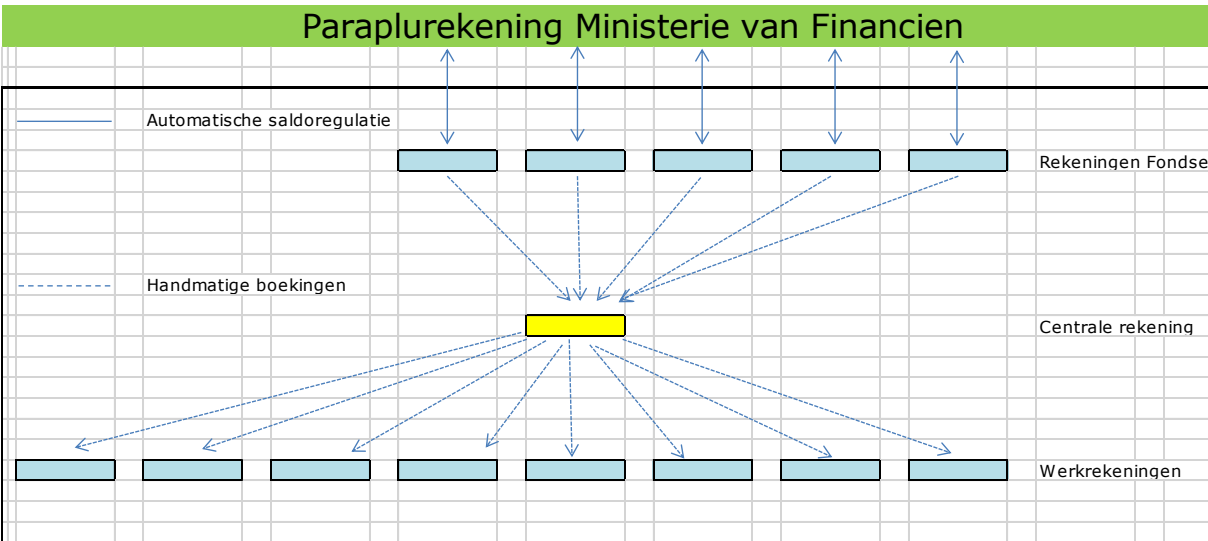


BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING BETALINGSVERKEER UWV, REF.NR. 938

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen inclusief bijlagen.

1. Algemeen	
1.1	Dit PvE heeft betrekking op de dienstverlening betreffende het Betalingsverkeer UWV. Inschrijver is in staat de dienstverlening zoals beschreven in en conform alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen, uit te voeren en te voldoen aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
1.2	Inschrijver mag de data van het betalingsverkeer van UWV uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de dienstverlening. Verstrekking van de data aan derden zonder toestemming van UWV is niet toegestaan.
1.3	De medewerkers bij Inschrijver, die voor de uitvoering van de dienstverlening als contactpersoon worden ingezet, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

2. Rekeningstelsel en saldo regulatie	
Het betalingsverkeer van UWV volgt een specifiek proces, voordat de betaalbestanden bij de bank worden aangeboden. Op basis van prognoses worden de fondsrekeningen gebruikt om de werkrekeningen aan te zuiveren. Dit gebeurt via een Centrale rekening. De fondsrekeningen zijn verbonden aan een rekening van het Ministerie van Financiën. Schematisch overzicht van het stelsel, : 	
Voor de werking van het rekeningstelsel geldt een intradaglimiet van € 1,5 miljard. Het Ministerie van Financiën verstrekt aan UWV en Inschrijver een garantstelling ten aanzien van de betalingsverplichtingen van UWV.	

De saldi van de Werkrekeningen worden dagelijks via de Centrale rekening door middel van handmatige boekingen gereguleerd naar de Fondsen. De saldo regulatie vanaf de Fondsenrekeningen naar de Paraplurekening vindt geautomatiseerd plaats.

De aanzuivering van openstaande saldi op de werkrekeningen zal in de loop van dezelfde werkdag (t) geschieden, doorgaans in de ochtend.

