



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: Openbare aanbesteding mobiele betaalautomaten en creditcard acquiring Belastingdienst (IUC22-726)

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document.....	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Algemene eisen aanbesteding	4
2.2. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.3. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.3.1. Social return	4
2.4. Verzekering	6
2.5. Business Etiquette	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. Algemene voorwaarden.....	7
3.2. Wet- en Regelgeving	7
3.3. Verificatietest.....	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijsstelling	8
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht.....	10
5.1. Functionele eisen	10
5.2. Technische eisen	11
5.3. Beveiligingseisen	12
5.4. Service eisen.....	12

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding mobiele betaalautomaten en creditcard acquiring Belastingdienst 2023. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Algemene eisen aanbesteding

Eis 1.	Alle stukken behorende bij deze aanbesteding worden opgesteld in het Nederlands. Ook correspondentie (spraak, schrift).
--------	---

2.2. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 2.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.3. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het regeerakkoord van 10 oktober 2017 stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.3.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de aanneemsom voor dienstverlening (service en onderhoud) wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.

UE 2. Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven:

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over deze periode gehaalde waarde van de aanneemsom.

De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 3. Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in uitvoeringseis 1 kan de opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer.

Op basis van dit overleg:

- a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.
- b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.

UE 4. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in uitvoeringseis 1 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de

waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in uitvoeringseis 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal opdrachtgever een creditnota sturen die opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

UE 5. Voorafgaand aan het tekenen van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.

2.4. Verzekering

UE 6. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, met een dekking van ten minste €300.000 per gebeurtenis en ten minste €500.000 per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.

2.5. Business Etiquette

Eis 3. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst/overeenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen overeenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.

Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.2. Wet- en Regelgeving

De Belastingdienst behoort te voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving en daaruit volgende standaarden ten aanzien van ICT-beveiliging en privacy. Deze verplichting geldt ook voor Inschrijver/opdrachtnemer en zijn onderaannemers.

Eis 5.	De opdrachtnemer en opdrachtgever voldoen aan alle van toepassing zijnde vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
--------	---

3.3. Verificatietest

Voor gunning voert de Belastingdienst een inhoudelijke controle uit op de Gunningseisen aangaande de werking van de oplossing, zoals gesteld in de Specificatie van de Opdracht.

Eis 6.	Na het communiceren van de (voorgenomen) gunningsbeslissing en voorafgaand aan de definitieve gunning wordt een verificatietest georganiseerd. Deze verificatietest zal één dag duren en plaatsvinden op Schiphol, waarbij in ieder geval de verbinding op de luchthaven onderdeel is van de verificatietest. Zie ook paragraaf 6.8 in het beschrijvend document. Inschrijver werkt hier kosteloos aan mee.
--------	---

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 12 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 7.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 8.	Alle met de dienstverlening en levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad. Denk hierbij ook aan implementatiekosten.
Eis 9.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 10.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 11.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 12.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 13.	Alle in te vullen bedragen in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers of percentages. De totaalprijs of rekenwaarde, volgend uit de geoffreerde tarieven, dient binnen de hiervoor gehanteerde boven- en ondergrens te liggen. Tarieven die resulteren in een waarde buiten de boven- of ondergrens worden niet geaccepteerd en ter zijde gelegd.
Eis 14.	De facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.
Eis 15.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met automatische incasso. Inschrijver accepteert dat facturen niet op deze manier geïnd kunnen worden.
Eis 16.	Inschrijver stelt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van betreffende kalendermaand een factuur over betreffende kalendermaand beschikbaar.
Eis 17.	Inschrijver dient een betalingstermijn van maximaal 30 dagen na akkoord door Aanbestedende dienst op de factuur te accepteren.
Eis 18.	Inschrijver dient op de maandelijkse factuur de kosten te specificeren.

