



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Eindrapportage Marktconsultatie

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contactUBR.HIS@rijksoverheid.nl

Gegevens Marktconsultatie en Aanbestedende Dienst	
Titel	Europese aanbesteding Internationale Payment Service Provider
Opdrachtgever	Het ministerie van Financiën Agentschap van de Generale Thesaurie
Kenmerk	201850016.106.007
Senior Inkoopadviseur	Jordy Vos

Inhoud

Inleiding	3
1 Proces.....	4
1.1 Publicatie marktconsultatie.....	4
1.2 Aanmelden voor de marktconsultatiegesprekken.....	4
1.3 Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	4
1.4 Opstellen eindrapportage marktconsultatie.....	4
2 Resultaat.....	5

Inleiding

Het ministerie van Financiën, meer in het bijzonder het Agentschap van de Generale Thesaurie, is als Aanbestedende Dienst voornemens een Europese aanbesteding te starten. Deze aanbesteding moet leiden tot het aangaan van een overeenkomst voor het verzorgen van betaaldiensten aan het Rijk op het gebied van inkomend online en cards (Point of Sale) betalingsverkeer. Deze aanbesteding bereidt de Aanbestedende Dienst graag goed voor. Als onderdeel van de voorbereiding zijn een aantal onderwerpen met de markt besproken door middel van een Marktconsultatie. Tijdens de Marktconsultatie zijn een aantal onderwerpen met de markt besproken.

De Aanbestedende Dienst beoogt met de Marktconsultatie de volgende punten te bereiken:

- het vroegtijdig en op een laagdrempelige manier betrekken van Relevante Marktpartijen en deze te interesseren in de (mogelijke) aanbesteding;
- het toetsen van de eigen uitgangspunten, aannames en randvoorwaarden;
- het toetsen van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
- het verkrijgen van een beeld van de interesse van de markt in de (mogelijke) opdracht;
- het inventariseren van nieuwe betaaldiensten en -methoden die de komende contractperiode relevant kunnen worden;
- het verkrijgen van een beeld van visies, suggesties en ideeën van Relevante Marktpartijen; en
- het bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste past.

In dit rapport is de gehouden marktconsultatie op hoofdlijnen samengevat.

In hoofdstuk 1 is het proces van de uitgevoerde marktconsultatie opgenomen. In hoofdstuk 2 is de reactie vanuit de markt opgenomen.

1 Proces

De verschillende stappen van de marktconsultatie zijn uitgevoerd conform onderstaand schema.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	18 november 2019
Aanmelden voor de marktconsultatiegesprekken	29 november 2019 voor 12:00 uur (Centraal Europese Tijd)
Informereren of individuele gesprekken worden gehouden	4 december 2019
Voeren van individuele marktconsultatiegesprekken	9, 10 en 11 december 2019
Beschikbaar stellen eindrapportage aan geïnteresseerde Relevante Marktpartijen	5 februari 2020

1.1 Publicatie marktconsultatie

In de periode voorafgaand aan het bekendmaken van de marktconsultatie is onder begeleiding van UBR|HIS het marktconsultatiedocument, inclusief de bijlagen, waaronder de thema's voor de individuele marktconsultatiegesprekken, door het Agentschap opgesteld.

Het opgestelde marktconsultatiedocument, inclusief de bijlagen, is in de Nederlandse taal als vooraankondiging op TenderNed gepubliceerd. Tegelijkertijd is door middel van het aanbestedingsplatform CTM ook een Engelstalige versie van de documenten gepubliceerd.

1.2 Aanmelden voor de marktconsultatiegesprekken

Als onderdeel van deze marktconsultatie zijn marktpartijen in de gelegenheid gesteld zich aan te melden voor een individueel toelichtend gesprek met de Aanbestedende Dienst. In totaal hebben tien (10) marktpartijen gereageerd op de uitnodiging.

1.3 Informeren of individuele gesprekken worden gehouden

De Aanbestedende Dienst heeft besloten om alle tien (10) marktpartijen uit te nodigen voor een individueel toelichtend gesprek.

Voor het individueel toelichtend gesprek is naast het marktconsultatiedocument bijlage A 'Thema's tijdens individuele gesprekken' ter voorbereiding op de gesprekken gepubliceerd op de eerdergenoemde aanbestedingsplatformen. De afzonderlijke vragen horend bij de thema's zijn niet vooraf gedeeld met de marktpartijen. In de gesprekken heeft elke marktpartij afzonderlijk de vragen beantwoord. Daarnaast zijn andere onderwerpen besproken die op dat moment ter tafel zijn gekomen.

