

Bijlage Marktconsultatieverslag

In deze bijlage zijn de antwoorden op de vragen van onze marktconsultatie weergegeven.

Selectie van geschikte leveranciers en het bepalen van het aantal leveranciers		
1.	Heeft uw organisatie ervaring met het leveren van bancaire diensten aan de overheid of andere grote publieke instellingen?	Ja
2.	Welke lange termijn ontwikkelingen ziet u in de bancaire sector die invloed kunnen hebben op onze keuze?	De partijen schetsen een eenduidig beeld van een bancaire sector die zich de komende jaren kenmerkt door: • Fundamentele veranderingen in het betalingsverkeer (met name WERO als opvolger van iDEAL); • Sterk toenemende digitalisering, real-time verwerking en automatisering; • Diepe integratie tussen banksystemen en klantlandschappen, gebaseerd op Open Banking en API's; • Europese standaardisatie en regelgeving die de ruimte voor maatwerk mede bepaalt; • Een groeiend belang van cybersecurity, innovatiekracht en aanpassingsvermogen.
3.	Hoe positioneert uw organisatie zich ten opzichte van andere banken in de publieke sector. En wat zijn hierbij de onderscheidende factoren die een rol spelen bij de keuze tussen banken (bijvoorbeeld duurzaamheid, technologische innovatie, tarieven)?	• Vrijwel alle partijen benadrukken hun specifieke kennis van en focus op de publieke sector, met dedicated teams en vaste aanspreekpunten. • Maatschappelijke impact en duurzaamheid vormen voor meerdere partijen een belangrijk onderscheid, waarbij sommige banken dit sterker verankeren in hun organisatiestructuur (bijvoorbeeld coöperatief of publiek eigendom). • Technologische innovatie, digitale kwaliteit en integratiemogelijkheden worden steeds vaker als differentiator genoemd, naast betrouwbaarheid en stabiliteit. • Veiligheid, stabiliteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid worden gezien als noodzakelijke randvoorwaarden voor publieke klanten, maar verschillen in mate van expliciete profilering.
4.	Met welke geschiktheidseisen kunnen wij volgens u de juiste partij voor de gevraagde dienstverlening selecteren?	Uit de marktconsultatie blijkt dat partijen geschiktheidseisen grotendeels zien als objectieve, toetsbare randvoorwaarden, gericht op: • Formele legitimiteit en compliance (bankvergunning, certificeringen, wet- en regelgeving);

		• Aantoonbare ervaring in de publieke sector, onderbouwd met relevante referenties; • Facilitering van Schatkistbankieren als wezenlijk onderdeel van de dienstverlening; • Veilige en robuuste elektronische bankdiensten, met duidelijke autorisatie- en beveiligingseisen; • Professionele serviceorganisatie, met dedicated aanspreekpunten en goede bereikbaarheid.
5.	Wat zijn voor u passende en objectief te beoordelen gunningscriteria die onderscheidend vermogen opleveren?	Uit de marktconsultatie blijkt dat partijen passende en objectieve gunningscriteria vooral zien in een combinatie van: • Kwaliteit van dienstverlening (bedieningsmodel, service, performance); • Beperkt gewogen prijs, ondersteund door een uniform en transparant prijsblad; • Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van digitale kanalen, als meetbare prestatienormen; • Duurzaamheid, ESG en maatschappelijke waarde, mits toetsbaar en vergelijkbaar; • Informatiebeveiliging en stabiliteit, onderbouwd met certificeringen en KPI's.

Opstellen van een goede opdrachtformulering en specificaties		
6.	Welke prestatie-indicatoren zijn gebruikelijk om de kwaliteit van bancaire diensten te meten?	De prestatie-indicatoren voor bancaire dienstverlening zich vooral richten op objectieve, meetbare en operationele aspecten, met name: • Beschikbaarheid van systemen en digitale kanalen (uptime); • Prestaties van de serviceorganisatie, zoals bereikbaarheid, doorlooptijden en 'first-time-right'; • Klanttevredenheid als aanvullende kwaliteitsindicator; • In beperktere mate responstijden, gebruiksvriendelijkheid en ESG-indicatoren.
7.	Met betrekking tot samenwerking met ICT-leveranciers. In welk land wordt de data opgeslagen?	Partijen geven aan dat data van Europese (publieke) klanten binnen Nederland, de EU of EER wordt opgeslagen of verwerkt, of ten minste binnen landen met een gelijkwaardig beschermingsniveau.
8.	GBLT levert een XML bestand aan, welke is gecomprimeerd (zip). Een XML bestand kan meerdere deelbestanden bevatten. De grootte van de bestanden kunnen variëren van enkele KB's tot meer dan 1 GB. Het aantal posten is minimaal 1,2 miljoen stuks. De totale	De meerderheid van de partijen geeft aan technisch te kunnen voldoen aan de verwerking van zeer grote XML-bestanden ($\geq 1,2$ miljoen posten; $\geq 1,5$ GB). Tegelijkertijd adviseren meerdere partijen om vanuit stabiliteit, foutafhandeling en flexibiliteit te werken met

	grootte moet niet beperkt zijn (minimaal 1,5 GB). Kunt u hieraan voldoen en heeft u hier ervaring mee?	kleinere batchgroottes, doorgaans rond 100.000 posten per batch.
9.	Op welke wijze kunnen wij de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen? Met welke (specifieke) kosten moet GBLT rekening houden? En welke drempels ziet u voor deelname (bijv. eisen, kosten, administratieve lasten)?	• De markt adviseert een uniform en gedetailleerd prijzenblad, met vooraf ingeschatte volumes door GBLT, om objectieve en vergelijkbare inschrijvingen mogelijk te maken. • Stukstarieven per product en dienst vormen de kern van een transparante prijsstructuur. • Het expliciet opnemen van vaste, variabele en eenmalige kosten voorkomt onvolledige of misleidende biedingen. • Overstap- en implementatiekosten kunnen een materiële drempel vormen en verdienen nadrukkelijke aandacht in de uitvraag.
10.	Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten komen vaak terug in aanbestedingen. Hoe kan GBLT dit meenemen in de aanbesteding. Welke duurzaamheids- en ESG-criteria zijn gangbaar binnen de bancaire sector?	Duurzaamheid, MVO, social return en ESG zijn breed gedragen thema's binnen de bancaire sector, maar dat de wijze van meenemen in een aanbesteding zorgvuldigheid vereist.

