

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 3 Programma van Eisen	R43 en R44 zijn hetzelfde. Graag één van de twee verwijderen.	Akkoord, eis R44 vervalt
2	Bijlage 3.1. ICO tbv Aanbesteding Bancaire Dienst NBK.	Nr 931 Privacy by Default binnen applicaties: U stelt dat de applicatie bij elke verzameling van persoonsgegevens toestemming aan de betrokkene moet vragen. Echter, bij het leveren van bancaire diensten is de verwerking van persoonsgegevens over het algemeen niet gebaseerd op 'toestemming' als rechtsgrondslag, dus hoeft er ook niet om toestemming te worden gevraagd. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbesteder gaat ervanuit dat dit breder bedoeld is dan slechts de gegevens die nodig zijn voor de zuivere bancaire dienst en dus kan zien op 'plus-gegevens' zoals contactgegevens. Anderzijds valt te verwachten dat dergelijke gegevensuitvraag aan een belastingschuldige niet wordt uitgewisseld met de bank en dus buiten de uitwisseling blijft. Alsdan heeft de toestemming als beschreven geen toegevoegde waarde
3	Programma van Eisen	R07 en R08: In bijlage 3 wordt als randvoorwaarde R7 en R8 gesteld dat de inschrijver en eventuele onderaannemers dienen te voldoen aan ISAE3402, NIS2/BIO2, ISO27001 en ISO27002 en er wordt geëist om minimaal éénmaal per jaar een kosteloze externe audit plaats te laten vinden door een externe partij. Onze bank valt onder toezicht van DNB, ECB en AFM. Deze toezichthouders stellen zeer strenge eisen op de geschetste gebieden. Kunt u deze eis laten vervallen aangezien inschrijver voldoet aan de eisen op dit gebied zoals bepaald door DBN, ECB en AFM?	Akkoord, eis R07 en R08 vervallen, mits wordt voldaan aan genoemde.
4	Bijlage 3 Programma van Eisen	B6: Deze eis is voor inschrijver onduidelijk. Kunt u toelichten hoe u dit ziet en wat u onder "eenvoudig" verstaat?	Na een betaling aan NBK, welke onjuist of gestorneerd is, dient ten allen tijde gecrediteerd te worden, inclusief rente. De berekening van deze rente, al gaat het slechts om 1 dag, dient door het systeem uitgevoerd te worden.
5	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK.	Op uw prijzenblad ontbreekt het kostencomponent voor creditcardtransacties. Bij creditcard transacties worden de kosten per omzet met een percentage van de omzet berekend. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Niet van toepassing. NBK maakt geen gebruik van een creditcard.
6	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK.	Op uw prijzenblad ontbreekt het kostencomponent creditcard. Per creditcard worden per jaar abonnementskosten in rekening gebracht. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Niet van toepassing. NBK maakt geen gebruik van een creditcard.
7	Bestek, 3 Planning, pagina 15	In Europese aanbestedingstrajecten is het gebruikelijk dat de termijn voor het indienen van de offerte langer is dan u op dit moment stelt. Kunt u deze verlengen tot 10-01-2025?	Aanbesteder heeft bewust gekozen voor de termijnen en ziet geen aanleiding de planning aan te passen.
8	Bestek, 3 Planning, pagina 15	In Europese aanbestedingstrajecten is een 2e vragenronde gebruikelijk. Kunt u deze inpassen en de tijdslijnen aanpassen.	Dit is mogelijk. U kunt uiterlijk 26 november 2024 de vragen indienen. NBK zal uiterlijk 29 november 2024 de vragen beantwoorden. Gezien de sluiting van de inschrijving op 10 december is er besloten tot een zeer korte termijn hiervoor.
9	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten	De ervaring leert dat banken jaarlijks kosten in rekening brengen voor het Customer Due Diligence onderzoek (KYC). In het kader van een goede vergelijking verzoeken wij u deze op te nemen als een verplicht component. Kunt u de kosten voor het Customer Due Diligence opnemen in het prijzenblad?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
10	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	De ervaring leert dat banken kosten in rekening brengen voor het verwerken van E-mandates. In het kader van een goede vergelijking verzoeken wij u deze op te nemen als een verplicht component. Kunt u de kosten Abonnement E-mandate opnemen in het prijzenblad?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.

11	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	De ervaring leert dat banken maandelijks abonnementskosten voor iDEAL in rekening brengen. In het kader van een goede vergelijking verzoeken wij u deze op te nemen als een verplicht component. Kunt u de kosten voor het Abonnement iDEAL opnemen in het prijzenblad?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
12	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	Per betaalautomaat worden per maand abonnementskosten in rekening gebracht. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen en aangeven hoeveel betaalautomaten (vast en mobiel) u in bezit heeft?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
13	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	De ervaring leert dat banken kosten per maand vragen voor het uitvoeren van Schatkistbankieren. In het kader van een goede vergelijking verzoeken wij u deze op te nemen als een verplicht component. Kunt u de kosten per maand voor het Schatkistbankieren opnemen in het prijzenblad?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
14	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	Inschrijver brengt jaarlijks per gebruiker van het electronic banking systeem kosten in rekening. Kunt u het prijzenblad uitbreiden met deze kostencomponent en ons het aantal medewerkers doorgeven die gebruik maken van electronic banking?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
15	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	Het is gebruikelijk voor een bank om kosten voor een Standaardbankverklaring in rekening te brengen. Kunt u het kostencomponent Standaardbankverklaring opvoeren in het prijzenblad?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
16	Bijlage 1 Prijzenblad Bancaire Diensten NBK	Het is gebruikelijk voor banken om jaarlijkse kosten in rekening te brengen voor het aanhouden van een rekening. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.
17	Bijlage 3.1. ICO tbv Aanbesteding Bancaire Dienst NBK	nr. 933 Informatieverstrekking aan betrokkene met applicaties: Inschrijver informeert betrokkenen over de verwerking van hun persoonsgegevens via de Privacyverklaring op haar website. Gaat u hiermee akkoord?	Ja
18	Programma van Eisen, ICT, I14	Voor het betalingsverkeer maakt de bank gebruik van een derde waaraan de IT is uitbesteed. Deze partij kwalificeert niet als onderaannemer. Deelt u deze zienswijze?	Nee
19	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R46	Voor de uitvoering van bancaire dienstverlening is de bank afhankelijk van diensten van derden, zoals Currence en Equens. Deze partijen zijn geen onderaannemers van de bank. Deelt u deze zienswijze?	NBK ziet Equens en Currence als onderaannemers. Hiervoor dient akkoord gevraagd te worden. Er dient derhalve altijd akkoord gevraagd te worden voor onderaanneming.
20	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R39	De Inkoopvoorwaarden zijn niet meegezonden. Wilt u deze alsnog nazenden? En kunt u (in lijn met de vraag over R03) bevestigen dat aanbestedende dienst instemt met het gebruik van voor betalingsverkeer specifiek voorgeschreven voorwaarden die de banken sinds 2009 (moeten) hanteren, in rangorde boven de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene Inkoopvoorwaarden?	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij het uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden bijgevoegd bij de inschrijving.

21	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R24	De Inkoopvoorwaarden zijn niet meegezonden. Wilt u deze alsnog nazenden? En kunt u (in lijn met de vraag over R03) bevestigen dat aanbestedende dienst instemt met het gebruik van voor betalingsverkeer specifiek voorgeschreven voorwaarden die de banken sinds 2009 (moeten) hanteren, in rangorde boven de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene Inkoopvoorwaarden?	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij het uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden toegevoegd bij de inschrijving.
22	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R09	Kunt u verduidelijken wat in het kader van betalingsverkeer wordt bedoeld met 'eigenaar blijft van alle informatie die binnen de bancaire dienstverlening wordt opgeslagen en verwerkt'.	Aansteder doelt hiermee op de situatie dat de gegevens die worden uitgewisseld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in eigendom blijven bij Opdrachtgever en door Opdrachtnemer alleen mogen worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht.
23	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R03	De Overeenkomst is gedefinieerd als het tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten contract betreffende de Opdracht, in de vorm van een Overeenkomst waarbij de kaders en verplichtingen worden overeengekomen. Er is nog geen concept van de Overeenkomst beschikbaar is gesteld, maar de aanbesteding betreft Bancaire Diensten m.b.t. betalingsverkeer waarvoor een bijzondere wettelijke regeling geldt die in 2009, bij de implementatie van de Richtlijn betaaldiensten 2007 (ook wel aangeduid als de Payment Services Directive, PSD), is opgenomen in titel 7B van Boek 7 BW genaamd Betalingstransacties. De voorwaarden van alle banken zijn toen in overeenstemming gebracht met deze wetgeving, zodat helder is wat partijen over en weer van elkaar mogen verwachten. Denk daarbij valuterings, de instemming van de klant met een betaalopdracht, het tijdstip van ontvangst en de verwerkingstijden van verschillende soorten betalingstransacties, de weigerings en herroeping van betalingstransacties, en de aansprakelijkheid van de bank. De wetgeving schreef voor dat deze rechten en plichten werden opgenomen in een raamovereenkomst. Daarbij gold, en geldt nog steeds, dat veel bepalingen dwingend zijn voorgeschreven, en dat banken van sommige bepalingen alleen mogen afwijken als de betaler geen consument is. Vandaar onze verduidelijkvraag of u kunt bevestigen dat 'onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst' betekent dat de aanbestedende dienst instemt met het gebruik van voor betalingsverkeer specifiek voorgeschreven voorwaarden die de banken sinds 2009 (moeten) hanteren, in rangorde boven de Algemene Bankvoorwaarden en de in R24 genoemde Inkoopvoorwaarden.	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij het uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden toegevoegd bij de inschrijving.