Ook is met de uitnodiging een bijlage 'Aanvullend informatieblad en achtergrondinformatie' gedeeld met de marktpartijen.

1.4 Opstellen eindrapportage marktconsultatie

Op basis van de verslagen van de individuele gesprekken is deze eindrapportage opgesteld. Een samenvatting van de beantwoording van de in de marktconsultatie gestelde vragen door marktpartijen is opgenomen in hoofdstuk 2.

2 Resultaat

In dit hoofdstuk treft u een samenvatting aan van de beantwoording door marktpartijen van de in de marktconsultatie gestelde vragen. Voor deze samenvatting is de structuur aangehouden van bijlage A 'Thema's tijdens individuele gesprekken' bij het marktconsultatiedocument.

1) **Innovatie – verwachte ontwikkelingen op de korte en middellange termijn (4 tot 8 jaar)**

Toelichting op thema: Het betalingsverkeer is de afgelopen jaren aan veranderingen onderhevig geweest met name op het gebied van internet betalingen en betalingen via Apps. Ook de komende jaren ziet de Aanbestedende Dienst dat de ontwikkelingen van producten/diensten en techniek doorgaan en wil zij hierop kunnen inspelen.

- a) **Welke ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de dienstverlening inzake betalen/betaaldienstverlening voor de komende 4 jaar in Nederland en breder, in de verschillende werelddelen?**
- b) **In welke delen van de wereld kunt u betaaldiensten leveren en bij welke delen daarvan heeft u goede aansluiting?**

Antwoord(en) – vraag 1a

- Marktpartijen geven aan dat mobiel en frictieloos betalen steeds meer een prominente rol krijgt in de huidige Nederlandse samenleving.
- Per land zijn de ontwikkelingen zeer verschillend. Zo wordt in België meer met contant geld betaald dan in Nederland. In China worden kaarten vrijwel niet gebruikt en lijkt men over te stappen van cash naar mobiel, zonder de tussenstap van een kaart.
- De online en POS (card present) betaalmethoden groeien steeds meer naar elkaar toe waardoor de grenzen tussen deze betaalmethoden zullen vervagen.
- Marktpartijen zien een terugtrekkende beweging in het gebruik van contanten en acceptgirokaarten.
- Jaarlijks komen er nieuwe online betaalmethoden op de markt. Marktpartijen monitoren deze ontwikkelingen en zullen nieuwe betaalmethoden toevoegen als deze relevant wordt voor de eigen klanten.

Antwoord(en) – vraag 1b

- Betaaldiensten voor de POS (card present) betaalmethode wereldwijd is, buiten Europa, veelal alleen mogelijk op basis van samenwerking met lokale partijen in de betreffende landen.
- De meeste marktpartijen kunnen voor de POS (card present) betaalmethode een Europese dekking bieden aan het Rijk. Dit doen zij op basis van hun bankvergunning of een PSD-vergunning (voor het leveren van betaaldiensten) binnen Europa.

2) **Mogelijkheid combineren online en Point of Sale (POS) betaaldiensten**

Toelichting op thema: De Aanbestedende Dienst overweegt om betaaldiensten voor het online betalingsverkeer van het Rijk (zoals via iDeal betalingen) en het betalingsverkeer via betaalautomaten (point of sale) die buiten Nederland staan al dan niet op Nederlands grondgebied (bijv. bij een Nederlandse ambassade, op Aruba of in een missiegebied) te combineren in één overeenkomst met een betaaldienstverlener. Inkomende betalingen kunnen wereldwijd uitgevoerd worden. Betalingen die plaatsvinden via een betaalautomaat kunnen plaatsvinden zowel in Euro als in andere valuta.

- a) **Wat is de mogelijkheid om settings op betaalterminals aan te passen zodat in het buitenland, maar op Nederlands grondgebied (bijv. ambassade maar ook Curaçao, Aruba en Sint Maarten ("CAST-eilanden")) er een mogelijkheid is om te kiezen voor (x) Nederland en (x) internationaal? In aanvulling op de algemene vraag die besproken is, zouden jullie dit antwoord kunnen aanvullen door specifiek in te gaan op de mogelijkheid voor (i) het verlenen van betaaldiensten op de CAST-eilanden en (ii) aanpassingen van settings voor betaalautomaten op deze eilanden?**
- b) **Hoe kijkt de leverancier aan tegen de volgende percelindelingen:**
- i) combinatie van point of sale (POS / card present) en online (card non present) betaalmethoden in 1 perceel**
 - ii) point of sale (POS /card present) en online (card non present) betaalmethoden scheiden in 2 percelen.**

