



Inkoop

Nota van Inlichtingen

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

GEGEVENS AANBESTEDING	
Kenmerk Aanbesteding	201850016.106.007
Betreft Europese Aanbesteding	Europese Aanbesteding Internationale Payment Service Provider van het Rijk

Dit is de 1^e Nota van Inlichtingen waarin de gestelde vragen van de Potentiële Inschrijvers, naar aanleiding van het onderhavige uitgebrachte Beschrijvend document d.d. 19 oktober 2020 beantwoord worden.

De volgende documenten zijn aangepast, bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen en gepubliceerd op TenderNed en CTM als versie 2.0:

- Beschrijvend document
- Bijlage 1A en 1B – Akkoordverklaring Programma van Eisen
- Bijlage 2A en 2B – Antwoord op de Subgunningscriteria
- Bijlage A – Concept Overeenkomst
- Bijlage B – Concept Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage E – Programma van Eisen en Wensen perceel 1 (Online)
- Bijlage F – Programma van Eisen en Wensen perceel 2 (POS)

Bovenstaande documenten vervangen de documenten die zijn gepubliceerd op 19 oktober 2020.

Wijziging

De Aanbestedende Dienst acht het wenselijk dat de Payment Service Provider het risico op fraude en witwassen bij haar cliënten op adequate wijze beheert en daarmee het reputatierisico voor het Rijk beheersbaar houdt. Wij hebben daartoe aanpassingen doorgevoerd in het Programma van

Eisen en Wensen (aanvullende wens 7.1a), een aanvullende deskundigheidseis in het Beschrijvend document opgenomen en artikel 20.2 j van de Concept Overeenkomst aangepast.

BESCHRIJVEND DOCUMENT

VRAAG 1	Dit staat niet als zodanig benoemd, echter het daadwerkelijke product E-Mandates is enkel beschikbaar in Nederland. Wellicht wordt E-Mandates breder geïnterpreteerd en wordt er – ook voor andere SEPA-landen – een digitaal proces verwacht voor het afgeven (vastleggen/tekenen) van een mandaat. Verdere toelichting is wenselijk.
Vindplaats	2.1.4.1 Beschrijving Perceel 1 (Online) d) Digitaal Incasso Machtigen (E-mandates inclusief mandaatopslag);
Antwoord	Wij zijn ervan op de hoogte dat E-Mandates op dit moment beschikbaar zijn in Nederland. Voor de toekomst willen we graag met u verkennen wat de mogelijkheden zijn met een vergelijkend product voor SEPA-landen.

VRAAG 2	Dienen contracten met de diverse Rijksoverheid onderdelen separaat gesloten te worden?
Vindplaats	2.1.1 Achtergrond en aanleidingen
Antwoord	Nee, voor elk perceel sluiten wij met 1 leverancier een Overeenkomst en een service niveau Overeenkomsten. Met de runner up sluiten wij voor elk perceel een Wachtkamerovereenkomst.

VRAAG 3	Dienen contracten met diverse Rijksoverheid onderdelen op de Antillen gesloten te worden?
Vindplaats	2.1.1 Achtergrond en aanleidingen
Antwoord	Nee, zie ook het antwoord op vraag 2.

VRAAG 4	Indien andere Rijksonderdelen gebruik willen maken van de Overeenkomst nadat de Aanbesteding is gegund, zal er m.b.t deze nieuwe Rijksonderdelen een Customer Due Diligence door Opdrachtnemer uitgevoerd moeten worden. Wil de Opdrachtgever hier rekening mee houden?
Vindplaats	2.1.4.2 Beschrijving Perceel 2 (POS) – Pagina 8 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Wij zullen vanzelfsprekend de dienstverlener in staat stellen om aan de Eisen ten aanzien van customer due diligence op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme te voldoen.

VRAAG 5	De Opdrachtnemer dient een kopie van een recent uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te overleggen. Het Kamer van Koophandel-uittreksel van de Opdrachtnemer beslaat vele honderden bladzijden. Mag de Opdrachtnemer volstaan met het overleggen van het deel waaruit de Inschrijving van Opdrachtnemer blijkt en waarin de namen en functies van de vertegenwoordigende medewerkers worden genoemd?
Vindplaats	6.11. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) – Pagina 25 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Dit is akkoord.

VRAAG 6	Opdrachtgever stelt dat een Inschrijver slechts éénmaal mag inschrijven op deze Aanbesteding als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie. Bedoelt Opdrachtgever wellicht dat er per perceel éénmaal mag worden ingeschreven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een combinatie?
----------------	--

Vindplaats	7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde (onderdeel: U mag maar op één manier inschrijven) – Pagina 30 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Dit is correct. Een Inschrijver (als zelfstandige Inschrijver of als lid van een combinatie) mag per perceel éénmaal een Inschrijving indienen.

VRAAG 7	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer niet mag inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en daarnaast als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden. Bedoelt Opdrachtgever wellicht dat Opdrachtnemer per perceel niet mag inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en-daarnaast als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden.
Vindplaats	7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde (onderdeel: U mag maar op één manier inschrijven) – Pagina 30 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Dit is correct. U mag niet inschrijven als zelfstandige Inschrijver of als lid van een combinatie en-daarnaast als onderaannemer bij een andere Inschrijver of combinatie in hetzelfde perceel.

VRAAG 8	Opdrachtnemer mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden. Bedoelt Opdrachtgever wellicht dat een Onderaannemer niet als Onderaannemer mag optreden bij meerdere Inschrijvingen bij een perceel?
Vindplaats	7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde (onderdeel: U mag maar op één manier inschrijven) – Pagina 31 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Dit is correct. U mag niet als onderaannemer optreden bij meerdere Inschrijvingen in hetzelfde perceel.

VRAAG 9	Bij een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen. Bedoelt u hiermee dat het ook niet is toegestaan om twee groepsmaatschappijen ieder op een ander perceel te laten inschrijven?
Vindplaats	7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde (onderdeel: U mag maar op één manier inschrijven) – Pagina 31 van 39 van het Beschrijvend document
Antwoord	Nee, dat wordt hiermee niet bedoeld. Meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van een concern mogen niet in hetzelfde perceel inschrijven. Ieder inschrijven op een ander perceel is toegestaan.

VRAAG 10	Worden er meer punten toegekend als een betaalprovider zowel POS als Online transacties kan uitvoeren? Ik kan dit nergens vinden in de Aanbesteding.
Vindplaats	
Antwoord	Nee, hiervoor wordt niet meer punten toegekend. De percelen POS als Online staan op zich en worden ook apart beoordeeld.

VRAAG 11	Worden er meer punten toegekend als de PSP zowel distribuerend als collecterend kan werken? In de vraagstelling komt naar voren dat jullie meer punten toekennen voor de distribuerende oplossing?
Vindplaats	
Antwoord	Nee, een PSP die zowel distribuerend als collecterend kan werken krijgt het aantal punten toegekend voor de distribuerende oplossing.

VRAAG 12	Er lijkt wat onduidelijkheid te zijn over terminologie en de rol die de Inschrijver zou moeten opnemen. Een Payment Service Provider biedt een online betaalplatform aan, waarin diverse betaalmiddelen geactiveerd kunnen worden. Deze betaalmiddelen kunnen worden gecontracteerd bij een acquirer. Voorbeelden ter verduidelijking: • In het geval de Aanbestedende Dienst behoefte heeft aan een collecterende PSP, dan levert de PSP zowel de technische gateway alsook de betaalmethode. • In het geval de Aanbestedende Dienst behoefte heeft aan een distribuerende PSP, dan levert de PSP uitsluitend de technische gateway met o.a. de betaalpagina, een backoffice en de routing van verschillende betaalmethodes. • In het geval de Aanbestedende Dienst behoefte heeft aan betaalmethodes op een bestaande betaalautomaat, dan is er behoefte aan acquiring diensten. Kunt u (wellicht aan de hand van een aantal voorbeelden) beschrijven welke opzet er voor verschillende Rijksonderdelen gewenst is?
Vindplaats	Beschrijvend document 2.1.4.1
Antwoord	De Aanbestedende dienst wil gebruik maken van het online betaalplatform van de Payment Service Provider (PSP) waaraan diverse betaalmiddelen kunnen worden gekoppeld maar ook van de contractering door een acquirer waarmee de PSP zaken doet.

VRAAG 13	Kunt u de impact van het bestaande Justis iDEAL contract op de scope van de Aanbesteding verduidelijken? • Wie maken er gebruik van dit bestaande contract en welke volume transacties betreft dit? • Wenst de Aanbestedende dienst de iDEAL plug-in te configureren buiten de PSP? • Wenst de Aanbestedende dienst het bestaande iDEAL contract op te nemen in de te selecteren PSP in distribuerende vorm?
Vindplaats	Beschrijvend document 2.1.4.1
Antwoord	• Justis gebruikt een eigen gebouwde iDEAL omgeving voor voornamelijk aanvragen van “Verklaring Omtrent Gedrag”. Dit zijn qua aantal gemiddeld 1,2 MLN aanvragen per jaar. • De iDEAL plugin dient buiten de PSP om configureerbaar te blijven. Deze plugin is specifiek voor Justis ontwikkeld in het XC platform en koppelt rechtstreeks met de iDEAL-omgeving m.a.w. voldoet aan het vereist protocol om gebruik te kunnen maken van de diensten van de huidige huisbankier. • Justis wil gebruik maken van een distribuerende vorm van het bestaande iDEAL contract bij de toekomstige PSP. Uitdrukkelijke voorwaarde voor de toekomstige PSP waar Justis gebruik van gaat maken is dat de huidige eigen iDEAL omgeving van Justis blijft bestaan.

VRAAG 14	Wensen alle Rijksonderdelen gebruik te maken van de nieuw te selecteren PSP? Zo niet, kunnen jullie aangeven welke bestaande PSP's hergebruikt dienen te worden om te bepalen of er voor de acquiring diensten een integratie bestaat.
Vindplaats	Beschrijvend document 2.1.4.1
Antwoord	Alle Rijksonderdelen die als Deelnemer onder dit perceel vallen gaan gebruik maken van de nieuwe PSP en dus deze Overeenkomst.

VRAAG 15	Wat zijn de consequenties als er geen referent aangeboden kan worden met een minimaal aantal iDEAL of pintransacties van 1.000.000/jaar? Maar bijvoorbeeld minder transacties of wel over het gehele volume? (alle betaalmethoden debet en credit)
Vindplaats	Beschrijvend document: kerncompetenties pagina 15
Antwoord	Op dat moment voldoet u niet aan de Geschiktheidseisen, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en komt u niet voor gunning in aanmerking.

VRAAG 16	Duidelijkheid over het volgende: U kunt met de standaardmodules verbinding maken in een website geschreven in Drupal en onderhouden onder toezicht van de veiligheidsadviesraad van Drupal
Source	Bijlage 2A, Vraag 1.4
Antwoord	Een Rijksonderdeel – te weten het Nationaal Archief – heeft een website die in Drupal gebouwd is. De afhandeling van iDEAL of creditcardbetalingen moeten verlopen middels een module die onderhouden wordt onder toezicht van de security advisory board van Drupal. Het Nationaal Archief zal uitsluitend diensten onder deze Aanbesteding kunnen afnemen indien de Opdrachtnemer een module voor een website biedt die wordt onderhouden onder toezicht van het security advisory board van Drupal.

VRAAG 17	Kunt u nader ingaan op uw behoeften voor een derdengeldrekening voor afzonderlijke klanten
Source	Bijlage 2A, Vraag 1.7
Antwoord	De Rijksonderdelen Eisen in elk geval dat ontvangsten via een derdengeldrekening lopen, teneinde te voorkomen dat gelden die aan de Rijksonderdelen toekomen bij een eventueel faillissement van de dienstverlener niet meer uitbetaald zouden kunnen worden (Eis 1.15). De wens in vraag 1.7 om de gelden op een aparte derdengeldenrekening inzake het Rijksonderdeel aan te houden, biedt aanvullende zekerheid in geval van een eventueel faillissement dat het Rijksonderdeel over de aan hem toekomende middelen kan beschikken.

VRAAG 18	De betaalautomaten zijn buiten de Aanbesteding gehouden. Wat voor pinterminals zijn er op locatie(s)?
Vindplaats	2.1.4.2 Beschrijving Perceel 2 – Pagina 8
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 162.

VRAAG 19	Ondersteunen de huidige pin terminals de gewenste functionaliteiten/betaalmethoden, zoals QR-codes, Apple Pay?
Vindplaats	2.1.4.2 Beschrijving Perceel 2 – Pagina 8
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 248.

VRAAG 20	Zijn er pin terminals nodig voor de Rijksoverheid?
Vindplaats	2.1.4.2 Beschrijving Perceel 2 – Pagina 8
Antwoord	Nee, deze zijn uitgesloten. De Rijksonderdelen beschikken reeds over betaalterminals (zie ook vraag 162).

VRAAG 21	Wordt hiernaast, juridische flexibiliteit in de Overeenkomst, iets van de PSP verwacht te kunnen aantonen? Denk aan inzicht in meest recente innovaties, ontwikkeltijd tussen marktintroductie dienst en opname in portfolio (bv iDEAL QR, betaallinkjes) of geldt er een specifiek focus gebied (geografisch dan wel product specifiek)?
Vindplaats	2.1.3. beschrijving Perceel 1 – pagina 6/7

Antwoord	De Eisen en wensen ten aanzien van innovatie staan beschreven in thema 6 van het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage E respectievelijk Bijlage F).
----------	--

VRAAG 22	Is Justis het enige onderdeel dat gebruik wil maken van acquiring diensten voor iDEAL i.v.m. een eigen plug-in? Meer specifiek: alle overige Rijksonderdelen willen gebruik maken van het distribuerende model of is er een beperkt aantal onderdelen dat een collecterend model ambieert?
Vindplaats	2.1.4. Beschrijving Perceel 1 – pagina 7
Antwoord	Ja, de overige Rijksonderdelen willen gebruik maken van het distribuerend model.

VRAAG 23	Is de keuze voor de betaalterminal al gemaakt, zo ja welke, of gaat dit via een separate Aanbesteding?
Vindplaats	2.1.4.2 Beschrijving Perceel 2 – Pagina 8
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 20.

CONCEPT OVEREENKOMST

VRAAG 24	Als PSP hanteren wij een SLA voor onze klanten. De wijze waarop de verplichting is omschreven ten aanzien van de uitvaltijd kan mogelijk niet overeenkomen met onze huidige SLA. We zouden graag nagaan in hoeverre er mogelijkheden zijn de SLA van ons als PSP als grondslag te nemen met daarin eventuele aanpassingen vanuit de Opdrachtgever.
Vindplaats	4. Rechten en plichten van de Opdrachtnemer Artikel 4.5
Antwoord	Nee, wij zijn van mening dat de concept Service Niveau Overeenkomst aansluit bij de afspraken die bij de uitwerking van de Overeenkomst met bijbehorende Eisen en Wensen moeten worden gemaakt. Van u wordt verwacht in te stemmen met het concept. Na gunning kan in overleg met de Opdrachtgever op onderdelen aanpassingen worden overeengekomen.

VRAAG 25	Als PSP zullen wij alleen nieuwe onderdelen aansluiten als deze binnen ons acceptatiebeleid valt. Wij zullen niet op basis van elk schriftelijk verzoek (er is namelijk niet omschreven hoe zijn schriftelijk verzoek is opgebouwd) elk onderdeel van de rijksdienst kunnen/mogen toevoegen. Dit is niet enkel beleid vanuit ons als PSP, echter ook wettelijk voorgeschreven.
Vindplaats	4. Rechten en plichten van de Opdrachtnemer Artikel 4.8
Antwoord	Het Rijk zal vanzelfsprekend de dienstverlener in staat stellen om aan de Eisen ten aanzien van customer due diligence op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme te voldoen. Zie ook de aanpassing in artikel 4.8, waar is toegevoegd dat “De Aanbestedende Dienst erkent dat Opdrachtnemer gehouden kan zijn om, in het kader van het ken-uw-klant onderzoek, aanvullende informatie op te vragen over het relevante Rijksonderdeel waarvoor een nieuwe aanvraag is ingediend door de Aanbestedende Dienst.”