24	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R02	In het bestek staat het volgende vermeld over de aanvullende kosten die er vanuit de organisatie gemaakt worden indien er een overstap naar een nieuwe dienstverlener zal gaan plaatsvinden: “De ingeschatte kosten zullen bij de beoordeling van de inschrijvingen van andere dan de bestaande dienstverlener worden opgeteld bij de inschrijfsom van nieuwe dienstverleners. (...) In totaal wordt dan gekomen tot een bedrag van (€50.000+€37.500+€12.500=) € 100.000,-” Wij begrijpen hieruit dat als de bestaande dienstverlener weer inschrijft, wij bij levering van dezelfde kwaliteit (goed voor maximaal 40 punten) tegen een prijs die bijna € 100.000 lager is dan die van de bestaande aanbieder, de opdracht niet gegund krijgen. Kunt u toelichten hoe dit verenigbaar is met het waarborgen van een gelijk speelveld onder het aanbestedingsrecht?	Aanbesteder is zich bewust van de situatie dat een andere dan de bestaande dienstverlener bij gelijke kwaliteit wordt beoordeeld met een opgehoogde inschrijfsom. De ophoging van de inschrijfsom is door Aanbesteder gemotiveerd in het Bestek. Bij een gelijke kwaliteit van de dienstverlening na implementatie heeft Aanbesteder evenwel aanzienlijke kosten te dragen. Kosten die worden doorberekend aan belastingplichtigen/-schuldigen, aangezien de uitvoeringskosten van Aanbesteder worden verwerkt in de belastingheffing. Aanbesteder heeft als doel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten de taken van de heffing en invordering van belastingen uit te voeren. Daarbij past het zorgdragen voor zo laag mogelijke uitvoeringskosten. Het wisselen van dienstverlener bij de bancaire diensten leidt naar de huidige overtuiging van Aanbesteder niet tot een verandering in de (kwaliteit) dienstverlening en dus is het maken van de aanzienlijke kosten van de wisseling van dienstverlener niet verantwoord. De aanbesteding in kwestie is wettelijk verplicht voor Aanbesteder, maar Aanbesteder verwacht daardoor niet in een betere positie te komen. Eerder is in eerste instantie een slechtere positie te verwachten in combinatie met hogere maatschappelijke (uitvoerings)kosten. De onwenselijkheid daarvan behoeft naar de mening van Aanbesteder geen toelichting. Het staat een Geïnteresseerde vrij op basis hiervan te besluiten niet in te schrijven op de Aanbesteding.
25	Programma van Eisen, ICT, I14	Is dit een meldplicht of is goedkeuring vereist voordat er een overeenkomst wordt aangegaan met een onderaannemer. In het geval dat goedkeuring is vereist, wat zijn dan de gevolgen als geen goedkeuring wordt gegeven?	Ondanks de formulering dient deze eis als een meldplicht te worden gelezen. Opdrachtnemer neemt immers alle verantwoordelijkheid voor het handelen van de onderaannemer op zich. Hierdoor zal dit handelen van een onderaannemer van opdrachtnemer als eigen handelen van opdrachtnemer worden geacht en dus voor opdrachtnemer consequenties hebben alsof opdrachtnemer het handelen zelf verrichtte.
26	Programma van Eisen, ICT, I7	Kunt u aangeven welke specifieke lijst wordt bedoeld met: (conform de VNG selectielijst)	U kunt de lijst terugvinden op : https://vng.nl/artikelen/selectielijst
27	Programma van Eisen, Bancaire diensten cq dienstverlening, B28 en B33	Kunt u eis B33 laten vervallen omdat deze als identiek beschouwd wordt als eis B28.	Akkoord, eis B33 vervalt
28	Programma van Eisen, Bancaire diensten cq dienstverlening, B6	Kunt u uitleggen wat er precies wordt bedoeld met deze eis?	Na een betaling aan NBK, welke onjuist of gestorneerd is, dient ten allen tijde gecrediteerd te worden, inclusief rente. De berekening van deze rente, al gaat om slechts 1 dag, dient door het systeem uitgevoerd te worden.
29	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R48	Welke data wordt bedoeld in deze eis?	Aanbesteder bedoelt met deze eis dat de gegevens die door Opdrachtgever met Opdrachtnemer worden gedeeld in het kader van de uitvoering van de opdracht worden gedeeld en alleen daarvoor mogen worden aangewend en niet voor andere doelen.
30	Programma van Eisen, Randvoorwaarden, R34	Wat verstaat u onder "beschikbaarheid" in deze eis?	Dat de aangewezen contactpersoon of diens vervanger bereikbaar is wanneer er een escalatie plaatsvindt.

31	Programma van Eisen	B31: Kunt u ermee instemmen dat u wordt geïnformeerd over updates van de dienstverlening, zodra deze informatie relevant is voor u?	Ja mits er daarnaast ook aan de eis uit B31 wordt voldaan. Een update met betrekking tot de dienstverlening staat immers niet gelijk aan belangrijke ontwikkelingen in eerste aanleg, waar nog niet directe aangepaste dienstverlening voor beschikbaar is.
32	Programma van Eisen	B25: Kunt u ermee instemmen dat het afstorten binnen de eigen beveiligde omgeving, via derden, kan worden uitgevoerd?	Nee
33	Programma van Eisen	B23: Kunt u ermee instemmen dat het verstrekken van papieren afschriften, In het kader van de beperking van de uitstoot m.b.t. aangescherpte ESG eisen, niet wordt aangeboden?	Het geniet niet de voorkeur van NBK om alleen digitale dagafschriften te kunnen ontvangen, maar NBK is hiermee wel akkoord indien Opdrachtnemer alleen digitale dagafschriften kan aanbieden.
34	Programma van Eisen	B20: Kunt u ermee instemmen dat u notificaties zelf kan instellen op bedraggrenswaarden, maar ongeacht de betaalsoort?	Ja
35	Programma van Eisen	B16: Kunt u ermee instemmen dat de aangeleverde betaalbatch altijd wordt uitgevoerd met de aanleverdatum als settlement datum?	Als met settlementdatum de bijschrijvingsdatum wordt bedoeld en niet de uitvoerdatum, dan kan hiermee niet worden ingestemd.
36	Programma van Eisen	B12: Kunt u ermee instemmen dat u bankafschriften op werkdagen ontvangt?	Akkoord
37	Programma van Eisen	B9: Kunt u ermee instemmen dat het fysieke bestand bestaat uit 10 incassobatches van maximaal 100.000 posten conform de standaard?	Nee
38	Programma van Eisen	B7: Kunt u aangeven of dit een uitgaande of een inkomend betaalverzoek betreft?	Een van Aanbesteder/Opdrachtgever uitgaand betaalverzoek
39	Programma van Eisen	B5: bent u akkoord dat om een gelijkwaardige service voor e-commerce transacties naast Ideal te accepteren?	Akkoord, mits deze service naast de Ideal functionaliteit functioneert
40	Programma van Eisen	I37: Door gebruik te maken van de SEPA- en xml-standaard, is validatie vooraf mogelijk. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om betaalbestanden zelfstandig te valideren in de productieomgeving. Kunt u deze eis laten vervallen?	Nee
41	Programma van Eisen	I27: Betalingsverkeer is een sterk gereguleerd product en derhalve is deze situatie niet relevant. Kunt u deze eis laten vervallen?	Nee. Het is aanbesteder onduidelijk wat u bedoeld.
42	Programma van Eisen	I26: Betalingsverkeer is een sterk gereguleerd product en derhalve is deze situatie niet relevant. Kunt u deze eis laten vervallen?	Nee. Het is aanbesteder onduidelijk wat u bedoeld.
43	Programma van Eisen	I23: Kunt u ermee instemmen dat u hiervoor rechtstreeks met een lokaal service teamcontact heeft?	Ja
44	Programma van Eisen	I22: Kunt u ermee instemmen dat dit geldend is gedurende business uren (werkdagen) van 8.00 tot 17.30 uur?	Nee. Escalaties beperken zich niet tot kantooruren.
45	Bijlage 5, Referentieformulier	Kunt u een aanpassing doorvoeren op het referentieformulier voor het onderdeel: - Handtekening Dit veld dient te vervallen. Het laten ondertekenen van het referentieformulier door de contactpersoon bij de referent is niet gebruikelijk in Europese aanbestedingen. Uiteraard kunt u navraag verrichten bij referent.	Het veld 'Handtekening' komt te vervallen. Er wordt een aangepast referentieformulier toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

46	Bijlage 5, Referentieformulier	Kunt u een aanpassing doorvoeren op het referentieformulier voor de onderdelen: - Begin- en einddatum Overeenkomst - Omvang. Deze velden dienen te vervallen. Dit is vertrouwelijke informatie en wordt niet gedeeld met derden. Dit is contractueel niet mogelijk en ook niet gebruikelijk in Europese aanbestedingen.	Deze velden vervallen niet. Aanbesteder dient immers te kunnen beoordelen of de referentie passend is voor de opdracht. Alle verstrekte informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld en niet met derden gedeeld.
47	Bestek van Aanbesteding Bancaire Diensten Noordelijk Belastingkantoor	Pagina 10 inzake verzekering voor beroepsaansprakelijkheid: Inschrijver oefent een bedrijf uit, geen beroep. Kunt u ermee instemmen om de beroepsaansprakelijkheid te laten vallen?	Ja
48	Programma van Eisen	R25: Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen. Dat zou bijvoorbeeld betekenen dat de bank al de door haar verrichte prestaties ongedaan zou moeten maken, zoals verricht betalingsverkeer. Dit is niet mogelijk. Ontbinding van de overeenkomst is om deze reden voor de bank niet acceptabel. De bank stelt voor om ontbinding in dit artikel te vervangen door opzegging (beëindigen). Bij opzegging kan NBK de overeenkomst opzeggen (beëindigen) zonder dat er voor haar of de bank verplichtingen ontstaan tot ongedaan making van reeds verrichte prestaties. Kunt u instemmen met het schrappen van het woord “ontbinding” in R 25 en vervangen door “opzegging”?	Ja
49	PVE R03	Opdrachtnemer heeft op 8 november vernomen dat de overeenkomst en inkoopvoorwaarden op 7 november zijn bijgevoegd. Opdrachtnemer dient deze nog te bestuderen en zal tijdens de doorlopende vragenronde hier vragen over stellen. Wij gaan ervan uit dat opdrachtgever hier geen bezwaar tegen heeft?	Het stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen is aan termijnen gebonden, maar Aanbesteder staat voor het onderdeel van de inkoopvoorwaarden een ruimere termijn toe tot 26 november 2025.
50	Prijzenblad	Graag rekeninginformatie als kostensoort opnemen in prijzenblad	Aanbesteder acht dergelijke kosten, kosten voor de uitvoering van de opdracht te zijn. De voorgestelde detaillering in de kosten voor de uitvoering in het Prijzenblad heeft voor Aanbesteder geen toegevoegde waarde. Dit mede vanwege het feit dat die kosten niet ontkoombaar zijn.