2.1	Inschrijver richt een rekeningstelsel in conform bovenstaand schema.
2.2	Inschrijver kent aan UWV minimaal 30 Nederlandse rekeningnummers toe, bij voorkeur binnen een vaste nummerreeks.
2.3	Inschrijver stelt de rekeningnummers beschikbaar in valuta EUR.
2.4	Inschrijver voert geen valuterig uit.
2.5	Inschrijver voert dagelijks, automatisch, de saldo regulatie uit tussen de Fondsenrekeningen en de Paraplurekening van het Ministerie van Financiën.
2.6	Inschrijver voert de saldo regulatie uit op basis van boeksaldi aan het einde van iedere werkdag.
2.7	Inschrijver geeft na definitieve gunning aan welke opslag wordt gehanteerd op de basisrente ESTER in het geval van een valutair debetsaldo dan wel welke afslag op de basisrente ESTER in geval van een valutair creditsaldo. Met dien verstande dat de creditrente niet negatief mag worden. Toelichting: UWV streeft ernaar om het saldo van de werkrekeningen aan het einde van de Werkdag op nul te sturen.
2.8	Inschrijver levert een overzichtelijke (per datum het valutair saldo en het geldende tarief) controleerbare rentenota aan.
2.9	Inschrijver debiteert geen rekeningen uit het rekeningstelsel door middel van een incasso-opdracht anders dan na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van UWV. UWV wijst één rekening aan waarbij wel automatische incasso is toegestaan, enkel uitsluitend door middel van whitelisting.
2.10	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de rekeningnummers na afloop of beëindiging gedurende 10 jaar niet opnieuw worden uitgegeven.

Betalen

Betalen SEPA

Het betalingsverkeer SEPA van UWV kenmerkt zich door zeer grote aantallen transacties, iedere dag, met een piekmoment op de 23^e van de maand, tot wel één miljoen transacties op één dag. UWV stuurt de betaalbestanden naar de bank, autoriseert de betaalbestanden in de EB applicatie,

de bank verwerkt de betalingen verder, zodat de betalingen op de aangegeven valutadag op de rekening van begunstigde worden bijgeschreven.
Het betalingsverkeer SEPA van UWV betreft het verkeer vanaf uitsluitend Nederlandse EUR-rekeningen naar rekeningen in Nederland en andere landen die behoren tot SEPA.

3.1	Inschrijver heeft de capaciteit om de betaalbestanden, ter grootte van maximaal 100.000 – 1 transacties per betaalbestand, te verwerken via XML bestandsformaat Pain.001.
3.2	Inschrijver ondersteunt SEPA Credit Transfer (SCT).
3.3	Inschrijver ondersteunt de verwerking met IBAN-only.
3.4	Inschrijver hanteert een uiterste tijdgrens (cut-off-time) voor het aanleveren en autoriseren van betaalopdrachten (werkdag t+0 om 16:30 uur CET) welke moeten worden uitgevoerd op werkdag t+1 voor 06:00 uur CET.
3.5	Inschrijver voert de betaalbestanden te allen tijde uit, óók als de saldi op de werkrekeningen (nog) niet aangezuiverd zijn.
3.6	Inschrijver neemt de betaalomschrijving bij een betaaltransactie één op één over.
3.7	Inschrijver retourneert betalingen die niet verwerkt kunnen worden per ommekeer met opgave van reden, en voorzien van de originele informatie, naar de oorspronkelijke rekening. UWV wil niet dat Inschrijver een correctie (repair) uitvoert.

Betalingen Mondiaal

Het betalingsverkeer Mondiaal van UWV betreft het verkeer vanaf uitsluitend Nederlandse EUR-rekeningen naar rekeningen in landen buiten SEPA.
UWV stuurt de betaalbestanden naar de bank, autoriseert de betaalbestanden in de EB applicatie, de bank verwerkt de betalingen verder. Er vindt geen koerswissel plaats, de betalingen worden in EUR doorgezeten. De ontvangende (correspondent)bank zorgt voor een eventuele koerswissel en bijschrijving op de rekening van begunstigde.

De kosten voor een betaling naar een land buiten SEPA worden gedeeld tussen UWV en de ontvanger (SHA = Shared Cost). De kosten van de verwerkende bank (Inschrijver) komen voor rekening van UWV. De kosten bij de ontvangende (correspondent)bank komen voor rekening van de begunstigde.

