

**Aanbestedingsleidraad
Europese Aanbesteding
Bancaire Diensten**



Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg:

L. Westhovens
S. van der Steen
H. Hermus
M. Starink-Heespelink
C. Heltzel

Kenmerk: BS24.0282

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	p.3
1.1 Aanbestedingsleidraad.....	p.3
1.2 Overeenkomst.....	p.3
1.3 Over Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg.....	p.3
1.4 Doelstelling van de aanbesteding.....	p.4
2. Inhoud, opzet en wijze van aanbieden inschrijvingen.....	p.5
2.1 Bijlagen aanbestedingsleidraad.....	p.5
2.2 In te dienen documenten.....	p.5
2.3 Kosten inschrijving.....	p.5
2.4 Toelichting op de inhoud en opzet van de inschrijving.....	p.5
2.5 Gestanddoeningstermijn.....	p.5
2.6 Uw inschrijving.....	p.6
2.7 Overige uitgangspunten bij de Inschrijving.....	p.6
2.8 Kaders, varianten, alternatieven, perceelindeling en taal.....	p.6
2.9 Communicatie.....	p.7
2.10 Nota van Inlichtingen en informatieverstrekking.....	p.7
2.11 Klachtenregeling.....	p.8
2.12 Globaal Stappenplan.....	p.8
3. Voorwaarden en algemene informatie.....	p.10
3.1 Rechtsverwerking Clausule.....	p.10
3.2 Rechtsbescherming en termijnen.....	p.10
3.3 Bevoegde rechter.....	p.10
3.4 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst.....	p.10
3.5 Vertrouwelijkheid.....	p.10
3.6 Inschrijving in combinatie	p.11
3.7 Inschrijving met onderaannemer.....	p.11
4. Procedure.....	p.12
4.1 Fasen van de beoordelingsprocedure.....	p.12
5. Programma van eisen en wensen.....	p.16
5.1 Eisen.....	p.16
5.2 Wensen.....	p.30
5.3 Invulformulier eisen.....	p.37
5.4 Invulformulier wensen.....	p.37
5.5 Inschrijfformulier tarieven.....	p.37
5.6 Verhogingen.....	p.37

1.4 Doelstelling van de aanbesteding

Met deze aanbesteding stelt BsGW zich ten doel marktpartijen uit te nodigen tot inschrijving door middel van een offerte/aanbieding die alle aspecten van deze aanbesteding afdekt. Op basis van die inschrijvingen wil BsGW de aanbidding selecteren, toetsen en contracteren waarvan BsGW verwacht dat die de hoogste toegevoegde waarde oplevert qua prijs/ kwaliteitverhouding.

BsGW maakt voor de uitvoering van haar belastingtaken thans gebruik van de software van GouwIT en Vyzyr. De hostingpartner is op dit moment Open Line.

De aanbesteding bancaire diensten betreft onder andere:

De verschillende benodigde bankrekeningen, de betalings- en incasseringsmogelijkheden, het downloaden en verwerken van rekeningafschriften, (inclusief de afzonderlijke ontvangstmutaties), aanleveren en ontvangen van bestanden via bestandsuitwisseling, een digitale overstapservice, het uitvoeren van de overheidsvordering en de mogelijkheid tot schatkistbankieren.

Naast de primaire taken rondom betalingsverkeer is BsGW op zoek naar een betrouwbare en betrokken partner. BsGW wil kwaliteit en continuïteit kunnen bieden richting haar stakeholders waaronder het bestuur en de deelnemers, alsmede richting de belastingplichtige burgers en bedrijven.

2. Inhoud, opzet en wijze van aanbieden Inschrijvingen

2.1 Bijlagen aanbestedingsleidraad

Bij de aanbestedingsleidraad behoren de volgende bijlagen:

- 'Eigen Verklaring' (UAE);
- Inschrijfformulier tarieven;
- Invulformulier eisen;
- Invulformulier wensen;
- Eisen m.b.t. Veiligheid en Privacy (ICO-export).

2.2 In te dienen documenten

U dient uw inschrijving enkel en alleen in via de digitale kluis van TenderNed met de volgende documenten:

- Ingevulde 'Eigen Verklaring' (UEA) ;
- Ingevuld inschrijfformulier tarieven;
- Ingevuld invulformulier eisen;
- Ingevuld invulformulier wensen;
- Ingevulde excel-sheet ICO-export.

2.3 Kosten Inschrijving

Aan het indienen van de inschrijving zijn voor BsGW geen kosten verbonden. Dat houdt in dat de kosten van de Inschrijving geheel voor rekening zijn van de Inschrijver. Inschrijvers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van inschrijvingskosten in welke vorm dan ook.

2.4 Toelichting op de inhoud en opzet van de Inschrijving

- Alle vragen dienen door de Inschrijver volledig beantwoord te worden;
- Indien om bewijsstukken, dan wel om andere informatie wordt gevraagd, voegt Inschrijver de gevraagde informatie toe als bijlage;
- Inschrijver neemt geen voorbehouden en financiële 'pro-memorie' posten op in zijn Inschrijving;
- Het indienen van een strategische Inschrijving, waaronder wordt verstaan een Inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde gunningscriteria, is niet toegestaan en leidt in beginsel tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding;
- Inschrijvingen onder voorwaarde (voorwaardelijke inschrijvingen) zijn ongeldig en worden als niet gedaan beschouwd en komen derhalve niet voor gunning van de opdracht in aanmerking;
- Het van toepassing verklaren van (delen van) eigen voorwaarden, branchevoorwaarden, leveringsvoorwaarden enz. word ook gezien als een voorwaardelijke inschrijving;
- BsGW behoudt zich het recht voor, Inschrijvers die niet aan bovenstaande en andere in de Aanbestedingsleidraad opgenomen vereisten voldoen, waarin niet alle vereiste bijlagen zijn opgenomen of waarin wijzigingen zijn doorgevoerd ten opzichte van de door BsGW beschikbaar gestelde Aanbestedingsleidraad, uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding c.q. ongeldig te verklaren.

2.5 Gestanddoeningstermijn

- De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen gerekend vanaf sluitingstermijn van de aanbestedingsprocedure;
- In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient de Inschrijver zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de 20 dagen na verzending van de (voorlopige) gunningbeslissing. Voorts dient de Inschrijver, voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding;

- BsGW kan verzoeken de Gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd.

2.6 Uw inschrijving

De inschrijving kan uitsluitend via de digitale kluis van TenderNed ingediend worden.

Alle gevraagde documenten dienen in TenderNed geüpload te worden voor het sluiten van de inschrijvingstermijn. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de inschrijving. Er wordt dringend verzocht niet te wachten met indiening van de inschrijving tot net voor de sluitingstijd.

De Inschrijver draagt het risico van storing op TenderNed of andere technische uitval. Voor nadere informatie met betrekking tot het maken van een inschrijving op TenderNed zie: TenderNed voor ondernemingen TenderNed.

Iedere Inschrijver conformeert zich, door het doen van een inschrijving, aan alles wat in de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen, Programma van Eisen en Wensen en in de Nota('s) van Inlichtingen beschreven is.

De opening van de inschrijvingen geschiedt na het moment van aanbesteden. De opening van de binnengekomen inschrijvingen is niet openbaar voor Inschrijvers. BsGW zal vervolgens de inschrijvingen controleren op volledigheid en juistheid.

2.7 Overige uitgangspunten bij de Inschrijving

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Er kunnen aan de inschrijving geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbesteding is geen Opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- BsGW behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. In dit geval is BsGW niet gebonden tot het aangaan van een Overeenkomst of tot het vergoeden van kosten van inschrijvers van enigerlei aard;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele Opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de Opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure.

2.8 Kaders, varianten, alternatieven, perceelindeling en taal

Kaders aanbestedingsprocedure

De aanbesteding verloopt volgens een Europese openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012. BsGW hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit.

Percelen en clusteren

Deze opdracht wordt als één opdracht aanbesteed en is dus niet onderverdeeld in percelen. De aanbestedende dienst is voornemens om met één Inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

Varianten en alternatieven

Varianten zijn door BsGW niet beschreven. Alternatieven van Inschrijvers worden niet in beschouwing genomen.

Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle door de Inschrijver bijgevoegde informatie dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld. (Behoudens gangbare termen horende bij het ICT-

jargon). Opdrachtnemer voegt een afkortingenlijst toe. Contracten en andere documenten welke door Opdrachtnemer worden toegestuurd, worden bij voorkeur aangeleverd in het Nederlands.

2.9 Communicatie

- BsGW heeft de aanbesteding gepubliceerd via de publicatiemodule van TenderNed;
- Gedurende de aanbestedingsprocedure verloopt alle communicatie tussen BsGW en de Inschrijver uitsluitend schriftelijk via TenderNed (tenzij anders vermeld);
- Het niet voldoen aan de eis met betrekking tot schriftelijke communicatie, kan leiden tot het uitsluiten van de Inschrijver en van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- De contactpersoon bij BsGW is: Mat Jacobs, Inkoopadviseur BsGW, (m.jacobs@inkoopcentrumzuid.nl of 06-13682317). Hij mag echter enkel via mail of telefoon benaderd worden in het geval dat TenderNed “uit de lucht” is. In alle andere situaties dient de communicatie te verlopen via de berichtenmodule of “vraag en antwoord” binnen TenderNed;
- BsGW zal de contacten tijdens de aanbestedingsprocedure met de Inschrijvers laten verlopen via een vast contactpersoon van de Inschrijver. Deze dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens Inschrijver te kunnen optreden. De contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), deel II (invuldocument);
- BsGW zal voor de uitvoering van de Opdracht een vast contactpersoon benoemen. De naam en contactgegevens zullen na opdrachtverstrekking gecommuniceerd worden.