51	Prijzenblad	Opdrachtnemer begrijpt dat er extra kosten gemoeid zijn met de overstap naar een nieuwe bank. Echter een doorberekening van fictieve kosten aan een potentiële nieuwe bank zorgt bij voorbaat al voor een ongelijk speelveld. Wij verzoeken u dit te laten vervallen.	Aanbesteder is zich bewust van de situatie dat een andere dan de bestaande dienstverlener bij gelijke kwaliteit wordt beoordeeld met een opgehoogde inschrijfsom. De ophoging van de inschrijfsom is door Aanbesteder gemotiveerd in het Bestek. Bij een gelijke kwaliteit van de dienstverlening na implementatie heeft Aanbesteder evenwel aanzienlijke kosten te dragen. Kosten die worden doorberekend aan belastingplichtigen/-schuldigen, aangezien de uitvoeringskosten van Aanbesteder worden verwerkt in de belastingheffing. Aanbesteder heeft als doel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten de taken van de heffing en invordering van belastingen uit te voeren. Daarbij past het zorgdragen voor zo laag mogelijke uitvoeringskosten. Het wisselen van dienstverlener bij de bancaire diensten leidt naar de huidige overtuiging van Aanbesteder niet tot een verandering in de (kwaliteit) dienstverlening en dus is het maken van de aanzienlijke kosten van de wisseling van dienstverlener niet verantwoord. De aanbesteding in kwestie is wettelijk verplicht voor Aanbesteder, maar Aanbesteder verwacht daardoor niet in een betere positie te komen. Eerder is in eerste instantie een slechtere positie te verwachten in combinatie met hogere maatschappelijke (uitvoerings)kosten. De onwenselijkheid daarvan behoeft naar de mening van Aanbesteder geen toelichting. Het staat een Geïnteresseerde vrij op basis hiervan te besluiten niet in te schrijven op de Aanbesteding.
52	PvE S1	Opdrachtnemer hanteert eigen factuur formaat waar geen debiteurnummer in benoemd staat. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord, mits het duidelijk is dat factuur voor Noordelijk Belastingkantoor is bestemd
53	PvE ICO	De dienstverlening zoals aangeboden, is niet ontwikkeld voor Noordelijk Belastingkantoor alleen en met de specifieke informatiebeveiligingsrichtlijnen van het Noordelijk Belastingkantoor als uitgangspunt. Wel wordt voldaan aan (inter)nationale regelgeving en standaarden alsook industrie standaarden, die een veilige dienstverlening ondersteunen. Kan het Noordelijk Belastingkantoor hiermee akkoord gaan als hiermee het veiligheidsrisico wordt afgedekt?	Aanbesteder gaat hiermee akkoord indien in de Inschrijving wordt aangetoond dat hiermee een gelijk niveau wordt bereikt. Het aantonen dient zodanig te geschieden dat Aanbesteder dit als onderdeel van de Kwaliteit kan toetsen en wegen.
54	PvE I13	U vraagt om een dienstencatalogus. Wij zijn van mening dat de dienstencatalogus niet van toepassing is omdat deze aanbesteding enkel om betalingsverkeer gaat. Alle overige diensten kunnen worden aangeboden maar maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en dienen derhalve ook niet te worden meegenomen/meegewogen. Kunt u deze eis laten vallen?	NBK is niet genegen deze eis te laten vallen. De aanbesteding heeft betrekking op het verkrijgen van een bepaalde ICT-dienst. Ondersteuning op deze ICT-dienst, in b.v. de vorm van incidentbeheer, is hiervan een integraal onderdeel zodat NBK ongestoord van de ICT-dienst gebruik kan maken.
55	PvE I8	De Opdrachtnemer is gebonden aan de AVG en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen ("Gedragscode"). De Gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars en vormt een sectorgerichte uitwerking van de AVG. Derhalve kunnen wij daardoor niet voldoen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis?	Aanbesteder is zich bewust van de beperkte werking van deze eis in het licht van deze opdracht. Deze bepaling dient te worden uitgelegd als dat Inschrijver in geval van beëindiging van de (samenwerkings)overeenkomst, alsdan Opdrachtnemer, alle medewerking zal verlenen die redelijkerwijs van Opdrachtnemer mag worden verlangd teneinde een soepele overgang naar een andere dienstverlener c.q. leverancier mogelijk te maken. Daar waar voor Opdrachtnemer wettelijke voorschriften en/of beperkingen gelden ten aanzien van het bewaren of vernietigen van data zal Opdrachtgever dat eerbiedigen, zolang Opdrachtnemer niet onnodig en/of ongeoorloofd data zal bewaren.

56	PvE I4	Opdrachtgever geeft aan dat alle communicatie uitsluitend in het Nederlands dient te geschieden. Hoewel veel documentatie bij de Opdrachtnemer in het Nederlands is opgesteld opereren wij internationaal en kan het voorkomen dat bepaalde (product-) documentatie enkel in het Engels beschikbaar is. Stemt Opdrachtgever ermee in dat hoewel Nederlands prevaleert, er incidenteel documentatie in het Engels is toegestaan?	Aanbesteder staat toe dat in een incidenteel geval documentatie in het Engels is opgesteld, maar desgevraagd door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in een vertaling te voorzien als redelijkerwijs van Opdrachtgever niet kan worden verlangd de Engelse documentatie te begrijpen.
57	PvE B27	De Overstapservice werkt gelijkwaardig voor alle deelnemende partijen. Opdrachtgever kan enkel de informatie verstrekken binnen de AVG wetgeving. Gaat opdrachtnemer hiermee akkoord?	Akkoord
58	PvE B24	Opdrachtgever kan enkel de informatie verstrekken binnen de AVG wetgeving. Gaat opdrachtnemer hiermee akkoord?	Aanbesteder verlangt van een Opdrachtnemer niet dat hij de AVG schendt, maar eist wel dat een Opdrachtnemer zich daar niet onterecht achter verschuilt.
59	PvE B12	Ons inziens lijkt er een tegenstrijdigheid te zitten in deze eis. Er wordt gesteld dat de CAMT053 beschikbaar moet zijn via realtime API. Een CAMT053 is per definitie een overzicht van de vorige werkdag dus wat er met 'realtime' bedoeld wordt is opdrachtnemer onduidelijk. Kunt u deze eis nader toelichten?	Aanbesteder is zich bewust van het actualiteitsissue bij CAMT053 en legt realtime uit als 'de meest actuele situatie die mogelijkerwijs beschikbaar is'.
60	PvE B6	Welke rol ziet opdrachtgever hierin voor opdrachtnemer?	Na een betaling aan NBK, welke onjuist of gestorneerd is, dient ten allen tijde gecrediteerd te worden, inclusief rente. De berekening van deze rente, al gaat om slechts 1 dag, dient door het systeem uitgevoerd te worden.
61	PvE B4	Opdrachtgever begrijpt de eis en kan in plaats van een API een alternatieve gelijkwaardige oplossing aanbieden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbesteder acht een alternatieve gelijkwaardige oplossing acceptabel. Inschrijver dient in de Inschrijving de gelijkwaardigheid van het alternatief aan te tonen zodat Aanbesteder dit element kan toetsen en wegen in het licht van het onderdeel Kwaliteit.
62	PvE R48	Wat bedoelt opdrachtgever hiermee? Opdrachtnemer gaat de door u aangeleverde data verwerken. Hierdoor worden wij als het om persoonsgegevens gaat, controller.	Aanbesteder bedoelt met deze eis dat de gegevens die door Opdrachtgever met Opdrachtnemer worden gedeeld in het kader van de uitvoering van de opdracht worden gedeeld en alleen daarvoor mogen worden aangewend en niet voor andere doelen.
63	PvE R39	In het Programma van Eisen staat opgenomen dat de algemene inkoopvoorwaarden van toepassing zijn. Het is voor de opdrachtnemer echter essentieel dat de algemene voorwaarden en de specifieke productvoorwaarden op de dienstverlening van de opdrachtnemer van toepassing zullen zijn en prevaleren. Niet alleen leggen deze voorwaarden de spelregels vast tussen de opdrachtnemer en de cliënt, ook bevatten deze voorwaarden bepalingen die strekken tot bescherming van de cliënt of leggen deze voorwaarden en verplichtingen op aan de opdrachtnemer (veelal gebaseerd op wettelijke regels of voorwaarden in de relatie met derde partijen binnen de betaalketen). Kan Opdrachtgever instemmen met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer?	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij het uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden bijgevoegd bij de inschrijving.
64	PvE R33	Het programma van eisen is integraal onderdeel van de nieuwe overeenkomst. In R32 geven we al aan dat we aan gestelde isen voldoen. Een separate SLA opstellen is ons inziens niet nodig. Gaat opdrachtgever akkoord om deze eis te laten vervallen?	Neen, het kan wel zo zijn dat de SLA in grote mate een verwijzing is naar het PvE, maar in de SLA is ruimte voor specifieke afspraken en die regelvrijheid wenst Aanbesteder te behouden.

65	PvE R24	In het Programma van Eisen staat opgenomen dat de algemene inkoopvoorwaarden van toepassing zijn. Het is voor de opdrachtnemer echter essentieel dat de algemene voorwaarden en de specifieke productvoorwaarden op de dienstverlening van de opdrachtnemer van toepassing zullen zijn en prevaleren. Niet alleen leggen deze voorwaarden de spelregels vast tussen de opdrachtnemer en de cliënt, ook bevatten deze voorwaarden bepalingen die strekken tot bescherming van de cliënt of leggen deze voorwaarden en verplichtingen op aan de opdrachtnemer (veelal gebaseerd op wettelijke regels of voorwaarden in de relatie met derde partijen binnen de betaalketen). Kan Opdrachtgever instemmen met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer?	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij het uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden bijgevoegd bij de inschrijving.
66	PvE R11	1. Kunt u specificeren wat u met data bedoeld? 2. Opdrachtnemer is gebonden aan wettelijke bewaartermijnen. Deze zullen ook hiervoor gelden.	Eis R11 komt te vervallen
67	Bestek pagina 24 implementatiekosten, marketing en communicatie en klantcontact	Opdrachtnemer begrijpt dat er extra kosten gemoeid zijn met de overstap naar een nieuwe bank. Echter een doorberekening van fictieve kosten aan enkel de nieuwe potentiële banken zorg bij voorbaat al voor een ongelijk speelveld. Wij verzoeken u dit te laten vervallen.	Aanbesteder is zich bewust van de situatie dat een andere dan de bestaande dienstverlener bij gelijke kwaliteit wordt beoordeeld met een opgehoogde inschrijfsom. De ophoging van de inschrijfsom is door Aanbesteder gemotiveerd in het Bestek. Bij een gelijke kwaliteit van de dienstverlening na implementatie heeft Aanbesteder evenwel aanzienlijke kosten te dragen. Kosten die worden doorberekend aan belastingplichtigen/-schuldigen, aangezien de uitvoeringskosten van Aanbesteder worden verwerkt in de belastingheffing. Aanbesteder heeft als doel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten de taken van de heffing en oinvordering van belastingen uit te voeren. Daarbij past het zorgdragen voor zo laag mogelijke uitvoeringskosten. Het wisselen van dienstverlener bij de bancaire diensten leidt naar de huidige overtuiging van Aanbesteder niet tot een verandering in de (kwaliteit) dienstverlening en dus is het maken van de aanzienlijke kosten van de wisseling van dienstverlener niet verantwoord. De aanbesteding in kwestie is wettelijk verplicht voor Aanbesteder, maar Aanbesteder verwacht daardoor niet in een betere positie te komen. Eerder is in eerste instantie een slechtere positie te verwachten in combinatie met hogere maatschappelijke (uitvoerings)kosten. De onwenselijkheid daarvan behoeft naar de mening van Aanbesteder geen toelichting. Het staat een Geïnteresseerde vrij op basis hiervan te besluiten niet in te schrijven op de Aanbesteding.