3.8	Inschrijver heeft de capaciteit om de betaalbestanden, ter grootte van maximaal 100.000 – 1 transacties per betaalbestand, te verwerken via XML bestandsformaat Pain.001.
3.9	Inschrijver ondersteunt de uitvoering van betalingen Mondiaal, met of zonder gebruikmaking van een correspondentbank.
3.10	Inschrijver ondersteunt de verwerking met IBAN-BIC.
3.11	Inschrijver hanteert een uiterste tijdgrens (cut-off-time) voor het aanleveren en autoriseren van betaalopdrachten (werkdag t+0 om 16:30 uur CET) welke moeten worden uitgevoerd op werkdag t+1 voor 06:00 uur CET.

3.12	Inschrijver voert de betaalbestanden te allen tijde uit, óók als de saldi op de werkrekeningen (nog) niet aangezuiverd zijn.
3.13	Inschrijver neemt de betaalomschrijving bij een betaaltransactie 1 op 1 over.
3.14	Inschrijver retourneert betalingen die niet verwerkt kunnen worden per ommekeer met opgave van reden, en voorzien van de originele informatie, naar de oorspronkelijke rekening. UWV wil niet dat Inschrijver een correctie (repair) uitvoert.
Betalingen EB applicatie	
UWV heeft uit te voeren betalingen die niet via betaalbestanden worden aangeboden, maar die in de EB applicatie van Inschrijver worden uitgevoerd. Het gaat om betalingen: • die een spoedeisend karakter hebben, omdat een klant van UWV in geldnood zit; • die gedaan worden van en naar rekeningen binnen het UWV rekeningstelsel; • die in vreemde valuta betaald worden.	
3.15	Inschrijver faciliteert het uitvoeren van (spoed)betalingen via de EB applicatie.
3.16	Inschrijver garandeert uitvoering van de spoedbetaling uiterlijk op dezelfde werkdag (t) welke met een minimale tijdgrens van 15:00 uur CET is aangeboden.
3.17	Inschrijver faciliteert betalingen in vreemde valuta via de EB applicatie.
3.18	Inschrijver hanteert voor betalingen in vreemde valuta een transparante koers voor de valutaconversie die dagelijks extern wordt gepubliceerd en aansluit bij gerealiseerde transacties op de internationale valutamarkten.
3.19	Inschrijver biedt de mogelijkheid om voor uitvoering van een mondiale betaling te kiezen voor de kostenopties OUR, SHA of BEN.

4. Ontvangsten	
UWV krijgt ontvangsten, vanuit een debiteur of vanwege een incorrecte betaling die om verschillende redenen retour komt. Het is belangrijk dat een ontvangst op een goede manier verwerkt kan worden en gekoppeld aan de juiste administraties.	
4.1	Inschrijver boekt een ontvangst niet terug zonder voorafgaande toestemming van UWV.
4.2	Inschrijver crediteert alle ontvangsten zo snel mogelijk maar in ieder geval dezelfde werkdag.
4.3	Inschrijver ondersteunt het product SEPA-incasso / SEPA Direct Debit (SDD).
4.4	Inschrijver ondersteunt het product iDEAL.
4.5	Inschrijver verwerkt ontvangsten die via een Payment Service Provider worden aangeboden.

4.6	Inschrijver maakt de kosten die voor een ontvangst uit het buitenland zijn ingehouden apart inzichtelijk op het dagafschrift.
4.7	Inschrijver hanteert bij een ontvangst in vreemde valuta een transparante koers voor de valutaconversie naar EUR, die dagelijks extern wordt gepubliceerd en aansluit bij gerealiseerde transacties op de internationale valutamarkten.
4.8	Inschrijver zorgt er voor dat het door de bank van betaler aangegeven kenmerk en de omschrijving één op één worden overgenomen en bij UWV worden aangeleverd.
4.9	Inschrijver vermeldt altijd het IBAN of bankrekeningnummer van de betaler (debiteur).