VRAAG 26	Er is niet omschreven wat een afdoende verzekering is, als zodanig is het niet mogelijk voor ons hiervan bewijs te leveren.
Vindplaats	4. Rechten en plichten van de Opdrachtnemer Artikel 4.10

Antwoord	Zoals beschreven in artikel 4.10 wordt hier verwezen naar verzekering(en) met betrekking tot beroepsaansprakelijkheid, data-inbreuken en cybercriminaliteit. Deze worden afdoende geacht als deze in (grotendeels) lijn zijn met verzekeringen zoals deze ook door andere betaaldienstverleners van vergelijkbare omvang en met in achtneming van deze Opdracht worden aangehouden. Om aan de vereisten van dit artikel te voldoen moet u in staat zijn aan te kunnen tonen dat u een verzekering heeft die in ieder geval deze onderwerpen dekt.
----------	--

VRAAG 27	Dit artikel bepaalt dat het onderdeel van de overheid welke dit contract gaan tekenen het feitelijk als marktplaats / payment aggregator kan gebruiken voor diverse onderdelen van de rijksoverheid. Dit is buiten ons beleid en ook buiten het beleid van diverse betaalmethoden. De wijze waarop deze wens kan worden nageleefd zal zodoende in meer detail besproken dienen te worden. Waar mogelijk kan de Opdrachtgever ons al van verdere toelichting voorzien die redelijkerwijs kan helpen bij het tot stand komen van het juridisch juist vastleggen van dit artikel.
Vindplaats	6. Rechten en plichten van de Aanbestedende dienst en Rijksonderdelen Artikel 6.8
Antwoord	Wij gaan ervanuit dat de vraag ziet op de eerste zin van artikel 6.8 van de concept Overeenkomst. De mogelijkheid voor verdere Deelnemers vanuit het Rijk staat eveneens beschreven in paragrafen 2.1.4.1 en 2.1.4.2 (onder het kopje “Mogelijke Deelnemers gedurende de initiële periode”) van het Beschrijvend document. In artikel 6.8 van de concept Overeenkomst is verduidelijkt dat de Opdrachtnemer in het kader van een ken-uw-klant onderzoek verdere informatie mag opvragen als het betreffende Rijksonderdeel nog niet bekend is. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 28	Dit artikel beschrijft dat de Opdrachtnemer een transactie kan intrekken indien het redelijke gronden heeft om te veronderstellen van de Transactie frauduleus is. Wat wordt er exact verstaan onder het ‘intrekken’ van een transactie? Het antwoord hierop kan ons helpen bij het juist informeren over de werking van de anti fraude oplossing.
Vindplaats	9. Fraudebestrijding
Antwoord	Met het “intrekken van een transactie” wordt bedoeld op het niet (verder) uitvoeren of terugdraaien van uitvoeringshandelingen van een dergelijke transactie.

VRAAG 29	In de eerste zin van dit artikel is vermeld dat de Opdrachtnemer de Relevante Dienstverlening en Diensten als Gevolmachtigde aan de Aanbestedende Dienst zal leveren. De Opdrachtnemer zal of zelf de diensten leveren of de diensten worden verleend door een Gevolmachtigde namens Opdrachtnemer. Zou Opdrachtgever dit artikel hierop willen aanpassen?
Vindplaats	Artikel 2.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	De term “Gevolmachtigde” in de betreffende zin maakt onderdeel uit van de gedefinieerde term “Diensten als Gevolmachtigde”). De woorden “(Trust Services)” zijn toegevoegd ter verduidelijking. Bijlage A - Concept Overeenkomst (Nederlandstalig) is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed.

VRAAG 30	De Opdrachtnemer verzoekt de Opdrachtgever de woorden “als Gevolmachtigde” te laten vervallen. Deze woorden voegen immers niets toe aan artikel 2.2 Concept Overeenkomst.
-----------------	---

Vindplaats	Artikel 2.2 Concept Overeenkomst
Antwoord	De term “Gevolmachtigde” in de betreffende zin maakt onderdeel uit van de gedefinieerde term “Diensten als Gevolmachtigde ”). De woorden “(Trust Services)” zijn toegevoegd ter verduidelijking. Bijlage A - Concept Overeenkomst (Nederlandstalig) is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed.

VRAAG 31	Zou Opdrachtgever de eerste zin van dit artikel als volgt willen wijzigen? “De Opdrachtnemer of de Gevolmachtigde namens Opdrachtnemer verstrekt de Betaaldiensten en, indien van toepassing, de Diensten aan de Aanbestedende Dienst in overeenstemming met;”
Vindplaats	Artikel 3.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	De term “Gevolmachtigde” in de betreffende zin maakt onderdeel uit van de gedefinieerde term “Diensten als Gevolmachtigde ”). De woorden “(Trust Services)” zijn toegevoegd ter verduidelijking. Bijlage A - Concept Overeenkomst (Nederlandstalig) is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed.

VRAAG 32	De Opdrachtnemer zou de rangorde van de documenten graag als volgt willen zien: - De bepalingen van deze Overeenkomst - Nota van Inlichtingen II - Nota van Inlichtingen I - De fraudepreventie en opsporingsmaatregelen van de Opdrachtnemer - Het Beschrijvend document - De Inschrijving - De kennisgevingen van de Opdrachtnemer die in de Inschrijving zijn vastgelegd, waarbij in geval van tegenstrijdigheid het document met de meest recente datum prevaleert boven een document met een oudere datum - De algemene product voorwaarden van de Opdrachtnemer zoals van tijd worden bijgewerkt en schriftelijk met de Aanbestedende Dienst overeengekomen - Service Niveau Overeenkomst Gaat de Opdrachtgever akkoord met de gewijzigde rangorde?
Vindplaats	Artikel 3.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. De bepalingen van de Service Niveau Overeenkomst dienen te prevaleren boven, in iedere geval de algemene product voorwaarden. Daarnaast omvat de beschrijving van het Beschrijvend document ook al de Nota's van Inlichtingen.

VRAAG 33	Zou de Opdrachtnemer kunnen aangeven wat zij bedoelt met “de fraudepreventie en opsporingsmaatregelen van de Opdrachtnemer”?
Vindplaats	Artikel 3.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Er wordt hier verwezen naar de reguliere fraudepreventie en opsporingsmaatregelen van de PSP (die de Opdrachtnemer in deze Overeenkomst is) die de PSP, ook vanuit op grond van PSD2, beschikbaar dient te hebben.

VRAAG 34	Zou Opdrachtgever akkoord kunnen gaan met een wijziging van de eerste zin van dit artikel, die dan als volgt zal gaan luiden:
-----------------	---

	“Onverminderd de bepalingen van de service niveau Overeenkomst zal er sprake zijn van een wezenlijke inbreuk op deze Overeenkomst, indien er driemaal in een willekeurige aaneengesloten periode van drie (3) maanden de beschikbaarheid van de toegang tot de Relevante Dienstverlening (zoals aangegeven in het programma van Eisen) niet wordt nagekomen, tenzij deze inbreuk een gevolg van overmacht is.”
Vindplaats	Artikel 4.5 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Wij verwijzen u naar artikel 11.2 van de Overeenkomst waar de positie van beide partijen in een Overmachtssituatie verder beschreven staan.

VRAAG 35	In artikel 7.3 van de Concept Overeenkomst wordt aangegeven hoe moet worden gefactureerd en dat de Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur zal betalen. Facturering en betaling zoals hier omschreven wijkt af van de wijze waarop de Opdrachtnemer dit doet. Zo zal betaling aan de Opdrachtnemer plaats vinden door middel van het afboeken van ten laste van de bij de Opdrachtnemer aangehouden rekening. Kunt Opdrachtgever instemmen met het aanpassen van dit artikel?
Vindplaats	Artikel 7.3 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, Opdrachtgever kan niet instemmen met wijziging van dit artikel. Zoals vermeld in Eis 5.7 is het automatisch incasseren van kosten niet toegestaan, zowel van de derdengeldenrekening als de bankrekening van het Rijksonderdeel. De Rijksonderdelen zullen de factuur betalen door middel van overboeking op de aangewezen bankrekening van de Opdrachtnemer.

VRAAG 36	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat ook de navolgende situaties als overmacht kunnen worden opgenomen in dit artikel? “Het uitvallen of niet werken van doorgifte-of communicatiefaciliteiten, clearing- en afwikkelingsorganisaties, stroomonderbrekingen, onderbrekingen aan de zijde van cardschemes, betaalmethoden of issuing banks.”
Vindplaats	Artikel 11.4 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij kunnen deels akkoord gaan met de voorgestelde aanvulling en hebben artikel 11.4 van de concept Overeenkomst aangepast. Ten aanzien van doorgifte- of communicatiefaciliteiten en stroomonderbrekingen zou Inschrijver voldoende business continuïteitsmaatregelen moeten hebben getroffen om dit te voorkomen. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 37	Indien de Opdrachtnemer en/of Gevolmachtigde informatie openbaar dient te maken, zal de Opdrachtnemer en/of Gevolmachtigde indien dit juridisch mogelijk is hiervan mededeling doen aan de Opdrachtgever. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 12.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De voorwaarden voor openbaarmaking van informatie staan beschreven in artikel 12.1. De laatste zin van dit artikel voorziet er al in dat Opdrachtnemer mededeling hiervan zal doen aan de Opdrachtgever. Onduidelijk is dan ook welke aanpassing gevraagd wordt.

VRAAG 38	Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens Opdrachtnemer niet de bedoeling
-----------------	--

	zijn. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever daarom het woord “garanderen” te wijzigen in “zorgen”. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 12.2 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De Opdrachtgever wenst duidelijk te maken dat deze verplichting verder gaat dan een zorgplicht. De positie ten aanzien van overmacht staat nader beschreven in artikel 11.

VRAAG 39	Volgens dit artikel krijgt de Opdrachtgever het recht om locaties te bezoeken teneinde een controle te kunnen uitvoeren. Uiteraard zal de Opdrachtnemer de benodigde informatie aan de Opdrachtgever verstrekken, maar de Opdrachtnemer kan in het algemeen niet toestaan dat de locatie van de Opdrachtnemer wordt bezocht voor een controle door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt aan dat de Opdrachtgever hiermee akkoord zal gaan. Is de aannahme van Opdrachtnemer correct?
Vindplaats	Artikel 13.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Het recht voor Opdrachtgever om een locatie van Opdrachtnemer te bezoeken mag en zal slechts worden uitgeoefend in overeenstemming met artikel 13.1 van de Overeenkomst. Zo kan de Opdrachtgever uitsluitend gebruik van maken “voor bevestiging dat de Opdrachtnemer en/of de Gevolmachtigde (indien van toepassing) voldoen (of hebben voldaan) aan Artikel 12 (Vertrouwelijkheid), 14 (Verwerking Persoonsgegevens) en 18 (Corruptiebestrijding),”.

VRAAG 40	De Opdrachtnemer verzoekt de Opdrachtgever er rekening mee te houden dat eventuele inspecties alleen mogelijk zullen zijn als de privacy van andere klanten van de Opdrachtnemer gewaarborgd blijft en de Opdrachtnemer daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde. Gaat de Opdrachtgever daarmee akkoord?
Vindplaats	Artikel 13 Concept Overeenkomst
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord.

VRAAG 41	Opdrachtgever is verantwoordelijke voor de persoonsgegevens, die hij onder zich heeft van betalingsverkeer van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij onder zich heeft in het kader van het betalingsverkeer. Zodra de gegevens die de Opdrachtgever heeft in het kader van het betalingsverkeer aan de Opdrachtnemer worden verstrekt, wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijke van deze persoonsgegevens. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hebben hun eigen verplichtingen uit hoofde van de AVG. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer bepalen namelijk niet gezamenlijk het doel en de middelen, dat doen beide partijen ieder voor hun eigen deel. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de Opdrachtnemer hier geen verwerker is, maar verantwoordelijke?
Vindplaats	Artikel 14.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Opdrachtgever hecht eraan dat Opdrachtnemer een verwerker is (in de zin van de Voorschriften voor Gegevensbescherming), ten aanzien van de Persoonsgegevens die de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever ontvangt. Persoonsgegevens die de Opdrachtnemer verkrijgt als onderdeel van het uitvoeren van de Relevante Opdracht kunnen niet volgens het doel en middelen van de Opdrachtnemer (welke mogelijk afwijkt van het doel van de Opdrachtgever) worden verwerkt.

VRAAG 42	Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever het woord “garanderen” in de vierde regel te wijzigen in het woord “bieden” en het woord “garandeert” in de een na laatste zin van dit artikel te wijzigen in “zorgt voor”. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 14.2 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De Opdrachtgever wenst duidelijk te maken dat deze verplichting verder gaat dan een zorgplicht. De posities aanzien van overmacht staat nader beschreven in artikel 11.

VRAAG 43	Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn. De Opdrachtnemer verzoekt de Opdrachtgever akkoord te gaan met het wijzigen van “garanderen” in de derde zin van dit artikel in “zorgen” en het woord “gegarandeerd” wordt vervangen door het woord “geborgd”. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 14.3 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De Opdrachtgever wenst duidelijk te maken dat deze verplichting verder gaat dan een zorgplicht. De posities aanzien van overmacht staat nader beschreven in artikel 11.

VRAAG 44	De medewerkers, agenten en onderaannemers die hier staan genoemd zijn uit anderen hoofde (namelijk meer algemeen) al verplicht om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens. Hiervoor zijn of worden al separate Overeenkomsten afgesloten. Het is niet noodzakelijk om specifiek met het oog op dit contract, nog meer afspraken met partijen te maken. Bent u hiermee akkoord?
Vindplaats	Artikel 14.3 Concept Overeenkomst
Antwoord	Hier gaan wij mee akkoord, voor zolang als deze afspraken dezelfde of een hogere mate van zorgvuldigheid voorzien en ook van toepassing zijn op de gegevens die in de relatie tussen deze Opdrachtgever en Opdrachtnemer gelden.

VRAAG 45	De Opdrachtnemer heeft ‘binding corporate rules’ voor de verwerking van persoonsgegevens. Deze binding corporate rules zijn initieel goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens en zijn door de privacy toezichthouders van de overige EU Lidstaten erkend dan wel goedgekeurd. De ‘global policy’ legt een minimum standaard voor persoonsgegevensbescherming op alle businessunits van Opdrachtnemer wereldwijd. Deze standaard komt overeen met de vereisten van de Europese regelgeving. Het is mogelijk dat persoonsgegevens die verband houden met de Overeenkomst worden verwerkt in een land buiten de EU, maar bij een businessunit die valt onder de binding corporate rules. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever aan deze situatie geen toestemmingsvereiste te koppelen. Is de Opdrachtgever hiertoe bereid?
Vindplaats	Artikel 14.4 en 14.5 Concept Overeenkomst
Antwoord	Zolang de <i>binding corporate rules</i> goedgekeurd zijn en blijven door alle relevante privacy toezichthouder kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 46	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zouden in de Service Niveau Overeenkomst met elkaar kunnen overeenkomen in welke landen we geen betaalmethoden/services zullen aanbieden, omdat in die landen niet gegarandeerd kan worden dat men zich aan de regelgeving omtrent verwerking
-----------------	--

	van persoonsgegevens houdt zoals bedoeld in de AVG. Kan de Opdrachtgever zich hier in vinden?
Vindplaats	Artikel 14.4 en 14.5 Concept Overeenkomst
Antwoord	Indien en voor zover dit relevant is, zal dit moeten worden besproken met de Opdrachtgever en het betreffende Rijksonderdeel. In dit kader wordt ook verwezen naar de laatste zin van artikel 14.4 op grond waarvan de Aanbestedende Dienst uitdrukkelijke schriftelijke toestemming kan geven voor verwerking buiten de Europese Unie.

VRAAG 47	Opdrachtnemer wil bij de uitvoering van de werkzaamheden onder de Overeenkomst gebruik maken van een Gevolmachtigde. Deze partij, die dan optreedt als Gevolmachtigde, zal zeker met persoonsgegevens te maken kunnen krijgen die binnen het kader van het contract worden verwerkt. Is de Opdrachtgever bereid om artikel 14.6 van de Concept Overeenkomst te laten vervallen?
Vindplaats	Artikel 14.6 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, wij zijn hier niet bereid toe. De term Gevolmachtigde in de concept Overeenkomst ziet op een verlener van Diensten van Gevolmachtigde (Trust Services). Ten aanzien van (andere) derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld wordt verwezen naar artikel 14.5 van de concept Overeenkomst.

VRAAG 48	De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever informatie en bescheiden om opdrachten uit te kunnen voeren en heeft o.a. de verplichting om deze bescheiden te bewaren. Deze informatie en bescheiden zijn dan niet zelfstandig ontstaan en moeten ook zonder licentie door de Opdrachtnemer worden bewaard. Opdrachtnemer beschouwt de Opdrachtgever echter niet als eigenaar van deze bescheiden en daarom is het ook niet nodig dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een licentie voor het gebruik van de Informatie verleent. Opdrachtnemer gaat er ook vanuit dat er op de informatie die de Opdrachtgever aanlevert, geen intellectueel eigendom rust en om die reden kan er al geen sprake zijn van een licentie. De Opdrachtnemer als dienstverlener kan niet werken op basis van een licentie die de Opdrachtgever verstrekt. Een ingetrokken licentie veronderstelt dat de Opdrachtnemer niet meer bevoegd zou zijn om de door u aangeleverde informatie te verstrekken, te verwerken of te bewaren terwijl dit op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak nodig zal kunnen zijn. Ook zal het niet meer mogelijk zijn om u gegevens terug te geven na eindigen van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer levert dus zelfstandig diensten en bepaalt zelf hoe zij de door u aangeleverde informatie verwerkt. Een licentie van een klant past daar niet bij. Opdrachtnemer stelt voor om de artikelen 15.3, 15.4 en 15.5 van de Concept Overeenkomst te laten vervallen, omdat het voor de Opdrachtnemer niet acceptabel is dat de intellectuele eigendomsrechten van de door de Opdrachtnemer geleverde diensten bij de Opdrachtgever komen te liggen. Echter, de Opdrachtnemer stelt voor dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer contractueel vastleggen wat er wel en niet met (persoonsgegevens mag gebeuren binnen de dienstverlening Gaat u daarmee akkoord?
Vindplaats	Artikel 15.3, 15.4 en 15.5 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee. Ten aanzien van de voorgestelde verwijdering van artikel 15.3, 15.4 en 15.5, gaan wij niet akkoord. Transactiedata aangeleverd door de Opdrachtgever zijn, en blijven, eigendom van de Opdrachtgever. Hieruit volgt dan ook dat u een licentie krijgt voor het gebruik hiervan.