Eis 19.	Kosten die niet in de Inschrijving (Prijzenblad) genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde Eisen, zijn voor rekening van inschrijver c.q. opdrachtnemer.
---------	---

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Functionele eisen

UE 7.	Opdrachtnemer levert de eerste batch mobiele betaalautomaten, 90 stuks, uiterlijk op 15 december 2023. Deze mobiele betaalautomaten moeten direct bruikbaar zijn.
UE 8.	Opdrachtnemer dient transacties via NFC (Near Field Communication) te ondersteunen.
UE 9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat betalingen met debetkaarten van Maestro, V PAY, Mastercard debet en Visa debet mogelijk zijn.
UE 10.	Inkomende debitcardbetalingen worden per individuele transactie gestort op de door opdrachtgever aangewezen bankrekeningen van de huisbank (momenteel ING Bank N.V), zonder tussenkomst van een tussenrekening.
UE 11.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat betalingen met Google Pay en Apple Pay mogelijk zijn.
UE 12.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er betalingen met creditcards van VISA, Mastercard en American Express mogelijk zijn.
UE 13.	Opdrachtnemer dient de kosten voor creditcard acquiring niet in rekening te brengen op de creditcardtransactie. Deze kosten moeten apart op de maandelijkse factuur in rekening worden gebracht.
UE 14.	Opdrachtnemer dient betalingen gedaan via een debitcard uiterlijk binnen 1 werkdag op de door de Belastingdienst aangegeven bankrekening over te boeken.
UE 15.	Opdrachtnemer levert mobiele betaalautomaten, waarin opdrachtgever bij elke betaling een alfanumeriek betalingskenmerk kan meegeven. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat dit betalingskenmerk bij overschrijving wordt doorgegeven aan zowel de opdrachtgever als aan diens huisbank. Het betalingskenmerk heeft minimaal 8 karakters.
UE 16.	Het bieden van inzicht in betaaltransacties is onderdeel van de aangeboden dienstverlening. Kosten hiervoor zijn verdisconteerd in het geoffreerde tarief voor service en onderhoud. Met "inzicht in betaaltransacties" wordt bedoeld dat Belastingdienstmedewerkers inzicht moeten kunnen hebben in betaaltransacties, tenminste voor de volgende doelen: - Achteraf kunnen vaststellen met welke betaalautomaat een betaling is gedaan. - Mocht de Belastingdienst een gebundelde bijschrijving ontvangen die bestaat uit een samenvoeging van meerdere betaaltransacties dan wil de Belastingdienst kunnen bepalen uit welke individuele betaaltransacties die gebundelde bijschrijving bestond. - Bestuurlijke informatie ten aanzien het aantal gelukte betalingen en bijbehorende totaalbedragen per Belastingdienst rekeningnummer.
UE 17.	Het bieden van betaalautomatenbeheer is onderdeel van de aangeboden dienstverlening. Kosten hiervoor zijn verdisconteerd in het geoffreerde tarief voor service en onderhoud. Met "betaalautomatenbeheer" wordt bedoeld, dat team Betalingsverkeer van de Belastingdienst in samenwerking met de opdrachtnemer in staat is om centraal het operationele beheer van de mobiele betaalautomaten uit te voeren. Denk daarbij aan: - het verstrekken van ingerichte en werkende mobiele betaalautomaten aan medewerkers en afdelingen van de Belastingdienst; - het innemen (deactiveren) en eventueel weer elders binnen de organisatie inzetten van mobiele betaalautomaten; - het houden van overzicht op mobiele betaalautomaten, en het waar nodig (laten) koppelen/registreren/beheren van Belastingdienst rekeningnummers, componenten en ID's. Denk hierbij

bijvoorbeeld aan ID's die zijn gekoppeld aan SIM-kaarten, terminal/apparaat-ID's, software-ID's, merchant-ID's, danwel andere ID's die relevant zijn voor het efficiënt beheren, inrichten en gebruiken van mobiele betaalautomaten.

5.2. Technische eisen

UE 18. Opdrachtnemer dient een beschikbaarheid van 99.9%, 24*7 aan te bieden van de betaaldiensten, per kalendermaand, gemeten exclusief gepland periodiek onderhoud van de dienst die onze dienstverlening niet dusdanig verstoort. De dienstverlening wordt dusdanig verstoord als het onderhoud langer dan twee uur duurt.

UE 19. Opdrachtnemer dient regulier onderhoud gerelateerd aan de betaaldiensten te verrichten tussen 21.00 uur en 07.00 uur, dan wel zorgt u ervoor dat dit onderhoud tijdens deze uren geen invloed heeft op de beschikbaarheid, functionaliteit en beveiliging.