De Aanbestedende Dienst verstrekt een rectificatie op hetgeen is opgenomen in het marktconsultatiedocument. Nederlandse ambassades en consulaten in het buitenland bevinden zich niet op Nederlands grondgebied, de Nederlandse wetgeving is echter wel van toepassing. De setting van de pinterminals op de ambassades en consulaten in het buitenland mogen daardoor worden aangepast naar de Nederlandse setting. De huidige setting waarbij de pinterminal een locatieadres heeft in Den Haag en de betaling gedaan wordt in euro's, is niet langer wenselijk omdat de betalingstransactie met een lokale betaalpas als intercontinentale betaling wordt gezien en het naast de lokale valutakoers, hoge transactiekosten en valutaconversie kosten voor de betaler met zich meebrengt.

De Aanbestedende Dienst licht toe dat het ministerie van Buitenlandse Zaken verschillende doelgroepen heeft in 150 landen. Er zijn ongeveer 70 actieve terminals die verspreid staan over de ambassades en consulaten in de verschillende landen.

In aanvulling op het marktconsultatiedocument laat de Aanbestedende Dienst weten dat ook overwogen wordt om ook POS (card present) betalingen in Nederland toe te voegen aan de opdracht. Het aantal transacties in Nederland betreft ongeveer 4 miljoen per jaar.

Antwoord(en) – vraag 2a

De mogelijkheden van marktpartijen om settings op betaalterminals aan te passen zoals hierboven is beschreven, is vrij beperkt. De aanpassing van een setting op een betaalterminal is een functionaliteit die enkel door de terminalleverancier kan worden gefaciliteerd.

De marktpartijen zijn wel in staat om inkomende betaaltransacties POS (card present) betaalmethode via een lokale terminal met een Nederlandse setting in Euro te collecteren.

Een alternatief voor het faciliteren van wereldwijde inkomende betaaltransacties is door een samenwerking met buitenlandse partijen via een portal of, bijvoorbeeld, met QR die leidt tot een betalingen via een webpagina / e-commerce omgeving.

Marktpartijen met een bankvergunning of een PSD-vergunning (voor het leveren van betaaldiensten) binnen Europa kunnen voorzien in de dienstverlening gerelateerd aan betalingen via een POS (card present) betaalmethode in Nederland. De antwoorden van de marktpartijen op de vraag of deze dienstverlening ook kan worden aangeboden op de CAST-eilanden zijn verschillend.

Antwoord(en) – vraag 2b

De betaalmethoden voor het inkomend online en POS (card present) betalingsverkeer komen steeds dichter bij elkaar te liggen, maar zijn nog niet volledig geïntegreerd. De meeste marktpartijen hebben voor de voorgenomen aanbesteding van het inkomend online en POS (card present) betalingsverkeer de voorkeur voor indeling in 1 perceel mits er samenwerking met partners is toegestaan. Een indeling in 1 perceel biedt de Aanbestedende Dienst voordelen in de dienstverlening:

- betere rapportage;
- het hebben van 1 aanspreekpunt.

Enkelen geven aan dat de combinatie van beide betaalmethoden voor de hand ligt, maar erkennen dat dit kan leiden tot een beperkt aantal aanbieders.

Marktpartijen geven aan dat vrijwel geen marktpartij een volledige werelddekking kan geven. De Aanbestedende Dienst wordt geadviseerd na te gaan in welke landen (in ieder geval buiten Europa) daadwerkelijk betaaldiensten gevraagd zijn.

Het toevoegen van POS (card present) betalingen in Nederland kan, bij het genoemde volume, een interessante toevoeging zijn voor marktpartijen. Omgekeerd zouden eventueel ook POS (card present) betalingen in het buitenland kunnen worden toegevoegd aan de opdracht waarmee POS (card present) betalingen in Nederland al mogelijk worden uitgevraagd, bijvoorbeeld in Perceel B (Giraal Betalingsverkeer van het Rijk).