VRAAG 49	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever dat in haar Privacy Statement is opgenomen dat betaalinformatie gebruikt mag worden voor commerciële doeleinden. Een cliënt heeft het recht om bezwaar hiertegen te maken en heeft daarnaast het recht om aan te geven dat deze betaalinformatie niet meer voor commerciële doeleinden wordt gebruikt. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 15.6 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, wij gaan niet akkoord met het gebruik van betaalinformatie voor commerciële doeleinden en voor zover noodzakelijk gaan wij hiertegen in bezwaar.

VRAAG 50	Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat de Opdrachtnemer de historische transactiedata en geaggregeerde data periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zal verstrekken?
Vindplaats	Artikel 15.8 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hiermee akkoord, voor zover (en zoals voorzien in artikel 15.8) dit ook gebeurt op verzoek van de Aanbestedende Dienst. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 51	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het afgeven van een vrijwaring voor nalatigheid als genoemd in artikel 16 lid 1 onder b). Wij verzoeken de Opdrachtgever dan ook om het woord "nalatigheid" uit dit artikel te schrappen?
Vindplaats	Artikel 16.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan akkoord met deze aanpassing. Om de positie van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever in dit kader gelijk te trekken zal ook in de eerste zin van dit artikel het woord nalatigheid worden geschrapt. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 52	De Opdrachtnemer stelt dat artikel 16.1 en 16.2 van de Concept Overeenkomst zo gewijzigd zal moeten worden dat zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer elkaar over een weer voor hetzelfde zullen vrijwaren. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 16.1 en 16.2 Concept Overeenkomst
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Deze bepaling wordt niet wederkerig gemaakt.

VRAAG 53	Opdrachtnemer stelt dat artikel 16 lid 3 van de Concept Overeenkomst gewijzigd moet worden in die zin dat de vrijwarende Partij - voor zover mogelijk - eerst door de benadeelde Partij in de gelegenheid wordt gesteld om de inbreuk, het gedrag of de schending op te heffen alvorens de vrijwarende Partij door Opdrachtgever onder de vrijwaring wordt aangesproken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Artikel 16.3 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hiermee akkoord. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 54	De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer dient in verhouding te staan tot de beschreven dienstverlening. Opdrachtnemer wil dat de aansprakelijkheid is uitgesloten indien een niet-nakoming van zijn verplichtingen niet toerekenbaar is aan de Inschrijver. Kan de Opdrachtgever de volgende tekst toevoegen aan artikel 17.1 van de Concept Overeenkomst?
-----------------	--

	'Een tekortkoming in de nakoming kan een partij niet worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt'.
Vindplaats	Artikel 17.1 Concept Overeenkomst
Antwoord	Aangezien Nederlands recht van toepassing is op deze Overeenkomst (en de voorgestelde aanpassing te vinden is in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek), zijn wij van mening dat de voorgestelde aanvulling niet noodzakelijk is.

VRAAG 55	Het geven van een garantie impliceert dat er geen sprake meer zal kunnen zijn van een beroep op overmacht. Dit kan volgens Opdrachtnemer niet de bedoeling zijn. De Opdrachtnemer verzoekt de Opdrachtgever akkoord te gaan met het laten vervallen van de woorden 'en garandeert'.
Vindplaats	Artikel 19.2 Concept Overeenkomst
Antwoord	De Opdrachtgever wenst duidelijk te maken dat deze verplichting verder gaat dan een zorgplicht. De positie ten aanzien van overmacht staat nader beschreven in artikel 11 van de concept Overeenkomst.

VRAAG 56	Het voert te ver om de gehele Overeenkomst te kunnen beëindigen in geval de Opdrachtnemer krachtens artikel 17 (aansprakelijkheid) van de Concept Overeenkomst met een verplichting in verzuim is. Kan de Opdrachtgever ermee akkoord gaan om artikel 20.2 onder sub b van de Concept Overeenkomst niet van toepassing te verklaren?
Vindplaats	Artikel 20.2 onder b Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij zijn van mening dat bij een tekortkoming (zonder verdere materialiteitsdrempel) de Opdrachtgever het recht moet behouden om de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van de wettelijke kaders. Bij de overweging van de Opdrachtgever te zijner tijd zal de Opdrachtgever ook de (mogelijk verstrekkende) praktische implicatie van deze beëindiging meewegen. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 57	Kan de Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat zij slechts bevoegd is om de Overeenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te beëindigen door het sturen van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtnemer, wanneer de Opdrachtnemer in geval van fusie of splitsing de verdwijnende vennootschap is en zij de verplichtingen uit de Overeenkomst gesloten met de Opdrachtgever niet kan nakomen?
Vindplaats	Artikel 20.2 onder d Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij beogen in een dergelijk geval de mogelijkheid te hebben de Overeenkomst te beëindigen nu de aard van Opdrachtnemer wezenlijk kan wijzigen. Indien en voorzover een dergelijke fusie zich voordoet kunt u voorafgaande schriftelijke toestemming vragen van Opdrachtgever (zie ook artikel 22 lid 3 van de Overeenkomst).

VRAAG 58	Kan de Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat zij slechts bevoegd is om de Overeenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen door het sturen van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtnemer, wanneer de Opdrachtnemer in geval van een wijziging in de eigendom in of van de directie van de Opdrachtnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst met Opdrachtgever niet kan nakomen?
-----------------	--

Vindplaats	Artikel 20.2 onder f Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij beogen om in een dergelijk geval de mogelijkheid te hebben de Overeenkomst te beëindigen. Overigens dient er sprake te zijn van een wezenlijke wijziging van zeggenschap alvorens de Opdrachtgever de rechten zoals beschreven in dit artikel toekomen.

VRAAG 59	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst wel zonder voorafgaande schriftelijke toestemming kunnen worden overgedragen aan een derde als die derde behoort tot hetzelfde concern als de Opdrachtnemer die de opdracht gegund heeft gekregen?
Vindplaats	Artikel 22.3 Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij hechten er waarde aan dat ook bij een overdracht van rechten en verplichtingen binnen hetzelfde concern, er schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever wordt gevraagd.

VRAAG 60	Wij werken normaal gesproken op basis van ons contract en T&C's, sta je open voor deze manier van werken? Als het antwoord op het bovenstaande nee is, en we moeten als gevold der van werken op basis van uw documenten, zullen er wijzigingen nodig zijn in de verschillende voorgestelde documenten; is dit acceptabel voor u?
Vindplaats	
Antwoord	Het gekozen Aanbestedingsproces staat niet toe dat het eigen contract en T&Cs van de Opdrachtnemer worden geaccepteerd. De beoogde Overeenkomst is bijgevoegd als bijlage A bij het Beschrijvend document. Als wijzigingen nodig zijn, dan dienen deze verzocht te worden via de tweede Nota van Inlichtingen. Zie ook paragraaf 8.1 van het Beschrijvend document.

VRAAG 61	We werken alleen maar met onze SLA, is dat acceptabel voor u?
Vindplaats	
Antwoord	Nee, dit is voor ons niet acceptabel. Wij zijn van mening dat de concept Service Niveau Overeenkomst aansluit bij de afspraken die bij de uitwerking van de Overeenkomst met bijbehorende Eisen en Wensen moeten worden gemaakt. Van u wordt verwacht in te stemmen met het concept. Na gunning kan in overleg met de Opdrachtgever op onderdelen aanpassingen worden overeengekomen.

VRAAG 62	Voordat het Beschrijvend document eventueel in het contract kan opgenomen worden, zal het moeten worden aangepast aan wat Opdrachtnemer u daadwerkelijk als diensten gaan aanbieden, is dit acceptabel voor u?
Vindplaats	
Antwoord	Nee, dat is niet akkoord. Het Beschrijvend document is een essentieel onderdeel van de Overeenkomst. Zie hiervoor onder meer artikel 3.1 lid d van de Overeenkomst.

VRAAG 63	Is het ministerie bereid om de vrijwaring en aansprakelijkheidsbepaling meer in lijn te brengen met de (acquiring) praktijk?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij hechten er waarde aan om de vrijwaring en aansprakelijkheidsbepalingen zoals opgenomen in Bijlage A te handhaven. U kunt desgewenst via de 2^e nota van inlichtingen concrete suggesties voor aanpassingen doen.

VRAAG 64	Artikel 4.4. Tenzij anders is verzocht door een Rijksonderdeel, zal de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de kosten van omwisseling van een vreemde valuta naar EUR door de Betaler worden gedragen waarbij dit vooraf zo is ingesteld [op de betreffende Betaalautomaat en/of in de instellingen van de Relevante Dienstverlening]11/[in de instellingen van de Relevante Dienstverlening]12. Alle kosten voortvloeiende uit het feit dat de Betaler deze kosten niet betaalt, zullen door de Opdrachtnemer worden gedragen en niet aan het Rijksonderdeel worden doorbelast. Dit kan niet altijd vooraf bepaald worden. Hangt ook af van de leverancier van de betaalautomaat en protocol. Voorstel zou zijn om dit per rijks onderdeel af te stemmen.
Vindplaats	Bijlage A – Concept Overeenkomst
Antwoord	De Overeenkomst voorziet hier ook in, zie het eerste deel van dit artikel “Tenzij anders is verzocht door een Rijksonderdeel”

VRAAG 65	Artikel 7.3 Fouten in de factuur moeten binnen vijf werkdagen zijn/worden verbeterd. Dit is een zeer korte termijn.
Vindplaats	Bijlage A – Concept Overeenkomst
Antwoord	Wij gaan akkoord met een periode van tien werkdagen waarbinnen fouten in de factuur hersteld moeten worden. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 66	Kunt u toelichten waarom de Opdrachtnemer een boete krijgt als oorzaak aan Aanbestedende Dienst aangerekend kan worden?
Vindplaats	Art. 1 definitie ‘Boetes’
Antwoord	De gedefinieerde term “Boetes” wordt in de Overeenkomst slechts gebruikt waar deze door de Aanbestedende Dienst gedragen worden. Wel is een verduidelijking aangebracht in de definitie zoals opgenomen in de concept Overeenkomst (Nederlandstalig). Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 67	Opdrachtnemer kan haar productvoorwaarden niet altijd met Aanbestedende Dienst afstemmen, aangezien deze worden opgelegd en/of worden overeengekomen met Systeemeigenaar. Is Aanbestedende Dienst akkoord met verwijdering van het vereiste van schriftelijk overeenkomen met Aanbestedende Dienst?
Vindplaats	Art. 3.1
Antwoord	Voorzover de Opdrachtnemer geen zeggenschap heeft over de voorwaarden kan de Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan. Vanzelfsprekend dient de Opdrachtnemer wel tijdig en volledig de Aanbestedende dienst op de hoogte te brengen van de bijgewerkte voorwaarden. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 68	Wat is het proces hieromtrent met betrekking tot bezwaar maken? Hoe lang moet Opdrachtnemer deze kosten voorschieten? Wordt er geen maximum bedrag gesteld, wordt Opdrachtnemer geacht elke boete te kunnen dragen?
Vindplaats	Art. 4.6

Antwoord	Het proces met betrekking tot bezwaar maken is afhankelijk van de partij die de Boete heeft opgelegd. Zodra de Boete definitief is, mag deze in rekening worden gebracht bij de Aanbestedende dienst.
----------	--

VRAAG 69	Aanbestedende Dienst legt zeer specifieke verzekeringseisen op, met name omtrent data-inbreuken en cybercriminaliteit. Het is onduidelijk wanneer hier precies sprake van is en of de verschillende verzekeringen worden goedgekeurd door Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer verzoekt het artikel te wijzigen dat Opdrachtnemer zich, gezien de omvang en aard van de opdracht, passend dient te verzekeren.
Vindplaats	Art. 4.10
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 26.

VRAAG 70	Opdrachtnemer verzoekt Aanbestedende Dienst om dit artikel enkel van toepassing te verklaren op materiele afwijkingen.
Vindplaats	Art. 4.11a
Antwoord	Wij gaan ermee akkoord dat slechts materiele informatie hoeft te worden medegedeeld. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 71	Opdrachtnemer verzoekt deze termijn aan te passen naar 10 werkdagen. Is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst?
Vindplaats	Art. 7.3
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 65.

VRAAG 72	Kunt u dit artikel nader toelichten in verhouding tot lid 4?
Vindplaats	Art. 14.5
Antwoord	Artikel 14.5 ziet op informatie verstrekt door de Aanbestedende dienst. Dit in tegenstelling tot artikel 14 lid 4 welke ziet op de Opdrachtnemer.

VRAAG 73	Opdrachtnemer is van mening dat het tekstgedeelte 'en/of tijdig na te komen' in sub b verwijderd moet worden. Als een partij niet tijdig kan nakomen dan zou dat vallen onder sub a en zou een ingebrekestelling op zijn plaats zijn. Kan Aanbestedende Dienst hierin meegaan?
Vindplaats	Art. 17.1.b
Antwoord	Wij hebben het woord "tijdig" aangepast naar deugdelijk". Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 74	Een aantal artikelen, waarnaar wordt verwezen in dit artikel, zijn wederkerig. Opdrachtnemer verzoekt Aanbestedende Dienst de volgende paragrafen ook wederkerig te maken: sub a en b. Is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst?
Vindplaats	Art. 20.2 sub a en b
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De mogelijkheid voor de Opdrachtnemer om de dienstverlening op te schorten staan beschreven in artikel 20.6.

VRAAG 75	Opdrachtnemer verzoekt sub f te verwijderen. Een evt. wijziging in de directie/eigendom zal altijd plaatsvinden onder voorafgaande goedkeuring van een toezichthouder. Dat kan dan geen grond voor ontbinding zijn. Kan Aanbestedende Dienst hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Art. 20.2 sub f

Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij beogen in een dergelijk geval de mogelijkheid te hebben de Overeenkomst te beëindigen nu de aard van Opdrachtnemer wezenlijk kan wijzigen. Overigens dient er sprake te zijn van een wezenlijke wijziging van zeggenschap alvorens de Opdrachtgever de rechten zoals beschreven in dit artikel toekomen.
----------	---

VRAAG 76	Een aanzegtermijn van ten minste 5 werkdagen kan te lang zijn in geval een aanzegging vanuit acquirer, overheidsinstantie, toezichthouder etc. Hoe ziet Aanbestedende Dienst dit?
Vindplaats	Art. 20.6
Antwoord	Het opschorten van de dienstverlening door de Opdrachtnemer leidt (ook) aan de kant van het Rijksonderdeel tot een ingrijpende situatie. Wij hechten dan ook waarde een voortdurende communicatie tussen partijen om te voorkomen dat dergelijke situatie voor doet. Indien een kortere aanzegtermijn geëist wordt door de externe partij, kunnen wij hiermee akkoord gaan. Bijlage A - Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NvI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

BIJLAGE E - PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN PERCEEL 1 (ONLINE)

VRAAG 77	Gevraagd wordt om de optie van iDEAL switching: waarom wordt dit gevraagd? Wat biedt dit de aanvrager?
Vindplaats	Eis 1.5
Antwoord	Dit is niet opgenomen in Eis 1.5 en de overige documenten. Het is onduidelijk wat bedoeld wordt met de iDEAL switching.

VRAAG 78	Dient de Derdengeldenrekening per Rijksoverheid onderdeel aangehouden te worden, of is één voldoende voor alle onderdelen tezamen?
Vindplaats	Eis 1.14
Antwoord	De voorkeur gaat uit voor een aparte derdenrekening per Rijksonderdeel. Als dit niet mogelijk is, voor alleen de hele Rijksoverheid een derdenrekening.

VRAAG 79	Kan u nader toelichten wat u bedoelt met een beperkt aantal betaalsystemen en om welke valuta het dan gaat?
Vindplaats	Eis 1.3
Antwoord	Betaalsystemen moet zijn betaalmethoden bijvoorbeeld Paypal. De Eis wordt hierop aangepast. Het kan in principe elke mogelijke valuta zijn. Maar het betreft vooral Noord Europese valuta (Noors, Deens en Zweeds) en Amerikaanse Dollar. Bijlage 1A – Akkoordverklaring programma van Eisen en Bijlage E – Programma van Eisen en Wensen zijn aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 80	Kan u nader toelichten wat u bedoelt met het ontsluiten van de betalingen via een Mijn omgeving, een website en/of een betaallink.
Vindplaats	Eis 1.4
Antwoord	De Rijksonderdelen willen de digitale betaalmethoden graag aanbieden via een betaalknop op het Digitaal Loket van het Rijksonderdeel (Mijn Omgeving) via een betaalknop op de eigen website van het Rijksonderdeel en mogelijk in de toekomst via een betaallink die bijvoorbeeld is toegevoegd in een digitaal bericht. Dit geldt niet alleen voor iDEAL maar ook voor alle andere bestaande en toekomstige online betaalmethoden.

VRAAG 81	Wat is de reden dat u iDEAL alleen via Distribuerend model wil laten uitvoeren en niet als collecting model via de PSP?
Vindplaats	Eis 1.5
Antwoord	Vanwege de materiele omvang van de betalingen willen nagenoeg alle Rijksonderdelen de gelden zo snel mogelijk rechtstreeks op haar bankrekening ontvangen. Dit stelt de Rijksonderdelen tevens in staat om de ontvangen bedragen snel in haar systemen te verwerken.

VRAAG 82	Het is tegenstrijdig met uw Eis 1.5 waarin u vraagt dat de PSP het distribuerende model gebruikt en u nu van dezelfde PSP een gecompriëerde bijschrijving vraagt van de transacties. Mag de PSP dus ook collecterend zijn voor iDEAL?
Vindplaats	Eis 1.6
Antwoord	Een gecompriëerde bijschrijving is niet per definitie strijdig met het distribuerend model. Wat we hier proberen aan te geven is in het geval van een gecompriëerde bijschrijving een specificatie van de bijgeschreven posten vereist is. De voorkeur heeft een post voor post bijschrijving. Nee, met een enkele uitzondering Eisen alle Rijksonderdelen een distribuerend model. Zie ook het antwoord op vraag 22 en 81.