5. Dagafschriftinformatie

Bij UWV wordt de dagafschriftinformatie elektronisch verwerkt.

5.1	Inschrijver levert elektronische dagafschriftinformatie over de Werkrekeningen en de Centrale Rekening, waarbij per valutadatum en per debet/credit gecompriemd kan worden.
5.2	Inschrijver levert de dagafschriftinformatie uiterlijk om 07:00 uur CET aan UWV op werkdag t + 1.
5.3	Inschrijver maakt voor de dagafschriftinformatie gebruik van het format MT940 of CAMT.053.

6. Elektronisch Bankieren (EB) applicatie

Bij start van de dienstverlening stelt Inschrijver aan UWV een EB applicatie beschikbaar om de verstuurd betaalbestanden te autoriseren, individuele betalingen te verzorgen of op te zoeken en inzicht te hebben in de actuele rekeninginformatie. Bij UWV zijn circa 12 personen die gebruik gaan maken van de EB applicatie.

6.1	Inschrijver administreert en onderhoudt de UWV rekeningen en bijhorende procuratie van UWV in de EB applicatie.
6.2	Inschrijver stelt een EB applicatie ter beschikking die als webapplicatie middels een webbrowser wordt benaderd.
6.3	Inschrijver stelt de instrumenten beschikbaar die nodig zijn om te werken met de EB applicatie.
6.4	De EB applicatie kent een Nederlandstalige interface, navigatie en gebruikershandleiding.
6.5	De EB applicatie voorziet in een audit trail.

6.6	De EB applicatie voorziet in het genereren van controletotalen en hashtotalen op betaalbestanden, zodanig dat die optisch vergeleken kunnen worden.
6.7	De EB applicatie heeft een adequate beveiliging die voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de Beveiligingsovereenkomst UWV.
6.8	De EB applicatie verwerkt betaalbestanden en losse betalingen SEPA en Mondiaal, incasso opdrachten en retourinformatie.
6.9	De EB applicatie controleert op rechtsgeldige elektronische ondertekening van de betaalbestanden en losse betalingen.
6.10	De EB applicatie waarborgt de authenticiteit, exclusiviteit, integriteit en onweerlegbaarheid van de datacommunicatie.
6.11	De EB applicatie garandeert een bewaartermijn van de betaaldata van minimaal 1 jaar.
6.12	De EB applicatie biedt real-time inzicht in de saldi van de UWV rekeningen.
6.13	De EB applicatie biedt de mogelijkheid tot het inzien van rekeningoverzichten, met in ieder geval de volgende informatie: beginsaldo, eindsaldo, totaal bijschrijvingen, totaal afschrijvingen en totaaltellingen.
6.14	De EB applicatie biedt de mogelijkheid om de informatie van de rekeningoverzichten, per rekening, direct te downloaden of te printen in gangbare formaten (PDF, CSV etc.).
6.15	De EB applicatie biedt de mogelijkheid om gebruikersbeheer toe te passen en verschillende rollen toe te kennen voor invoer-, autorisatie- en adminrechten.

7. Accountmanagement en Servicemanagement

UWV heeft behoefte aan gericht en actief account- en servicemanagement, met als doel een optimale samenwerking om het betalingsverkeer van UWV te ondersteunen.

7.1	Inschrijver stelt één accountmanager voor UWV beschikbaar die: • De Nederlandse taal actief en passief uitstekend beheerst; • Alle communicatie in het Nederlands laat verlopen; • Het aanspreekpunt is voor operationele en beleidsmatige zaken; • Volledig op de hoogte is van de dagelijkse gang van zaken; • Kennis heeft van de toekomstige ontwikkelingen in het vakgebied; • Minimaal één maal per kwartaal een overleg met UWV voert; • Bij afwezigheid zorgt voor adequate vervanging; • Rekening houdt met de jaarplanning en piekverwerking (de 23^e van elke maand en in mei en in december) van UWV; • Pro-actief UWV op de hoogte stelt van toekomstige wijzigingen in het betalingsverkeer. Grote wijzigingen dienen tijdig, minimaal negen maanden voor ingebruikname, kenbaar worden gemaakt.
-----	---