68	Bestek pagina 10 Bedrijfsaansprakelijkheid	De Inschrijver beschikt niet over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Maar heeft zich op andere wijze ingedekt tegen risico's. Opdrachtnemer draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. De toezichthouders van Opdrachtnemer zien erop toe dat Opdrachtnemer te allen tijde in staat is deze risico's te dragen. Opdrachtnemer is adequaat verzekerd, maar op grond van de (begrijpelijke) discretie-eis van de verzekeraar onthoudt de Opdrachtnemer zich van het ter beschikking stellen van afschriften van de polis, polisvoorwaarden en bewijs van betaling van de verzekering. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Wil de Opdrachtgever de eis om een verzekering voor een bedrijfsaansprakelijkheid te stellen, laten vervallen?	Akkoord, eis om een verzekering voor een bedrijfsaansprakelijkheid vervalt
69	Bestek pagina 7 doorlopende vragen	Opdrachtgever geeft aan doorlopend vragen te kunnen stellen tot een bepaalde deadline. Wij gaan ervan dat wij vragen kunnen stellen tot en met 22 november. Kunt u dit bevestigen?	Vragen kunnen inderdaad doorlopend gesteld worden tot de deadline. Om wat meer ruimte te geven is er ruimte om tot en met 26 november om vragen te stellen. Zie tevens het antwoord op vraag 8
70	Eisen en wensen - Bestek K06	Opdrachtnemer staat onder ECB toezicht. Deze toezichthouder eist van ons om de gevraagde wens op te nemen in de bankvoorwaarden. Indien de bankvoorwaarden door het Noordelijk Belastingkantoor toegelaten worden kan deze wens komen te vervallen. Wilt u deze wens laten vervallen?	Nee, het kan wel zo zijn dat de SLA in grote mate een verwijzing is naar het PvE, maar in de SLA is ruimte voor specifieke afspraken en die regelvrijheid wenst Aanbesteder te behouden.
71	Bestek van aanbesteding NBK bancaire dienst, pag 7 Duur van de overeenkomst	Wilt u de duur van de overeenkomst inclusief verlengingen terugbrengen naar een maximale termijn van 8 jaar, zodat hiermee de concurrentie niet beperkt wordt en terug in lijn is met de uitgangspunten van het aanbestedingsrecht?	Neen, Aanbesteder heeft in het bestek aangegeven welke redenen er zijn voor deze Aanbesteding en hoe wenselijk Aanbesteder dit acht. Vanuit hetzelfde perspectief als de extra kosten die gemoeid gaan met een wisseling van dienstverlener zonder positieverbetering, wil Aanbesteder nu een overeenkomst sluiten voor lange duur, althans een langere duur dan de periode van vier jaren met vier jaren verlenging.
72	Bestek 2024 Bestek van aanbesteding NBK bancaire dienst - pagina 6, Nota van Inlichtingen en pagina 15 Planning	Wilt u een tweede NVI ronde opnemen voor vragen naar verduidelijking antwoorden NVI (eerste ronde) alsmede de mogelijkheid bieden tot het stellen van nieuwe vragen welke ontstaan bij de uitwerking van uw verzoeken en naar aanleiding van uw antwoorden op deze vragenronde?	Zie de antwoorden op vraag 10 en 71
73	Prijzenblad	Wilt u het totaal (opdrachtwaarde) voor de gehele opdracht periode laten gelden?	U kunt in het prijzenblad de kosten voor één jaar opnemen. Opdrachtnemer en het Noordelijk Belastingkantoor zijn gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste eenmaal per jaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2027 te wijzigen. Indexering vindt plaats op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Zakelijke en ICT-dienstverlening, omzetontwikkeling, index 2015=100.

74	Eisen en wensen - R12	Als grote financiële instelling zullen wij ons altijd aan de wet- en regelgeving houden en staan wij onder voortdurend toezicht van verschillende toezichthouders. Daarbovenop hebben wij ten aanzien van investeringen bepaalde duurzaamheidscriteria die streng worden nageleefd en raadpleegbaar zijn voor derden. De in voorwaarde R12 genoemde voorbeelden (zoals financiële wurgconstructies of vervuilende industrie) zijn bovendien subjectief interpreteerbaar. Gaat u ermee akkoord deze voorwaarde te laten vallen, en zo niet, aan te passen in de zin dat het enkel investeringen betreft die in strijd zijn met geldende wet- of regelgeving?	De eis wordt aangepast met de aanvulling dat het enkel investeringen betreft die in strijd zijn met geldende wet- of regelgeving.
75	Prijzenblad	Verzoek regel 9 kosten (fictief) nieuwe leverancier te verwijderen geleid op de uitgangspunten van de aanbestedingswet en de eis van een gelijk speelveld. Dit geldt eveneens voor regel 20 waardoor de kosten alleen toebehoren aan nieuwe leveranciers.	Aanbesteder is zich bewust van de situatie dat een andere dan de bestaande dienstverlener bij gelijke kwaliteit wordt beoordeeld met een opgehoogde inschrijfsom. De ophoging van de inschrijfsom is door Aanbesteder gemotiveerd in het Bestek. Bij een gelijke kwaliteit van de dienstverlening na implementatie heeft Aanbesteder evenwel aanzienlijke kosten te dragen. Kosten die worden doorberekend aan belastingplichtigen/-schuldigen, aangezien de uitvoeringskosten van Aanbesteder worden verwerkt in de belastingheffing. Aanbesteder heeft als doel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten de taken van de heffing en oinvordering van belastingen uit te voeren. Daarbij past het zorgdragen voor zo laag mogelijke uitvoeringskosten. Het wisselen van dienstverlener bij de bancaire diensten leidt naar de huidige overtuiging van Aanbesteder niet tot een verandering in de (kwaliteit) dienstverlening en dus is het maken van de aanzienlijke kosten van de wisseling van dienstverlener niet verantwoord. De aanbesteding in kwestie is wettelijk verplicht voor Aanbesteder, maar Aanbesteder verwacht daardoor niet in een betere positie te komen. Eerder is in eerste instantie een slechtere positie te verwachten in combinatie met hogere maatschappelijke (uitvoerings)kosten. De onwenselijkheid daarvan behoeft naar de mening van Aanbesteder geen toelichting. Het staat een Geïnteresseerde vrij op basis hiervan te besluiten niet in te schrijven op de Aanbesteding.
76	ICO Eisen	Inschrijver is van mening dat de ICO eisen niet van toepassing kan worden verklaard op bancaire dienstverlening. Wij verzoeken u de ICO niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, mits er aangetoond kan worden dat inschrijver per 17 januari 2025 voldoet aan DORA wetgeving

		Facturen zijn bij inschrijver gestandaardiseerd bank breed. Hierdoor ontbreken de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer: - KvK-nummer, telefoonnummer, IBAN rekeningnummer, Debiteur nummer. Gegevens Noordelijk Belastingkantoor: - Contractnummer / verplichtingnummer.	Akkoord
77	Eisen en wensen - S1	Kunt u de eis aanpassen in lijn met deze gegevens?	
78	Eisen en wensen - I37	Opdrachtnemer begrijpt de wens om comfort verkrijgen middels een OTAP. Opdrachtgever heeft echter geen volledige OTA beschikbaar voor alle producten en diensten. Veel bancaire producten / diensten kunnen echter vóór productie worden getest. Opdrachtnemer biedt daarom als alternatief, vergelijkbaar met OTA, om de bancaire producten / diensten te testen op basis van een maatwerk testplan alvorens live te gaan. Voor productie zullen ook de toekomstige gebruikers van het aangeboden banksysteem worden getraind door opdrachtnemer. Gaat u akkoord met het aangeboden alternatief?	NBK wil producten kunnen testen in de productie gelijkend omgeving. Dus als uw voorstel daarin voldoet is dit akkoord.
79	Eisen en wensen - I36	Voor het ophalen van CAMT bestanden en het verzenden van betaalbestanden, is het de bedoeling om een host-to-host connectie te implementeren?	Ja dat klopt. NBK heeft de wens om zoveel als mogelijk via koppelingen (API) te werken.
80	Eisen en wensen - I35	Inschrijver zal medewerking verlenen, echter beperkt zich dit tot overleg met Noordelijk Belastingkantoor. Bent u daarmee akkoord?	Akkoord
81	Eisen en wensen - I14	Voor de uitvoering van bancaire dienstverlening is de bank afhankelijk van diensten van derden, zoals Currence en Equens. Deze partijen zijn geen Onderaannemer zoals gedefinieerd in de eis en hiervoor zal de inschrijver ook geen akkoord vragen. Deelt u deze zienswijze en gaat u er ermee akkoord dat inschrijver geen akkoord hoeft te vragen indien onderaanneming noodzakelijk is voor het uitvoeren van bancaire dienstverlening?	NBK ziet Equens en Currence als onderaannemers. Hiervoor dient akkoord gevraagd te worden. Er dient derhalve altijd akkoord gevraagd te worden voor onderaanneming.
82	Eisen en wensen - I32	Kunt u aangeven wat u verstaat onder ontvlechting en wat u verwacht van inschrijver?	Ontvlechting houdt in dat je van partij kan wisselen zonder extra/bijzondere inspanningen/ aanpassingen in de bedrijfsprocessen
83	Eisen en wensen - I31	Wat verstaat opdrachtgever onder een beheercontract?	Het beheren van de ICT-diensten die nodig zijn om de overeengekomen inschrijving operationeel te houden. Het is een integraal onderdeel van de inschrijving
84	Eisen en wensen - I13	U vraagt om een dienstencatalogus. Wij zijn van mening dat de dienstencatalogus niet van toepassing is omdat u via deze aanbesteding specifieke producten vraagt. Alle overige diensten kunnen worden aangeboden maar maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en dienen derhalve ook niet te worden meegenomen/meegewogen. Kunt u deze eis laten vallen?	NBK is niet genegen deze eis te laten vallen. De aanbesteding heeft betrekking op het verkrijgen van een bepaalde ICT-dienst. Ondersteuning op deze ICT-dienst, in b.v. de vorm van incidentbeheer, is hiervan een integraal onderdeel zodat NBK ongestoord van de ICT-dienst gebruik kan maken.