VRAAG 83	Als collecterende PSP kunnen wij u geen 100% garantie geven van deze uitbetalingen op elke werkdag. Dit is mede afhankelijk van de diverse banken die betrokken zijn in het proces. Als PSP streven wij hier wel naar, maar is dat akkoord voor u?
Vindplaats	Eis 1.8
Antwoord	De meeste Rijksonderdelen Eisen een distribuerend model.

VRAAG 84	Als PSP beschikken wij al over een stichting derdengelden voor het ontvangen en doorstorten van gelden. Is het akkoord dat deze stichting derden gelden ook voor het Rijk wordt aangesproken?
Vindplaats	Eis 1.14
Antwoord	Dit is niet akkoord. De Rijksoverheid Eist tenminste een aparte derdenrekening voor de gehele Rijksoverheid en de wens is één derdenrekening per Rijksonderdeel (Eis 1.14 en wens 1.7).

VRAAG 85	Wat bedoelt u met koppelvlak en waar kunnen wij deze technische gegevens vinden?
Vindplaats	Eis 3.1
Antwoord	Met koppelvlak bedoelen we de geautomatiseerde oplossing voor de gegevensuitwisseling. De technische Eisen waar minimaal aan moet worden voldaan staan beschreven in thema 2 van Bijlage E - Programma van Eisen en Wensen. Eis 3.1 en wens 3.1 zijn hierop verduidelijkt. Bijlage 1A – Akkoordverklaring programma van Eisen en Bijlage E – Programma van Eisen en Wensen zijn aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 86	U verlangt van de PSP een 99,9% beschikbaarheid, maar dit is exclusief storingen van derden?
Vindplaats	Eis 3.5

Antwoord	Dit is exclusief de partijen waar de Rijksonderdelen zelf een Overeenkomst mee hebben, bijvoorbeeld Paypal, maar inclusief storingen bij uw onderaannemers.
----------	--

VRAAG 87	U verlangt van uw toekomstige PSP dat zij een duplicaat van hun live (productie) omgeving hebben? Dit om bij storingen naadloos over te schakelen?
Vindplaats	Eis 3.6
Antwoord	Ja, dit klopt.

VRAAG 88	Eén maand van tevoren kunnen wij u informeren m.b.t. de komende releases en niet 6 maanden van tevoren, is dit akkoord vanuit u?
Vindplaats	Eis 3.8
Antwoord	Gezien de complexe inrichting bij de diverse Rijksonderdelen is een periode van 1 maand veel te kort. Op deze grond kunnen wij dus niet akkoord gaan met uw voorstel van 1 maand. De Rijksonderdelen kunnen wel akkoord gaan met een kortere termijn van aankondiging van releases indien er absolute zekerheid bestaat omtrent het ontbreken van impact voor de Rijksonderdelen.

VRAAG 89	Kan u nader toelichten wat deze rollen precies inhouden wat betreft bevoegdheden?
Vindplaats	Eis 3.19
Antwoord	Administrator; volledige toegang tot alle autorisaties over alle producten van het Rijksonderdeel. Kan alleen door de Opdrachtnemer worden opgevoerd, gewijzigd, verwijderd dit in opdracht van het Rijksonderdeel. Beheer; kan autorisaties instellen, kan worden opgevoerd, gewijzigd of verwijderd worden door een administrator. Beheerder kan gebruikers opvoeren en kan deze gebruikers geen beheerrechten toekennen. Wijzigingen in autorisaties kan een beheerder alleen aanbrengen voor een gebruiker. Raadplegen; Kan alleen de aan hem toegekende autorisaties raadplegen en kan geen wijzigingen in autorisaties aanbrengen.

VRAAG 90	Er zijn een paar 'ja/nee'-vragen die uitleg of nadere details vereisen - is dit toegestaan binnen de Eisen van het proces?
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Ja, dat is toegestaan. Als u naast deze vraag nog overige vragen heeft, kunt u ze stellen in de Nota van Inlichtingen 2.

VRAAG 91	AES-codering in welke context?
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Het betreft encryptie van data zowel in rust als in beweging, dus voor alle genoemde situaties.

VRAAG 92	SHA-2 is gedeeltelijk ingevoerd (niet intern), in welke context?
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 132.

VRAAG 93	Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van het NCSC (nader te controleren of dit volledig in lijn is)
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Ja.

VRAAG 94	Functionele logboeken moeten 13 maanden worden bewaard (niet aanwezig in de Rijksonderdelen). Inderdaad en niet veel motivatie om boven de PCI-DSS Eisen uit te gaan ... dit vergt hoge opslagkosten
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Is ook functioneel.

VRAAG 95	Feedback na de verkoop moet onderling worden geverifieerd via SSL. Kan worden uitgevoerd. Back-upoplossing moet herstel binnen 4 uur mogelijk maken (te controleren met Rijksonderdeel). We kunnen een levertijd van <10 minuten bieden.
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Functioneel over beschikbaarheid, maar korter is altijd beter.

VRAAG 96	Nieuwe release moet 6 maanden van tevoren bekend worden gemaakt. Begrijpen ze welke service we bieden? We maken een nieuwe release op het platform in de backoffice bekend.
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 88.

VRAAG 97	De Eisen van Retourinformatie moeten worden gevalideerd of we hun behoeften afdekken
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Wat is precies uw vraag?

VRAAG 98	Ze hebben aanvullende certificeringseisen (bijv. ISAE 3402) die binnen 1 jaar na ondertekening moeten worden ingevoerd. Is daar iets van belang?
Vindplaats	Programma van Eisen (Online)
Antwoord	Wat is precies uw vraag?

VRAAG 99	Er lijken tegenstrijdigheden te zijn voor wat betreft het aanbieden van IDEAL. Afgaande op de wijze waarop IDEAL nu wordt beschreven lijkt het wenselijk een Processing (distribuerend) model te hanteren. Vanuit het oogpunt van een PSP betekent dit dat zij niet in de geldstroom zitten en bijschrijvingen rechtstreeks worden uitgekeerd aan de bankrekening van de merchant. Er staat echter ook vermeld dat ontvangsten altijd via de derdengelden rekening dienen te verlopen. Kan dit worden geïnterpreteerd als zodanig dat desbetreffende Rijksonderdeel zelf een derdengelden rekening beheert (dan wel de huisbank) waar betaling kan worden uitgekeerd of is er wel de verwachting vanuit de PSP dat gelden eerst worden ontvangen op de Stichting Derden Gelden van de eer uitbetaling plaatsvindt aan de merchant (Rijksonderdeel)? Op basis van bovenstaande vraag is een verdere toelichting op wat wordt verstaan onder distribuerend en collecterend wenselijk.
Vindplaats	Thema 1: Producten Wens 1.1 / Eis 1.5
Antwoord	Er is geen tegenstrijdigheid. De meeste Rijksonderdelen willen een distribuerend model. Daar waar het betaalmethoden betreft waarbij het distribuerend model niet mogelijk is, bijvoorbeeld Paypal, Eist het Rijk dat er minimaal voor het hele Rijk een derdengeldrekening beschikbaar is.

VRAAG 100	Bij Bancontact is het niet mogelijk om rechtstreeks uit te betalen aan de merchant. De scheme betaald te alle tijden uit aan de acquirer. Wellicht wordt hier bedoeld met wanneer er gesproken wordt over distribuerend dat er niet nog een derde partij zit tussen de acquirer en de PSP. Kunnen jullie dit nader verklaren? Zoals ook in voorgaande vraag is een verdere toelichting op wat wordt verstaan onder distribuerend en collecterend wenselijk.
Vindplaats	Thema 1: Producten Wens 1.1
Antwoord	Wij vragen u aan te geven per betaalmethode of u het distribuerend of collecterend kunt uitvoeren.

VRAAG 101	Een vraag richting de Opdrachtgever of dit een wenselijke flow betreft. Dit kan enkel worden bewerkstelligd indien de checkout – en daarmee de bankselectie – plaatsvindt aan de kant van de PSP. Dit heeft ermee te maken dat er bij het kiezen van een bank er op dat moment een unieke ID wordt aangemaakt en niet meer van bank kan worden gewijzigd en daarvoor terug dient te worden gegaan naar de checkout pagina. Indien de bankselectie op de eigen checkout (applicatie) zou plaatsvinden betekent dit automatisch dat de consument terugkeert naar het desbetreffende Rijksonderdeel.
Vindplaats	Thema 1: Producten Wens 1.6
Antwoord	Het betreft een wens van de Rijksoverheid. Hier kunt u een antwoord op formuleren.

VRAAG 102	Er wordt aangegeven dat het één-op-één bijschrijven van transacties niet mogelijk zou zijn voor zowel Bancontact als creditcard. Als PSP willen wij de Opdrachtgever ervan op de hoogte stellen dat dit (in ieder geval via ons platform) wel degelijk mogelijk is en al doen voor bestaande klanten. Mogelijk is een rectificatie / aanvullende opmerking hierover wenselijk.
Vindplaats	Thema 1: Producten Wens 1.9
Antwoord	Bij inschrijven kan dit worden meegenomen in de beantwoording. Als de Inschrijver dit kan aanbieden kunnen hierop extra punten gescoord worden.

VRAAG 103	Is er vanuit de Inschrijver de wens/Eis dat er op basis van dit benoemde punt een Credit Managementoplossing wordt aangedragen als onderdeel van de Aanbesteding? Indien van toepassing zouden we graag aanvullende specificaties verkrijgen waar dit aan dient te voldoen.
Vindplaats	Thema 1: Producten Wens 6.3
Antwoord	Het is ons niet duidelijk wat u met deze vraag bedoeld. De vindplaatsen kloppen niet.

VRAAG 104	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Wens 1.7

Antwoord	De Opdrachtgever realiseert zich dat er op dit moment bij de Stichting Dergengelden, zoals in gebruik bij een betaaldienstverlener bijvoorbeeld op grond van artikel 3:29a van de Wet op het financieel toezicht, geen sprake is van een zogenaamde kwaliteitsrekening naar Nederlands recht. De Rijksonderdelen zien graag dat, idealiter, per Rijksonderdeel een aparte rekening beschikbaar is. Indien dit niet mogelijk is, dan zou er één aparte rekening voor het gehele Rijk beschikbaar moeten zijn. Op deze wijze worden gelden waartoe een Rijksonderdeel / het Rijk gerechtigd is gescheiden worden van geldstromen van andere klanten van de betaaldienstverlener.
----------	---

VRAAG 105	Kan Opdrachtgever aangeven wat de achtergrond is om zowel collecting als distribuerende set up te hanteren? Is de Opdrachtgever op de hoogte van het feit dat bij een distribuerend model de Opdrachtgever separate contracten dient af te sluiten met de betaalmethoden en als gevolg daarvan de uitbetaling direct verloopt tussen Opdrachtgever en de betaalmethoden?
Vindplaats	Wens 1.1
Antwoord	Vanwege de materiele omvang van de betalingen willen nagenoeg alle Rijksonderdelen de gelden zo snel mogelijk rechtstreeks op haar bankrekening ontvangen (distribuerend). Dit stelt de Rijksonderdelen tevens in staat om de ontvangen bedragen snel in haar systemen te verwerken. Collecting wordt geaccepteerd daar waar het distribuerende model niet mogelijk is. Ja, wij zijn daar van op de hoogte.

VRAAG 106	Kan Opdrachtgever bevestigen dat bijschrijvingen op de rekening(en) van het betreffende Rijksonderdeel uitsluitend in Euro's niet van toepassing is op betaalmethoden in lokale valuta die Rijksonderdeel in de toekomst mogelijk willen toevoegen en waarbij conform specificaties van betaalmethoden alleen uitbetaling in lokale valuta mogelijk is?
Vindplaats	Eis 1.3
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 107	Realiseert Opdrachtgever dat hiermee de kosten voor omrekening van lokale valuta voor rekening van betaler komt?
Vindplaats	Wens 1.3
Antwoord	Ja, dit realiseren wij ons.

VRAAG 108	Realiseert Opdrachtgever dat hiermee het te betalen EUR-bedrag voor betalers kan variëren?
Vindplaats	Wens 1.3
Antwoord	Ja, dit realiseren wij ons.

VRAAG 109	Wil de Opdrachtgever gebruik maken van Drupal of checkout van de Opdrachtnemer zelf implementeren in de Drupal omgeving van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Wens 1.4
Antwoord	De website is gebouwd in Drupal en er moet een module van Drupal worden gebruikt voor het gebruik maken van een PSP. De implementatie hiervan wordt door Opdrachtgever uitgevoerd. Als de checkout van de Opdrachtnemer een Drupal module is, dan kan deze door Opdrachtgever worden geïntegreerd.

VRAAG 110	Kan Opdrachtgever bevestigen dat met ontsluiting bedoeld wordt dat het betreffende Rijksonderdeel de technische integratie kan realiseren conform specificaties van Opdrachtnemer voor de verschillende genoemde kanalen?
Vindplaats	Eis 1.4
Antwoord	Wij zien graag dat u aansluit op de systemen van de Rijksonderdelen.

VRAAG 111	Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een specificatie per transactie die opvraagbaar is via een webportal?
Vindplaats	Eis 1.6
Antwoord	Ja, dat is akkoord.

VRAAG 112	Kan de Opdrachtgever specifieker aangeven wat bedoeld wordt met de betaalomgeving van de betaler?
Vindplaats	Wens 1.6
Antwoord	In onze optiek biedt de PSP een gateway aan. Binnen deze omgeving moet de betaler kunnen switchen van bank en/of rekeningnummer zonder dat de betaler terug moet naar de omgeving van het Rijksonderdeel.

VRAAG 113	Wat is volgens Opdrachtgever het moment van indienen, wordt hiermee bedoeld het moment van indienen door de kaarthouder of een first presentment door de card schemes?
Vindplaats	Wens 1.10
Antwoord	Wij acteren op first presentment door de card schemes.

VRAAG 114	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever er rekening mee te houden dat eventuele audits alleen mogelijk zullen kunnen zijn als de privacy van derden gewaarborgd blijft en de Opdrachtnemer daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?
Vindplaats	Wens 2.4
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord.

VRAAG 115	De Opdrachtgever geeft aan dat voor alle wijzigingen/releases waar aan de kant van Opdrachtgever geen wijzigingen hoeven plaats te vinden, minimaal 6 maanden vooraf communicatie dient plaats te vinden. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat wijzigingen zonder impact in voorkomende gevallen binnen een kortere termijn ingepland kunnen worden en daarmee de Eis voor 6 maanden notificatie komt te vervallen?
Vindplaats	Eis 3.8
Antwoord	Wij gaan hier mee akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 88.

VRAAG 116	Erkend Opdrachtgever dat dit varieert met de impact van wijziging – low/medium /high impact en notificatie tijdslijnen in lijn van de impact verder gedetailleerd kunnen worden?
Vindplaats	Eis 3.8
Antwoord	Wij gaan akkoord met een kortere termijn van aankondiging van releases indien er absolute zekerheid bestaat omtrent het ontbreken van impact voor de Rijksonderdelen.

VRAAG 117	De Opdrachtgever geeft aan dat alle documentatie uitsluitend in het Nederlands opgesteld moet zijn. De documentatie bij de Opdrachtnemer is grotendeels in het Engels opgesteld aangezien de Opdrachtnemer internationaal opereert. Stemt de Opdrachtgever ermee in dat hoewel Nederlands prevaleert, er documentatie in het Engels is toegestaan?
------------------	--

Vindplaats	Wens 4.7 en Eis 4.10
Antwoord	Uw redentie is niet correct. In Eis 4.10 wordt aangegeven dat documentatie in het Nederlands of in het Engels toegankelijk moet zijn. Beide is dus mogelijk. In wens 4.7 krijgt u punten als u de documentatie alleen in het Nederlands beschikbaar hebt.

VRAAG 118	De Opdrachtgever geeft aan dat alle communicatie voor tweedelijns ondersteuning in de Nederlandse taal op niveau B2.2 dient te geschieden. Hoewel veel communicatie bij de Opdrachtnemer in het Nederlands is opereren wij internationaal en kan het voorkomen dat bepaalde communicatie enkel in het Engels gedaan kan worden vanwege de verschillende tijdzones. Stemt Opdrachtgever ermee in dat hoewel Nederlands prevaleert, er incidenteel in het Engels wordt gecommuniceerd?
Vindplaats	Eis 4.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 117.

VRAAG 119	De Opdrachtgever geeft aan dat alle documentatie uitsluitend in het Nederlands opgesteld moet zijn. De documentatie bij de Opdrachtnemer is grotendeels in het Engels opgesteld aangezien de Opdrachtnemer internationaal opereert. Stemt de Opdrachtgever ermee in dat hoewel Nederlands prevaleert, er documentatie in het Engels is toegestaan?
Vindplaats	Wens 4.7
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 117.

VRAAG 120	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.14
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 121	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.15
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 122	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.16
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 123	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
------------------	---

	proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.17
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 124	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.19
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 125	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat voor laag risico acties (zoals bijvoorbeeld raadpleeg functionaliteit) geen 2 factor authenticatie wordt toegepast?
Vindplaats	Eis 2.16
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. In BIO staat in regel 9.4.2.1 dat vanuit een niet vertrouwd netwerk toegang alleen d.m.v. multifactor authenticatie mag plaatsvinden.