2.10 Nota van Inlichtingen en informatieverstrekking

Nota van Inlichtingen (1 en 2)

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid om aan BsGW vragen te stellen over de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen, Programma van Eisen en Wensen en de aanbestedingsprocedure.

De betreffende vragen worden uitsluitend ingediend via TenderNed onder ‘vraag en antwoord’. Alle gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van BsGW worden schriftelijk vastgelegd in de Nota van Inlichtingen 1, en digitaal verstrekt via TenderNed. Op deze wijze beschikt iedere gegadigde over dezelfde informatie.

Mochten er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen 1 nog aanvullende vragen zijn, dan kunnen de gegadigden enkel ten aanzien van Nota van Inlichtingen 1 aanvullende vragen stellen. Ook hier kunnen deze vragen uitsluitend worden ingediend via TenderNed.

Na publicatie van Nota van Inlichtingen 1 zal de termijn voor het stellen van vragen in TenderNed aangepast worden. TenderNed voorziet niet in de mogelijkheid om de data van meerdere nota's van inlichtingen gelijk kenbaar te maken. De termijn voor het stellen van vragen voor de 2^e nota zal gesteld worden op 1 week na de uiterste termijn van publiceren van de 1^e nota. Indien er voor de 2^e nota geen vragen gesteld worden zal de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk na het sluiten van de termijn van de 2^e nota bekend maken dat er geen vragen gesteld zijn, zodat marktpartijen dan geïnformeerd zijn en kunnen werken aan het afronden van hun offerte.

Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. De Nota(s) van Inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingstukken.

2.11 Klachtenregeling

BsGW maakt gebruik van het klachtenmeldpunt van Inkoopcentrum Zuid u.a.

Iedere marktpartij heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen op basis van haar ervaring en deskundigheid. Indien vraagsteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht, dan zijn de volgende acties mogelijk.

Een ondernemer kan een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Inkoopcentrum Zuid u.a. (zie www.inkoopcentrumzuid.nl). Daar is het klachtenreglement en het klachtenformulier te raadplegen en te downloaden. Een eventuele klacht stuurt u dan naar klacht@inkoopcentrumzuid.nl

Mocht u niet kunnen instemmen met het advies van het klachtenmeldpunt, dan kunt u aansluitend een klacht indienen bij de commissie van aanbestedingsexperts.

(zie www.commissievanaanbestedingexperts.nl)

2.12 Globaal Stappenplan

BsGW wil de aanbesteding tot en met acceptatie (voorafgaand aan operationeel gebruik) realiseren in de volgende globale stappen.

1. Publicatie aanbesteding;
2. Eerste nota van inlichtingen;
3. Tweede nota van inlichtingen;
4. Inschrijving door Inschrijvers;
5. Voorlopige gunning;
6. Toetsing d.m.v. POC (demonstratie);
7. Gunning (contractuele afsluiting);
8. Aanvang implementatie;
9. Acceptatie;

Planning van de aanbesteding

Procedurestap	Datum	Toelichting
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen over het aanbestedingsdocument, bijlagen en de aanbestedingsprocedure	17 juni 2024	10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 1 op TenderNed	24 juni 2024	Streefdatum
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen over de antwoorden, gegeven in de Nota van Inlichtingen 1	1 juli 2024	10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 2 op TenderNed	8 juli 2024	Streefdatum
Aanbestedingsdatum (uiterste datum /tijd voor indiening van inschrijving) De termijn tussen nota 2 en de uiterste inschrijfdatum is langer i.v.m. de schoolvakanties.	26 augustus 2024	10.00 uur
Beoordeling inschrijvingen	t/m 6 september 2024	
Voorlopige gunningsbeslissing	9 september 2024	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 kalenderdagen	
Proof of Concept (demonstratie met beoogd winnaar)	17, 18 of 19 september. Nader af te stemmen met beoogd winnaar.	
Go/No Go beslissing Proof of Concept	27 september 2024	Streefdatum

Definitieve gunning	27 september 2024	Streefdatum
Start implementatietermijn	Na ondertekening overeenkomst	
Start overeenkomst	Bij start implementatie	

Belangrijke data die met deze aanbesteding verband houden zijn in bovenstaand overzicht weergegeven. BsGW behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. af te wijken; Indien dit plaatsvindt in de periode die is gelegen tussen de 'Publicatie aanbestedingsdocumenten op Tendered' en 'Binnenkomst Inschrijvingen', vindt communicatie richting alle Gegadigden plaats.

3. Voorwaarden en algemene informatie

3.1 Rechtsverwerking Clausule

BsGW heeft de aanbestedingsdocumenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Voor het geval een Inschrijver eventuele onvolkomenheden, of tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) ontdekt, dient de Inschrijver BsGW hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen. Zo spoedig mogelijk houdt in dat het voor BsGW nog mogelijk is om e.e.a. te corrigeren.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden in de Aanbestedingsleidraad. Derhalve verwerken de Inschrijvers hun recht om na die termijn alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Aanbestedingsleidraad, en worden de Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd. BsGW is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden in de Aanbestedingsleidraad.

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle in de Aanbestedingsleidraad genoemde voorwaarden voor deze aanbesteding (voor zover in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving). De inschrijving houdt tevens in dat Inschrijver zich akkoord verklaart met hiervoor vermelde clausule van rechtsverwerking.

3.2 Rechtsbescherming en termijnen

BsGW zal in beginsel gedurende 20 kalenderdagen na verzending van de (voorlopige) gunningbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van BsGW.

Een Inschrijver die een geschil aanhangig wenst te maken, dient dit niet later dan 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de gunningbeslissing aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 kalenderdagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.

3.3 Bevoegde rechter

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg (Maastricht).

3.4 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien Inschrijvers, voor het verstrijken van de 20 kalenderdagen termijn, een kort geding aanhangig hebben gemaakt, zal BsGW in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt.

3.5 Vertrouwelijkheid

Gegadigden worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot de totstandkoming van een Overeenkomst leidt. Alle door de Inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door BsGW met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. BsGW behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil tijdens de

aanbestedingsprocedure, de ingediende inschrijving of delen daarvan beschikbaar te stellen aan de rechter.

3.6 Inschrijving in combinatie

Een samenwerkingsverband moet zich aanmelden als één gegadigde. Op het UEA, deel II dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk het UEA rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Het samenwerkingsverband verklaart hierbij:

- dat de leden van het samenwerkingsverband zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen en;
- de naam van de onderneming die als vertegenwoordiger namens het samenwerkingsverband (penvoerder) zal fungeren.

In dat geval is het afzonderlijk inschrijven door één van de ondernemingen, alleen, of in een ander samenwerkingsverband niet toegestaan.

3.7 Inschrijving met onderaannemers

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Indien de Inschrijver gebruikmaakt van onderaanneming dient in het UEA aangegeven te worden welk gedeelte van de Opdracht in onderaanneming zal worden uitgevoerd. Het eventueel inschakelen van onderaannemers is voor rekening en risico van de Inschrijver.

Beroep doen op bekwaamheid van derden

Indien de Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke- of rechtspersonen dient de Inschrijver:

- a) BsGW aan te tonen dat Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b) de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de Opdracht aan de gegadigde wordt gegund is Inschrijver tot deze inzet verplicht.

Op eerste verzoek van BsGW verstrekt de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen bewijsstukken waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen, alsmede bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-)overeenkomst of een ter zake door de gegadigde en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van BsGW.

4. Procedure

4.1 Fasen van de beoordelingsprocedure

In dit hoofdstuk beschrijven we de toetsing, de gunningscriteria en de beoordeling, en daarmee het tot stand komen van de gunning.

Handelsregister Kamer van Koophandel

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroepsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar Inschrijver is gevestigd. Voor Nederland is dat het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Door het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver dat hieraan wordt voldaan. Teneinde de rechtsgeldigheid van de inschrijving te kunnen controleren, voegt inschrijver het uittreksel KvK ook toe bij de inschrijving. Het bewijs van inschrijving c.q. uittreksel van het beroepsregister mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de uiterste termijn voor het doen van een inschrijving. Indien zich na de datum van afgifte wijzigingen hebben voorgedaan, dient een uittreksel te worden ingediend waarin die wijzigingen zijn verwerkt.

Indien de Inschrijver een combinatie is, moet per deelnemer in de combinatie een bewijs van inschrijving c.q. uittreksel van het beroepsregister worden ingediend, alsmede van de combinatie indien deze bij het beroepsregister is ingeschreven.

