

Bijlage Programma van eisen | Bancaire dienstverlening

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer voert de Opdracht uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
1.2	Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen verschillende eisen in het dit programma van eisen of tussen eisen in dit programma van eisen en normeringen, of andere documenten waarnaar in dit programma van eisen wordt verwezen dan prevaleert de strengste variant.
1.3	Opdrachtnemer verwerkt alle eurobetalingen conform geldende Europese standaarden (momenteel SEPA 2.0).
1.4	Opdrachtnemer gebruikt voor het uitwisselen van financiële berichten gedurende de uitvoering van de Opdracht de op dat moment actueel geldende internationale standaard voor Betalingsverkeer (momenteel <i>ISO 20022 Financiële diensten — Universeel berichtenmodel voor de financiële sector</i>).
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een continuïteitsplan met noodprocedure om het Betalingsverkeer bij storingen, te waarborgen. Het continuïteitsplan bevat noodprocedures, óf een attest in combinatie met een beschrijving van de gehanteerde aanpak en de hoofdonderdelen van het continuïteitsplan.
1.6	Indien gedurende de uitvoering van de Opdracht de Europese standaard voor eurobetalingen (SEPA 2.0) en/of de standaard voor het uitwisselen van financiële berichten (momenteel <i>ISO 20022 Financiële diensten — Universeel berichtenmodel voor de financiële sector</i>) wijzigt op basis van verplichtingen vanuit wet- en regelgeving of richtlijnen van de European Payments Council (EPC), is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de tijdige implementatie van deze wijzigingen conform de geldende implementatierichtlijnen en termijnen zoals vastgesteld door de EPC en nader uitgewerkt door Betaalvereniging Nederland, en informeert GBLT periodiek over de status van de implementatie.
1.7	De Opdrachtnemer ondersteunt GBLT bij het uitvoeren van de Wet Fido door: <ul style="list-style-type: none"> • Het aanbieden van producten en diensten die voldoen aan de wettelijke kaders. • Het verstrekken van tijdige en volledige informatie over de impact van transacties op kasgeldlimiet en renterisiconorm. • Het naleven van verplichtingen inzake schatkistbankieren en het niet faciliteren van constructies die strijdig zijn met de Wet Fido. • Het signaleren van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en het informeren van GBLT hierover.
1.8	Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die technische ondersteuning biedt aan Gebruikers voor het gebruik van het Bankportaal en voor het melden van storingen in het Bankportaal en/of Banksysteem. De Servicedesk is: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch bereikbaar tijdens Kantooruren, waarbij directe beantwoording en opvolging plaatsvindt (geen voicemail); • Per e-mail 24/7 bereikbaar, waarbij meldingen buiten Kantooruren worden geregistreerd en binnen vier Kantooruren na ontvangst van de melding opgevolgd worden.

Eisen 2. Bankrekeningen	
2.1	Opdrachtnemer stelt minimaal acht Bankrekeningen op naam van GBLT beschikbaar, waarvan één met een Kredietfaciliteit van € 2.000.000.
2.2	Alle Bankrekeningen op naam van GBLT hebben een eensluidende tenaamstelling, te weten: GBLT.
2.3	Alle Bankrekeningen op naam van GBLT beschikken over een Nederlands IBAN.