3) Beveiliging, connectie en risicomanagement

Toelichting op thema: De Aanbestedende Dienst verwacht dat de financiële instelling(en) die het betalingsverkeer van het Rijk verzorgt continuïteit en een adequate beveiliging kan garanderen. De Aanbestedende Dienst wil hiertoe inzicht hebben hoe een financiële instelling aan regelgeving op het gebied van beveiliging en privacy (waaronder DNB, Baseline Informatiebeveiliging Rijksoverheid, AVG, etc.) voldoet en hoe de instelling zich hierover kan verantwoorden, zoals door middel van een ISAE 3402 verklaring. De Eindrapportage marktconsultatie 'Europese aanbesteding Internationale Payment Service Provider'

Aanbestedende Dienst wenst afspraken te maken in verband met right-to-audit en/of right-to-review. Specifieke relevante punten zijn: de locatie waar data gehost wordt, de IT-controles die aanwezig zijn in de gebruikte betaalapplicaties, de beschikbaarheid van een testomgeving voor een aangeboden technische oplossing en het beschikbaar stellen van log-data aan het Rijk voor het uitvoeren van data-analyses. Voorts heeft de Aanbestedende Dienst extra aandacht voor het risicomangement van de dienstverlener.

- a) Naar uw mening, welke eisen of wensen, dient de overheid te stellen aan een betaaldienstverlener om de veiligheid van de betalingen (en gerelateerde data) te waarborgen?
- b) Op welke manieren kunt u inzichtelijk maken welke betaling aan welke dienstverlening is gekoppeld? Bijv. is rapportage op regelniveau mogelijk? Is het antwoord anders als er een gateway al aanwezig is bij een van de onderdelen van het Rijk?
- c) In navolging op vraag (b) is het voor consumenten duidelijk waarvoor de afschrijving van de gelden gedaan is? Staat bijv. de naam van DUO of CJIB genoemd als de partij die de afschrijving doet?
- d) In hoeverre is een eigen betaalhub – betaalgateway noodzakelijk naast de gateway van de payment service provider?

De Aanbestedende Dienst geeft aan dat het reconciliëren van betaaltransacties en betaling aan de Staat beide belangrijke aspecten zijn in het betalingsverkeer aan het Rijk. Een distribuerend model voor iDeal betalingen borgt beide aspecten.

De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een hybride oplossing omdat het Rijk in staat moet zijn om verschillende doelgroepen in Nederland en in het buitenland te kunnen bedienen. De visie is om meer richting online betalingen te gaan. Dat wil zeggen betalingen waarvoor het niet noodzakelijk is dat een betaalkaart bij een betaalautomaat gehouden hoeft te worden. In Nederland wordt het aanbieden van een dergelijke betaaloptie gezien als het bieden van gemak voor de betaler. Tegelijk moet het Rijk rekening houden met doelgroepen in zowel Nederland als daarbuiten die niet over de juiste faciliteiten of voorzieningen beschikken.

Antwoorden(en) – vraag 3a

Alle marktpartijen adviseren de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) als eis te stellen om de veiligheid van de betalingen (en gerelateerde data) te waarborgen. De ISAE 3402-verklaring kent weinig bekendheid onder de marktpartijen.

Antwoorden(en) – vraag 3b

Marktpartijen geven aan dat reconciliatie en rapportage op regelniveau zowel via een collecterend als een distribuerend model mogelijk is. De bankstandaarden CAMT is van toepassing op rapportages.

Antwoorden(en) – vraag 3c

Afhankelijk van het model (collecterend of distribuerend) en vergunning wordt de naam van de partij die de afschrijving doet zichtbaar voor de betaler. Bij een collecterend model met een derdenrekening wordt de naam van de partij die de afschrijving doet niet zichtbaar vermeld bij de betalingstransactie. Een aantal marktpartijen geeft aan alleen op collecterende basis iDeal-betalingen te innen.

Antwoorden(en) – vraag 3d

Marktpartijen geven aan geen belemmering (of voordeel) te zien bij het aansluiten op een (eigen) betaalhub / gateway.

4) Duurzaamheid, prijsstelling en duur van het contract

Toelichting op thema: Maatschappelijk verantwoord ondernemen krijgt een meer prominente rol in deze aanbesteding. Overheidsinkoop heeft een politiek-maatschappelijke dimensie. Dit betekent dat bij inkopen van het Rijk steeds meer komt kijken dan doeltreffend en doelmatig inkopen. Ook de maatschappelijke effecten van inkoop staan in de belangstelling. Die maatschappelijke effecten hebben te maken met goed opdrachtgeverschap aan de ene kant en met het beleid op het gebied van duurzaamheid aan de andere kant. In beide gevallen versterkt de inkoop de effecten die het Rijk met zijn beleid wil bereiken. Voorts is de Aanbestedende Dienst voornemens de facultatieve uitsluitingsgrond van de ernstige beroepsfout nader uit te werken. Naast maatschappelijk verantwoord ondernemen is zijn ook de prijsstelling en de duur van het contract van belang voor de Aanbestedende Dienst. Voor betalingen in een valuta anders dan Euro, zijn de conversiekosten naar Euro voor rekening van de betaler. Voor de betaler is het dan ook van belang dat deze conversiekosten gereduceerd zijn.