VRAAG 126	De Dienstverlening zoals aangeboden, is niet ontwikkeld voor de Rijksoverheid alleen en met de specifieke informatiebeveiligingsrichtlijnen van de overheid als uitgangspunt. Wel wordt voldaan aan (inter)nationale regelgeving en standaarden alsook industrie standaarden, die een veilige Dienstverlening ondersteunen. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan als hiermee het veiligheidsrisico wordt afgedekt?
Vindplaats	Eis 2.1
Antwoord	Hier gaan wij mee akkoord, mits goed onderbouwd en bewezen (“comply or explain” gelijkwaardig of beter). Voor de goede orde, de Eisen in de Aanbesteding zijn open standaarden. De overheid heeft een keuze gemaakt uit open standaarden en beschreven op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. Een aantal zijn verplicht, andere zijn open. Afwijken mag altijd maar moet altijd onderbouwd worden (de geest van BIO). De afwijkende keuze is altijd gelijkwaardig of beter.

VRAAG 127	De Dienstverlening zoals aangeboden, maakt gebruik van open security standaarden, die cybercriminaliteit moeten voorkomen, minimaal qua beveiliging gelijk aan genoemd in Eis 2.2 Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan als hiermee het veiligheidsrisico wordt afgedekt ?
Vindplaats	Eis 2.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 126.

VRAAG 128	Opdrachtnemer dient uiterlijk een jaar na ingang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van een ISAE 3402 type 1 verklaring en uiterlijk twee jaar na ingang van de Overeenkomst in bezit te zijn van ISAE 3402 type 2 verklaring. Kan deze Eis om beide verklaringen te overleggen aan de Opdrachtgever komen te vervallen, indien Opdrachtnemer voldoet aan alle Eisen en verplichtingen
------------------	---

	genoemd in wet- en regelgeving en die worden gesteld door schemes, toezichthouders en Centrale banken?
Vindplaats	Eis 2.6
Antwoord	Nee, deze Eis komt niet te vervallen. ISAE-verklaringen zijn objectieve beoordelingen over bestaan en werking van genoemde beveiligingsmaatregelen en is hiermee een nieuwe vorm van toezicht.

VRAAG 129	Kan de Opdrachtgever aangeven welke communicatie de Opdrachtnemer met derde, zoals banken, creditcards maatschappijen en eventueel onderaannemer dient te verzorgen?
Vindplaats	Eis 4.11
Antwoord	U moet de Rijksonderdelen in contact brengen met eventuele Derden als er aanvullende Overeenkomsten moeten worden afgesloten. U bent ons eerste aanspreekpunt voor de betaalmethode.

VRAAG 130	Opdrachtnemer is niet in het bezit van een ISO 27001-certificaat. Opdrachtnemer heeft wel eigen normering en een strikte wijze waarop bij Opdrachtnemer het veilig uitwisselen en uitwerken van informatie gewaarborgd wordt. Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat een dergelijke beschrijving in plaats van het ISO 27001-certificaat wordt overgelegd?
Vindplaats	Informatiebeveiliging algemeen
Antwoord	Ja, wij gaan hier mee akkoord. Hierbij geldt comply or explain.

VRAAG 131	In welke context is de encryptie standard AES vereist? Gaat het om encryptie tijdens verzenden, opslag of voor back-ups?
Vindplaats	
Antwoord	Het gaat om encryptie van data zowel in rust als in beweging, dus voor alle genoemde situaties.

VRAAG 132	In welke context is de hashing standard SHA-2 vereist SHA-2? Is het voor de integriteit boodschappen/data at rest? Of als hashing algoritme tijdens het versturen (b.v. hashing algoritme van de TLS – HTTPS verbindingen)?
Vindplaats	
Antwoord	Het gaat hier om beide situaties.

VRAAG 133	Is ISAE3402 een harde vereiste en moet eraan voldoen worden in 1 jaar? Of kunnen we meedingen als we deze niet hebben?
Vindplaats	Eis 2.6 stelt als Eis dat u uiterlijk één jaar na ingang van de Overeenkomst in bezit dient te zijn van een ISAE 3402 type 1 verklaring en uiterlijk twee jaar na ingang van de Overeenkomst in bezit dient te zijn van een type 2 verklaring. Indien u inschrijft bent u gehouden om de verklaringen binnen de gestelde termijn te behalen.
Antwoord	

VRAAG 134	Is het mogelijk indien er nog geen ISAE3402 aanwezig zou zijn om een vrijstelling/uitstel voor de ISAE vereiste te krijgen en dus deze over een langere termijn (meer dan 1 jaar) te behalen.
Vindplaats	
Antwoord	Nee, de Opdrachtgever ziet de termijn waarbinnen u in bezit moet zijn van een ISAE 3402 type 1, uiterlijk één jaar na ingang van de Overeenkomst, als een redelijke termijn waarbinnen het mogelijk moet zijn voor een Inschrijver om deze verklaring te behalen. De Opdrachtgever maakt u er op attent dat dit een minimum Eis is (Eis 2.6).

	In wens 2.3. onderdeel C kunt u ook punten behalen als u toezegt per ingangsdatum over een ISAE 3402 type 1 verklaring te beschikken.
--	--

VRAAG 135	Slaat de vragen omtrent de open standaarden op enkel het productie platform (voorgestelde oplossing) of ook op de kantooromgeving (gebruikersmachines)?
Vindplaats	
Antwoord	Uw kantooromgeving is uw verantwoording. De productieomgeving met bijbehorende beheeromgeving moet aan gestelde Eisen voldoen. Wij gaan er echter vanuit dat u ook voor eigen beveiliging van open standaarden gebruik maakt.

VRAAG 136	In de Aanbesteding wordt aangegeven dat er gebruikt gaat worden van een eigen IDEAL contract en (bij voorkeur) andere processing betaalmethoden. Toch wordt er ook steeds gerefereerd naar diverse uitbetaalrapportages en uitbetaalvertragingen. En worden er veel vragen gesteld over een derdengelden rekening. Dit verloopt bij een distribuerend model in principe via de acquirer van de betaalmethode. Houdt dit in dat er ook een behoefte is aan een 'collecting' oplossing? Zo ja, voor welke Rijks onderdelen en betaalmethoden zou dit van toepassing zijn?
Vindplaats	Thema 1; diverse vragen inzake rapportages en uitbetaling.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 12 voor de behoefte van de betreffende Rijksonderdelen aan de door u gedefinieerde 'collecting' oplossing. Hieraan aanvullend; voor aantal betaalproducten is het niet mogelijk om betalingen distribuerend te ontvangen op een bankrekening van het Rijksonderdeel bij de huisbank van de Staat. In dat geval worden de betalingen collecterend ontvangen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het ontvangen van creditcard betalingen en POS-transacties.

VRAAG 137	Wat wordt er bedoeld met terugmelden? Het vermelden van de naam van het rijks onderdeel op het afschrift van de consument of re-direct pagina na betaling of iets anders ?
Vindplaats	Eis 1.16 U dient betalingen die via een derdengeldenrekening verlopen aan de betaler terug te melden en de eigen naam van het Rijksonderdeel toe te voegen.
Antwoord	In geval het distribuerend model niet mogelijk is, bijvoorbeeld bij Creditcard, lopen de online betalingen aan het Rijksonderdeel via de derdengeldrekening van de PSP. Bij terugmelding van de betaling dient op het afschrift van de betaler minimaal de naam van het betreffende Rijksonderdeel waaraan is betaald te worden opgenomen.

VRAAG 138	In het document wordt verzocht te voldoen aan de technische Eisen vanuit de overheid. Deze technische Eisen hebben wij niet gevonden in één van de Aanbestedingsdocumenten. Hoe kunt u ons voorzien van deze technische Eisen?
Vindplaats	Eis 3.1 U dient te voldoen aan de technische Eisen die voor de Rijksonderdelen gelden voor het koppelvlak.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 85.

VRAAG 139	Aan acceptatie en uitbetaling in andere valuta kunnen kosten verbonden zijn. Welke valuta worden noodzakelijk geacht als acceptatie valuta?
Vindplaats	Wens 1.3
Antwoord	Het betreft vooral Noord Europese valuta (Noors, Deens en Zweeds) en Amerikaanse Dollar. Het kan in principe elke mogelijke valuta zijn.

VRAAG 140	Is er een overzicht van URL's die hiervoor in aanmerking komen?
------------------	---

Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 2 Eis 1.4
Antwoord	Ja, deze ontvangt u bij implementatie.

VRAAG 141	Welk deel van de iDEAL transacties zijn distribuerend?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 2 Eis 1.5
Antwoord	De meeste Rijksonderdelen willen <u>alle</u> iDEAL transacties distribuerend.

VRAAG 142	De impact (if any) van iDEAL instant Payments is op moment van schrijven nog onbekend. Specificeert het Rijk de max doorlooptijd?
Vindplaats	Bijlage 1A – Pagina 2 Eis 1.5
Antwoord	Op dit moment gelden de huidige iDEAL regels, zie ook Eis 1.8. Op het moment dat iDEAL Instant Payments van toepassing wordt, dan worden de dan geldende regels van toepassing.

VRAAG 143	Is het een requirement dat een deel van de iDEAL betalingen gecompriemd moeten worden uitbetaald? Welk deel zou dit betreffen?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 2 Eis 1.6
Antwoord	De Rijksoverheid maakt enkel gebruik van iDEAL voor het ontvangen van gelden en verricht geen betalingen via iDEAL.

VRAAG 144	Per Subgunningscriterium staat er een maximaal aantal te behalen punten. Binnen een Subgunningscriterium staan meerdere deelvragen in bullets opgesomd. Wordt het puntenaantal evenredig per bullet verdeeld? Zo nee, wat is de verdeling per bullet per Subgunningscriterium?
Vindplaats	7.1 p17; 7.2 p18; 7.3 p18; 7.4 p19; 7.5 p19
Antwoord	Nee. Bij het toekennen van punten worden de facetten van alle bullets meegewogen, niet alleen separaat, maar ook in samenhang en onderlinge consistentie. Het is daarom dat er geen vaste puntenverdeling op voorhand gegeven kan worden. Zie ook het Beschrijvend document, Paragraaf 4.3.

VRAAG 145	Welke andere online betaalmethoden zijn gewenst of kunnen wij hier zelf advies geven?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 1 Eis 1.1
Antwoord	In de toekomst overwegen wij meer online betaalmethoden aan te bieden. Uw advies hierin is altijd gewenst.

VRAAG 146	Welke rapportage structuur is gewenst: op welke niveaus moet gerapporteerd worden en is inzicht in de transacties gewenst?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 7 Eis 3.16
Antwoord	Hiervoor verwijzen wij naar Eis 3.13 t/ m 3.16.

VRAAG 147	Welke talen zijn benodigd qua support, transactie overzichten, documentatie etc.?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 7 Eis 3.16
Antwoord	Voor eerstelijns support verwijzen wij u naar Eis 4.2 en voor tweedelijns support naar Eis 4.4 en Wens 4.4. Voor de Portal verwijzen wij u naar Eis 3.12 en Wens 3.4. Voor technische documentatie en handleidingen verwijzen wij u naar Eis 4.10 en Wens 4.7.

VRAAG 148	Welke relevante aspecten uit de dienstverlening behoren minimaal in de management rapporten te staan?
Vindplaats	Bijlage 1A - Pagina 9 Eis 4.13
Antwoord	In de meegestuurde concept SNO staan al een aantal minimale eisen uitgewerkt. Deze opsomming is mogelijk nog niet limitatief.

BIJLAGE F - PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN PERCEEL 2 (POS)

VRAAG 149	Dient de uitbetaling van gelden like-for-like (valuta) te zijn of dient alles in EUR te worden uitbetaald?
Vindplaats	Eis 1.5
Antwoord	Standaard in EUR maar mogelijk voor Defensie in de West lokale valuta afhankelijk van toekomstige inrichting op de Antillen.

VRAAG 150	Kan Opdrachtgever bevestigen dat in landen waar betaalkaarten zijn gecobrand met de lokale betaalmethoden en de internationale brands Mastercard en VISA, dat in die landen het accepteren van alleen de internationale brand Mastercard en VISA voldoende is om een dekkingsgarantie af te geven?
Vindplaats	Eis 1.1
Antwoord	Nee. Wij willen ook lokale debitcards kunnen ontvangen; dus co branding gewenst d.m.v. vpay en maestro.

VRAAG 151	Kan Opdrachtgever specifieker aangeven wat de definitie van T+1 is met in achtname van de verschillende tijdszones die mogelijk van toepassing zijn (Europa, Azië, US etc.).?
Vindplaats	Eis 1.2
Antwoord	Zie ook bladzijde 39 van het Beschrijvend document. Dit rekent dus gebeurtenissen in andere tijdszones terug naar CET, vanaf dit CET-tijdstip wordt ook de kalenderdag bepaald (T).

VRAAG 152	Is de Opdrachtgever zich er van bewust dat bijschrijving alleen plaatsvindt op werkdagen, niet zijnde een door ECB vastgestelde bank holiday?
Vindplaats	Eis 1.2
Antwoord	Ja, wij zijn ons hiervan bewust.

VRAAG 153	Is Opdrachtgever op de hoogte van mogelijke verschillen in tijdslijnen voor verschillende card schemes en gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat hiermee de tijdslijnen kunnen afwijken?
Vindplaats	Eis 1.2
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord.

VRAAG 154	Kan Opdrachtgever een nadere toelichting geven wat bedoeld wordt met direct door te boeken?
Vindplaats	Eis 1.4
Antwoord	Zodra het bedrag vanuit de Creditcard maatschappij door u ontvangen is, dient u dit Inschrijver dezelfde dag door te boeken naar de bankrekening van de Opdrachtgever.

VRAAG 155	Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee bedoeld wordt direct na ontvangst van de gelden van de card schemes aan Opdrachtnemer?
Vindplaats	Eis 1.3
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 154.

VRAAG 156	Kan Opdrachtgever nadere toelichting geven wat bedoeld wordt met direct door te boeken?
Vindplaats	Eis 1.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 154.

VRAAG 157	Kan Opdrachtnemer bevestigen dat hiermee bedoeld wordt direct na ontvangst van de gelden van de card schemes aan Opdrachtnemer?
Vindplaats	Eis 1.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 154.

VRAAG 158	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever?
Vindplaats	Eis 1.5
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 159	Kan Opdrachtgever akkoord gaan dat dit alleen van toepassing is op de cards schemes die dit toestaan?
Vindplaats	Eis 1.6
Antwoord	Ja, wij gaan hier mee akkoord.

VRAAG 160	Kan Opdrachtgever nadere toelichting en de specificaties geven over betreffende host to host verbinding?
Vindplaats	Eis 1.7
Antwoord	Host to Host specificaties zijn op basis van ISO 8583 en IFSF. Defensie: De PIN automaat is ingesteld op een vast IP-adres. Dit betekent dat er voor elke locatie een eigen Subnet (IP-adres) is voor de PIN automaat. Via een beveiligde omgeving communiceren de pinautomaten met de Host.

VRAAG 161	Kan Opdrachtgever aangeven welk terminal to host communicatie protocol wordt gebruikt voor de communicatie?
Vindplaats	Eis 1.7
Antwoord	Buza en Defensie: POS TCP / IP. Bij J&V verzorgt Equens via ING de communicatie van de betaalterminals.

VRAAG 162	Kan Opdrachtgever aangeven welke type automaten in gebruik zijn van welke leverancier, per land?
Vindplaats	Eis 1.8
Antwoord	Defensie: • Paresto heeft VeriFon VX820 automaten • CZSK (Commando zeestrijdkrachten) heeft CCV ITS V400M (schepen); • CARIB heeft CCV ITS P400 automaten; BuZa • Ingenico kasgekoppelde betaalautomaat en Ingenico mobiele betaalautomaat (Ingenico IPP 350 en Ingenico IWL255 voor alle landen). J&V • CCV, Yomani, Alvira, Eijsink, Quality equipment, Quarto

VRAAG 163	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten inmiddels gecertificeerd zijn voor genoemde betaalmethoden?
Vindplaats	Eis 1.8

Antwoord	Ja, echter maakt KMAR gebruik van Direct Betalen, in het huidige contract is Vpay niet opgenomen. De door de betaalautomaten van Direct Betalen geaccepteerde betaalmethoden zijn opgenomen bij Eis 1.7.
----------	---

VRAAG 164	Kan Opdrachtgever aangeven middels welk communicatie protocol de automaten communiceren met de host?
Vindplaats	Eis 1.8
Antwoord	Buza en Defensie: POS TCP / IP.

VRAAG 165	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten die nu worden gebruikt voldoen aan de regels van geaccepteerde brands en relevante lokale regelgeving?
Vindplaats	Eis 1.8
Antwoord	Ja, zie ook het antwoord op vraag 163.

VRAAG 166	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten geschikt zijn voor contactloos betalen?
Vindplaats	Eis 1.8
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 167	Kan Opdrachtgever aangeven welke type automaten in gebruik zijn van welke leverancier, per land?
Vindplaats	Eis 1.9
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 162.

VRAAG 168	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten gecertificeerd zijn voor genoemde betaalmethoden?
Vindplaats	Eis 1.7
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 169	Kan Opdrachtgever aangeven middels welk communicatie protocol de automaten communiceren met de host?
Vindplaats	Eis 1.9
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 164.