2.4	Alle Bankrekeningen op naam van GBLT ondersteunen alle Transactiesoorten voor het uitvoeren en ontvangen van betalingen conform geldende Europese standaarden.
2.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op Werkdagen na de Dagafsluiting uitvoeren van Zero-balancing, voor alle Bankrekeningen van GBLT die zijn aangewezen om onder de Schatkistbankiersrekening van GBLT te vallen. GBLT maakt vóór aanvang van de Opdracht schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar welke Bankrekeningen onder deze bepaling vallen. Wijzigingen in deze Bankrekeningen tijdens de uitvoering van de Opdracht worden door GBLT schriftelijk doorgegeven, waarna Opdrachtnemer deze wijzigingen doorvoert op de door GBLT aangegeven datum.
2.6	Een Bankrekening gekoppeld aan de Schatkistbankiersrekening beschikt over een Intradaglimiet. De hoogte van de Intradaglimiet wordt bepaald door de Schatkist en GBLT.
2.7	De Bankrekening gekoppeld aan de Schatkistbankiersrekening kent een blokkade bij het bereiken van de Intradaglimiet. Indien er geval is van een blokkade wordt GBLT hier onmiddellijk in het Bankportaal en/of per e-mail over geïnformeerd.
2.8	Opdrachtnemer berekent geen rente over een negatief Valutair saldo van Bankrekeningen die onder de Schatkistbankiersrekening vallen.
2.9	De Bankrekening met Kredietfaciliteit kent een blokkade bij het bereiken van de maximale waarde van de Kredietfaciliteit. Indien er geval is van een blokkade wordt GBLT hier onmiddellijk in het Bankportaal en/of per e-mail over geïnformeerd.
2.10	Opdrachtnemer verstrekt aan GBLT op eerste verzoek van GBLT een of meerdere Creditcards voor een of meerdere Bankrekeningen op naam van GBLT.
2.11	De Bedrijfslimiet voor Creditcards bedraagt € 1.000,00 per betaalpas per Kalendermaand. Voor transacties met een Creditcard gelden de standaardvoorwaarden van Opdrachtnemer, met uitzondering van de standaardkosten voor transacties. Het is toegestaan om voor creditcardtransacties een kostenstructuur te hanteren bestaande uit (i) een vast bedrag per transactie en (ii) een percentage over het transactiebedrag, waarbij dit percentage is gemaximeerd op 2,5%.
2.12	Blokkeringen van Creditcards tijdens de uitvoering van de Opdracht worden uitgevoerd door GBLT zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, of indien dit niet mogelijk is door Opdrachtnemer op verzoek van GBLT, onder de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • <u>GBLT zonder tussenkomst Opdrachtnemer</u> Een daartoe geautoriseerde Gebruiker van GBLT kan blokkeringen invoeren met een zelf te kiezen ingangsdatum en -tijd, waarbij tussen het invoeren en het ingaan van de blokkering maximaal vijf minuten dient te zitten. En/of; • <u>Opdrachtnemer op verzoek van GBLT</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) Spoedeisende blokkeringen: Opdrachtnemer verwerkt deze 24/7, 365 dagen per jaar, binnen vijf minuten na ontvangst van het verzoek van GBLT. 2) Overige blokkeringen: Een daartoe geautoriseerde Gebruiker van GBLT kan blokkeringen ingeven in het Bankportaal, waarna Opdrachtnemer deze deze binnen één Werkdag verwerkt. Partijen leggen de wijze waarop (spoedeisende) verzoeken tot blokkering door GBLT bij Opdrachtnemer worden gemeld tijdens de Implementatie schriftelijk vast.
2.13	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van GBLT binnen tien Werkdagen een door een daartoe bevoegd functionaris van Opdrachtnemer ondertekende Bankverklaring.

Eisen 3. Bankportaal en Banksysteem

3.1	Opdrachtnemer stelt GBLT in staat om alle Bankdiensten die onderdeel uitmaken van de onderhavige Opdracht uit te voeren via het Bankportaal van Opdrachtnemer.
3.2	Het Bankportaal van Opdrachtnemer is toegankelijk via alle actuele gangbare besturingssystemen en browsers waaronder momenteel tenminste de besturingssystemen: Windows, macOS, Linux, Android, iOS, en de browsers: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Safari.
3.3	Het Bankportaal is in staat om alle gangbare Transactiesoorten te ontvangen en verwerken waaronder ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • SEPA Bijschrijving; • SEPA Instant bijschrijving; • SEPA Direct Debit; • SEPA Afschrijving; • SEPA Incasso Return; • Bijschrijving buitenland (non-SEPA inkomend); • Overboeking buitenland (non-SEPA uitgaand); • Digitaal incassomachtigingen transactie (e-mandates); • iDEAL transacties en diens opvolger WERO; • Annulering/terugboekingen (SEPA SCT/SDD).
3.4	Het Bankportaal van Opdrachtnemer is geschikt voor het gelijktijdig gebruik door tenminste tien medewerkers van/namens GBLT.
3.5	Inloggen in het Bankportaal van Opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk met een unieke gebruikersnaam (e-mailadres) eventueel met wachtwoord, in combinatie met een door de Gebruiker niet te deactiveren tweefactorauthenticatie (2FA) op basis van: <p><u>Tot 1 januari 2028</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslezer, pas en persoonlijke pincode, of; • Een authenticatie-app (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, of gelijkwaardig), of; • Een SMS-code naar een geregistreerd mobiel nummer. <p><u>Vanaf 1 januari 2028</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een authenticatie-app (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, of gelijkwaardig), of; • Een SMS-code naar een geregistreerd mobiel nummer, of; • Een QR-code die gescand moet worden, of; • Een persoonlijke 5-cijferige code, of; • Een vingerafdrukherkenning, of; • Een gezichtsherkenning.
3.6	Het Bankportaal en het Banksysteem van Opdrachtnemer zijn aantoonbaar geschikt voor het gebruik van een hashing-algoritme conform gangbare beveiligingsstandaarden (bijvoorbeeld SHA-256 of gelijkwaardig) ter bescherming van de gegevensuitwisseling.
3.7	Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van GBLT doch uiterlijk binnen vijf Werkdagen alle (noodzakelijke) medewerking aan de implementatie van een hashing-algoritme ter beveiliging van de gegevensuitwisseling tussen het Bankportaal en het Banksysteem van Opdrachtnemer en de door GBLT gebruikte applicatie en vice versa. <p>Op eerste verzoek van GBLT wordt door Partijen onderzocht op welke termijn een hashing-algoritme geïmplementeerd wordt.</p>
3.8	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en aan de zijde van Opdrachtnemer onderhouden van een beveiligde SFTP-koppeling tussen het Banksysteem en de