Indien een Inschrijver iemand volmacht of mandaat geeft voor het doen van de inschrijving, dient deze verklaring bij de inschrijving gevoegd te worden. Deze mag dus niet achteraf nog toegevoegd/toegezonden worden. Dit wordt derhalve niet gezien als een eenvoudig herstel van een gebrek.

Hierna volgt een beschrijving van de stappen die doorlopen worden bij de toetsing van de inschrijvingen.

Fase 1. Het openen van de Inschrijvingen

Er wordt beoordeeld of de Inschrijvingen voldoen aan de vereisten uit deze Aanbestedingsleidraad en of alle gevraagde informatie is bijgevoegd. Indien de inschrijving niet alle onderdelen bevat, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Tevens wordt getoetst of de inschrijvingen geldig zijn:

- De inschrijving moet tijdig zijn ingediend via uploaden op TenderNed;
- De inschrijving moet rechtsgeldig* ondertekend zijn door een daartoe bevoegde persoon;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De inschrijving moet onvoorwaardelijk zijn gedaan;
- Het is niet toegestaan om de invulbijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld worden;
- De inschrijving dient op de gehele Opdracht betrekking te hebben zoals door de Opdrachtgever omschreven in deze Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen;
- De inschrijving kent een gestandsdoeningstermijn van minimaal 90 dagen.

* Een rechtsgeldig ondertekend inschrijfformulier tarieven geldt ook als een ondertekening van het UEA en de overige onderdelen.

Indien niet wordt voldaan aan één van de bovenstaande voorwaarden met betrekking tot de inschrijving, leidt dit feit tot directe uitsluiting van de inschrijving en komt derhalve niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Fase 2. Beoordeling van de Eigen Verklaring (UEA) (Annex I)

In deze fase wordt beoordeeld of de Inschrijver voldoet aan alle gestelde criteria. Een Inschrijver die niet aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria voldoet, valt af.

Met betrekking tot de verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel verklaart Inschrijver door indiening van de naar waarheid ingevulde UEA dat het gestelde in Deel III A van het UEA niet van toepassing is op zijn onderneming of een bestuurder ervan.

Op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst verstrekt de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken om aan te tonen dat de verplichte uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

- Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar. Indien zich in de tussentijd wijzigingen hebben voorgedaan, dient een verklaring te worden ingediend waarin die wijzigingen zijn verwerkt.

Met betrekking tot de facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel verklaart Inschrijver, door indiening van de naar waarheid ingevulde UEA, dat het gestelde in Deel III C van het UEA van toepassing is op zijn onderneming of een bestuurder ervan.

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot de facultatieve uitsluitingsgronden.

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- Een Verklaring van de belastingdienst, dat op tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een samenwerkingsverband. Wanneer door Opdrachtgever gewenst, dienen de gevraagde bewijsstukken voor elke onderneming in het samenwerkingsverband ingediend te worden. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Fase 3. Beoordeling van de gunningseisen

In deze fase wordt beoordeeld of iedere Inschrijver onvoorwaardelijk voldoet aan alle gunningseisen. Een Inschrijver die niet aan alle Eisen voldoet, valt af.

Fase 4a. Beoordeling van de gunningswensen kwaliteit

Bij de beantwoording op de Wensen (genummerd vanaf W01) beoordeelt de projectgroep op basis van een consensus score.

Open vragen wensen:

De beschrijving van de beantwoording op de wensen wordt beoordeeld op kwaliteit, concreetheid, uitvoerbaarheid en relevantie voor BsGW. Per beantwoording van de wens bestaat de score uit getallen waarbij de laagste score 0 en de hoogste score 10 is. Deze worden beoordeeld naar gelang het antwoord aansluit bij de wens, volgens onderstaande verdeling:

	Score	Basisbeoordelingscriteria
Uitstekend	10 punten	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de opdracht op een uitstekende wijze ten behoeve van BsGW zal uitvoeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. Beschrijving is helder. Het antwoord van Inschrijver geeft extra elementen aan naast de reeds gevraagde elementen
Goed	8 punten	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de opdracht op een goede wijze ten behoeve van BsGW zal uitvoeren. Er is sprake van een toegevoegde waarde.
Voldoende	6 punten	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van BsGW zal uitvoeren. Beschrijving is voldoende helder.

Matig	4 punten	Uit de beschrijving blijkt niet dat Inschrijver de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van BsGW zal uitvoeren. Er is duidelijk geen sprake van een toegevoegde waarde. Beschrijving is matig.
Slecht	0 punten	Beschrijving van de opdracht ontbreekt of is dermate onbruikbaar dat het volledig dient te worden aangepast.

Uitleg beoordelingssystematiek open vragen:

Een naar oordeel van BsGW, uitgebreid, diepgaand, gedetailleerd en adequaat antwoord die alle voornoemde elementen bevat komt in aanmerking voor de score goed (8 punten). Het antwoord moet naar oordeel van BsGW gestructureerd en zeker "to the point". Het in een antwoord ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur en niet "to the point" zijn, zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als hierboven vermeld. Een antwoord dat naar oordeel van BsGW bovendien nog iets extra's met zich meebrengt, komt in aanmerking voor de maximale score uitstekend (10 punten). Als extra wordt beoordeeld elementen welke Inschrijver in zijn antwoord benoemd waar niet primair aan gedacht is, naast de reeds in de vraagstelling genoemde elementen. Indien deze naar oordeel van BsGW een verrijking zijn voor de uitvoering van de wens worden deze met de maximale score beloond. Indien BsGW vooraf geen elementen heeft kunnen benoemen die aan de score gerelateerd kunnen worden (doordat BsGW bijvoorbeeld een probleem opgelost wil zien, maar hem niet bekend is 'hoe' dat zou moeten), zal bepaald worden welk antwoord naar oordeel van BsGW het beste in deze behoefte voorziet. Zo kan de hoogte van de score bepaald worden aan de hand van uitvoerbaarheid, haalbaarheid en originaliteit die voor BsGW het best passend lijkt.

Fase 4. Gunningscriteria

BsGW heeft ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen een projectgroep samengesteld. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding. In totaal zijn er 100 punten te behalen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal per wens kunnen worden toegekend aan een Inschrijving:

<u>Wens-nummer</u>	<u>Thema</u>	<u>Maximumaantal punten</u>
W01	Gebruiksvriendelijkheid	10
W02	Dienstverlening	10
W03	Betrouwbaarheid en veiligheid	10
W04	Toekomstbestendigheid	5
W05	Certificering	10
W06	Grenswaarde automatische incasso	5
W07	Zoek-en sorteropties	10
W08	Contact	10
W09	Datacenter	2
W10	KPI en Servicelevels	4
W11	Servicemanagement	4
W12	Prioriteitenmatrix	2
W13	SLA en DAP	4
W14	Disaster recovery procedures	4
W15	Disaster recovery testen	3
W16	SwiftNET	3
W17	Implementatieplan	4

Fase 5. Beoordelingsvergadering

Op grond van alle beschikbare informatie van de wensen komt de projectgroep tijdens de beoordelingsvergadering tot een voorlopige rangorde van de ingediende Inschrijvingen. Vervolgens wordt daarna het inschrijfbedrag van de inschrijvers bekendgemaakt en de uiteindelijke rangorde van de ingediende inschrijvingen bepaald. Op basis van deze rangorde zullen de partijen de gunningsbeslissing ontvangen waartegen bezwaar open staat. Om geen tijd te verliezen zal BsGW in deze periode ook de beoogd winnaar uitnodigen voor de PoC. Mocht de PoC niet succesvol zijn dan zal BsGW de gunningsbeslissing intrekken en een nieuwe gunningsbeslissing nemen en de nieuwe beoogd winnaar uitnodigen voor een PoC.

De rangorde wordt op basis van onderstaande methode bepaald:

De punten van alle wensen worden bij elkaar opgeteld en zo komen we tot een totaalscore voor de wensen.

Op basis van de formule $S=P/Q$ wordt bekend welke inschrijver de beste aanbieding heeft gedaan.

S = score, P = prijs en Q =puntenscore wensen.

Als voorbeeld

Inschrijver A:

Prijs € 80.000

Punten 772

$S=P/Q \rightarrow 80.000/772 = 103,63$ afgerond

Inschrijver B:

Prijs € 60.000

Punten 570

$S=P/Q \rightarrow 60.000/570 = 105,26$ afgerond

Inschrijver A heeft derhalve de laagste prijs per kwaliteitspunt en is de beoogd opdrachtnemer.

Fase 6. PoC (functionele test)

In deze fase vindt de PoC plaats, die is voorbehouden aan de Inschrijver die het hoogst is geëindigd in de rangorde na het beoordelen van de gunningswensen als bedoeld en onder voorwaarden als hieronder omschreven. De PoC vindt plaats te Kerkeveldlaan 2, 6042 JX Roermond op een tussen BsGW en de beoogd winnaar nader te bepalen dag/tijdstip (17, 18 of 19 september). Gedurende een werkdag zal de beoogd winnaar een presentatie geven. BsGW zal alvorens de presentatie plaatsvindt een aantal cases voordragen aan de beoogd winnaar. Deze worden voorgedragen op de dag dat ook de voorlopige gunning bekend is. De beoogd winnaar zal vervolgens door middel van de presentatie aantonen hoe zij omgaat met de verschillende cases.

