijving	Type	Punten
7.f.1*	Vulnerability assessments (security scans) worden door de Inschrijver procesmatig en procedureel uitgevoerd op de ICT-componenten van de webapplicatie (scope). De gemeente Amsterdam wordt periodiek en indien noodzakelijk geïnformeerd over de resultaten van security scans en gerelateerde risico's.	eis	n.v.t.
7.f.2*	Webapplicaties worden ieder jaar op de laatst bekende versie van de OWASP (top 10) richtlijnen getoetst d.m.v. een Pen & Hacktest die door een onafhankelijke derde wordt uitgevoerd. De Inschrijver levert hiervoor een rapportage van een onafhankelijke derde partij (bijv. d.m.v. een SOC1 (ISAE 3402 type 2) of een SOC2 (ISAE 3000) rapportage. Dit is afhankelijk of de data van invloed is voor de jaarrekening van de Opdrachtgever).	eis	n.v.t.
7.f.3*	De Inschrijver biedt haar medewerking om in het kader van in- en externe audits gevraagde informatie op te leveren.	eis	n.v.t.

g) Richtlijnen

#	Omschrijving	Type	Punten
7.g.1	De Inschrijver ontwikkelt software volgens Secure Software Development conform de richtlijnen van de OWASP, dit heeft betrekking op (web) applicaties en mobile apps.	eis	n.v.t.
7.g.2	De Inschrijver past de laatste beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties toe van de NCSC en op basis van het meest recent gepubliceerde OWASP-versie. De applicatie voldoet aan de OWASP-richtlijnen: HTTPS://www.owasp.org/images/7/72/OWASP_Top_10-2017_%28en%29.pdf.pdf	eis	n.v.t.
7.g.3*	Dataverkeer wordt versleuteld met PKI-certificaten, conform de richtlijnen van het NCSC (TLS 1.2 of hoger). HTTPS verkeer verloopt over poort 443.	eis	n.v.t.
7.g.4	Aangeboden software en koppelvlakken voldoen aan de standaarden zoals deze zijn gespecificeerd in het gemeentelijk document "Productstandaarden 3.1.0.pdf" (zie Bijlage 9: Documentatie Informatiebeveiligingsnorm BIG en productstandaarden)	eis	n.v.t.
7.g.5*	De applicatie is ontwikkeld conform de richtlijn Grip op SSD: HTTPS://www.cip-overheid.nl/wp-content/uploads/2018/01/Grip-op-SSD-Het-proces-v2.0.pdf	eis	n.v.t.
7.g.6*	De infrastructuur, applicatie en koppelingen dienen te voldoen aan de richtlijnen voor informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten of BIG, versie 1.01, 27 juli 2015 en de nadere uitwerkingen). De BIG is bijgevoegd als Bijlage 9: 'Documentatie Informatiebeveiligingsnorm BIG en productstandaarden'. De gemeente hanteert daarbij de richtlijnen uit de volgende documenten: - Handreiking Dataclassificatie: HTTPS://www.informatiebeveiligingsDienst.nl/product/handreiking-dataclassificatie-2/ - Tactische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG): HTTPS://www.informatiebeveiligingsDienst.nl/product/tactische-baseline-informatiebeveiliging-nederlandse-gemeenten-2/ - Strategische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG): HTTPS://www.informatiebeveiligingsDienst.nl/product/strategische-baseline-informatiebeveiliging-nederlandse-gemeenten-2/	eis	n.v.t.
7.g.7*#	De Inschrijver houdt zich aan de EU richtlijn 2014/55/EU voor elektronisch factureren voor overheidsopdrachten.	eis	n.v.t.