85	Eisen en wensen - I26/ I27/ I28	Wat bedoelt u met speed-changes?	Spoedchanges zijn alle aanpassingen die meteen doorgevoerd moeten worden om de dienstverlening te kunnen garanderen en die niet kunnen wachten op een reguliere update.
86	Eisen en wensen - I25	U vraagt om een dienstencatalogus. Wij zijn van mening dat de dienstencatalogus niet van toepassing is omdat u via deze aanbesteding specifieke producten vraagt. Alle overige diensten kunnen worden aangeboden maar maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en dienen derhalve ook niet te worden meegenomen/meegewogen. Kunt u deze eis laten vallen?	NBK is niet genegen deze eis te laten vallen. De aanbesteding heeft betrekking op het verkrijgen van een bepaalde ICT-dienst. Ondersteuning op deze ICT-dienst, in b.v. de vorm van incidentbeheer, is hiervan een integraal onderdeel zodat NBK ongestoord van de ICT-dienst gebruik kan maken.
87	Eisen en wensen - I24	Inschrijver kan geen klant specifieke afspraken maken over het afhandelen van incidenten. De bank heeft een maximale toelaatbare uitval per product en een incidentenprocedure die van toepassing is. Uiteraard krijgen verstoringen/ incidenten waarbij het verstoring optreedt in het betalingsverkeer de hoogste prioriteit maar dit is afhankelijk van het betaalproduct en de impact. Gaat u ermee akkoord om de eis te laten vervallen danwel aan te passen?	NBK hecht grote waarde aan de beschikbaarheid van de ICT-dienst. Indien de Inschrijver niet kan/wenst te voldoen aan I24, kan hij in een bondige omschrijving toelichten waarom en welke afwijking van toepassing is.
88	Eisen en wensen - B24	U geeft aan dat bij het te leveren betaal- en/of ontvangstbestand (in XML en PDF-formaat) bij elke enkelvoudige mutatie de NAW gegevens van de rekeninghouder dient te worden aangevuld. Inschrijver geeft bij het betaalbestand de NAW gegevens van de rekeninghouder mee. Voor de ontvangsten is de Inschrijver afhankelijk van de gegevens die door de opdracht gevende partij worden meegegeven. De Inschrijver zal dus alle informatie één op één doorgeven. Is deze werkwijze voor u akkoord?	Akkoord
89	Eisen en wensen - I8	Inschrijver is van mening dat deze eis niet van toepassing kan worden verklaard op bancaire dienstverlening. Inschrijver dient zich daarnaast te houden aan de wettelijke bewaartermijn en kan enkel informatie verstrekken indien dit wettelijk is toegestaan. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbesteder is zich bewust van de beperkte werking van deze eis in het licht van deze opdracht. Deze bepaling dient te worden uitgelegd als dat Inschrijver in geval van beëindiging van de (samenwerkings)overeenkomst, alsdan Opdrachtnemer, alle medewerking zal verlenen die redelijkerwijs van Opdrachtnemer mag worden verlangd teneinde een soepele overgang naar een andere dienstverlener c.q. leverancier mogelijk te maken. Daar waar voor Opdrachtnemer wettelijke voorschriften en/of beperkingen gelden ten aanzien van het bewaren of vernietigen van data zal Opdrachtgever dat eerbiedigen, zolang Opdrachtnemer niet onnodig en/of ongeoorloofd data zal bewaren.
90	Eisen en wensen - B47	Inschrijver heeft meer dan 1 miljoen zakelijke klanten en kan niet op individueel niveau deze wijzigingen afstemmen. Wel zullen wij vooraf conform B46 informeren. Kunt u deze eis laten vervallen?	De eis kan niet komen te vervallen, omdat we wijzigingen met grote impact op de dienstverlening vooraf willen afstemmen met opdrachtnemer
91	Eisen en wensen - B43	In onze internetbankieren applicatie is een logging rapportage direct beschikbaar voor gebruikers. Een maandelijks rapport kan derhalve zelf door Noorderlijk Belastingkantoor worden opgevraagd online. Gaat u akkoord dat we hiermee aan deze eis voldoen?	Akkoord
92	Eisen en wensen - B34	Wij gebruiken 2-factor authenticatie. Bent u daarmee akkoord?	Akkoord

93	Eisen en wensen - B31	Inschrijver stelt voor om in plaats van een nieuwsbrief eens per jaar een strategisch overleg te organiseren waar benoemde onderwerpen onderdeel van kunnen zijn. Bent u daar mee akkoord?	Akkoord
94	Eisen en wensen - B27	Inschrijver kan digitale bestanden wekelijks of per batch (dagelijks) aanbieden in CAMT en CSV formaten. Is dit voor de opdrachtgever akkoord?	Zie antwoord 79. Indien de koppeling bij aanvang van de overeenkomst nog niet gerealiseerd is of kan worden, dan is het aanbieden tot het realiseren van de koppeling op de genoemde werkwijze akkoord. Over de frequentie van aanlevering worden later nog afspraken gemaakt.
95	Eisen en wensen - B25	Inschrijver maakt onderdeel uit van de convenant dat met geldmaat is gesloten. Inschrijver kan echter geen garantie afgeven over beschikbaarheid van mogelijkheid afstorten in plaats Haren. Wij verzoeken u dit uit de eis te halen. Gaat u hiermee akkoord?	NBK gaat hier niet mee akkoord. Hoewel we ervan bewust zijn dat Inschrijver geen invloed heeft op de aanwezigheid van een geldmaat in Haren, is deze mogelijkheid er op dit moment wel. Mocht deze situatie veranderen, dan kan hierover in samenspraak een passende oplossing voor worden gevonden.
96	Eisen en wensen - B20	Vanaf 09 januari 2025 is het verplicht om alle Eurobetalingen binnen het SEPA gebied als instant te verwerken. Hierdoor vervalt de noodzaak van een spoedbetaling. Kunt u motiveren in welke situaties u verwacht nog een spoedbetaling te gebruiken?	Indien instant payment vanaf de start van de overeenkomst is uitgerold binnen uw organisatie, is een spoedbetaling inderdaad niet meer noodzakelijk.
97	Eisen en wensen - B12	Is het voor u ook akkoord om de CAMT053 te versturen via een host-to-host connectie? Realtime rekeninginformatie via de API is momenteel alleen beschikbaar in JSON formaat, is dit voor u akkoord?	Dit is akkoord
98	Eisen en wensen - B11	Kunt u toelichten naar welke bestandsuitwisseling u verwijst? Betaalbestanden kunnen enkel in XML formaat worden uitgewisseld. Gaat u daarmee akkoord?	Hiermee worden de betaalbestanden bedoeld. Zie ook de antwoorden op vraag 94 en 79
99	Eisen en wensen - B9	Inschrijver ondersteunt 300.000 betalingen in een batch . Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
100	Eisen en wensen - B9	Kunt u aangeven hoe het aantal posten over het jaar verdeeld is (aantal bestanden per maand, het aantal posten daarin en moment van aanlevering van de bestanden gedurende de maand)?	Het aantal bestanden betreft 15 per maand, welke iedere maand wordt uitgevoerd . Aantal posten is circa 600.000 (totaal van bestanden) - Het uitgangspunt van de aanlevering is de laatste week van de maand.
101	Eisen en wensen - B6	Kunt u toelichten in welke gevallen u rente dient te vergoeden aan burgers en wat u hierin van inschrijver verwacht?	Na een betaling aan NBK, welke onjuist of gestorneerd is, dient ten allen tijde gecrediteerd te worden, inclusief rente. De berekening van deze rente, al gaat om slechts 1 dag, dient door het systeem uitgevoerd te worden.
102	Eisen en wensen - R48	Op het moment dat de bank data (zoals betaalopdrachten) ontvangt, treedt de bank op als verantwoordelijke. Op dat moment is de bank rechthebbende van de data. Wij verzoeken u deze eis te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbesteder bedoelt met deze eis dat de gegevens die door Opdrachtgever met Opdrachtnemer worden gedeeld in het kader van de uitvoering van de opdracht worden gedeeld en alleen daarvoor mogen worden aangewend en niet voor andere doelen.
103	Eisen en wensen - R47	De bank dient te allen tijden te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Omdat de bank degene is die de dienstverlening uitvoert, ligt het risico hiervoor bij de bank. Het is voor ons onacceptabel dat wij bij conflicterende wet- en regelgeving de voor de Opdrachtgever geldende wet- en regelgeving zal prevaleren. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, eis R47 vervalt
104	Eisen en wensen - R44	Eis 44 lijkt hetzelfde als eis 43. Kunt u dit aanpassen in de leidraad?	Ja, eis R44 vervalt