Van een geslaagde PoC is sprake indien de projectgroep een unanieme positieve beoordeling geeft na deze PoC. Een negatief resultaat van de PoC houdt in dat definitieve gunning en contractering niet plaatsvindt. Een aanpassing van de rangorde is niet aan de orde wanneer de hoogst scorende Inschrijver de PoC met een negatief resultaat afsluit. In dat geval zal de daarop best volgende Inschrijver van de voorlopige rangorde, die een afwijzing onder voorwaarde heeft ontvangen, worden uitgenodigd voor dezelfde PoC met dezelfde procedure. Dit wordt herhaald tot een positief resultaat is behaald.

Fase 7. Gunning en afronding

Na succesvolle afronding van de PoC zal deze Inschrijver worden uitgenodigd voor een nadere kennismaking en ondertekening van de overeenkomst.

5. Programma van eisen en wensen

Het programma van eisen en wensen bestaat uit:

- Een aantal eisen die BsGW aan de dienst stelt. De Inschrijver dient te beoordelen of aan deze eisen wordt voldaan. Indien er één of meer eisen zijn geformuleerd waar de Inschrijver niet aan kan voldoen, is het de bedoeling dat deze Inschrijver afziet van inschrijving (geen offerte uitbrengt). Als tijdens de toetsing door middel van de POC (demonstratie) blijkt dat de beoogd winnaar toch niet aan een eis kan voldoen, wordt diens inschrijving alsnog uitgesloten van mededinging. In dat geval wordt de gunningsbeslissing ingetrokken en volgt er een nieuwe gunningsbeslissing en een PoC met de dan beoogd opdrachtnemer, zoals elders beschreven. Als gedurende de Overeenkomst blijkt dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan, dient de Inschrijver zijn diensten zodanig aan te passen dat alsnog aan de eis wordt voldaan, zonder daarvoor aanvullende kosten in rekening te brengen. Lukt dat niet of niet tijdig dan zal BsGW de Inschrijver in gebreke stellen;
- **Let op hoofdstuk 14 van de eisen. Deze eisen gaan over de beveiliging en privacy. Deze eisen staan apart opgenomen in de bijbehorende bijlage 'ICO-export'. Let op bij uw inschrijving dat u ook voldoet aan de eisen in deze bijlage;**
- Een aantal wensen (met toelichting) waarop een reactie wordt verlangd van de Inschrijver. Als gedurende de Overeenkomst blijkt dat aan een ingediende wens niet kan worden voldaan dient de Inschrijver zijn diensten zodanig aan te passen dat alsnog aan de ingediende wens kan worden voldaan, zonder daarvoor aanvullende kosten in rekening te brengen. Lukt dat niet of niet tijdig dan zal BsGW de Inschrijver in gebreke stellen.
-

5.1 Eisen

De eisen zijn allemaal uitgewerkt m.b.v. hetzelfde sjabloon. In onderstaand voorbeeld wordt in het witte gedeelte tekst en uitleg gegeven over hetgeen dat daar telkens per eis wordt vermeld.

Eis nr.	Iedere eis heeft een eigen nummer dat is toegekend door BsGW
Eis (formulering)	Een concrete formulering van de eis die zich alleen met ja of nee laat beantwoorden. • Ja, als Opdrachtnemer van mening is dat diens onderneming en diens inschrijving hieraan voldoet. • Nee, als Opdrachtnemer moet concluderen dat dit niet het geval is. Er is een invulformulier waar Opdrachtnemer met ja of nee kan reageren op de eis.

Hierna volgen de eisen die BsGW heeft geformuleerd voor deze aanbesteding.

Eisen 1. Algemeen

Eis nr.	1.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de marktpartijen kan beperken.
Eis nr.	1.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsdocumenten, de gehanteerde waarderings- en

	beoordelingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis nr.	1.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst. BsGW behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen bij Inschrijving is verklaard c.q. aangeboden is.
Eis nr.	1.4
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is in staat om de Opdracht uit te voeren conform de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en Eisen.
Eis nr.	1.5
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is bereid de Opdracht uit te voeren conform de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en Eisen.
Eis nr.	1.6
Eis (formulering)	Opdrachtnemer verklaart gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen te beschikken over een fysieke vestiging in Nederland.
Eis nr.	1.7
Eis (formulering)	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van BsGW in de ruimste zin des woords en draagt ervoor zorg dat ook zijn personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich naar deze verplichting zullen gedragen.
Eis nr.	1.8
Eis (formulering)	Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer, om niet, alle benodigde informatie met betrekking tot de Opdracht op eerste verzoek van BsGW over aan BsGW en/of een andere door BsGW aangewezen Leverancier(s).
Eis nr.	1.9
Eis (formulering)	De Implementatieperiode is de periode tussen het moment van definitieve Gunning en de ingangsdatum van de Overeenkomst. Dit betekent dat de implementatie geheel dient afgerond te zijn op de ingangsdatum van de Overeenkomst ofwel dat Opdrachtnemer de Opdracht vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst volledig kan uitvoeren conform de Eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten. Eventuele kosten die Opdrachtnemer maakt in het kader van de implementatie zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
Eis nr.	1.10
Eis (formulering)	BsGW kan op werkdagen terecht bij een Nederlandstalige helpdesk van Opdrachtnemer. De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren. De opdrachtnemer moet voldoen aan de volgende eisen t.a.v. de standaard beschikbaarheid dienstverlening:

	- Opdrachtnemer garandeert dat BsGW medewerkers bij telefonische meldingen binnen 30 seconden te woord worden gestaan in minimaal 95% van de gevallen; - De servicedesk van Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar via een service managementsysteem voor het indienen van meldingen door medewerkers van BsGW; - De melder ontvangt binnen 5 minuten een ontvangstbevestiging met het ticketnummer bij succesvolle registratie in het servicemanagementsysteem; - Op basis van best effort moet er afgeweken kunnen worden van de bovenstaande eis rondom standaard beschikbaarheid (aangekondigd bij calamiteiten)
Eis nr.	1.11
Eis (formulering)	Wegens de volumegrootte van BsGW is Opdrachtnemer ISAE 3402 type 1 gecertificeerd.
Eis nr.	1.12
Eis (formulering)	Opdrachtnemers accountorganisatie dient binnen 1 uur actie te ondernemen en BsGW te informeren bij calamiteiten. Hieronder wordt verstaan gebeurtenissen waardoor de normale bedrijfsvoering van BsGW verstoord is, of kan worden.

Eisen 2. Juridisch

Eis nr.	2.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is op de hoogte van de wet- en regelgeving omtrent lokale overheden en anticipeert op de actuele ontwikkelingen.
Eis nr.	2.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis nr.	2.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer faciliteert BsGW bij het uitvoeren van en handelen naar de Wet Fido waaraan BsGW gehouden is.
Eis nr.	2.4
Eis (formulering)	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door BsGW aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de AVG toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. BsGW behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
Eis nr.	2.5
Eis (formulering)	Opdrachtnemer brengt BsGW, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis nr.	2.6
Eis (formulering)	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de Gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.

Eis nr.	2.7
Eis (formulering)	Op de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en BsGW zijn de Inkoopvoorwaarden van BsGW van toepassing. BsGW past bij de inkoop in ieder geval toe: - GIBIT 2023; - Model-Verwerkersovereenkomst Europese Commissie;

Eisen 3. Betalingsverkeer

Eis nr.	3.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de SEPA-standaarden voor betalingsverkeer. Wijzigingen van huidige, of invoering van nieuwe standaarden worden geïmplementeerd conform de implementatie richtlijnen van EPC (European Payment Council) en Betaalvereniging Nederland gehanteerd.
Eis nr.	3.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer levert standaarddiensten waaronder enkelvoudige betalingen, interne betaalbatches, betaalbestanden, incassobestanden en digitale rekeningafschriften.
Eis nr.	3.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt een import- en exportmodule voor gangbare industrie-standaarden zoals CSV, XML, TXT en deze via bestandsuitwisseling aan te bieden aan BsGW.
Eis nr.	3.4
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is in staat om dagelijks, 365 dagen per jaar, dagafschriften in het standaardformaat CAMT053 digitaal aan te bieden via bestandsuitwisseling.
Eis nr.	3.5
Eis (formulering)	Elk CAMT053 bestand mag 1 rekening bevatten. Er mogen geen rekeningen worden samengevoegd in het CAMT053 bestand.
Eis nr.	3.6
Eis (formulering)	Opdrachtnemer levert geen CAMT053 bestanden van rekeningen waar geen mutaties op hebben plaatsgevonden. Ook moet het mogelijk zijn om rekeningen helemaal uit te sluiten voor aanlevering via bestandsuitwisseling.
Eis nr.	3.7
Eis (formulering)	Bestandsuitwisseling (XML-, SEPA-bestanden) vindt real-time plaats.
Eis nr.	3.8
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is in staat restitutie-/teruggavebestand (xml) en incassobatches (SEPA) met een maximale omvang van 99.999 posten en/of maximaal €20.000.000,00 per batch te verwerken.
Eis nr.	3.9
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de rekeningen van BsGW te blokkeren voor afschrijvingen via automatische incasso.
Eis nr.	3.10