VRAAG 170	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten die nu worden gebruikt voldoen aan de regels van geaccepteerde brands en lokale regelgeving?
Vindplaats	Eis 1.9
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 171	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle automaten geschikt zijn voor contactloos betalen?
Vindplaats	Eis 1.9
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 166.

VRAAG 172	Kan Opdrachtgever bevestigen of het om DCC gaat of Like-for-Like?
Vindplaats	Wens 1.1
Antwoord	Het gaat om DCC, echter voor Defensie geldt dat op de Antillen pas gedurende de Overeenkomst automaten hun intrede doen. De keuze voor DCC of lokale valuta is nog niet gemaakt.

VRAAG 173	Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor transacties in lokale valuta met lokale bankpassen mogelijk geen T+1 bijschrijving van toepassing is?
Vindplaats	Wens 1.1

Antwoord	Ja, dit bevestigen wij alleen als deze beperking wordt veroorzaakt door het lokale banksysteem en dus buiten uw macht is.
----------	--

VRAAG 174	Kan Opdrachtgever per land aangeven welke terminals worden gebruikt en welk communicatieprotocol door betreffende terminals wordt gebruikt?
Vindplaats	Wens 1.1
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 162.

VRAAG 175	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat DCC wordt bedoeld en dat de Opdrachtgever de kosten van DCC op zich wil nemen?
Vindplaats	Wens 1.2
Antwoord	Het betreft inderdaad DCC. Wij willen echter niet in alle gevallen (lees: bij elke automaat) de kosten op ons nemen (er dient dus een instelling gekozen te kunnen worden).

VRAAG 176	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het mogelijk niet voor elke brand mogelijk is om retourpinnen te ondersteunen?
Vindplaats	Eis 1.10
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 177	Kan Opdrachtgever bevestigen dat retourpinnen niet op elke automaat ingesteld hoeft te worden?
Vindplaats	Eis 1.10
Antwoord	Het moet op automaatniveau ingesteld kunnen worden volgens deze Eis. Of we dat doen is aan ons. De mogelijk om dit op automaatniveau te kunnen instellen staat los van de vraag of deze optie überhaupt ondersteund kan worden door elke brand (vraag 176).

VRAAG 178	Is de Opdrachtgever er zich van bewust dat er een verschil is tussen Retourpinnen zoals wij dat in Nederland kennen en de internationale Refund standaard van de verschillende card schemes?
Vindplaats	Eis 1.10
Antwoord	Ja, hier zijn wij ons van bewust.

VRAAG 179	Kan Opdrachtgever bevestigen dat terminals die gebruikt worden, geschikt zijn voor NFC?
Vindplaats	Eis 1.11
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 180	Is Opdrachtgever op de hoogte van het feit dat de acceptatie van contactloze betalingen afhankelijk is van de betaalmogelijkheden die de issuer aan haar klanten verstrekt en de mogelijkheden die de leverancier van betaalautomaten biedt en dat dit ook per land kan verschillen?
Vindplaats	Wens 1.3
Antwoord	Ja, hier zijn wij van op de hoogte.

VRAAG 181	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de acceptatie van contactloze betalingen afhankelijk van de betaalinfrastructuur is die in betreffende land wordt gebruikt (betaalautomaten, uitgegeven betaalkaarten)?
Vindplaats	Wens 1.3
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 182	Wat is volgens Opdrachtgever het moment van indienen? Wordt hiermee bedoeld het moment van indienen door de kaarthouder of een first presentment door de card schemes?
Vindplaats	Wens 1.4
Antwoord	Hier wordt mee bedoeld een First presentment door de card schemes.

VRAAG 183	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever.
Vindplaats	Eis 1.12
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 184	Realiseert de Opdrachtgever zich dat naar Nederlands recht een rekening waarop gelden van derden staan alleen een afgescheiden vermogen vormt (insolvency proof) indien de rekening op basis van de relevante wetgeving een derdengeldenrekening is van een advocaat, deurwaarder of notaris? Echter de Opdrachtnemer kan met de Opdrachtgever in overleg treden om de gelden zoveel mogelijk af te scheiden van de andere rekeningen van de Opdrachtgever.
Vindplaats	Wens 1.5
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 104.

VRAAG 185	Kan Opdrachtgever aangeven in welk land het Ministerie van buitenlandse zaken hiermee bezig is en met welke betaalautomaat leverancier hiervoor wordt samengewerkt voor welke brands, om QR gebaseerde betalingen mogelijk te maken?
Vindplaats	Wens 1.6
Antwoord	In samenwerking met Pay Plaza en een lokale leverancier is BuZa bezig deze betaalmethode in China in te voeren.

VRAAG 186	De Dienstverlening zoals aangeboden, is niet ontwikkeld voor de Rijksoverheid alleen en met de specifieke informatiebeveiligingsrichtlijnen van de overheid als uitgangspunt. Wel wordt voldaan aan (inter)nationale regelgeving en standaarden alsook industrie standaarden, die een veilige Dienstverlening ondersteunen. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan als hiermee het veiligheidsrisico wordt afgedekt?
Vindplaats	Eis 2.1
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord.

VRAAG 187	De Dienstverlening zoals aangeboden, maakt gebruik van open security standaarden, die cybercriminaliteit moeten voorkomen, minimaal qua beveiliging gelijk aan genoemd in Eis 2.2. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan als hiermee het veiligheidsrisico wordt afgedekt?
Vindplaats	Eis 2.2
Antwoord	Hier gaan wij mee akkoord, mits goed onderbouwd en bewezen (“comply or explain” gelijkwaardig of beter). Voor de goede orde, de Eisen in de Aanbesteding zijn open standaarden. De overheid heeft een keuze gemaakt uit open standaarden en beschreven op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. Een aantal zijn verplicht, andere zijn open. Afwijken mag altijd maar moet altijd

	onderbouwd worden (de geest van BIO). De afwijkende keuze is altijd gelijkwaardig of beter.
--	--

VRAAG 188	Kan Opdrachtgever bevestigen dat wanneer de toezichthouder en/of de card schemes een aanpassing Eist, de door de betreffende toezichthouder of card scheme afgekondigde uiterste (mandatory) implementatiedatum leidend is voor de realisatie?
Vindplaats	Eis 2.3
Antwoord	Eis 2.3 heeft betrekking op bestaande frameworks en/of Open Standaarden zoals beschreven in Eis 2.1 en 2.2. Gaan deze wijzigen als de toezichthouder en/of de card schemes een aanpassing Eist/Eisen? Zo ja, dan dient de door de betreffende toezichthouder of card scheme afgekondigde uiterste (mandatory) implementatiedatum gevolgd te worden.

VRAAG 189	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat voor laag risico acties (zoals bijvoorbeeld raadpleeg functionaliteit) geen 2 factor authenticatie wordt toegepast?
Vindplaats	Eis 2.4
Antwoord	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. In BIO staat in regel 9.4.2.1 dat vanuit een niet vertrouwd netwerk toegang alleen d.m.v. multifactor authenticatie mag plaatsvinden.

VRAAG 190	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever er rekening mee te houden dat eventuele audits alleen mogelijk zullen kunnen zijn als de privacy van derden gewaarborgd blijft en de Opdrachtnemer daarmee geen geheimhoudingsplicht schendt jegens een derde. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?
Vindplaats	Wens 2.4
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord.

VRAAG 191	Kan Opdrachtgever bevestigen dat penetratietesten niet worden uitgevoerd op betaalautomaatniveau?
Vindplaats	Eis 2.5
Antwoord	Wij verwachten dat u PEN testen uitvoert op de communicatie met de betaalautomaten.

VRAAG 192	Kan Opdrachtgever bevestigen dat indien Opdrachtnemer voldoet aan de minimum standaarden aan de Eisen die de toezichthouder hieraan stelt dit voldoende is voor Opdrachtgever?
Vindplaats	Wens 2.2
Antwoord	Nee, zie ook het antwoord op vraag 128.

VRAAG 193	Opdrachtnemer dient uiterlijk een jaar na ingang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van een ISAE 3402 type 1 verklaring. Kan deze Eis om de verklaring te overleggen aan de Opdrachtgever komen te vervallen, indien Opdrachtnemer voldoet aan alle Eisen en verplichtingen genoemd in wet- en regelgeving en die worden gesteld door schemes, toezichthouders en Centrale banken?
Vindplaats	Eis 2.6
Antwoord	Nee, wij zijn hiermee niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 128.

VRAAG 194	Volgens deze Eis dient de Opdrachtnemer te borgen dat data met betrekking tot het betalingsverkeer van een Rijksonderdeel allen verstrekt mag worden aan
------------------	--

	derden (inclusief de andere Rijksonderdelen) nadat het betreffende Rijksonderdeel hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven. Enkele diensten van de Opdrachtnemer gaan structureel via derde partijen. Dit zijn geen onderaannemers en maken integraal onderdeel uit van de infrastructuur van het betalingsverkeer. Er is ook geen keuze om deze partijen niet te gebruiken. Derhalve verzoeken wij een uitzondering te maken voor derden die noodzakelijkerwijs benodigd zijn voor het uitvoeren van (mondiale) betalingsverkeer. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
Vindplaats	Eis 2.7
Antwoord	Wij gaan hiermee akkoord voor zover het partijen betreft die integraal onderdeel uitmaken van het betalingsverkeer en waarvoor geen alternatief bestaat.

VRAAG 195	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat er verschil in visualisatie zal zijn voor verouderde en weinig gebruikte browsers?
Vindplaats	Eis 2.8
Antwoord	Ja, als Krijgsmacht werken wij toe naar een moderne manier van werken. Verwachting is dat de digitale ondersteuning van de laatste technologieën / versies zijn.

VRAAG 196	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat HTTPS afdoende is?
Vindplaats	Eis 2.9
Antwoord	Ja, mits ook rekening gehouden wordt met de relevante Open Standaarden zoals vermeld in Eis 2.2.

VRAAG 197	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat voor laag risico acties (zoals raadpleeg functionaliteit) geen 2 factor authenticatie wordt toegepast?
Vindplaats	Eis 2.10
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 125.

VRAAG 198	Kan Opdrachtgever aangeven wat er minimaal moet worden gelogd en hoe deze informatie beschikbaar moet worden gesteld?
Vindplaats	Eis 2.11
Antwoord	Vraag dient beantwoord te worden conform wens 2.8. In de wens staat welke informatie wij wensen. Op ieder van de genoemde gebeurtenissen kan men punten scoren.

VRAAG 199	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een uitwisseling op basis van file transfer of API afdoende is?
Vindplaats	Wens 2.7
Antwoord	De vorm van uitwisseling is een architectuur en functionaliteitskeuze, daarbij moet het transport van data beveiligd zijn en toegang tot de dienst geauthentiseerd en geautoriseerd zijn (trustframework van het ministerie van JenV).

VRAAG 200	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat er geen juridische grondslag is voor Opdrachtnemer om wijzigingen af te dwingen bij derden met wie Opdrachtnemer geen contractuele afspraken heeft in de context van deze Aanbesteding?
Vindplaats	Eis 2.12
Antwoord	De AVG biedt hiertoe een grondslag. Wel hebben wij de Eis aangepast om deze in overeenstemming te brengen met art. 15.7 van de Concept Overeenkomst. Bijlage 1A – Akkoordverklaring programma van Eisen en Bijlage E – Programma van Eisen en Wensen zijn aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 201	Kan de Opdrachtgever aangeven of bedoeld wordt dat in de portal van de Opdrachtnemer wijzigingen moeten kunnen worden geïnitieerd aan de instellingen en kenmerken van een betaalautomaat, die door een derde partij worden geleverd? Zo niet, welke kenmerken worden hier dan bedoeld?
Vindplaats	Eis 3.2
Antwoord	Ja, dat wordt ermee bedoeld. U hoeft echter geen instellingen te wijzigingen in de betaalautomaat zelf. Het betreft hier het doorvoeren/veranderen van instellingen en kenmerken van de betaalautomaat in de portal, aan uw zijde, zodat de communicatie tussen automaat en portal goed verloopt en blijft verlopen.

VRAAG 202	Kan de Opdrachtgever aangeven of bedoeld wordt dat in de portal van de Opdrachtnemer wijzigingen moeten kunnen worden geïnitieerd aan de instellingen en kenmerken van een betaalautomaat, die door een derde partij worden geleverd? Zo niet, welke kenmerken worden hier dan bedoeld?
Vindplaats	Wens 3.1
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 201.

VRAAG 203	Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat sommige rapportages een bepaalde standaard periode hebben (e.g. een uitbetaling gaat over één dag)?
Vindplaats	Eis 3.4
Antwoord	De vraag is te algemeen, welke rapportages bij welke periodiciteit precies? Zonder deze info: neen. Hooguit: voor bepaalde rapportages kan hiervan afgeweken worden vermits daarover overeenstemming wordt bereikt in de SNO. Bij geen overeenstemming geldt genoemde Eis onverkort.

VRAAG 204	Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat de finale kosten van een transactie pas achteraf vastgesteld kunnen worden en deze middels een factuur worden gespecificeerd, en dus niet real-time beschikbaar zijn ?
Vindplaats	Eis 3.6
Antwoord	Ja, wij gaan hier mee akkoord.

VRAAG 205	Kan Opdrachtgever aangeven waarom weergave van de bankrekening waarop de settlement (pay out) plaatsvindt noodzakelijk is indien ieder Rijksonderdeel inzage heeft in de eigen transacties?
Vindplaats	Eis 3.6
Antwoord	Omdat wij meerdere bankrekeningen per Rijksonderdeel kunnen hebben.

VRAAG 206	Kan de Opdrachtgever akkoord gaan met een admin functie, zodat u zelfstandig per Rijksonderdeel uw toegangs- en autorisatie beleid kan beheren?
Vindplaats	Eis 3.10
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord, mits dit de in Eis 3.10 genoemde termen volledig afdekt.

VRAAG 207	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat een audit trail op aanvraag digitaal beschikbaar wordt gesteld?
Vindplaats	Eis 3.12
Antwoord	Ja, hier gaan wij mee akkoord.

VRAAG 208	Kan de Opdrachtgever aangeven om welke rekeningen het gaat?
Vindplaats	Wens 3.6

Antwoord	Dit gaat om de gekoppelde bankrekeningen. Eén Rijksonderdeel maakt gebruik van meer dan 1 rekening.
----------	--

VRAAG 209	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat het om de betaalrekeningen gaat waarop de uitbetaling plaats vindt?
Vindplaats	Wens 3.6
Antwoord	Ja, dit bevestigen wij.

VRAAG 210	Kan de Opdrachtgever aangeven hoe dit zich verhoudt tot Eis 1.6 om collecterend uitbetaald te worden?
Vindplaats	Eis 3.18
Antwoord	Hoewel de in Eis 3.18 genoemde specificaties bij het collecterend uitbetalen niet post-voor-post gespecificeerd kunnen worden, willen wij dergelijke specificaties wel per automaat-per locatie en kostenplaatsnummer gespecificeerd zien.

VRAAG 211	Kunt u duiding geven aan het CT-nummer?
Vindplaats	Wens 3.8
Antwoord	Identificatienummer van de pinterminal.

VRAAG 212	Kan de Opdrachtgever aangeven dat het hier gaat om beschikbaarheid van onze systemen en storings in bijvoorbeeld de datacommunicatie of betaalautomaat hier niet bij gerekend wordt?
Vindplaats	Eis 3.19
Antwoord	De betaalautomaten en de internetverbinding van de betaalautomaten vallen buiten de reikwijdte van deze Opdracht (zie Beschrijvend document paragraaf 2.1.4.2).

VRAAG 213	Kan de Opdrachtgever aangeven dat de genoemde tijden CET – Central European Time betreft?
Vindplaats	Eis 3.21
Antwoord	Ja, zie Beschrijvend document bladzijde 39.

VRAAG 214	Kan de Opdrachtgever aangeven of deze tijden ook voor het weekend en feestdagen gelden?
Vindplaats	Eis 3.21
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 215	Kan de Opdrachtgever aangeven dat hiermee wordt bedoeld dat onderhoud tussen 7:00-11:00 en 14:00-21:00 mogelijk is, mits de dienst beschikbaar blijft?
Vindplaats	Wens 3.9
Antwoord	Nee, dit bevestigen wij niet. Zie Eis 3.21 onderhoud buiten het tijdsbestek 7-21 uur.

VRAAG 216	Kan Opdrachtgever aangeven dat de genoemde tijden CET – Central European Time betreft?
Vindplaats	Wens 3.10
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 213.

VRAAG 217	Kan Opdrachtgever aangeven of het acceptabel is als er voor de beide percelen een deels verschillend team is, bijvoorbeeld waar het gaat om tweedelijns ondersteuning?
Vindplaats	Eis 4.1
Antwoord	Ja, dit is acceptabel.

VRAAG 218	Kan de Opdrachtgever aangeven dat de genoemde tijden CET – Central European Time betreft?
Vindplaats	Eis 4.2
Antwoord	Ja, zie Beschrijvend document bladzijde 39.

VRAAG 219	Bedoelt Opdrachtgever een vast team dat exclusief voor het Rijk werkt of mogen de diverse onderdelen meerdere klanten bedienen (bijvoorbeeld service desk teams)
Vindplaats	Wens 4.1
Antwoord	In de wens wordt geen exclusiviteit genoemd. Deze is dus ook niet noodzakelijk om aan de wens te voldoen. Uiteraard houdt het leveren van servicemanagement in deze context wel in dat er sprake is van directe beschikbaarheid. Dit in tegenstellen tot bijvoorbeeld wachttijden “omdat er nog 20 andere cliënten voor u zijn”.