De overeenkomst		
11.	GBLT wil de markt niet onnodig inperken door een onbepaalde looptijd van de overeenkomst te vragen. Wat is volgens u een passende maximale looptijd van de overeenkomst?	Een maximale looptijd van 8 à 10 jaar wordt door de meeste partijen als acceptabel gezien.
12.	Welke contractvoorwaarden zijn cruciaal voor een evenwichtige samenwerking?	Algemene bankvoorwaarden en productvoorwaarden zijn cruciaal.
13.	Bij bancaire diensten is de bank meestal zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en geen verwerker. In dat geval is een verwerkersovereenkomst niet nodig. Echter, als de bank specifieke diensten verleent waarbij zij enkel in opdracht van en onder instructie van GBLT persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld salarisbetalingen) dan zou een verwerkersovereenkomst wel nodig kunnen zijn. Bent u van mening dat een verwerkersovereenkomst van toepassing is voor de bancaire diensten en kunt u uw antwoord motiveren?	Een verwerkersovereenkomst is niet nodig, beide zijn verwerkersverantwoordelijken.

14.	Wat zijn de belangrijkste risico's en uitdagingen bij een Europese aanbesteding voor bancaire diensten?	Het grootste risico is overmatige complexiteit en marktbeperking door te zware, onrealistische of onvoldoende bancaire-specifieke eisen.
15.	Welke wijzigingen met betrekking tot betalingsverkeer, trends, ontwikkelingen en risico's verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?	Partijen voorzien dat het betalingsverkeer in de komende vijf jaar sterk zal veranderen door een combinatie van technologische, Europese en maatschappelijke ontwikkelingen: • WERO als opvolger van iDEAL vormt een structurele wijziging in account-to-account betalingen. • Digitalisering, real-time betalingen en API-integraties worden de standaard. • Banken bewegen richting embedded en geïntegreerde dienstverlening binnen klantplatformen. • Tegelijkertijd nemen cyber- en frauderisico's toe, waardoor beveiliging, continuïteit en compliance nog belangrijker worden.
16.	Hoe kunnen we innovaties zoals API-banking, blockchain of AI binnen bancaire diensten meenemen? En welke ervaringen heeft u binnen de overheid en grote publieke instellingen?	De markt schetst een consistent en realistisch beeld van innovatie binnen bancaire dienstverlening: • API-banking is volwassen, breed beschikbaar en bewezen binnen de publieke sector. • Overheden en publieke instellingen maken hier al actief gebruik van. • Innovatie is vooral praktisch, procesgericht en integrerend, niet experimenteel. • AI wordt steeds belangrijker voor efficiency, beveiliging en continuïteit. • Blockchain, crypto en CBDC worden gevolgd, maar zijn (nog) beperkt relevant voor reguliere publieke betaalprocessen. • Partijen benadrukken dat innovatie het beste wordt geborgd via flexibiliteit, samenwerking en governance, niet via starre eisen.

Benutten van kennis en ervaring		
17.	Hoe kunt u de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening waarborgen?	Alle partijen geven aan continuïteit en betrouwbaarheid serieus te borgen, de mate van concretisering verschilt echter.
18.	Welke innovaties zijn er met betrekking tot verhoging van geautomatiseerde betalingskoppeling?	• API-banking is de dominante en volwassen innovatie om betalingsverkeer verder te automatiseren. • De focus verschuift van: batchgewijze bestandsverwerking → realtime, geïntegreerde en event-gedreven verwerking. • Betalingen, rekeninginformatie en afstemming worden steeds vaker direct vanuit ERP- en debiteurensystemen geïnitieerd en verwerkt.

Algemene aanvullende vragen		
19.	Hoe kunnen we de overgang van een oude naar een nieuwe leverancier soepel laten verlopen? En wat is uw inschatting van de duur van de implementatieperiode?	De meeste partijen achten een implementatie tussen 3 en 6 maanden realistisch bij een bankwissel, afhankelijk van scope en interne capaciteit bij GBLT.
20.	Wat voor adviezen zou u ons nog mee willen geven voordat wij eventueel starten met het opstellen van de aanbestedingsstukken? Zijn wij volledig geweest in onze uitvraag of mist u nog belangrijke zaken die u kunt leveren, maar niet benoemd zijn?	• De uitvraag is inhoudelijk volledig, maar staat of valt met: ○ proportionaliteit; ○ marktconformiteit; ○ correcte juridische inbedding van bancaire dienstverlening. • De grootste risico's liggen in: ○ te zware of niet-passende eisen; ○ onjuiste toepassing van inkoop- of privacyvoorwaarden; ○ procesmatige drempels. • Een aanbesteding voor bancaire diensten vraagt een ander denkkader dan reguliere inkoop, waarin: ○ standaardisatie, ○ wettelijke kaders, ○ en proceszekerheid leidend zijn.