105	Eisen en wensen - R40	Zou u willen toelichten wat u verstaat onder een volledig uitgewerkt kostenoverzicht? Bedoelt u hier het prijzenblad?	Hiermee wordt het prijzenblad bedoeld
106	Eisen en wensen - R39	De Algemene Inkoopvoorwaarden zitten niet bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u toelichten naar welke inkoopvoorwaarden u verwijst?	De inkoopvoorwaarden zijn inmiddels geupload. Maar er is inmiddels ook besloten om deze inkoopvoorwaarden niet van toepassing te verklaren.
107	Eisen en wensen - R35	Bij een verstoring kan er sprake zijn van verschillende gradaties. Inschrijver zal in alle gevallen z.s.m. een oplossing bieden en het Noordelijk Belastingkantoor op de hoogte stellen. De urgentie om binnen 1 uur het Noordelijk Belastingkantoor te informeren is enkel aanwezig bij een prio 1 calamiteit aangezien er dan sprake is van grote impact. Gaat u akkoord om de eis te herformuleren dat het informeren binnen 1 uur van toepassing is bij een prio 1 verstoring?	Akkoord
108	Eisen en wensen - R32	Inschrijver streeft er naar om altijd haar klanten zo spoedig mogelijk telefonische meldingen binnen gestelde termijn te woord te staan maar kan zich niet aan dit percentage committeren. Zou u deze eis willen laten vallen?	De eis wordt aangepast, waarbij de zin wordt aangepast naar: Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers van Noordelijk Belastingkantoor bij telefonische meldingen zo snel mogelijk te woord worden gestaan
109	Eisen en wensen - R29	Inschrijver is van mening dat deze eis niet van toepassing kan worden verklaard op bancaire dienstverlening. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbesteder is zich bewust van de beperkte werking van deze eis in het licht van deze opdracht. Deze bepaling dient te worden uitgelegd als dat Inschrijver in geval van beëindiging van de (samenwerkings)overeenkomst, alsdan Opdrachtnemer, alle medewerking zal verlenen die redelijkerwijs van Opdrachtnemer mag worden verlangd teneinde een soepele overgang naar een andere dienstverlener c.q. leverancier mogelijk te maken. Daar waar voor Opdrachtnemer wettelijke voorschriften en/of beperkingen gelden ten aanzien van het bewaren of vernietigen van data zal Opdrachtgever dat eerbiedigen, zolang Opdrachtnemer niet onnodig en/of ongeoorloofd data zal bewaren.
110	Eisen en wensen - R24	De Algemene Inkoopvoorwaarden zitten niet bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u toelichten naar welke inkoopvoorwaarden u verwijst?	De inkoopvoorwaarden zijn inmiddels geupload. Maar er is inmiddels ook besloten om deze inkoopvoorwaarden niet van toepassing te verklaren.
111	Eisen en wensen - R19	Inschrijver is een van de grotere banken in Europa en staat onder direct toezicht van de ECB. Wij vragen u derhalve om deze eis te laten vervallen.	Deze eis vervalt niet.
112	Eisen en wensen - R11	Inschrijver is van mening dat deze eis niet van toepassing kan worden verklaard op bancaire dienstverlening. Inschrijver dient zich daarnaast te houden aan de wettelijke bewaartermijn en kan enkel informatie verstrekken indien dit wettelijk is toegestaan. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Eis R11 komt te vervallen
113	Eisen en wensen - R09	Op het moment dat de bank data (zoals betaalopdrachten) ontvangt, treedt de bank op als verantwoordelijke. Op dat moment is de bank rechthebbende van de data. Wij verzoeken u deze eis te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Aansteder doelt hiermee op de situatie dat de gegevens die worden uitgewisseld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in eigendom blijven bij Opdrachtgever en door Opdrachtnemer alleen mogen worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht.

114	Certificeringen eis R07 en R08	Inschrijver beschikt momenteel niet over genoemde externe certificeringen. Inschrijver staat onder toezicht van de Toezichthouder en voldoen aan de hoogste eisen ten aanzien van informatiebeveiliging. Bovendien zijn wij onderworpen aan doorlopend toezicht door verschillende toezichthouders. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Bent u daarmee akkoord?	Akkoord, zie ook vraag 5
115	Concept Overeenkomst	Bij de aanbestedingsdocumenten is geen concept overeenkomst aanwezig. Kunt u toelichten naar welke overeenkomst u verwijst? Inschrijver kan niet onvoorwaardelijk akkoord gaan op de Overeenkomst zonder deze vooraf te beoordelen. Kunt u alsnog de Overeenkomst verstrekken?	De overeenkomst is inmiddels geupload op tenderned.
116	Aanbestedingsprocedure	Wij verzoeken u deze aanbesteding in te trekken aangezien deze naar onze mening niet in lijn is met de uitgangspunten van de aanbestedingswet 2012. Deze wet voorziet uitdrukkelijk in een gelijk speelveld voor inschrijvers, in voorliggend aanbestedingsbestek is dit niet het geval (zie o.a. Afdeling 1.2.3 Aanbestedingswet 2012, art. 1.12; gelijke behandeling van ondernemers). In het bestek van de aanbesteding wordt aangegeven (pagina 5 van aanbestedingsbestek) dat een overgang naar een andere bank voor de aanbestedende dienst geen wenselijke situatie is. Hieruit blijkt een vooringenomenheid ten aanzien van de huidige leverancier (niet in lijn met o.a. artikel Afdeling 1.2.3 Aanbestedingswet 2012, art. 1.12; niet discrimineren t.a.v. ondernemers). Voorts worden nieuwe inschrijvers onredelijk benadeeld ten opzichte van de huisbankier. Van de totaal ingeschatte kosten voor een bedrag van EUR 150.000,- wordt EUR 100.000,- alleen bij nieuwe inschrijvers in rekening gebracht (zie pagina 24 van aanbestedingsbestek). De huisbankier wordt hiervan volledig vrijgesteld. Dat leidt de facto tot een groot en oneerlijk voordeel voor de huisbankier. Voorliggend aanbestedingsbestek is dus niet in lijn met de verplichte beginselen van de toepasselijke aanbestedingswet.	Aanbesteder is zich zeer bewust van de aanbestedingsregels, maar is zich ook zeer bewust van haar rol in het besteden van publieke middelen. Van vooringenomenheid bij Aanbesteder, zoals u blijktbaar aanneemt, is geen sprake, in tegendeel. Bij Aanbesteder is wel de overtuiging aanwezig dat een Aanbesteding geen significant voordeel voor Aanbesteder en diens opdrachtgevers zal opleveren. Vandaar ook de opname in het Bestek van de gemotiveerde en transparante visie van Aanbesteder hierop. Indien uit de Inschrijvingen naar voren komt dat deze overtuiging bij Aanbesteder onterecht is en uit de Aanbesteding wel degelijk een significant financieel en kwalitatief voordeel te behalen valt voor Aanbesteder, zal dat uiteraard bij de gunning mee worden gewogen. Samenvattend deelt Aanbesteder het standpunt niet dat geen sprake is van een gelijk speelveld, noch dat (nieuwe) Inschrijvers onredelijk benadeeld worden, noch dat de huidige Opdrachtnemer een groot en oneerlijk voordeel geniet. Het is uiteindelijk aan Geïnteresseerde te kiezen in te schrijven op deze Aanbesteding of niet.
117	Bijlage 9 concept overeenkomst	Opdrachtnemer heeft de conceptovereenkomst bestudeerd. Dit is geen conceptovereenkomst die van toepassing is voor bancaire diensten Wij verzoeken u een aangepaste overeenkomst te publiceren die wel van toepassing is voor bancaire diensten of u kunt gebruik maken van de overeenkomst opgesteld door opdrachtnemer. Opdrachtnemer verneemt graag uw voorkeur.	Aanbesteder is akkoord om gebruik te maken van een overeenkomst die is opgesteld door Opdrachtnemer, mits de overeenkomst in onderling overleg wordt afgestemd en de bepalingen geen inbreuk maken op het Bestek, het Programma van Eisen en de Nota van Inlichtingen van de Aanbesteding. Opdrachtnemer kan de overeenkomst meesturen bij inschrijving, dan kan NBK beoordelen of de overeenkomst voldoet aan haar eisen/wensen.
118	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK"Artikel 15. Ontbinding"	Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen. Dit is niet mogelijk in het geval van bancaire diensten. Graag ontbinding niet van toepassing laten verklaren en alleen beëindiging als optie te laten geleiden. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 117
119	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK Artikel 14 lid 4	Inschrijver heeft zich ingedekt tegen risico's en draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Kunt u dit niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 117

120	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK artikel 14 lid 3	"Een boetebeding/ compensatieregeling is voor de Inschrijver niet acceptabel omdat de Inschrijver van mening is dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding/ compensatieregeling is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. De Inschrijver is, in overeenstemming met haar product specifieke voorwaarden aansprakelijk voor schade die door tekortkoming ontstaat. De inschrijver accepteert geen (extra) boeteclausule/ compensatie regeling in een andere overeenkomst. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?"	Zie het antwoord bij vraag 117
121	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK Artikel 14. Van toepassing zijnde voorwaarden	De onderhavige dienstverlening betreft bancaire dienstverlening. Deze dienstverlening is gereguleerd door nationale en Europeesrechtelijke wet- en regelgeving en het toezicht op naleving daarvan is belegd bij verschillende toezichthouders. Op basis van deze regelgeving, die zowel nationaal als Europeesrechtelijk van aard is, is de bank verplicht bepaalde zaken in detail met haar klanten overeen te komen. De bank hanteert voorwaarden (te weten een contract, aangevuld door algemene bankvoorwaarden en specifieke productvoorwaarden) om erin te voorzien dat de bank haar wettelijke plichten nakomt en dat in de benodigde mate van detail duidelijk is wat de dienstverlening behelst en wat partijen over en weer van elkaar mogen verwachten. De sets voorwaarden bouwen op elkaar voort en kunnen niet los van elkaar gehanteerd worden. De gehanteerde voorwaarden vormen daarnaast een reflectie van de operationele processen en van het beleid van de bank /een risico allocatie die binnen de financiële dienstverlening gebruikelijk is. Is de aanbesteder bereid deze noodzakelijke en in de markt algemeen geaccepteerde voorwaarden te accepteren?"	Zie het antwoord bij vraag 117
122	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK"Artikel 12. Personeel "	Gelet op huidige leemtes in wet- en regelgeving voor ZZPers verzoeken wij u lid c en d niet van toepassing te verklaren. Bent u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 117
123	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK"Artikel 11. Derdenbeding"	Inschrijver wenst over toetreding vooraf afspraken te maken aangezien de bank gebonden is aan KYC wet en regelgeving en kan niet zonder meer vooraf akkoord geven. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 117