UE 20. Opdrachtnemer stelt mobiele betaalautomaten beschikbaar die minimaal de volgende talen aankunnen: Nederlands, Engels.

UE 21. Opdrachtnemer stelt mobiele betaalautomaten beschikbaar die voorzien zijn van een oplader op netstroom. Optioneel levert de opdrachtnemer een autolader en een beschermhoes.

UE 22. De aangeboden mobiele betaalautomaten blijven functioneren onder verschillende weersomstandigheden (regen, kou en warmte etc.). Ze dienen spatwaterdicht (minimaal IPX3) te zijn en minimaal te functioneren tussen -5 en +40 graden Celsius.

UE 23. De schermen van de mobiele betaalautomaten moeten duidelijk leesbaar zijn onder diverse omstandigheden (weersomstandigheden, dag/nacht).

UE 24. Opdrachtnemer levert mobiele betaalautomaten met een goed draadloos netwerk bereik in heel Nederland (inclusief grensstreek).

UE 25. Opdrachtnemer levert mobiele betaalautomaten met WiFi connectiviteit die werkt op tenminste de internationale (lucht)havens in Nederland.

UE 26. Opdrachtnemer levert mobiele betaalautomaten inclusief SIM kaart. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle SIM kaarten geleverd worden samen met de mobiele betaalautomaten, ook in het geval dat in een later stadium van de overeenkomst nieuwe of vervangende mobiele betaalautomaten worden afgenomen.

UE 27. Opdrachtnemer stelt mobiele betaalautomaten ter beschikking, met een accu die een stand-by tijd heeft van minimaal 9 uur zonder dat tussentijds opladen van het apparaat nodig is.

UE 28. Opdrachtnemer garandeert dat de batterij van een mobiele betaalautomaat minstens twee jaar niet vervangen hoeft te worden. Indien dit toch het geval is zal de batterij kosteloos, voor opdrachtgever, vervangen worden door opdrachtnemer. Na de twee jaar garantie kan een batterij vervangen worden voor de op dat moment geldende marktconforme prijzen.

UE 29. Opdrachtnemer stelt mobiele betaalautomaten ter beschikking, waarbij het mogelijk is om met de ingebouwde bonprinter middels een eenvoudige handeling van één transactie twee bonnen te printen (een bon voor de klant en een bon voor de eigen administratie).

UE 30. Opdrachtnemer stelt mobiele betaalautomaten ter beschikking, waarmee het mogelijk is om een dagopening en een dagsluiting te doen.

UE 31. Opdrachtnemer dient te allen tijde medewerking te verlenen aan de door de Belastingdienst verzochte pennytest in de productieomgeving. Dit door medewerkers ter beschikking te stellen ter ondersteuning en

voor analyse- en rapportagedoeleinden.
N.B. Met pennytest wordt bedoeld dat middels de betaalautomaat een klein bedrag (veelal één cent) wordt betaald.

5.3. Beveiligingseisen

UE 32. Opdrachtnemer en oplossing voldoen aan de meest recente versie van PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

UE 33. Op verzoek van de Belastingdienst helpt opdrachtnemer bij het voldoen aan eventuele rapportageverplichtingen t.a.v. PCI-DSS.

UE 34. Opdrachtnemer hanteert gedurende de gehele looptijd van het contract actief een functionerend informatiebeveiligingsbeleid ten aanzien van de te leveren diensten.

Opzet, bestaan en werking van dit informatiebeveiligingsbeleid kan periodiek worden aangetoond door opdrachtnemer. Er wordt ook aangetoond dat dit informatiebeveiligingsbeleid onderhevig is aan een PDCA-cyclus.

Opdrachtnemer verstrekt bij Inschrijving ter beoordeling een door een geaccrediteerde partij verstrekt ISO27001-certificaat, compleet met bijbehorend Statement of Applicability. Uit het geleverde blijken opzet, bestaan en werking van een geïmplementeerd information security management systeem (ISMS) en het daaraan onderhevige informatiebeveiligingsbeleid.