VRAAG 220	Kan Opdrachtgever aangeven dat de genoemde tijden CET – Central European Time betreft?
Vindplaats	Eis 4.3
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 213.

VRAAG 221	Is het acceptabel om meerdere accountmanagers te benoemen voor 1 of meerdere onderdelen?
Vindplaats	Eis 4.3
Antwoord	Ja, dit is acceptabel.

VRAAG 222	Staat Opdrachtgever er voor open om hier een gezamenlijke contact matrix voor op te stellen?
Vindplaats	Wens 4.3
Antwoord	Dat is geen bezwaar indien dit specialisten van de Rijksonderdelen in staat stelt rechtstreeks met de betreffende specialisten van de Opdrachtnemer te communiceren.

VRAAG 223	Kan Opdrachtgever accepteren dat bepaalde tweedelijns ondersteuning in het Engels plaatsvindt, mede gegeven de verschillende werelddelen die in scope van dit perceel zijn?
Vindplaats	Eis 4.4
Antwoord	Ja, dit accepteren wij.

VRAAG 224	Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit in voorkomende gevallen Engelstalige informatie mag bevatten?
Vindplaats	Wens 4.4
Antwoord	Ja, dit bevestigen wij.

VRAAG 225	Kan de Opdrachtgever aangeven welke KPI's worden bedoeld?
Vindplaats	Eis 4.5
Antwoord	Zie hiervoor Bijlage C - Concept Service Niveau Overeenkomst. Wij willen de KPI's in overleg met u samenstellen.

VRAAG 226	Kan de Opdrachtgever aangeven welke KPI's worden bedoeld?
Vindplaats	Eis 4.6
Antwoord	Zie hiervoor Bijlage C - Concept Service Niveau Overeenkomst. Wij willen de KPI's in overleg met u samenstellen.

VRAAG 227	Kan de Opdrachtgever de demarcatie van verantwoordelijkheden aangeven tussen de Opdrachtnemer en de derden die niet gecontracteerd worden door de Opdrachtnemer (betaalautomaatleverancier?)
Vindplaats	Eis 4.7
Antwoord	Wat niet binnen de werking van deze Overeenkomst valt, valt buiten uw verantwoordelijkheden. Zie hiervoor o.a. Beschrijvend document paragraaf 2.1.4.2: Betaalautomaten en internetverbinding van de betaalautomaten. Dit laat onverlet de door u noodzakelijk te verrichten instelling m.b.t de betaalautomaten zoals expliciet vermeld in Eis 4.7.

VRAAG 228	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het beheer van de automaten buiten de Aanbesteding valt?
Vindplaats	Eis 4.7
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 229	Kan de Opdrachtgever bevestigen of het gaat over het opvoeren en activeren van de betaalautomaten op de processing host en niet de fysieke terminal zelf?
Vindplaats	Wens 4.5
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 230	Kan de Opdrachtgever aangeven welke partij verantwoordelijkheid draagt voor het beheer van de betaalautomaten?
Vindplaats	Wens 4.6
Antwoord	Defensie (Paresto) heeft (software)beheer onder contract bij MPlus en CZSK bij CCV. Buza heeft softwarebeheer onder contract bij PayPlaza.

VRAAG 231	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat bij een communicatiestoring tussen de automaat en de transacties van Opdrachtnemer dientengevolge niet worden aangeleverd aan de Opdrachtnemer, er dus geen herstelwerkzaamheden nodig zijn door de Opdrachtnemer.
Vindplaats	Eis 4.9
Antwoord	Ja, wij bevestigen dat tenzij: a. De storing wordt veroorzaakt door uw protocollen / malfuncties; b. Het Informatiestromen / data betreft vanuit u naar de pinautomaat. Hiervan wordt verwacht dat u deze data/informatiestroom opnieuw kan verzenden nadat de storing verholpen is. Daarbij dient u dubbelverwerking te voorkomen.

VRAAG 232	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat bij een communicatiestoring tussen de automaat en de transacties van Opdrachtnemer dientengevolge niet worden aangeleverd aan de Opdrachtnemer, er geen sprake is van dataverlies bij de Opdrachtnemer.
Vindplaats	Eis 4.11
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen.

VRAAG 233	Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat deze documentatie ook in het Engels beschikbaar kan zijn?
Vindplaats	Eis 4.12 en Wens 4.8
Antwoord	Ja, wij gaan hier mee akkoord. Eis 4.12. is hierop aangepast. Wens 4.8 ziet expliciet op de Nederlandse taal. U mag hier dus alleen maar “ja” aankruisen als u de informatie in de Nederlandse taal beschikbaar heeft. Het betreft hier overigens een wens. Dus het antwoorden met “Nee” diskwalificeert u niet voor deze Aanbesteding. Bijlage 1B – Akkoordverklaring programma van Eisen en Bijlage F – Programma van

	Eisen en Wensen zijn aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.
--	--

VRAAG 234	Kan de Opdrachtgever aangeven welke communicatie de Opdrachtnemer met derde, zoals banken, creditcards maatschappijen en eventueel onderaannemer dient te verzorgen?
Vindplaats	Eis 4.13
Antwoord	U moet de Rijksonderdelen in contact brengen met eventuele derden als er aanvullende Overeenkomsten moeten worden afgesloten. U bent onze eerste aanspreekpunt voor de betaalmethode.

VRAAG 235	Kan de Opdrachtgever aangeven of het ook de intentie is dat de betreffende implementatiemanager verantwoordelijk is voor de implementatie bij derde partijen?
Vindplaats	Eis 4.16
Antwoord	Dit geldt wel voor de acties die noodzakelijk zijn voor werking van de onder de reikwijdte van de Overeenkomst vallende producten/ diensten die u moet leveren.

VRAAG 236	Kan de Opdrachtgever aangeven of het ook de intentie is dat de betreffende implementatiemanager verantwoordelijk is voor de implementatie bij derde partijen?
Vindplaats	Eis 4.17
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 235.

VRAAG 237	Kan de Opdrachtgever aangeven of het ook de intentie is dat de betreffende implementatiemanager verantwoordelijk is voor de (tijdige) implementatie bij derde partijen?
Vindplaats	Eis 4.18
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 235.

VRAAG 238	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de latende partijen hun volledige medewerking zullen geven aan de nieuwe implementatie?
Vindplaats	Wens 4.10
Antwoord	De verwachting is dat de latende partij haar volledige medewerking zal verlenen.

VRAAG 239	Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit alleen het geval is voor services, brands en onderwerpen die nu in scope zijn van dit perceel?
Vindplaats	Eis 5.1
Antwoord	Ja, dit kunnen wij bevestigen, waarbij wij aantekenen dat voor elke wens waarop u bevestigend heeft geantwoord geldt dat e.v.t aan deze wens verbonden services, brands en onderwerpen daardoor binnen scope vallen van deze Overeenkomst.

VRAAG 240	Kan de Opdrachtgever aangeven of het acceptabel is wanneer het formaat anders is, maar de elementen op de factuur wel worden weergegeven?
Vindplaats	Eis 5.2
Antwoord	De factuur dient als e-factuur te worden aangeboden. De handreiking basisfactuur Rijk beschrijft welke factuurgegevens minimaal vermeld dienen te zijn in een e-factuur. Zie bijlage G - Handreiking basisfactuur Rijk.

VRAAG 241	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat dit niet geldt voor de kosten die worden gemaakt door derde partijen die door Opdrachtgever zijn of worden gecontracteerd?
Vindplaats	Eis 5.3
Antwoord	Nee, dat bevestigen wij niet.

VRAAG 242	Is Opdrachtgever er zich van bewust dat er bij het toevoegen van een nieuwe betaalmethode aanvullende commerciële afspraken gemaakt moeten worden en dat dit mogelijk extra investeringen vereist waarover partijen nadere afspraken moeten maken?
Vindplaats	Wens 6.3
Antwoord	Ja, wij zien ons hier van bewust.

VRAAG 243	Opdrachtnemer is niet in het bezit van een ISO 27001-certificaat. Opdrachtnemer heeft wel eigen normering en een strikte wijze waarop bij Opdrachtnemer het veilig uitwisselen en uitwerken van informatie gewaarborgd wordt. Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat een dergelijke beschrijving in plaats van het ISO 27001-certificaat wordt overgelegd?
Vindplaats	Informatiebeveiliging algemeen
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 130.

VRAAG 244	In de Aanbesteding wordt aangegeven dat er gebruikt gaat worden van een eigen iDEAL contract en (bij voorkeur) andere processing betaalmethoden. Toch wordt er ook steeds gerefereerd naar diverse uitbetaalrapportages en uitbetaalvertragingen. En worden er veel vragen gesteld over een derdengelden rekening. Dit verloopt bij een distribuerend model in principe via de acquirer van de betaalmethode. Houdt dit in dat er ook een behoefte is aan een 'collecting' oplossing? Zo ja, voor welke Rijks onderdelen en betaalmethoden zou dit van toepassing zijn?
Vindplaats	Thema 1; diverse vragen inzake rapportages en uitbetaling.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 136.

VRAAG 245	Wat wordt er bedoeld met terugmelden? Het vermelden van de naam van het rijks onderdeel op het afschrift van de consument of re-direct pagina na betaling of iets anders ?
Vindplaats	Eis 1.16
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 137.

VRAAG 246	In het document wordt verzocht te voldoen aan de technische Eisen vanuit de overheid. Deze technische Eisen hebben wij niet gevonden in één van de Aanbestedingsdocumenten. Hoe kunt u ons voorzien van deze technische Eisen?
Vindplaats	Eis 2.1.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 85.

VRAAG 247	Aan acceptatie en uitbetaling in andere valuta kunnen kosten verbonden zijn. Welke valuta worden noodzakelijk geacht als acceptatie valuta?
Vindplaats	Wens 1.1
Antwoord	Voor eventuele noodzakelijke producten/diensten verwijzen wij u naar Bijlage 1BAkkoordverklaring Programma van Eisen.

VRAAG 248	Ondersteunen de huidige terminals de gewenste functionaliteiten -> bijvoorbeeld het tonen van QR-codes?
Vindplaats	

Antwoord	Wij zullen zorgen dat de automaten waarop wij deze functionaliteit willen gebruiken daar ook geschikt voor zijn.
----------	---

VRAAG 249	Aanvullende vraag op bovenstaande: Is het bieden van terminals expliciet uitgesloten of is het mogelijk al dan niet i.s.m. een partner nieuwe/aanvullende terminals te leveren voor specifieke user cases? Denk aan QR codes en andere toekomstige betaalmethoden
Vindplaats	Wens 1.6 QR code – pagina 3
Antwoord	Dit valt buiten de reikwijdte van de opdracht. Zie Beschrijvend document pagina 8, paragraaf 2.1.4.2 beschrijving perceel 2: Buiten reikwijdte van de Opdracht van perceel 2 (POS): c. de betaalautomaten die nodig zijn voor POS-transacties.

VRAAG 250	Per Subgunningscriterium staat er een maximaal aantal te behalen punten. Binnen een Subgunningscriterium staan meerdere deelvragen in bullets opgesomd. Wordt het puntenaantal evenredig per bullet verdeeld? Zo nee, wat is de verdeling per bullet per Subgunningscriterium?
Vindplaats	7.1 p17; 7.2 p18; 7.3 p18; 7.4 p19; 7.5 p19
Antwoord	Nee. Bij het toekennen van punten worden de facetten van alle bullets meegewogen, niet alleen separaat, maar ook in samenhang en onderlinge consistentie. Het is daarom dat er geen vaste puntenverdeling op voorhand gegeven kan worden. Zie ook beschrijvend document, Paragraaf 4.3.

VRAAG 251	Wat zijn de Eisen t.a.v. support van de betaalterminals indien van toepassing op deze RFP?
Vindplaats	Bijlage 1B - Thema 4 vanaf Pagina 6
Antwoord	In relatie tot Bijlage 1b Eis 3.20 en Bijlage 2b vragen 1.3, 1.6 en 3.10 voor wat betreft de wensen waaraan u kunt voldoen dient u ervoor zorg te dragen dat de door u getroffen voorzieningen daartoe onderhouden en/of hersteld worden wanneer dat nodig is om aan de door u belofde prestaties te blijven voldoen.

BIJLAGE 3 - PRIJSOPGAVEFORMULIER

VRAAG 252	Wij willen de Opdrachtgever er graag op attenderen dat de doorbelaste kosten zoals hier staat beschreven voor PayPal niet van toepassing zijn. Er wordt een fixed bedrag plus variabel (commissie) deel in rekening gebracht door PayPal dat enkel volgens een Processing (distribuerend) model kan worden aangeboden. Als PSP wordt er enkel een gateway fee in rekening gebracht voor de technische verwerking van betalingen.
Vindplaats	Bijlage 3A - Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online) Ontvangsten (inkomend verkeer) online wereldwijd
Antwoord	Op het prijsopgaveformulier bestaat de mogelijkheid voor het invullen van de tarieven voor Paypal een vast en een variabel tarief op te geven die de Opdrachtgever in rekening gebracht krijgt. In de toelichting op de tariefstelling kunt u toevoegen 'processing conform distribuerend model'. Voor de bijbehorende Gatewayfee die de Opdrachtnemer in rekening brengt kunt u een prijs opnemen onder de Gatewayfee 'ad 15'. In het aantal transacties voor de Gatewayfee is rekening gehouden met het aantal Paypal transacties.

VRAAG 253	Kan Opdrachtgever aangeven waarom iDEAL Justis acquiring gedeelte een aparte categorie vormt in het prijsopgave formulier?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online)
Antwoord	Zoals vermeld in het Beschrijvend document op pagina 7 respectievelijk pagina 9 maakt de dienst Justis gebruik van de betaalmethode iDEAL in eigen beheer. Zij hebben een eigen iDEAL platform omgeving ontwikkeld. Momenteel hebben ze een plug-in bij de huidige huisbankier. Justis wil in deze Aanbesteding zijn eigen iDEAL platform behouden en de diensten van de payment service provider beperken tot de rol van Acquirer. In het prijsopgave formulier is de mogelijkheid geboden hiervoor een apart een tarief in rekening te brengen. Het aantal iDEAL Justis transacties is niet opgenomen onder het totaalaantal transacties bij de Gatewayfee 'ad 15'.

VRAAG 254	Gaat Opdrachtgever akkoord met een prijsopgave voor Mastercard en VISA op basis van interchange ++. En kan Opdrachtgever dan aangeven welke interchange fee toegepast dient te worden voor de calculatie van de transactiekosten in het prijzenblad?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online)
Antwoord	De Opdrachtgever heeft geen inzicht in de vraag welke interchange fee toegepast moet worden. Het staat de Opdrachtnemer vrij de interchange fee op te geven die is afgesproken met Mastercard en Visa en de ++ die u aan de Opdrachtgever in rekening wilt brengen. Voor de volledigheid deze interchange fee ++ opslagen dient u wel mee te nemen in uw tariefopgave aan de Opdrachtgever. Dit maakt immers onderdeel uit van de prijsvergelijking tussen de aanbieders.

VRAAG 255	Kan Opdrachtgever aangeven welke prijsmethodiek voor Mastercard en VISA verwacht wordt, blended of interchange ++?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online)
Antwoord	U wordt verwacht een prijs op te geven op basis van interchange ++.

VRAAG 256	Indien Opdrachtnemer een blended fee verwacht voor Mastercard en Visa, kan Opdrachtnemer een specificatie opnemen van de verwachte mix van kaarten: consumer vs corporate, domestic vs non-EEA, interregional?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online)
Antwoord	De Opdrachtgever gaat er van uit dat het aantal company cards heel beperkt zullen zijn en heeft geen inzicht in de verwachte mix van kaarten zoals u aangeeft.

VRAAG 257	Is de Opdrachtgever op de hoogte van het feit dat de Opdrachtgever conform de werkwijze van PayPal rechtstreeks een contract met PayPal nodig heeft om commerciële voorwaarden en prijzen vast te stellen?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 1 (Online)
Antwoord	Zoals vermeld in Eis 1.1 wordt van de Opdrachtnemer verwacht de betaalmethode PayPal te ondersteunen. Daarbij gaat Opdrachtgever ervan uit dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierbij volledig assisteert en waar nodig faciliteert. Op het prijsopgaveformulier wordt gevraagd naar het tarief dat de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever in rekening brengt voor het verwerken van betalingen door middel van de betaalmethode PayPal. Eventuele overige kosten die PayPal bij de Opdrachtgever in rekening brengt, als gevolg van een apart af te sluiten Overeenkomst die direct toe te rekenen zijn aan de dienstverlening van PayPal zelf, behoort niet tot deze tariefstelling.

VRAAG 258	Kan Opdrachtgever aangeven welke prijsmethodiek voor Mastercard en VISA verwacht wordt, blended of interchange ++?
Vindplaats	Prijsopgaveformulier Perceel 2 (POS)
Antwoord	U wordt verwacht een prijs op te geven op basis van interchange ++.

VRAAG 259	Waarom staat hier ook de prijs voor alle betaalmethodes bij terwijl jullie het liefst een distribuerende partij willen? Wij doen mee als distribuerend maar zouden eventueel ook collecterend kunnen werken indien gewenst.
Vindplaats	
Antwoord	De Opdrachtgever kan uw vraag niet goed plaatsen en verwijst naar het onderscheid dat gemaakt is tussen een Eis en een wens op dit gebied. Bij de desbetreffende wensen kunt u uw oplossing nader specificeren. Het prijsopgaveformulier sluit aan op de Eisen en wensen.