124	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK"Artikel 8 Boetebepaling"	Een boetebeding is voor de bank onaanvaardbaar omdat wij van mening zijn dat het burgerlijk recht partijen voldoende mogelijkheden biedt om conflicten op te lossen, wanprestatie te voorkomen en te corrigeren en onrechtmatige daad te "bestrafen", zowel bij contract als in de wet. Een boetebeding is eenzijdig en draagt het risico van willekeur. Wij verzoeken u de boetebepaling niet van toepassing te verklaren. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 117
125	Concept overeenkomst Bancaire Diensten NBK"Artikel 1.Begripsomschrijvingen - algemene voorwaarden"	Betreffen dit de algemene voorwaarden zoals opgenomen in bijlage 8 aangezien er een verwijzing is naar " De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT"?	Zie het antwoord bij vraag 20
126	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 24. Voortdurende bepalingen	Graag eindig maken in lijn met duur van overeenkomst of met een voorafgesproken termijn na beëindiging van overeenkomst. Kunt u dit aanpassen?	Zie het antwoord bij vraag 20
127	Algemene Inkoopvoorwaarden Artikel 20.2 Omkoping en belangenverstrengeling	Inschrijver betreft een grote internationale onderneming met meer dan 40.000 medewerkers. Inschrijver acht het niet proportioneel om hier op toe te kunnen zien. Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing verklaren. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 20
128	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 19. Verzekering	Inschrijver heeft zich ingedekt tegen risico's en draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Kunt u dit niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
129	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 17.3 Documentatie	Dit is niet van toepassing op bancaire dienstverlening. Kunt u lid 17.3 niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
130	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 17.2 Documentatie	Kunt u een voorbeeld geven wat u onder artikel 17.2 bedoelt met betrekking tot bancaire dienstverlening?	Zie het antwoord bij vraag 20
131	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 15. Ontbinding	Ontbinding van een overeenkomst geeft partijen een verplichting tot ongedaan making van verrichte rechtshandelingen. Dit is niet mogelijk in het geval van bancaire diensten. Graag ontbinding niet van toepassing laten verklaren en alleen beëindiging als optie te laten geleden. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 20
132	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 14.3 Overmacht	Wij verzoeken u het volgende te verwijderen uit dit artikel: "of tekortschieten van door hem ingeschakelde derden". Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 20
133	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 13.2 Aansprakelijkheid	Inschrijver heeft zich ingedekt tegen risico's en draagt haar eigen aansprakelijkheid voor de gangbare risico's waartoe ook de hier aanbestede activiteiten behoren. Onze toezichthouders zien erop toe dat wij te allen tijde in staat zijn deze risico's te dragen. Kunt u dit niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
134	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 13.1 Aansprakelijkheid	Kunt u een definitie geven van "Fatale termijn"?	Zie het antwoord bij vraag 20
135	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 12. Tekortschieten in de nakoming	Deze clausule lijkt geschreven voor fysieke goederen en lijkt niet te passen in de context van bancaire dienstverlening. Kunt u de afspraken bij tekortschieten in de nakoming aanpassen naar de te leveren bancaire dienst dan wel verwijderen?	Zie het antwoord bij vraag 20

136	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 10.6	Eventuele correcties worden de volgende maand automatisch op de volgende factuur gecorrigeerd. Er kan dus geen sprake zijn van verrekening. Bent u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 20
137	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 10.5	Voor geleverde bancaire dienstverlening van inschrijver zijn genoemde voorwaarden onder artikel 4 niet van toepassing in de context van de geleverde diensten. Kunt u deze niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
138	Algemene inkoopvoorwaarden lid 10.4	Bij dit type bancaire product worden kosten automatisch geïncasseerd van de rekening. Kunt u deze clausule aanpassen dan wel verwijderen?	Zie het antwoord bij vraag 20
139	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 10. Facturering en betaling 10.1	Artikel 5 lijkt van toepassing te zijn op fysieke diensten en lijkt niet te passen in de context van de te leveren bancaire diensten. Kunt u dit artikel niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
140	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 9. Prijzen	In artikel 9 staat opgesomd welke kosten in de prijs voor het product zitten. Deze genoemde kosten passen niet in de context van bancaire dienstverlening. Kunt u dit aanpassen dan wel verwijderen?	Zie het antwoord bij vraag 20
141	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 8. Geheimhouding 8.4	Inschrijver vraagt "en/of door die Partij ingeschakelde derden de overeenkomst" te verwijderen aangezien ze geen controle heeft op gedragingen van derden. Kunt u dit aanpassen?	Zie het antwoord bij vraag 20
142	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 5. Keuring	Artikel 5 lijkt van toepassing te zijn op fysieke diensten en lijkt niet te passen in de context van de te leveren bancaire diensten. Kunt u dit artikel niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
143	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 4. Verplichtingen van de leverancier	Voor geleverde bancaire dienstverlening van inschrijver zijn genoemde voorwaarden onder artikel 4 niet van toepassing in de context van de geleverde diensten. Kunt u deze niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
144	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 3. Levering	Voor geleverde bancaire dienstverlening van inschrijver zijn genoemde voorwaarden onder artikel 3 niet van toepassing in de context van de geleverde diensten. Kunt u deze niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
145	Algemene inkoopvoorwaarden Toepassing 2.1	Voor inschrijver is het van belang dat de algemene bank voorwaarden en productvoorwaarden van toepassing zijn om tot een inschrijving te komen. Kunt u deze van toepassing verklaren?	Zie het antwoord bij vraag 20
146	Algemene Inkoopvoorwaarden Artikel 1 Begrippen 1.4 Keuring	Lid 1.4 keuring heeft geen betrekking op bancaire dienstverlening. Wij verzoeken u dit lid niet van toepassing te verklaren. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord bij vraag 20
147	Bestek van aanbesteding hoofdstuk 1 kentallen.	In het overzicht bij Kentallen meldt u 'Transacties per jaar 3.000'. Deze informatie wordt echter niet gemeld op het prijzenblad, kunt u aangeven wat hier mee bedoeld wordt en kunt u dit opnemen op het prijzenblad?	Dit betreft de betalingen die Aanbesteder uitvoert, denk aan betaling van salarissen, betaling facturen etc. Dit onderdeel is reeds onder gebracht bij batchbetalingen in het prijzenblad.
148	AIVL Artikel 1.10	Deelt u onze mening dat de gepubliceerde Algemene Inkoopvoorwaarden niet van toepassing zijn bij de aanbesteding van bancaire diensten omdat bij Product gemeldt wordt: de aan Koper door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren roerende zaak of onroerende zaken.	Ja, zie ook de beantwoording van vraag 21
149	AIVL Artikel 10.3	Wij bieden een factuur in PDF aan via het programma voor Elektronisch Bankieren. Kun u hiermee instemmen?	Akkoord

150	AIVL 1 Artikel 10.4	Wij leveren een factuur voor de afgenomen diensten in de voorliggende maand ca. 10 dagen na afloop van de betreffende maand en zullen de kosten op een door het Noordelijk Belastingkantoor aangegeven bankrekening hiervoor belasten. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord
151	PvE Randvoorwaarden R07	R07. Wij beschikken niet over een ISAE 3402 certificering en wij verzoeken u deze eis te laten vervallen anders zullen wij niet inschrijven.	Akkoord, zie antwoord bij vraag 5
152	PvE Randvoorwaarden R08	R08 Voor onze systemen geldt dat we een ISO27001 certificering hebben, kunt u aangeven of dit als voldoende wordt beschouwd. Mocht dit niet het geval zijn dan zal er geen inschrijving plaatsvinden.	Akkoord, zie antwoord bij vraag 5
153	PvE Randvoorwaarden R09	R09 Kunt u aangeven om welke informatie dit gaat?	Aansteder doelt hiermee op de situatie dat de gegevens die worden uitgewisseld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in eigendom blijven bij Opdrachtgever en door Opdrachtnemer alleen mogen worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht.
154	PvE Randvoorwaarden R11	R11 Na beeïdiging van een bankrelatie is het niet gebruikelijk dat de data aan de nieuwe bank wordt overgedragen (anders dan de overstapservice) en wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of nader te specificeren	Eis komt te vervallen
155	PvE Randvoorwaarden R12	R12 U geeft hier aan 'haar gelden' waar dit gelezen wordt als de gelden van de aanbestedende dienst maar aangezien er sprake is van deelname aan het schatkistbankieren beheert Inschrijver geen gelden van Aanbesteder. Volgens ons is deze eis niet van toepassing, bent u dit met ons eens.	Aanbesteder is het hier niet mee eens. Gedurende de dag heeft u namelijk beschikking over deze gelden.
156	PvE Randvoorwaarden R14	R14 Moet deze rating betrekking hebben op de korte of lange termijn rating en kunt u aangeven van welke ratingbureaus deze rating mag worden gehanteerd?	Zowel korte als lange termijn. U kunt S&P, Moody's of Fitch hanteren
157	PvE Randvoorwaarden R32	R32 Voralstnog hebben we geen service managementsysteem maar opdrachtgever kan wel ten alle tijden bereiken per email, hierbij is geen ontvangstbevestiging binnen 5 minuten beschikbaar, gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, mits er een ticketnummer zo snel mogelijk wordt verzonden aan NBK
158	PvE Randvoorwaarden R34	R34 Kunt u aangeven welke en wiens beschikbaarheid wordt gevraagd bij escalaties ? En wat verstaat u bij escalaties als het gaat om betalingsverkeer?	de aangewezen contactpersoon (dan wel vervanger). Dringende problemen die niet opgelost kunnen worden door de servicebalie
159	PvE Randvoorwaarden R39	R39 Bij de inschrijving zijn de Algemene Voorwaarden en de relevante Productvoorwaarden van de inschrijver van toepassing. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord
160	PvE Randvoorwaarden R40	R40 Bij de aanbesteding heeft u een Prijzenblad toegevoegd. Mag inschrijver ervan uitgaan dit wordt bedoelt met het uitgewerkte kostenoverzicht?	Hiermee wordt het Prijzenblad bedoeld
161	PvE Randvoorwaarden R45	R45 Kan inschrijver volstaan met een referentieklient die op dit moment vergelijkbare dienstverlening (aard van de betalingsverkeerdiensten en verwante producten) via inschrijver laat verwerken?	Ja
162	PvE Randvoorwaarden R48	R48 Opdrachtgever behoudt alleen de rechten op de data waarvoor zij verwerkersverantwoordelijk is. Gaat u daarmee akkoord?	Aanbesteder bedoelt met deze eis dat de gegevens die door Opdrachtgever met Opdrachtnemer worden gedeeld in het kader van de uitvoering van de opdracht worden gedeeld en alleen daarvoor mogen worden aangewend en niet voor andere doelen.