Indien beoogd informatiebeveiligingsbeleid niet voldoet aan de voorwaarden van de Belastingdienst kan als alternatief een gelijkwaardige set documenten worden aangeleverd bij Inschrijving die bovenstaande vervangt.

Deze set bevat een mapping van het geleverde op ISO27001/2 en wordt beoordeeld door de Belastingdienst. Ook is duidelijk op welke onderdelen van de organisatie en Oplossing de bewijsvoering van toepassing is.

Dit kan alleen met nadrukkelijke toestemming van de Belastingdienst.

UE 35. De verwerkersverantwoordelijkheid voor de processen rondom de afhandeling van betaaltransacties ligt bij Opdrachtnemer.

UE 36. Opdrachtnemer dient te borgen dat data met betrekking tot het betalingsverkeer van de Belastingdienst alleen verstrekt wordt aan derden nadat de Belastingdienst hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

UE 37. Opdrachtnemer dient beveiligingsupdates en andere software-updates ten aanzien van de mobiele betaalautomaten vooraf aan te kondigen en te implementeren op een wijze die het primaire proces niet belemmert, tenzij expliciet anders overeengekomen met de Belastingdienst.

5.4. Service eisen

UE 38. Opdrachtnemer stelt een servicepunt/helpdesk ter beschikking, die door alle gebruikers van de apparaten/portalen te benaderen is. Servicepunt/helpdesk is minimaal bereikbaar tijdens standaard kantooruren. Hieronder verstaan we reguliere werkdagen van 09.00-17.00 CEST. Servicepunt/helpdesk spreekt de Nederlandse taal.

UE 39. Opdrachtnemer wijst een contactpersoon toe, waarmee minstens één keer per jaar de dienstverlening wordt geëvalueerd.

UE 40. Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de maximale behandel- c.q. oplostijd per activiteit c.q. verzoektype die de Belastingdienst hieronder stelt.

1. In behandeling nemen en vastleggen van vragen van de Belastingdienst; alle serviceverzoeken worden dezelfde werkdag in behandeling genomen en er wordt een bericht verstuurd met een serviceverzoek-ID.

	2. In geval van technische of andere ernstige problemen ten aanzien van de systemen dan wordt dit direct na constatering gemeld bij de Belastingdienst. 3. Afhandeling diverse serviceverzoeken (niet limitatief): a. Gebruiksklaar afleveren van nieuwe mobiele betaalautomaten binnen 3 werkdagen na indienen van het serviceverzoek. b. Wijzigingen doorvoeren op reeds in gebruik zijnde mobiele betaalautomaten binnen 3 werkdagen na indienen van het serviceverzoek. c. Levering van een vervangende mobiele betaalautomaat dan wel een vervangende accu dan wel een nieuwe SIM-kaart, in het geval deze een verstoring heeft binnen 24 uur (7 dagen per week). De mobiele betaalautomaat wordt afgeleverd op de vooraf afgesproken plaats.
UE 41.	Opdrachtnemer dient documentatie en handleidingen in het Nederlands en/of Engels mee te leveren met de mobiele betaalautomaat.
UE 42.	Opdrachtnemer stelt samen met de Belastingdienst een procedure op het bij contacten van een datalek dat de dienstverlening van de Belastingdienst raakt. Deze procedure is opgesteld voor aanvang van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient bij het constateren van een datalek dat de dienstverlening van de Belastingdienst raakt direct per e-mail of telefoon contact op te nemen met de contactperso(o)n(en) van de Belastingdienst.
UE 43.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat er geen verlies van betalingen of dataverlies van betaaltransactie-informatie is bij een storing/calamiteit.
UE 44.	Opdrachtnemer dient bij het constateren van een storing die betalingsverkeer middels de mobiele betaalautomaten onmogelijk maakt direct per e-mail of telefonisch contact op te nemen met de daarvoor aangewezen contactperso(o)n(en) van de Belastingdienst.
UE 45.	Opdrachtnemer stelt in afstemming met de Belastingdienst een implementatieplan op voor 1 december 2023, waarin is aangegeven hoe de migratie van de huidige dienstverlening naar de dienstverlening van opdrachtnemer gaat plaatsvinden.