Eis (formulering)	Opdrachtnemer moet de uitvoerdatum automatisch aanpassen, indien een betaalbatch na de uitvoerdatum wordt aangeleverd. Het aantal dagen dat later mag worden aangeleverd moet tenminste 5 zijn.
Eis nr.	3.11
Eis (formulering)	Voor alle bankrekeningen geldt dat BsGW gebruik moet kunnen maken van alle gangbare betaalsystemen (o.a. PIN-terminals van CCV) voor het uitvoeren en ontvangen van betalingen.
Eis nr.	3.12
Eis (formulering)	De toepassing van Opdrachtnemer is in staat iDEAL-ontvangst als betaling te verwerken. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer toekomstige ontwikkelingen rondom IDEAL.
Eis nr.	3.13
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt een digitale Overstapservice aan bij het wijzigen van het IBAN van een belastingschuldige. Het bestand dient in XML-formaat aangeleverd te worden via bestandsuitwisseling.
Eis nr.	3.14
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is in staat betaalpassen met instelbare opname limieten van €0,00 te leveren. De betaalpassen moeten gebruikt kunnen worden voor afstorting van contante gelden.
Eis nr.	3.15
Eis (formulering)	Opdrachtnemer stelt tenminste 3 SEPA-proof zakelijke NL-rekeningen ter beschikking.
Eis nr.	3.16
Eis (formulering)	Opdrachtnemer dient (automatische) saldoregulatie toe te passen in combinatie met schatkistbankieren via een werkrekening. De werkrekening Schatkistbankieren is gekoppeld aan het rekening-courant bij 's Rijksschatkist. Via de werkrekening wordt de bankrekening vanuit het rekening-courant bij 's Rijksschatkist dagelijks aangevuld dan wel afgeroomd.
Eis nr.	3.17
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is in staat incassobatches ten behoeve van de overheidsvordering te verwerken en uit te voeren.
Eis nr.	3.18
Eis (formulering)	Opdrachtnemer faciliteert digitale incasso machtigingen via e-mandate.
Eis nr.	3.19
Eis (formulering)	Het storten van cash geld is 365 dagen per jaar 24/7 mogelijk in Nederland, provincie Limburg, bij een kantoor van Opdrachtnemer of bij geldmaat.
Eis nr.	3.20
Eis (formulering)	Betalingen welke op Werkdagen op z'n laatst om 14:30 uur CET (cut-off-tijd) in het Bankportal door BsGW zijn geautoriseerd worden dezelfde Werkdag verwerkt. Betalingen welke op Werkdagen na de cut-off-tijd in het Bankportal door BsGW zijn geautoriseerd worden uiterlijk de eerst volgende Werkdag verwerkt.

Eisen 4. Commercieel

Eis nr.	4.1
Eis (formulering)	De gehanteerde tarieven zijn in euro's afgerond op zes (6) decimalen, exclusief BTW. De gehanteerde percentages zijn in procenten afgerond op zes (6) decimalen.
Eis nr.	4.2
Eis (formulering)	Er kunnen geen andere tarieven in rekening gebracht worden dan gespecificeerd op het Prijsblad met uitzondering van aanvullende werkzaamheden waarvoor BsGW opdracht heeft gegeven conform de Eisen die gesteld worden aan aanvullende werkzaamheden.
Eis nr.	4.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer en BsGW zijn gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste eenmaal per jaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2026 te wijzigen. In afwijking van artikel 11.8 (GIBIT 2023) vindt indexering plaats op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Zakelijke en ICT-dienstverlening, omzettingontwikkeling, index 2015=100.
Eis nr.	4.4
Eis (formulering)	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoet aan onderstaande voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande voorwaarden wordt de inschrijving ongeldig verklaard. • Tarieven worden aangeboden in Euro's, maximaal zes (6) decimalen exclusief btw. • Percentages worden aangeboden in Euro's, maximaal (6) decimalen. • Er mogen geen negatieve en/of 0 (nul) tarieven worden aangeboden. • Er mogen geen manipulatieve Inschrijvingen ingediend worden, dit betekent dat er geen misbruik gemaakt mag worden van de beoordelingssystematiek. • Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden. • Opdrachtnemer dient zich te realiseren dat voor de geboden tarieven de onderhavige Opdracht uitgevoerd moet worden, de aangeboden tarieven dienen derhalve kostendekkend te zijn • Extreem lage tarieven kunnen worden onderzocht, dit betekent dat de Opdrachtnemer binnen drie (3) dagen, na het eerste verzoek daartoe van BsGW dient aan te tonen dat gewaarborgd is dat de tarieven kostendekkend zijn. Als Opdrachtnemer hier niet aan voldoet leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijving. • Het prijsblad mag op geen enkele wijze aangepast worden.

Eisen 5. Facturatie

Eis nr.	5.1
Eis (formulering)	Alle kostenoverzichten bevatten minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens BsGW</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer / verplichtingnummer • Bankrekeningnummer waarvan de kosten worden geïncasseerd <u>Kostenoverzicht gegevens</u> • Datum kostenoverzicht • Datum en nummer kostenoverzicht • Periode waarop het kostenoverzicht betrekking heeft • Kosten en aantal per kostensoort zoals opgenomen in het Prijsblad • Btw percentage • Btw-bedrag kostenoverzicht • Totaal bedrag kostenoverzicht exclusief btw • Btw-nummer
Eis nr.	5.2
Eis (formulering)	Indien een kostenoverzicht niet voldoet aan het Programma van eisen of aan de uitgevoerde Dienstverlening, wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van het kostenoverzicht, schriftelijk op de hoogte gebracht. De kosten zoals opgenomen in het kostenoverzicht mogen in dit geval pas na ontvangst van een nieuw en correct kostenoverzicht door Opdrachtnemer geïncasseerd worden. Indien de betreffende kosten reeds geïncasseerd zijn dan dienen deze bij het incasseren van het eerst volgende kostenoverzicht gecrediteerd te worden.
Eis nr.	5.3
Eis (formulering)	Facturering, creditering en betaling vinden plaats middels een wettig Nederlands betaalmiddel.
Eis nr.	5.4
Eis (formulering)	1/12 deel van de contractueel vastgelegde vaste vergoeding voor de Dienstverlening en de variabele kosten van de betreffende maand worden maandelijks achteraf door middel van een kostenoverzicht verantwoord.

Eisen 6. Rapportages

Eis nr.	6.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst één keer per half jaar, en op verzoek per bankrekening de volgende managementinformatie getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar én per jaar, waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen: • Overzicht medewerkers met toegang tot de betreffende bankrekening inclusief het autorisatieniveau. • Overzicht medewerkers waaraan een bankpas is verstrekt van de betreffende bankrekening. • Kostenontwikkeling van de betreffende bankrekening. • Aantal en totaalbedrag verwerkte betalingen per soort betalingssysteem. • Aantal en totaalbedrag storno's en de storno-reden van de betreffende bankrekening. • Periode(s) waarin sprake is geweest van een lagere Uptime dan overeengekomen voor het Bankportal, voorzien van het Uptime percentage in deze periode(s). • Toelichting op bijzonderheden van de bovenstaande onderwerpen. Indien er sprake is van een lagere Uptime dan overeengekomen dan dient deze lagere Uptime binnen één maand na de week waarin deze is opgetreden gerapporteerd worden aan BsGW voorzien van de periodes waarin sprake is geweest van Downtime en het Uptime percentage.
Eis nr.	6.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer stuurt BsGW eenmaal per half jaar een digitale nieuwsbrief met daarin de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van: • Schatkistbankieren • Overheidsvorderingen • Renteontwikkelingen • Digitalisering in de dienstverlening van het bankwezen • Ontwikkelingen in de dienstverlening van het bankwezen

Eisen 7. Communicatie

Eis nr.	7.1
Eis (formulering)	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en BsGW vindt zoveel mogelijk plaats in de Nederlandse taal. Indien communicatie tussen Opdrachtnemer en BsGW niet in het Nederlands mogelijk is, vindt communicatie uitsluitend in het Engels plaats.
Eis nr.	7.2
Eis (formulering)	BsGW krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de Dienstverlening. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
Eis nr.	7.3

Eis (formulering)	BsGW krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de Dienstverlening. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
--------------------------	--

Eisen 8. Bankportal en banksysteem:

Eis nr.	8.1
Eis (formulering)	Het bankportal van Opdrachtnemer is volledig geautomatiseerd, webbased en gebruiksvriendelijk voor online banking en geschikt voor alle gangbare besturingssystemen.
Eis nr.	8.2
Eis (formulering)	Het bankportal van Opdrachtnemer is vrijwel geheel beschikbaar in de Nederlandse taal.
Eis nr.	8.3
Eis (formulering)	Het Bankportal is benaderbaar vanaf elk willekeurig Computersysteem welke aangesloten is op het internet, waarbij geen gebruik gemaakt wordt van een extern/intern apparaat dat aangesloten dient te worden op, of een applicatie welke lokaal of geïnstalleerd dient te worden op het Computersysteem of geïnstalleerd dient te worden op een server van BsGW. Het Bankportal heeft een tweestapsverificatie.
Eis nr.	8.4
Eis (formulering)	Het Bankportal dient voor autorisatie benaderbaar te zijn vanaf meerdere locaties via de huidige en toekomstige gangbare besturingssystemen (o.a. android, IOS, windows) voor zowel Computerapparatuur als mobiele apparatuur (o.a. tablets en smartphones), welke beschikken over een internetverbinding.
Eis nr.	8.5
Eis (formulering)	De toepassing van Opdrachtnemer dient multi-user te zijn en ondersteunt minimaal 13 gebruikers van BsGW en biedt de mogelijkheid om met minimaal 5 gebruikers tegelijkertijd in te kunnen loggen.
Eis nr.	8.6
Eis (formulering)	Opdrachtnemer garandeert dat het Bankportal en Banksysteem tijdens Werkdagen een Uptime van tenminste 99% per week kent, met uitzondering van aangekondigde Onderhoudswerkzaamheden
Eis nr.	8.7
Eis (formulering)	Het is mogelijk om binnen de (digitale) (dag)afschriften te zoeken op individuele betalingen.