- a) Om de diverse PSP's (goed) op duurzaamheid te beoordelen, welke graadmeter of documentatie zou u hiervoor adviseren?
- b) Hoe ziet u maatschappelijk verantwoord ondernemen in het kader van een betaaldienstverlener?

- c) Een veel voorkomende eis bij aanbestedingen vanuit het Rijk is de social return eis, met andere woorden dat een bedrag gelijk aan een deel van de opdrachtwaarde wordt besteed aan het inhuren van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In hoeverre wordt er binnen uw bedrijf aandacht besteed aan social return? Is dit in Nederland of daarbuiten?
- d) Wat zou een gepast prijsmodel zijn voor deze opdracht?

Antwoord(en) – vraag 4a

Marktpartijen geven aan niet bekend te zijn met een graadmeter of documentatie om de duurzaamheid van de diverse PSP's te beoordelen.

Antwoord(en) – vraag 4b

De meesten marktpartijen zijn bekend met de term Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Een aantal marktpartijen hanteren een duurzaam inkoopbeleid en voeren het beleid uit door bijvoorbeeld in te zetten op groene stroom, energiezuinigheid van hardware- en datacenters en circulaire economie.

Antwoord(en) – vraag 4c

De meeste (maar niet alle) marktpartijen geven aan bekend te zijn met social return. Zij vinden het echter lastig om social return te integreren binnen de organisatie. Vooral ook omdat niet bij alle marktpartijen veel medewerkers in dienst zijn.

De ervaring leert dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weinig solliciteren op IT-functies van de marktpartijen (en bij de meeste marktpartijen ligt de nadruk binnen de organisatie op IT).

Enkele marktpartijen passen social return toe in hun organisatie door bijvoorbeeld een inzet op het gebied van bedrijfsvoering en/of logistiek.

Antwoord(en) – vraag 4d

Alle marktpartijen adviseren een variabel prijsmodel en nadrukkelijk geen fixed fee. Een variabel prijsmodel biedt ruimte voor het (volgen van de) ontwikkelingen, implementatie en adoptie van innovatieve marktoplossingen. De kosten van een POS (Card Present) betaling is afhankelijk van meerdere variabelen (per transactie) en ook om deze reden wordt een variabel prijsmodel geadviseerd. Naast de kosten die de PSP in rekening brengt zal het Rijk ook met de bank waar de rekening wordt aangehouden afspraken moeten maken.

De meeste marktpartijen achten een looptijd van minimaal 3 of 4 jaar het meest geschikt. Met deze constructie wordt rekeningen gehouden met de terugverdientijd van de investering. Daarnaast wordt opgemerkt dat er over 5 jaar een meer stabiel PSP landschap is.

Overige vragen en antwoorden

- a) Zijn er naar aanleiding van het gesprek met betrekking tot mogelijke belemmeringen om tot een succesvolle aanbesteding te komen nog verdere punten die jullie bij de Aanbestedende Dienst onder de aandacht willen brengen?

Antwoord(en) vraag 6a

Hierbij een samenvatting van de genoemde onderwerpen:

- Een wereldwijd dekking voor de POS (card present) betaalmethode is enkel mogelijk op basis van samenwerking met lokale partijen. De marktpartijen vragen om met dit gegeven rekening te houden bij de wensen en eisen die worden opgenomen in de aanbesteding.
- Het aansluiten van niet-reguliere betaaldiensten bij lage volume kan relatief duur zijn.
- Het uitvragen van de ISAE 3402-verklaring kan een belemmering voor partijen opleveren waardoor zij zich niet in zullen gaan schrijven op de aanbesteding.
- Consistentie van planning en index in aanbestedingsdocumentatie is gewenst. Een heldere beschrijving van welke gewenst is, bijvoorbeeld op het gebied van integratie.
- Vraag aan inschrijvers welke partijen exact betrokken zijn bij het verlenen van de diensten zodat de Aanbestedende Dienst een goede inschatting kan maken van alle partijen in de keten.

- b) Zijn er naar aanleiding van het gesprek nog verdere punten die jullie bij de Aanbestedende Dienst onder de aandacht willen brengen?

Antwoord(en) vraag 6b

Een marktpartij geeft aan dat het niet wenselijk is om de kosten die de marktpartij maakt voor de aansluiting op de architectuur van het Rijk voor de rekening van marktpartij te brengen.