163	PvE Bancaire Diensten B6	B6 Kunt u aangeven hoe u dit ziet als deelnemer aan het schatkistbankieren waarbij de middelen op de rekening dagelijks naar het Ministerie van Financiën worden afgeroomd.	Na een betaling aan NBK, welke onjuist of gestorneerd is, dient ten allen tijde gecrediteerd te worden, inclusief rente. De berekening van deze rente, al gaat om slechts 1 dag, dient door het systeem uitgevoerd te worden.
164	PvE Bancaire Diensten B24	B24 Wij zullen alle door de bank van de betaler meegeleverde informatie met u delen maar dat betekent dat indien de betreffende bank alleen de naam van de betaler meldt wij niet de AW gegevens kunnen melden. Kunt u hiermee instemmen?	Ja
165	PvE ICT i3	I3 Kunt u aangeven wat bij uw organisatie wordt bedoelt met een Zero trust infrastructuur?	Zero Trust is een strategie die ervan uitgaat dat personen, apparaten en services die toegang proberen te krijgen tot bedrijfsbronnen, zelfs die binnen het netwerk, niet automatisch vertrouwd kunnen worden.
166	PvE ICT i7	I7 Uit de eis kunnen wij niet opmaken welke informatie u hiermee bedoelt. Binnen het door de inschrijver verstrekte programma voor elektronisch bankieren kunt u zelf de schoning van gegevens regelen binnen de geldende bewaartermijn van het programma. Is dit akkoord?	Akkoord. U kunt de lijst terugvinden op : https://vng.nl/artikelen/selectielijst
167	PvE ICT i8	I8 Van welke data wilt u een databasedump ontvangen? Wij zijn bereid met een overdracht en het in stand houden van de dienst maar kunnen geen databasedump garanderen op de door u verzochte wijzen kunt u ermee akkoord gaan om de Databasedump eis te laten vervallen?	Aanbesteder is zich bewust van de beperkte werking van deze eis in het licht van deze opdracht. Deze bepaling dient te worden uitgelegd als dat Inschrijver in geval van beëindiging van de (samenwerkings)overeenkomst, alsdan Opdrachtnemer, alle medewerking zal verlenen die redelijkerwijs van Opdrachtnemer mag worden verlangd teneinde een soepele overgang naar een andere dienstverlener c.q. leverancier mogelijk te maken. Daar waar voor Opdrachtnemer wettelijke voorschriften en/of beperkingen gelden ten aanzien van het bewaren of vernietigen van data zal Opdrachtgever dat eerbiedigen, zolang Opdrachtnemer niet onnodig en/of ongeoorloofd data zal bewaren.
168	PvE ICT i13	I13 kunt u bevestigen dat deze informatie na gunning geleverd mag worden en niet als onderdeel van de inschrijving?	Ja, dat is hierbij bevestigd.
169	PvE ICT i17	I17 Voor niet in het prijzenblad genoemde diensten zal bij gebruik gedurende de overeenkomst tarifiering plaatsvinden zoals met Opdrachtgever overeengekomen. Kunt u hiermee instemmen?	Dit is akkoord
170	PvE ICT i23	I23 Een online overzicht is momenteel niet mogelijk. Kunt u deze eis laten vervallen of minimaal te wijzigen naar aanlevering bij aanvraag?	De eis wordt aangepast naar: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de status van meldingen doorlopend wordt bijgehouden in het servicemanagementsysteem zodat medewerkers van het Noordelijk Belastingkantoor de actuele status real-time kunnen controleren of deze lijst kan worden opgevraagd bij Opdrachtgever . Het is mogelijk een actueel status overzicht van de lopende meldingen samen te stellen en/of te ontvangen.
171	PvE ICT i24	I24 wat bedoeld u met incidenten? Kunt u ermee akkoord gaan dat prioriteit in gezamenlijk belang bepaald wordt?	Akkoord, dit kan worden opgenomen in de SLA
172	PvE ICT i25	I25 Kunt u aangeven wat er wordt bedoelt met de dienstencatalogus? Volstaat hierbij een website waar de betaaldiensten beschreven worden?	Het betreft hier de aanvullende diensten zoals incident- en wijzigingenbeheer en dergelijke. NBK gaat niet akkoord met informatie op o.a. websites, omdat deze aan wijzigingen onderhevig zijn.

173	PvE ICT i26	I26 Kunt u aangeven wat verstaan wordt onder spoed-changes?	Spoedchanges zijn alle aanpassingen die meteen doorgevoerd moeten worden om de dienstverlening te kunnen garanderen en die niet kunnen wachten op een reguliere update.
174	PvE ICT i28	I28 Wat zijn volgens u standaard changes, is er een lijst voor? Gebruikelijk is dat wijzigingen van betalingsverkeer diensten of kanalen voor elektronisch bankieren tijdig gecommuniceerd worden. Is dit voldoende?	Een standaardchange is een wijziging met een laag risico en een lage impact die vooraf is gedefinieerd en goedgekeurd. Standaardchanges zijn periodieke wijzigingen die een standaardprocedure volgen. Hier is geen lijst voor gedefinieerd. U kunt hierbij denken aan het vergoten van de opslag, een nieuwe printer en standaardupdates
175	PvE ICT i35	I35 Bij wijziging van een bankrelatie waarbij de dienstverlening beperkt is tot het uitvoeren van betalingsverkeer van de opdrachtgever is samenwerking beperkt tot het meewerken aan de Overstapservice. Is dit voor u voldoende?	Akkoord
176	PvE ICT i36	I36 Kunt u aangeven of dit gaat om de uitwisseling tussen aanbesteder en inschrijver gedurende een eventuele overeenkomst en om welke informatie dit gaat?	Het betreft inderdaad uitwisseling tussen NBK en inschrijver. Het gaat hier bijvoorbeeld om de uitwisseling van betaalbestanden.
177	PvE Servicemanagement S1	S1 De nota van inschrijver bevat de Bedrijfsnaam en adresgegevens. Volstaat dit als gegevens van de Opdrachtgever?	Akkoord

178	Concept overeenkomst art. 14	39) is opgenomen dat de Algemene Inkoopvoorwaarden van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) van toepassing zijn, en dat de Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer niet van toepassing mogen zijn. Dat is voor de bank niet acceptabel. De Algemene Inkoopvoorwaarden van NBK zien op de koop van roerende zaken (art. 1.10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden). Daaronder vallen geen financiële diensten. Deze Algemene Inkoopvoorwaarden zijn dan ook niet bruikbaar voor deze aanbesteding. De bank hanteert voorwaarden die specifiek zijn toe gesneden op financiële dienstverlening. Naast de Algemene Voorwaarden van de bank, die bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en de Voorwaarden Cliëntrelatie, hanteert de bank specifieke productvoorwaarden die horen bij de diensten die worden afgenomen. Deze Algemene Voorwaarden en de specifieke productvoorwaarden bevatten regels die van essentieel belang zijn voor het verlenen van (betaal)diensten door de bank, en leggen regels vast die voortvloeien uit (Europese) regelgeving, waarbij de specifieke productvoorwaarden voortbouwen op de Algemene Voorwaarden. Bij de hiervoor bedoelde productvoorwaarden moet gedacht worden aan Voorwaarden Betaaldiensten, Voorwaarden SEPA Incasso, Elektronisch Bankieren voorwaarden en dergelijke. De noodzaak om hierover afspraken te maken vloeit ook voort uit verplichtingen die bijvoorbeeld MasterCard en Currence opleggen aan licentiehouders (de bank) voor gebruik van debetcards respectievelijk bijvoorbeeld iDEAL, en de contractuele verplichtingen van de bank ten aanzien van de EPC (European Payments Council) om afspraken te maken met gebruikers van bijvoorbeeld SEPA Incasso. De onderhavige inschrijvingsprocedure van vragen en antwoorden leent zich naar haar aard niet om over deze zaken tot overeenstemming te kunnen komen. Mogen wij er van uit gaan dat indien de opdracht aan de bank wordt gegund, de Algemene Inkoopvoorwaarden van NBK niet van toepassing zullen zijn, en dat de Algemene Voorwaarden van de bank, en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden	U kunt ervan uitgaan dat de algemene voorwaarden van NBK niet van toepassing zijn en dat de Algemene Voorwaarden van de bank, en de voor de dienstverlening van de bank geldende specifieke productvoorwaarden van toepassing zullen zijn, waarbij uitgangspunt zal zijn dat deze voorwaarden en specifieke productvoorwaarden leidend zullen zijn. NBK stemt in met de toepasselijkheid van de relevante voorwaarden van de opdrachtnemer, mits de voorwaarden worden bijgevoegd bij de inschrijving.
179	Concept overeenkomst art. 2	In de concept Overeenkomst (art. 2) geeft u de rangorde van de stukken die samen de overeenkomst zullen vormen aan. Kunt u instemmen met de volgende volgorde: De Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer, bestaande uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en de Voorwaarden Clientrelatie, en de specifieke productvoorwaarden van Opdrachtnemer, e offerte aanvraag van Opdrachtgever, inclusief bijbehorende Nota's van Inlichtingen, een eventuele Nadere overeenkomst, deze overeenkomst, de inschrijving van de Opdrachtnemer. Kunt u daar mee akkoord gaan?	Zie het antwoord bij vraag 117
180	Concept overeenkomst art. 4	In art. 4 van de concept Overeenkomst wordt gesproken van een Nadere overeenkomst. Kunt u toelichten in welke gevallen er sprake kan zijn van een Nadere overeenkomst? Kunt u bevestigen dat het de bank vrij staat al dan niet een Nadere overeenkomst aan te gaan?	Zie het antwoord bij vraag 117

181	Concept overeenkomst art. 8	Art. 8 van de concept Overeenkomst bevat een boetebepaling. De bank wenst geen boetebepalingen te accepteren. De bank is een vergunning houdende financiële instelling, en staat onder toezicht van DNB. Bovendien draagt een boete niet bij aan een eventuele betere prestatie. Bent u bereid art. 8 van de concept Overeenkomst te laten vervallen?	Zie het antwoord bij vraag 117
182	Concept overeenkomst art. 11	In art. 11 van de concept Overeenkomst is een derdenbeding opgenomen, met een algemene omschrijving van de onderdelen van Opdrachtgever die gebruik mogen maken van deze Overeenkomst. Dat is onduidelijk. In het Bestek van aanbesteding (pag. 4, Doel van de aanbesteding) is opgenomen namens welke entiteiten de overeenkomst wordt gesloten. Dat moet voldoende zijn. Bent u daarom bereid art. 11 van de concept Overeenkomst te laten vervallen?	Zie het antwoord bij vraag 117