7.2	Inschrijver laat alle communicatie met UWV verlopen via de daartoe door UWV aangewezen contactpersoon en/of afdeling. De afdeling FEZ Geldverkeer is het Single Point of Contact.
7.3	Inschrijver stelt een serviceteam ter beschikking welke: • Voor storingen, overige meldingen en vragen bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:30 uur CET; • Bereikbaar is via telefoon, e-mail of via het EB-pakket; • Communiceert in de Nederlandse taal; • Proactief reageert bij een dreigende verstoring;
7.4	Inschrijver onderzoekt op verzoek van UWV waar een betaling zich bevindt indien deze de begunstigde niet binnen de gebruikelijke tijdsspanne heeft bereikt dan wel in een voorkomend geval uitleg te geven over de oorzaak van de vertraging.
7.5	Inschrijver levert op verzoek van UWV een bewijs van creditering op de rekening van de begunstigde.
7.6	Inschrijver voert op verzoek van UWV een bemiddelingsonderzoek uit naar een betaling die op een IBAN is overgemaakt met een onbekende begunstigde.
7.7	Inschrijver levert indien toegestaan de NAW-gegevens van een begunstigde wanneer een bemiddelingsonderzoek geen resultaat heeft opgeleverd.
7.8	Inschrijver zorgt voor een digitaal service systeem waarin alle serviceverzoeken van UWV en Inschrijver worden vastgelegd en waar zowel UWV als Inschrijver gebruik van kunnen maken.
7.9	Inschrijver garandeert dat serviceverzoeken minimaal 1 jaar na afhandeling nog zijn te raadplegen in het service systeem.

8. Verstoringen en noodprocedure

De verwerking van de betalingen van UWV moet dagelijks doorgang vinden. De betalingen van UWV worden getypeerd als "leefgeld". Deze benadering vindt UWV belangrijk en betekent dat de uitvoering van de processen, inclusief de betalingen, in het teken staan van een tijdige betaling aan klanten die het echt nodig hebben. Wanneer zich een situatie voordoet dat een tijdige betaling in gevaar komt, dan is snelle en adequate actie vereist.

8.1	Inschrijver stuurt een statusbericht onmiddellijk nadat is geconstateerd dat een betaalbestand niet verwerkt kan worden.
8.2	Inschrijver informeert UWV zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één uur na constatering van de verstoring, over de aard en omvang van de verstoring, alsmede de getroffen maatregelen.
8.3	Inschrijver zorgt voor een alternatieve (elektronische) mogelijkheid tot informatie-uitwisseling wanneer de reguliere datacommunicatieverbindingen niet functioneren.

9. Implementatie

De huidige actieve overeenkomst voor de gevraagde dienstverlening loopt af op 31 december 2024. De dienstverlening van Inschrijver moet daarom uiterlijk 31 december 2024 "live" gaan.

- | | |
|-----|--|
| 9.1 | Inschrijver garandeert succesvolle implementatie van de gevraagde dienstverlening inzake betalingsverkeer uiterlijk 20 werkdagen voor 31 december 2024. |
| 9.2 | Inschrijver stelt een implementatiemanager beschikbaar, die verantwoordelijk is voor het slagen van een succesvolle tijdige implementatie. De implementatiemanager ondersteunt daarbij ook de betrokken afdeling van UWV bij het implementeren van de dienstverlening. |
| 9.3 | Inschrijver beschrijft de uit te voeren implementatie activiteiten in een plan van aanpak en deelt dit binnen 8 weken na definitieve gunning met UWV. |

10. MVO en Social return

- | | |
|------|---|
| 10.1 | Inschrijver gaat akkoord met en handelt conform de UWV MVO Gedragscode voor leveranciers, bijlage 6. |
| 10.2 | Inschrijver verplicht zich om minimaal 5% van de totale geraamde opdrachtwaarde in te zetten voor social return. |
| 10.3 | Inschrijver gaat akkoord met en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 7. |
| 10.4 | Inschrijver rapporteert periodiek, minimaal eens per jaar, over de uitvoering en resultaten van Social return. Na gunning van de opdracht vindt afstemming plaats over de inhoud en de vorm van rapportage. |