VRAAG 260	Waar ligt de scheidingslijn voor verantwoordelijkheid voor de kosten met betrekking tot implementatie/integratie en inrichting tussen PSP/aanbieder financiële diensten en de ministeries? Er wordt gemeld dat de kosten die niet expliciet vermeld worden op het tarievenblad, voor rekening zijn van de leverancier. Dit tarievenblad geeft geen ruimte om zaken buiten scope te specificeren dan wel te prijzen. Hoe kunnen Aanbieders of de Aanbestedende Dienst de scope van de prijsstelling afbakenen? Voorbeelden van zaken die buiten de prijsstelling vallen zijn: het bouwen van technische koppelingen tussen een webshop en een PSP of het bouwen van een koppeling tussen een acquirer en een PSP, een terminal leverancier of -host.
Vindplaats	Toelichting Prijsopgaveblad Perceel 2: POS
Antwoord	Dit klopt; kosten die niet expliciet vermeld worden op het tarievenblad, zijn voor rekening van de leverancier. De door u vermelde voorbeelden die u niet in de prijsopbouw op het prijsopgaveformulier terugvindt, kunt u verwerken als een opslag op de kosten van de Gateway fee ad. 15.

VRAAG 261	Aanvullend aan vraag 1 bij Beschrijvend document: Hoe dient het prijsmodel ingevuld te worden en hoe verhoudt zich dat dan tot de toekenning van punten? Immers, het prijsmodel van een collecterende PSP is uitgebreider dan van een distribuerende PSP.
Vindplaats	Toelichting prijsopgaveblad Perceel 1: Online
Antwoord	Als u invulling kunt geven aan een wens dan zal de Opdrachtgever hiervan gebruik gaan maken. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer hiervoor punten toekennen. In uw prijsopgave kunt u uit gaan van de kosten die u in rekening wilt brengen voor de uitvoering van de Eisen en de wensen.

VRAAG 262	Welke grondslag gebruik de Aanbestedende Dienst voor de keuze van de debit POS acquirer? * Bijvoorbeeld wanneer de PSP niet de debet transacties doet in NL, dan staat in het marktconsultatie document dat het mogelijk is dat de NL POS transacties mogelijk ondergebracht worden in de uitvraag bij perceel B: Giraal betalingsverkeer van het Rijk.
Vindplaats	Toelichting Prijsopgaveblad Perceel 2: POS
Antwoord	Het Marktconsultatie document is gebruikt als voorbereiding op de Aanbestedingen Giraal betalingsverkeer van het Rijk en de Internationale

	Payment Service Provider. De Opdrachtgever heeft besloten om de debet transacties in Nederland alleen onder te brengen in onderhavige Aanbesteding de Internationale Payment Service Provider. Van deze situatie dient u dan ook uit te gaan.
--	--

OVERIGE BIJLAGEN

VRAAG 263	In de opgenomen voorbeeld tabel wordt een oplossingstijd gehanteerd van <1 werkuur met prioritering 'Hoog'. Afgaande op de definitie 'Hoog', betreft dit ook afzonderlijke betaalmethoden. Het is van belang bewust te zijn van het feit dat de PSP niet in de hand heeft wanneer een betaaldienstverlener (bv. IDEAL) dan wel onderliggende banken waar van toepassing (bv. ING) niet functioneel is en daarmee een oplossingstijd tevens niet kan worden beïnvloed door de PSP. Dit dient als zodanig te worden uitgesplitst in de Service Niveau Overeenkomst.
Vindplaats	Bijlage C – Concept Service Niveau Overeenkomst 5. Incident Management
Antwoord	De Opdrachtgever gaat akkoord met de door u aangegeven suggestie. Na gunning zal de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer dit onderscheid nader uitwerken in de Concept Service Niveau Overeenkomst. De Concept Niveau Overeenkomst wordt hierop voor gunning niet aangepast.

VRAAG 264	De Opdrachtnemer wil graag weten waar OIN voor staat?
Vindplaats	Bijlage G Handreiking Basisfactuur Rijk 3.2
Antwoord	Het OIN staat voor het OverheidsIdentificatieNummer (OIN) van het betreffende ministerie of het organisatie onderdeel.

VRAAG 265	Bij het in werking treden van de Wachtkamerovereenkomst wordt gesproken over mogelijk ontbinden van de Overeenkomst. Als de Overeenkomst wordt ontbonden heeft dat rechtsgevolgen. Door ontbinding eindigt de Overeenkomst tussen partijen. Verbintenissen die al zijn nagekomen, moeten ongedaan worden gemaakt. Soms is ongedaan making onmogelijk. Dan bestaat er recht op een waarde vergoeding. De gevolgen van een ontbinding zijn juridisch voor geen van beide partijen raadzaam. Wij achten het voor beide partijen vanwege de juridische gevolgen raadzaam om 'ontbinding' te vervangen door 'beëindigen' en partijen afstand te laten doen van het recht van ontbinding. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Art. 4 Wachtkamerovereenkomst
Antwoord	Het kopje van artikel 4 “Duur en Ontbinding” in de Wachtkamerovereenkomst is gewijzigd in “Duur en beëindiging”. Bijlage B – Concept Wachtkamerovereenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM. Daarnaast hebben wij ook artikel 20 van de Concept Overeenkomst aangepast. Zowel in lid 2, als in lid 4 spreken wij nu van beëindiging middels ontbinding. Bijlage A – Concept Overeenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 266	De Opdrachtnemer neemt aan dat de Opdrachtgever in haar verwijzing in artikel 4.2 van de Wachtkamerovereenkomst in plaats van artikel 22.2 van de Model Overeenkomst artikel 20.2 van de Model Overeenkomst bedoelt. Is deze aanname juist?
------------------	---

Vindplaats	Art. 4.2 Wachtkamerovereenkomst
Antwoord	Deze aanneming is juist. Bijlage B – Concept Wachtkamerovereenkomst is aangepast, als versie 2.0 bijgevoegd bij deze NVI en gepubliceerd op TenderNed en CTM.

VRAAG 267	Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat rechten en verplichtingen uit de Concept Overeenkomst wel zonder voorafgaande schriftelijke toestemming kunnen worden overgedragen aan een derde als die derde behoort tot hetzelfde concern als de Opdrachtnemer die de opdracht gegund heeft gekregen?
Vindplaats	Art. 7.4 Wachtkamerovereenkomst
Antwoord	Wij gaan hier niet mee akkoord. Indien nodig, kan Opdrachtnemer schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vragen.

VRAAG 268	Deze Bijlage kunnen we niet openen? Kan dat kloppen?
Vindplaats	Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument.pdf
Antwoord	Nee, dit klopt niet. Waarschijnlijk wilt u dit document openen in browser Internet Explorer. Hier werkt het inderdaad niet in en wordt Bijlage 6 niet meer in ondersteund. U moet hiervoor bijvoorbeeld Google Chrome of Microsoft Edge voor gebruiken.

VRAAG 269	Bijlage C - Concept Service Niveau Overeenkomst: We werken alleen maar met onze SLA, is dat acceptabel voor u?
Vindplaats	
Antwoord	Nee, dit is voor ons niet acceptabel. Wij zijn van mening dat de Concept Service Niveau Overeenkomst aansluit bij de afspraken die bij de uitwerking van de Overeenkomst met bijbehorende Eisen en Wensen moeten worden gemaakt. Van u wordt verwacht in te stemmen met het concept. Na gunning kan in overleg met de Opdrachtgever op onderdelen aanpassingen worden overeengekomen.

VRAAG 270	De Rijksonderdelen die hieronder zijn beschreven en die gebruik willen maken van de dienstverlening beschreven voor Perceel 1 (Online) hebben momenteel verschillende betaaldienstverleners, bijvoorbeeld PayPlaza, Mollie, G4S, PayVision. Dit zijn betaalplatformen die opgezet zijn met een beperkt aantal acquirers. Wat is de vraag vanuit de Aanbestedende Dienst? Acquiring diensten verlenen op deze bestaande betaalomgevingen of worden deze omgevingen allemaal vervangen? Wat wordt hier bedoeld met betaaldienstverlener?
Vindplaats	H: Beschrijving Rijsonderdelen: Paragraaf 1
Antwoord	Onder betaaldienstverlener (in het Engels Payment Service Provider) wordt hier verstaan de Opdrachtnemer die de gevraagde diensten verleent aan de Opdrachtgever. De Aanbestedende Dienst beoogt in de tweede alinea van paragraaf 1 van de beschrijving van de Rijksonderdelen, aan te geven dat de werkprocessen bij Rijksonderdelen op dit moment verschillen mede omdat er ook verschillende betaaldienstverleners betrokken zijn. Tijdens de migratie zal worden overgeschakeld op de dienstverlening van de Opdrachtnemer en kunnen de processen waar mogelijk meer uniform verlopen. Zoals aangegeven in het Beschrijvend document paragraaf 2.1.8 'payment gateway' zullen een aantal departementen / Rijksonderdelen ook van hun eigen platform / payment hub gebruik blijven maken. Dit zijn op dit moment

	BuZa en J&V (project Direct Betalen). Daarnaast maakt het Nationaal Archief gebruik van een website geschreven in Drupal (wens 1.4 van het PVEW). En maakt de dienst Justis gebruik van de betaalmethode iDEAL in eigen beheer (paragraaf 2.1.4.1 Beschrijving Perceel 1 (Online)). Zij hebben een eigen iDEAL platform omgeving ontwikkeld. Momenteel hebben ze een plug-in bij de huidige huisbankier. Justis wil in deze Aanbesteding zijn eigen iDEAL platform behouden en de diensten van de payment service provider beperken tot de rol van Acquirer.
--	--

VRAAG 271	De Rijksonderdelen die hieronder zijn beschreven en die gebruik willen maken van de dienstverlening beschreven voor Perceel 1 (Online) hebben momenteel verschillende betaaldienstverleners, bijvoorbeeld PayPlaza, Mollie, G4S, PayVision. Dit zijn betaalplatformen die opgezet zijn met een beperkt aantal acquirers. Indien de Aanbestedende Dienst acquiring diensten wenst te contracteren met de Aanbieders, op welke manier wordt dan voorzien in aanvullende kosten zoals het bouwen van technische koppelingen tussen bijvoorbeeld acquirer en PSP? Wat wordt hier bedoeld met betaaldienstverlener?
Vindplaats	H: Beschrijving Rijsonderdelen: Paragraaf 1
Antwoord	In aansluiting op vraag 270: aanvullende kosten voor het bouwen van technische koppelingen zoals een koppeling met een acquirer en een PSP worden verwacht verdisconteerd te zijn in de tarieven van het prijsopgaveformulier. U kunt deze verwerken als een opslag op de kosten van de Gateway fee ad. 15.

VRAAG 272	De Rijksonderdelen die hieronder zijn beschreven en die gebruik willen maken van de dienstverlening beschreven voor Perceel 1 (Online) hebben momenteel verschillende betaaldienstverleners. Het proces van het aanbieden van een betaalmogelijkheid en de verwerking daarvan in de administratie van het betreffende Rijksonderdeel verschilt dan ook per Rijksonderdeel. In tegenstelling tot de dienstverlening gerelateerd aan Perceel 1 (Online), de dienstverlening gerelateerd aan Perceel 2 (POS) wordt momenteel geleverd door dezelfde betaaldienstverlener. Wat wordt hier bedoeld met betaaldienstverlener?
Vindplaats	H: Beschrijving Rijsonderdelen: Paragraaf 1
Antwoord	In aansluiting op de antwoorden op vraag 271 en 272 wordt de gevraagde dienstverlening in perceel 2 (POS) op dit moment door één betaaldienstverlener geleverd en niet door verschillende betaaldienstverleners. Onder betaaldienstverlener (in het Engels Payment Service Provider) wordt hier verstaan de Opdrachtnemer die de gevraagde diensten verleent aan de Opdrachtgever.

VRAAG 273	In de Aanbesteding wordt gevraagd of de PSP ervoor kan zorgen dat de kosten van currency conversie ten laste kan brengen van de betaler. Maar bij de beschrijving Rijksonderdelen, dienen deze kosten juist gedragen te worden door Ministerie van Defensie i.v.m. afname door lokale medewerkers. Dient de PSP beide opties aan te kunnen bieden? En zo ja, op welke manier en voor welke onderdelen is dit van toepassing?
Vindplaats	H: Beschrijving Rijsonderdelen: Paragraaf 3
Antwoord	Ja, de PSP dient beide opties te kunnen aanbieden. Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft de voorkeur voor een conversie waarbij de

	kosten in rekening gebracht worden bij de betaler en het ministerie van Defensie heeft de voorkeur voor een conversie waarbij de kosten in rekening gebracht worden bij het ministerie van Defensie.
--	---

VRAAG 274	Wordt hiermee bedoeld "een derdenrekening" van het Rijk of van Opdrachtnemer?
Vindplaats	Bijlage 2A - Pagina 2 1.7
Antwoord	Hiermee wordt bedoeld een derdenrekening van de Opdrachtnemer waarbij in de naamgeving wordt aangegeven 'derdenrekening van de Opdrachtnemer inzake het Rijksonderdeel'.

VRAAG 275	Aan wie worden, middels achteraf facturatie de kosten van dan? gerekend?
Vindplaats	Bijlage 2A - Pagina 2 1.3 & Bijlage 2B Pagina 2 1.2
Antwoord	De kosten worden in dit geval in rekening gebracht bij de betaler; de persoon die aan het Rijksonderdeel betaalt.

VRAAG 276	Welk deel van de Bancontact transacties zijn distribuerend?
Vindplaats	Bijlage 2A - Pagina 2 1.1
Antwoord	Dit is een keuze die wij u vragen te maken.

VRAAG 277	Is multicurrency (accepteren en uitbetalen in verschillende vreemde valuta?) gewenst bij betaling met creditcards?
Vindplaats	Bijlage 2A - Pagina 2 1.3
Antwoord	Ja, met dien verstande dat de bijschrijving altijd in Euro's moet plaatsvinden aangezien de Rijksonderdelen altijd in Euro's factureren.

VRAAG 278	Moet 'POS binnen Europa' en 'POS buiten Europa' dezelfde oplossing zijn of kan gewerkt worden met verschillende partners?
Vindplaats	Bijlage 2B – Pagina 3 Eis 1.3
Antwoord	Bijlage 2B – Pagina 3 Eis 1.3 betreft een wens en geen Eis. U mag voor de oplossing samenwerken met verschillende partners.

AANBESTEDING

VRAAG 279	Als we kijken naar de akkoordverklaring voor Perceel 1 dient verklaard dient te worden dat de Inschrijver 100% voldoet aan de gunningscriteria. Dit terwijl er ook in het beschrijvend document naar voren komt dat er sprake is van wegingsfactoren per onderdeel. Dit is ons niet geheel duidelijk. Is het dan daadwerkelijk de bedoeling dat er te allen tijde 100% aan alle onderdelen/vragen dient te worden voldaan om niet uitgesloten te worden van de tender?
Vindplaats	
Antwoord	<u>Akkoordverklaring Programma van Eisen</u> Op bladzijde 1 van Bijlage 1A staat het volgende: • Inschrijver verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht. In paragraaf 2.2. van het Beschrijvend document staat hier het volgende over: • In elk Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Relevante Opdracht. Op het moment dat u niet voldoet aan alle Eisen in het Relevante Programma van Eisen is

	uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage 1 - Akkoordverklaring Programma van Eisen. Ieder Perceel heeft een eigen Programma van Eisen en zijn eigen akkoordverklaring. Dit betekent dat u aan alle in de Bijlage 1A (voor perceel 2 is dit 1B) vermelde Eisen moet voldoen en dit verklaart door deze Bijlage in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. <u>Gunningscriteria (wensen)</u> Dit zijn vragen die wij in 3 categorieën onderscheiden: 1. Ja / nee vragen: dit zijn vragen waarop u alleen met 'ja' of 'nee' kunt antwoorden; 2. Meerkeuzevragen: dit zijn vragen die een beperkt aantal vooraf aangegeven antwoordmogelijkheden kennen; 3. Open vragen. Deze vragen moet u beantwoorden en hiervoor kunt u punten ontvangen. U bent verplicht om elke vraag te beantwoorden. Dit doet u door Bijlage 2A (voor perceel 2 is dit 2B) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. <i>Voorbeeld wens 1.3</i> De vraag luidt: U kunt zorgdragen voor bijschrijven van het oorspronkelijke te betalen bedrag in EUR waarbij de kosten voor het omrekenen van de lokale valuta niet ten laste van het Rijksonderdeel komt. Als u deze vraag met <i>Ja</i> beantwoord ontvangt u hiervoor 30 punten. Als u deze vraag met <i>Nee</i> beantwoord ontvangt u 0 punten. Als u <i>ja</i> aangeeft, moet u hier natuurlijk wel aan kunnen voldoen. Om het voor u overzichtelijk te maken hebben wij Bijlage E (Programma van Eisen en Wensen Online) en Bijlage F (Programma van Eisen en Wensen POS) als achtergrondinformatie bijgevoegd bij het Beschrijvend document. In elk Programma van Eisen en Wensen zijn de Eisen uit Bijlage 1 (Akkoordverklaring Programma van Eisen) vermeld alsmede de Wensen uit hoofdstuk 4 en Bijlage 2 (Antwoord op de Subgunningscriteria) van dit Beschrijvend document. Zo is overzichtelijk gemaakt welke Eisen en Wensen een relatie met elkaar hebben en het aantal punten voor de betreffende wens.
--	---