7.g.8*	Exports moeten voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid: HTTPS://www.forumstandaardisatie.nl/thema/toepassen-van-pas-toe-leg-uit HTTPS://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst	eis	n.v.t.
7.g.9*	Technische standaarden moeten voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid: HTTPS://www.forumstandaardisatie.nl/thema/toepassen-van-pas-toe-leg-uit HTTPS://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst	eis	n.v.t.
7.g.10*	Voor het configureren van netwerken is een hardeningsrichtlijn beschikbaar en geïmplementeerd.	eis	n.v.t.
7.g.11	De meest actuele versie van de European Banking Authority (EBA) richtlijnen voor veilige internetbetalingen: 'Final guidelines on the security of internet payments' dient als uitgangspunt te worden genomen.	eis	n.v.t.

h) Certificering

#	Omschrijving	Type	Punten
7.h.1*	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
7.h.2*	De Inschrijver beschikt over relevante certificaten en audit resultaten op gebieden als GDPR, WfT, PCI-DSS.	eis	n.v.t.

i) Geheimhouding

#	Omschrijving	Type	Punten
7.i.1*	De Inschrijver tekent een geheimhoudingsverklaring met de gemeente Amsterdam. De Inschrijver zorgt dat zijn personeel zich houdt aan deze geheimhoudingsverklaring.	eis	n.v.t.

j) Authenticatie

#	Omschrijving	Type	Punten
7.j.1*	Bedrijven kunnen zich authenticeren via e-Herkenning EH-2 of EH-3.	eis	n.v.t.

k) De datalocatie van de betaalgegevens

#	Omschrijving	Type	Punten
7.k.1	De data van de oplossing wordt gehost in een EU-land plus Noorwegen, Liechtenstein, IJsland.	eis	n.v.t.

l) Business Continuity Management

#	Omschrijving	Type	Punten
7.l.1*	Uw accountorganisatie dient binnen een (1) uur actie te ondernemen bij calamiteiten. Hieronder wordt verstaan gebeurtenissen waardoor de normale bedrijfsvoering verstoord is of kan worden.	eis	n.v.t.
7.l.2*	<i>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.</i>	eis	n.v.t.
7.l.3	De Inschrijver wordt verzocht aan te geven welke alternatief hij de Gemeente Amsterdam biedt met betrekking tot de Mandatering in het geval de EB-functionaliteit niet operationeel is. Deze wens wordt beoordeeld op: - de veiligheid van het geboden alternatief; - de mate van toekomstvastheid van het geboden alternatief; - de door de gemeente Amsterdam benodigde inspanningen bij het hanteren van dit alternatief. Minder inspanning benodigd wordt hoger beoordeeld; - de mate van snelheid van de mandatering bij dit alternatief. Beperk uw antwoord in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services Open Wensen tot maximaal 1 pagina A4.	open wens	50
7.l.4	De Inschrijver wordt verzocht aan te geven welke alternatief hij de Gemeente Amsterdam biedt met betrekking tot het aanleveren van betaalbestanden en het ontvangen van retourinformatie in het geval de SFTP-functionaliteit een serieuze verstoring kent. Deze wens wordt beoordeeld op: - de veiligheid van het geboden alternatief; - de mate van toekomstvastheid van het geboden alternatief;	open wens	50

	- de door de Gemeente Amsterdam benodigde inspanningen bij het hanteren van dit alternatief. Minder inspanning benodigd wordt hoger beoordeeld; - de mate van snelheid van de mandatering bij dit alternatief. Beperk uw antwoord in Bijlage 5, Formulier H: GC1 - Functioneel / Alertheid Services Open Wensen tot maximaal 1 pagina A4.		
7.l.5	Datacommunicatie gaat over een beveiligde lijn.	eis	n.v.t.