Eisen 9. Autorisatie

Eis nr.	9.1
Eis (formulering)	Het moet mogelijk zijn voor gebruikers met administrator-rechten om in het pakket functieprofielen, tekenbevoegdheden en tekenstructuren toe te kennen met daarbij de mogelijkheid om per rekening combinaties van bevoegdheden en limieten voor de gebruikers vast te leggen. Voor het fiatteren van opdrachten zijn minstens twee digitale handtekeningen vereist, waarbij onderscheid gemaakt moet kunnen worden in autorisatieniveau tussen een eerste en tweede handtekening.
Eis nr.	9.2
Eis (formulering)	Corporate Administrator moet een gezamenlijke bevoegdheid hebben met Opdrachtnemer.
Eis nr.	9.3
Eis (formulering)	Corporate Administrator mag niet in staat zijn het adresboek te wijzigen.
Eis nr.	9.4
Eis (formulering)	Van de autorisaties van betreffende batches moet verslaglegging plaatsvinden. De verslaglegging moet door BsGW te downloaden zijn.

Eisen 10. Wijzigingen SEPA berichten standaarden betalingsverkeer

Eis nr.	10.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer ondersteunt alle actuele en toekomstige berichtenstandaarden voor betalingsverkeer en implementeert deze conform de Betaalvereniging Nederland implementatie richtlijnen.
Eis nr.	10.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Common Global Implementation guidelines (CGI implementatie richtlijnen) voor de berichtenstandaarden voor het betalingsverkeer gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eis nr.	10.3
Eis (formulering)	Indien SEPA over gaat naar een gewijzigde of nieuw berichtenstandaard voor betalingsverkeer wordt het oude berichtenstandaard nog minimaal twaalf (12) maanden ondersteund door Opdrachtnemer. Indien dit niet mogelijk is omdat de oude berichtenstandaard verdwijnt, wordt BsGW hiervan binnen één (1) maand na bekendmaking van het nieuwe berichtenstandaard schriftelijk op de hoogte gebracht door Opdrachtnemer.
Eis nr.	10.4
Eis (formulering)	Een wijziging in een berichtenstandaard voor betalingsverkeer kan alleen met instemming van BsGW worden gewijzigd, met uitzonderingen van verplichte wijzigingen welke voortkomen uit het SEPA Rulebook.

Eisen 11. ICT en Servicemanagement

Eis nr.	11.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van binnen de EER (Europese Economische Ruimte) gesitueerde datacenters, waarbij de data van Opdrachtgever binnen de EER is opgeslagen.
Eis nr.	11.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer voert gedurende de gehele contractduur alle wijzigingen in de IT-infrastructuur uit die nodig zijn om de afgesproken prestaties te leveren zonder additionele kosten in rekening te brengen.
Eis nr.	11.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer beschikt over ISO/IEC 20000-1:2018 certificering of een soortgelijke standaard.
Eis nr.	11.4
Eis (formulering)	De Opdrachtgever heeft het recht om de activiteiten van de Opdrachtnemer tijdens de vastgestelde evaluatie momenten te controleren op het bezit van een TPM of SAS70 verklaring en de ISAE3402, ISO9001 en ISO27001 certificaten of vergelijkbare kwaliteitsstandaarden.
Eis nr.	11.5
Eis (formulering)	Opdrachtnemer levert een beschrijving (dienstencatalogus) van de door haar te leveren diensten en services. De dienstencatalogus bevat per te onderscheiden dienst/service minimaal de volgende informatie: • Beschrijving/toelichting van de betreffende dienst/service; • Afbakening van de dienst/service (wat is in scope, wat valt er buiten);De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer; • De eventuele taken en verantwoordelijkheden van BsGW; • Overzicht van de standaard changes binnen de betreffende dienst/service; • Kostenmodel van de betreffende dienst/service (vaste kosten, eenheidsprijzen, verbruikskosten, staffels, etc.) Omschrijving van (of verwijzing naar) de relevante KPI's en SLA-aspecten van de betreffende dienst/service.
Eis nr.	11.6
Eis (formulering)	Opdrachtnemer kan een overeenkomst aangaan met onderaannemer, maar deze dienen wel vooraf gemeld en in de verwerkingsovereenkomst opgenomen te worden.
Eis nr.	11.7
Eis (formulering)	Variabele kosten, zoals kosten van niet-standaard overeengekomen dienstverlening mogen alleen gefactureerd worden indien deze vooraf zijn afgestemd met en goedgekeurd zijn door de BsGW.
Eis nr.	11.8
Eis (formulering)	Opdrachtnemer commiteert zich aan de kostenefficiënte inrichting en uitvoering van de dienstverlening ten behoeve BsGW en adviseert pro-actief over mogelijkheden voor kostenbesparingen, ook wanneer deze adviezen nadelige impact hebben op de omzet en/of marges van Opdrachtnemer.
Eis nr.	11.9

Eis (formulering)	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel extra verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van duidelijk aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van de Aanbestedende Dienst, kunnen door Opdrachtnemer eventueel wel (aanvullende) kosten worden gefactureerd.
Eis nr.	11.10
Eis (formulering)	Van alle door Opdrachtnemer gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen, wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn verdisconteerd, tenzij duidelijk aangegeven.
Eis nr.	11.11
Eis (formulering)	De aangeboden tarieven zijn all-inclusive, dus inclusief reis- en verblijfkosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten en eventuele andere kosten. Slechts het aangeboden tarief kan in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
Eis nr.	11.12
Eis (formulering)	Opdrachtnemer richt een formele klachtenprocedure in voor het afhandelen van officiële klachten vanuit BsGW ten aanzien van de contractuele dienstverlening.
Eis nr.	11.13
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt een service desk die fungeert als single point of contact voor alle tweedelijns supportvragen en incidentmeldingen vanuit BsGW. Functioneel beheerders en de Helpdesk van BsGW vormen het eerst aanspreekpunt voor de gebruikers (eerste lijn). Dit geldt ook voor meldingen die betrekking hebben op dienstverlening door eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer en andere externe leveranciers die diensten leveren binnen de scope van de Inschrijving.
Eis nr.	11.14
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt een escalatieproces en bijbehorend telefonisch of digitaal (whatsapp, sms, email enz) meldpunt waar prio-1 incidenten 24/7 gemeld kunnen worden door daarvoor gerechtigde BsGW-medewerkers.
Eis nr.	11.15
Eis (formulering)	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de status van meldingen doorlopend wordt bijgehouden in het servicemanagementsysteem zodat medewerkers van BsGW de actuele status real-time kunnen controleren. Het is mogelijk een actueel status overzicht van de lopende meldingen samen te stellen.
Eis nr.	11.16
Eis (formulering)	Opdrachtnemer stemt er mee in dat BsGW leidend is in het bepalen van de prioriteit van incidenten.
Eis nr.	11.17
Eis (formulering)	Opdrachtnemer beschrijft de per dienst/service toepasselijke standaard-changes in de dienstencatalogus, inclusief specificatie van de maximale doorlooptijd voor afhandeling
Eis nr.	11.18
Eis (formulering)	Bij spoed-changes treedt Opdrachtnemer terstond (uiterlijk binnen 1 uur) in overleg met BsGW voor het afstemmen van de uitvoering daarvan.