m) Logging

#	Omschrijving	Type	Punten
7.m.1	Alle datauitwisselingsactiviteiten via de systeemkoppelingen worden gelogd. Minimaal wordt in het log vastgelegd de accountnaam (welk systeem), het tijdstip, het soort data, het transportnummer en het resultaat van de uitwisseling.	eis	n.v.t.
7.m.2*	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om diverse soorten bestanden (xls, txt, pdf, csv, etc.) met daarin onder andere betalingsgegevens en transacties te exporteren en te verwerken. Autorisatie en logging van dergelijke import moet zijn ingeregeld en geborgd.	eis	n.v.t.
7.m.3*	Alle activiteiten van een gebruiker wordt in het systeem gelogd en zijn auditable en rapporteerbaar.	eis	n.v.t.
7.m.4	De Inschrijver dient, inzake de inhoud van de transactielogging, minimaal de volgende gegevens uit de 'log transactielogging' te kunnen rapporteren: 1. het type gebeurtenis/soort transactie (invoer, mutatie en verwijdering)/resultaat van de actie wel of niet gelukt; 2. het unieke kenmerk van de transactie waarop de gebeurtenis betrekking heeft; 3. het technisch user-id of de gebruikersaccount; 4. de datum en het tijdstip van de gebeurtenis/transactie. Er geldt voor de transactielogging een bewaartermijn van 1 jaar.	eis	n.v.t.
7.m.5	De Inschrijver dient een Electronic Banking-functionaliteit ter beschikking te stellen welke de transacties en gebeurtenissen (d.w.z. alle acties die in de Electronic Banking-functionaliteit worden ondernomen) in de Electronic Banking-functionaliteit logt. Daarbij geldt het navolgende: 1. In een transactielogregel worden in geen geval beveiligingsgevoelige gegevens opgenomen.	eis	n.v.t.

	2. Het raadplegen van transactielog Betaalopdrachten is alleen voorbehouden aan geautoriseerde gebruikers en is een aparte rol/functie. Hierbij is de toegang beperkt tot leesrechten. 3. De aanmaak van de log Betaalopdrachten dient niet te kunnen worden uitgezet. 4. 4. Het moet onmogelijk zijn om de log Betaalopdrachten te wijzigen of te verwijderen.		
7.m.6*	Opdrachtgever is verplicht om wettelijke bewaartermijnen te hanteren voor log-gegevens. Inschrijver garandeert de beschikbaarheid van log-gegevens gedurende de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen te garanderen.	eis	n.v.t
7.m.7*#	Inschrijver garandeert dat log-gegevens na afloop van de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen worden verwijderd en stelt hiervan jaarlijks een verklaring van vernietiging op voor Opdrachtgever, waarin is vastgelegd: 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.).	eis	n.v.t
7.m.8*	<i>Bij beëindiging van de overeenkomst blijven loggegevens beschikbaar voor de Gemeente:</i> <i>- 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/);</i> <i>of:</i> <i>- de Gemeente kan gedurende de Exitfase de log-gegevens blijven raadplegen totdat de bewaartermijn van de meest recente log-gegevens is verlopen.</i>	eis	n.v.t
7.m.9*	De toegang tot de logbestanden voor authenticatie en transport zijn voorzien van separate accounts, toegangsrechten en rollen.	eis	n.v.t.
7.m.10	Van de logbestanden kunnen rapportages worden gemaakt. De eisen die de gemeente Amsterdam minimaal stelt aan de logbestanden zijn: - Ze moeten elektronisch leesbaar zijn; - Ze zijn voorzien van een timestamp; - Ze zijn herleidbaar tot een natuurlijke persoon of indien van toepassing tot een proces en/of handeling; - Ze mogen niet muteerbaar zijn; - Ze mogen de performance van het systeem niet	eis	n.v.t.

	belemmeren. De eisen die wij stellen aan de rapportages zijn: - Per omgeving aparte vermelding over de soort logs, Incidenten en risico's; - Over bewaartermijnen logbestanden per soort.		
7.m.11*	De netwerkcomponenten en het netwerkverkeer worden beschermd door middel van protectie- en detectiemechanismen. De gemeente Amsterdam krijgt bij Incidenten of op verzoek toegang tot de logging uit protectie- en detectiemechanismen.	eis	n.v.t.

8 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

#	Omschrijving	Type	Punten
8.1*	De Inschrijver dient een verklaring van de Aanbestedende Dienst te ondertekenen omtrent het verbod op clustermunitie (bijlage X). Daarin staat dat directe investeringen in clustermunitie verboden zijn.	eis	n.v.t.
8.2	De Inschrijver dient zijn maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)-beleid jaarlijks extern te publiceren.	eis	n.v.t.