Eis nr.	11.19
Eis (formulering)	Spoed-changes worden terstond (uiterlijk binnen 1 kalenderdag) na het aanmelden daarvan uitgevoerd, tenzij met instemming van BsGW anders wordt overeengekomen.
Eis nr.	11.20
Eis (formulering)	Standaard changes worden door Opdrachtnemer zonder meerkosten uitgevoerd. Overige changes dienen goedgekeurd te worden door BsGW met een kostenraming van de change.
Eis nr.	11.21
Eis (formulering)	Opdrachtnemer dient tijdig te reageren richting de Opdrachtgever over SLA management indien afspraken uit de SLA onmogelijk nagekomen kunnen worden.
Eis nr.	11.22
Eis (formulering)	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle componenten en services binnen de overeengekomen dienstverleningsomgeving doorlopend zijn voorzien van de meest actuele versies van firmwares, besturingssysteem software, patches en updates conform de release schedules van de leveranciers.
Eis nr.	11.23
Eis (formulering)	Nieuwe softwareversies die worden geïntroduceerd als gevolg van updates en upgrades worden onderdeel van het beheercontract.
Eis nr.	11.24
Eis (formulering)	Opdrachtnemer doet een voorstel (max. 1 A4) voor een compensatieregeling bij het niet behalen van KPI's en levert die mee bij de inschrijving. Verdere afspraken worden na gunning afgestemd.
Eis nr.	11.25
Eis (formulering)	Opdrachtnemer is verplicht om de inrichting en uitvoering van de werkzaamheden zodanig te verrichten dat dit een (adequate en spoedige) ontvlechting te allen tijde mogelijk maakt.
Eis nr.	11.26
Eis (formulering)	Opdrachtnemer zorgt voor borging van de continuïteit in dienstverlening tijdens de exit en is verplicht tot continuering van werkzaamheden na de einddatum van de overeenkomst tot een periode van maximaal 1 maand indien BsGW dit noodzakelijk acht.
Eis nr.	11.27
Eis (formulering)	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overdracht van contracten naar een nieuwe leverancier en krijgt pas décharge hiervoor nadat alle contracten administratief zijn overgezet.
Eis nr.	11.28
Eis (formulering)	Opdrachtnemer zal, in overleg met BsGW, rechtstreeks overleggen en samenwerken met de nieuwe dienstverlener.
Eis nr.	11.29
Eis (formulering)	Opdrachtnemer zorgt, indien vereist, in samenwerking met externe partij voor een host-to-host verbinding voor de uitwisseling van bestanden.
Eis nr.	11.30

Eis (formulering)	Een verwerkingsovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst.
--------------------------	--

Eisen 12. Migratieservice

Eis nr.	12.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer ondersteunt BsGW bij een migratie naar een eventuele andere leverancier van Bancaire diensten bij beëindiging van de Opdracht.
Eis nr.	12.2
Eis (formulering)	Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking en verstrekt alle benodigde informatie bij een migratie naar een eventuele andere leverancier van Bancaire diensten bij beëindiging van de Opdracht.
Eis nr.	12.3
Eis (formulering)	Opdrachtnemer biedt gedurende negen (9) maanden na beëindiging van de Opdracht een Migratie-service aan conform de Nederlandse Overstapservice voor SEPA overboekingen

Eisen 13. Overig

Eis nr.	13.1
Eis (formulering)	Alle in het Aanbestedingsdocument en/of de daarbij behorende Bijlagen genoemde aantallen met betrekking tot de omvang van de Opdracht zijn indicatief. BsGW is niet gebonden aan deze aantallen.

Eisen 14. Beveiliging- en privacy

Eis nr.	14.1
Eis (formulering)	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen inzake beveiliging en privacy zoals deze zijn opgenomen in de bijlage behorende bij de Aanbestedingsleidraad 'ICO-export'.

5.2 Wensen

BsGW heeft wensen beschreven. Elke wens is uitgewerkt in hetzelfde format, dat herkenbaar is aan de rode en grijze achtergrond. In het voorbeeld hierna wordt in het blanco vlak uitgewerkt wat u per wens daar mag verwachten. Elke wens wordt in dit format opgenomen in de Aanbestedingsleidraad.

Wens nr.	Iedere wens heeft een eigen nummer dat is toegekend door BsGW
Thema	Globale aanduiding door BsGW van het onderdeel waarop de wens betrekking heeft
Wens (formulering)	De formulering van de wens door BsGW die aangeeft van welke kenmerken BsGW meer wil weten
Toelichting	Een nadere toelichting op de formulering van de wens.
Antwoord Inschrijver	Door BsGW wordt een nadere toelichting voor de beantwoordingsmanier gegeven.
Max. toegevoegde waarde punten	Het maximum aantal punten dat BsGW tijdens de beoordeling van de inschrijving aan de reactie op deze wens kan toekennen.

Zie ook het invulformulier dat bij deze aanbesteding als bijlage is gepubliceerd. Hierin wordt ook aangegeven hoe de Inschrijver zijn beantwoording kan indienen.

Hierna volgen alle wensen die BsGW heeft geformuleerd voor deze aanbesteding.

Wens nr.	W01
Thema	Gebruiksvriendelijkheid (kwaliteit)
Wens (formulering)	BsGW hecht veel waarde aan gebruiksvriendelijkheid. Zij wenst dan ook een Opdrachtnemer te selecteren met een gebruiksvriendelijke oplossing inzake bancaire dienstverlening. De toepassing werkt efficiënt en effectief en is voorzien van gebruiksvriendelijke functionaliteiten.
Toelichting	Inschrijver beschrijft op welke wijze haar dienstverlening gebruiksvriendelijk is. Inschrijver beschrijft minimaal de gebruiksvriendelijkheid van het aangeboden Banksysteem en internetplatform, de wijze van autoriseren van gebruikers, het verwerkingsproces, het uitwisselen van bestanden, de rapportage van het betalingsverkeer en beschikbaarheid van het systeem. Daarnaast beschrijft Inschrijver welke aspecten zij nog meer van belang acht in het kader van gebruiksvriendelijkheid bij het uitvoeren van bancaire dienstverlening.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch, verifieerbaar en meetbaar te zijn. Alle beschrijvingen dienen ook daadwerkelijk uitgevoerd te kunnen worden op verzoek van BsGW en dienen in uw aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Antwoord W01 invullen en toevoegen. Maximaal 2x A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W02
Thema	Dienstverlening
Wens (formulering)	BsGW hecht veel waarde aan de kennis en kunde van bancaire dienstverleners. Daarnaast wenst zij een flexibele dienstverlener die eventuele aantrekkelijke commerciële voordelen biedt gedurende de looptijd van het contract. Zij wenst dan ook een Opdrachtnemer te selecteren die, naast het Programma van Eisen, extra toegevoegde waarde levert bij het uitvoeren van de bancaire dienstverlening.
Toelichting	Inschrijver beschrijft op welke wijze haar dienstverlening van extra toegevoegde waarde is voor BsGW voor zover niet uitgevraagd in het Programma van Eisen. Denk bijvoorbeeld aan kortingspercentages en innovatieve oplossingen.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch, verifieerbaar en meetbaar te zijn. Alle beschrijvingen dienen ook daadwerkelijk uitgevoerd te kunnen worden op verzoek van BsGW en dienen in uw aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Naar mate de door u voorgestane invulling volledig is en relatief meer waarborgen en toegevoegde waarde bevat voor een zo goed mogelijke additionele dienstverlening, scoort u hoger. Antwoord W02 invullen en bijvoegen. Maximaal 2x A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W03
Thema	Betrouwbaarheid en veiligheid
Wens (formulering)	BsGW wenst een betrouwbare en veilige toepassing.
Toelichting	De toepassing is betrouwbaar, en de veiligheid is maximaal gegarandeerd en voldoet aan de hoogste eisen. De beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid van de applicatie is maximaal gegarandeerd en voldoet aan de hoogste eisen.
Antwoord Inschrijver	Beschrijf hoe uw toepassing hieraan voldoet en hoe u dit meet. Antwoord W03 invullen en bijvoegen. Maximaal 2 A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W04
Thema	Toekomstbestendigheid
Wens (formulering)	BsGW wenst om met Inschrijver bij te praten over toekomstige ontwikkelingen
Toelichting	BsGW vindt het belangrijk om toekomstige ontwikkelingen in de gaten te houden en hierover te kunnen sparren met Inschrijver.
Antwoord Inschrijver	Beschrijf uw zienswijze over hoe om te gaan met toekomstige ontwikkelingen, hoe geeft u invulling aan de 'bijpraat-sessies'. Antwoord W04 invullen en bijvoegen. Maximaal 1 A4 tekst.

Max. toegevoegde waarde punten	5
---------------------------------------	---

Wens nr.	W05
Thema	Certificering
Wens (formulering)	BsGW hecht veel waarde aan controle en veiligheid. Zij wenst dan ook een Opdrachtnemer te selecteren met een ISAE 3402 type 2 certificering of een vergelijkbare certificering.
Toelichting	Inschrijver toont met een verklaring aan dat zij over de betreffende ISAE 3402 type 2 certificering beschikt. Mocht Opdrachtnemer over een vergelijkbare certificering beschikken, dan toont Opdrachtnemer aan op welke manier zij daarover beschikt.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch, verifieerbaar en meetbaar te zijn. Antwoord en eventuele bewijsstukken toevoegen.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W06
Thema	Grenswaarde automatische incasso
Wens (formulering)	Het is mogelijk bij overschrijding van de gewenste grenswaarde toch de incasso uit te voeren.
Toelichting	Het kan voorkomen dat BsGW (incidenteel) boven de gewenste grenswaarde van €20.000.000 wil incasseren.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch, verifieerbaar en meetbaar te zijn. Geef in uw antwoord aan hoe uw procedure is geregeld bij de overschrijding van de grenswaarde. Antwoord invullen en bijvoegen. Maximaal 2 A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	5

Wens nr.	W07
Thema	Zoek- en sorteeropties
Wens (formulering)	Er zijn verschillende zoek- en sorteeropties mogelijk, waarbij mutaties 24 maanden beschikbaar zijn en geprint kunnen worden of geëxporteerd naar een Excel- en/of een Pdf-formaat.
Toelichting	Verschillende zoek- en sorteeropties in het Bankportal om makkelijk mutaties terug te vinden.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch en verifieerbaar te zijn. Beschrijf welke zoek- en sorteeropties uw toepassing mogelijk maakt en welke gegevens op welke manier zichtbaar zijn te maken? Antwoord W07 invullen en bijvoegen. Maximaal 2A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W08
Thema	Contact
Wens (formulering)	BsGW wenst periodieke gesprekken met de contactpersoon/accountmanager. Indien hier aanleiding toe is kan er (van beide zijden) een extra overleg worden ingelast. Naast bespreking van actuele zaken en ontwikkelingen presenteert de contactpersoon/accountmanager in dit overleg o.a. analyses op de betaalverwerking (regulier, iDeal, autom.incasso, stortingen van deurwaarders) en storno's.
Toelichting	BsGW vindt het belangrijk dat er periodieke gesprekken plaatsvinden.
Antwoord Inschrijver	Uw antwoord dient concreet, realistisch en verifieerbaar te zijn. Beschrijf uw zienswijze ten opzichte van deze wens. Antwoord W08 invullen en bijvoegen. Maximaal 1A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	10

Wens nr.	W09
Thema	Datacenter
Wens (formulering)	Het is de wens van BsGW dat Opdrachtnemer gebruikmaakt van in Nederland gesitueerde datacenters, waarbij de data van BsGW in Nederland is opgeslagen.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W09 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	2

Wens nr.	W10
Thema	KPI en servicelevels
Wens (formulering)	Opdrachtnemer garandeert dat alle door haar overeengekomen KPI's, servicelevels en andere indicatoren als resultaatverplichting gelden in plaats van een inspanningsverplichting.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W10 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	4

Wens nr.	W11
Thema	Servicemanagement
Wens (formulering)	Het is de wens van BsGW dat Opdrachtnemer een gedocumenteerde beschrijving van haar servicemanagementprocessen beschikbaar stelt aan BsGW en dat Opdrachtnemer de processen conform deze beschrijving afhandelt.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W11 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	4

Wens nr.	W12
Thema	Prioriteitenmatrix
Wens (formulering)	Opdrachtnemer hanteert de prioriteitenmatrix voor incidentafhandeling zoals beschreven in bijlage1 (onderdeel van de aanbestedingsleidraad) als leidraad waarbij Opdrachtnemer de gewenste KPI's bepaald. Opdrachtnemer hanteert drie niveaus (Hoog, Middel, Laag) voor de prioriteit van problemen. (Zie bijlage 1 - Prioriteiten matrix voor incident, problem en changemanagement.)
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W12 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	2

Wens nr.	W13
Thema	SLA en DAP
Wens (formulering)	Opdrachtnemer stelt SLA's en DAP's op in lijn met de eisen, wensen en uitgangspunten van BsGW. Minimaal de volgende aspecten dienen te worden geadresseerd: • de wijze van overleg en communicatie; (frequentie, inhoud, aanwezige personen/rollen); • rapportages • volledige beschrijving van de geleverde diensten en bijbehorende servicelevels die behaald moeten worden; • escalatieprocedure; • reactie- en oplostijden voor incidenten, problemen en changes; • de wijze waarop het behalen van de service levels wordt gemeten;

	• de sancties of incentives bij het niet of wel behalen van service levels; • de organisatie van de servicedesk (openingstijden, communicatiekanalen, bemensing, skill-levels/rollen); • de organisatie van on-site support (openingstijden, communicatiekanalen, bemensing, skill-levels/rollen); • de wijze waarop de inschrijver als single point of contact optreedt naar andere leveranciers de wijze van escalatie, evaluatie, bijstelling en herziening van de inhoud van de SLA en DAP.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer geeft aan welke onderwerpen onderdeel vormen van uitwerking van SLA en DAP, welke onderwerpen geen onderdeel vormen van de uitwerking en welke onderwerpen aanvullend onderdeel kunnen zijn van de uitwerking. Indien de IP dit wenst kan een concept SLA en DAP toegevoegd worden. Het toevoegen van de bijlage levert geen extra punten op in de beoordeling. Antwoord W13 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ -1 A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	4

Wens nr.	W14
Thema	Disaster recovery procedures
Wens (formulering)	Opdrachtnemer stelt disaster recovery procedures op voor alle systemen en services binnen de context van het beheerde object.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W14 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	4

Wens nr.	W15
Thema	Disaster recovery testen
Wens (formulering)	Opdrachtnemer voert minimaal 1 keer per jaar disaster recovery testen en levert een rapportage van de resultaten.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W15 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.

Max. toegevoegde waarde punten	3
---------------------------------------	---

Wens nr.	W16
Thema	SwiftNET
Wens (formulering)	Opdrachtnemer zorgt, indien gewenst, voor een uitwisseling via SwiftNET.
Toelichting	Zie wens formulering.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer sluit aan op de genoemde omschrijving of geeft een bondige omschrijving indien afwijkende toelichting van toepassing is. Antwoord W16 invullen en bijvoegen. Maximaal ½ A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	3

Wens nr.	W17
Thema	Implementatieplan
Wens (formulering)	Het is de wens van BsGW dat Opdrachtnemer een implementatieplan schrijft voor het implementatieproces.
Toelichting	BsGW vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer een implementatieplan schrijft voor het implementatieproces om zo te kunnen zien hoe Opdrachtnemer dit implementatieproces aanpakt en inricht.
Antwoord Inschrijver	Opdrachtnemer schrijft een implementatieplan voor de implementatiefase en geeft hierbij ook een tijdspad aan. Antwoord W17 invullen en bijvoegen. Maximaal 2 A4 tekst.
Max. toegevoegde waarde punten	4

5.3 Invulformulier eisen

Als bijlage bij de publicatie treft u aan het “invulformulier eisen”. Bij dit formulier geeft u per eis aan of u wel of niet voldoet aan deze eis. Dit kunt u invullen met ja- of nee per eis. Daarnaast is er ook nog een excelbestand voor de eisen met betrekking tot veiligheid- en privacy ‘ICO-export’. In dit excelbestand geeft u ook per eis aan of u hier wel of niet aan kan voldoen. Ook hier geeft u dit aan met ja of nee.

5.4 Invulformulier wensen

Als bijlage bij de publicatie treft u aan het “invulformulier wensen”. Dit formulier dient u te gebruiken voor de reactie op de wensen. Elke reactie dient uit een tekst te bestaan die het gewenste inzicht verschaft. Screenprints zijn enkel toegestaan ter illustratie. BsGW adviseert u dringend om heldere eenduidige reacties te formuleren op de wensen. Formuleringen die slechts voor één uitleg vatbaar zijn. Als uw reactie hieraan niet voldoet zal dat een negatief effect hebben op de beoordeling van uw reactie.

5.5 Inschrijfformulier tarieven

Onder de naam Inschrijfformulier Tarieven.docx treft u als bijlage bij de publicatie van de aanbesteding het inschrijfdocument aan dat u dient te gebruiken voor de specificatie van de tarieven die u in rekening gaat brengen bij BsGW indien u de opdracht krijgt gegund. Eventuele kortingen dienen hier al in verdisconteerd te zijn.

5.6 Verhogingen

De aangeboden tarieven voor de opdracht zijn gedurende het eerste jaar van de overeenkomst vast. Opdrachtnemer en BsGW zijn gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste eenmaal per jaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2026 te wijzigen. In afwijking van artikel 11.8 (GIBIT 2023) vindt indexering plaats op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Zakelijke en ICT-dienstverlening, omzetontwikkeling, index 2015=100. (zie ook eis 4.3)

BIJLAGE 1

Prioriteiten matrix voor incident-, problem- en changemanagement

Specificatie servicelevels		
Incidentmanagement		
Prioriteit 1	4 uur 8 uur	50 % 80 %
Prioriteit 2	8 uur 2 werkdagen	50 % 80 %
Prioriteit 3	3 werkdagen 10 werkdagen	50 % 100%
Reactietijd van 2 ^e lijns ondersteuning; eerste reactie naar de melder na registratie	Prioriteit 1 Max. 1uur	100%
	Prioriteit 2 Max. 4 uur	
	Prioriteit 3 Max. 2 werkdagen	
Terugkoppeltijd van incidenten door 2 ^e lijns ondersteuning; BsGW wordt op de hoogte gebracht van de status van het incident.	Prioriteit 1 Max. 30 minuten	100%
	Prioriteit 2 Max. 2 uur	
	Prioriteit 3 Max. 2 werkdagen	
Telefonische bereikbaarheid 1 ^e lijns ondersteuning	90% binnen 30 seconden door medewerker opgenomen.	
Problem management		
Onderzoek en analyse	Hoog De incidenten treden meerdere malen per dag op en/of hebben een grote impact op de bedrijfsvoering van BsGW	1 week100%
	Middel De incidenten treden regelmatig op (minimaal een keer per maand) en/of hebben impact op de bedrijfsvoering van BsGW	4 weken100%
	Laag Overige incidenten	8 weken100%