	belastingapplicatie die GBLT gebruikt (momenteel Key2Belastingen) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in de ISO/IEC 27001:2022 – ISMS: Information Security Management System (of gelijkwaardig) ten behoeve van het versturen en verwerken van Betaal- en Incassobestanden en Betaal- en Incassobatches voor het verwerken van belastinggelden.
3.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en aan de zijde van Opdrachtnemer te onderhouden van een beveiligde, geautomatiseerde interface tussen het Bankportaal en het financieel pakket dat GBLT gebruikt (momenteel AFAS), of een daarmee gelijkwaardige oplossing. Deze koppeling: <ul style="list-style-type: none"> • Importeert betaalbestanden volledig geautomatiseerd, zonder handmatige tussenkomst; • Voldoet aan de beveiligingsnormen van ISO/IEC 27001:2022 (of gelijkwaardig); • Gebruikt een beveiligd en gestandaardiseerd uitwisselingsmechanisme (zoals API of gelijkwaardig); • Ondersteunt de importformaten die door het financieel pakket worden aangeleverd; • Biedt een controleerbare en audit waardige gegevensuitwisseling.
3.10	Het Bankportaal en het Banksysteem van Opdrachtnemer zijn geschikt voor het correct inlezen en verwerken van alle onderstaande betalingsverkeer-items: <ul style="list-style-type: none"> • Betaalopdracht; • Betaalbatch; • Betaalbestand; • SEPA Direct Debit Overheidsvordering; • Incassobatch; • Incassobestand.
3.11	Het Bankportaal ondersteunt het vastleggen, beheren en verifiëren van eMandates conform Europese regelgeving, inclusief digitale ondertekening en rapportagefunctionaliteit.
3.12	Het Bankportaal of de inzet van een eMandate Service Provider (ESP) ondersteunt het wijzigen van een bestaand eMandate via het Mandate Amendment proces, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Wijziging van Creditor Identifier (CID), mandaatreferentie (UMR) en crediteurnaam; • Automatische notificatie aan de debiteur vóór de eerstvolgende SEPA Direct Debit ; Ondersteuning van de wijziging met één SEPA Direct Debit initiatiebericht (XML-bestand) volgens ISO 20022 Financiële diensten — Universeel berichtenmodel voor de financiële sector (of de actuele opvolger hiervan).
3.13	Het Banksysteem van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om alle Betaalopdrachten (met betrekking tot één Bankrekening van GBLT) die onderdeel uitmaken van een Betaalbestand of Betaalbatch te comprimeren tot één enkele Afschrijving.
3.14	Het Bankportaal van Opdrachtgever geeft per Mutatie aan welke Betaalmethode is gebruikt.
3.15	Opdrachtnemer biedt via het Bankportaal van Opdrachtnemer de mogelijkheid om per Bankrekening met één zoekopdracht tenminste de volgende Mutaties weer te geven, voor het opgegeven bankrekeningnummer van derden, over de periode van 1 januari van het voorafgaande kalenderdag tot en met de dag van de zoekopdracht: <ul style="list-style-type: none"> • Betaalopdrachten gesorteerd per soort betaalopdracht; • Gestorneerde opdrachten.
3.16	Het Bankportaal van de Opdrachtnemer biedt een zoekfunctie waarmee binnen de Dagafschriften kan worden gezocht op individuele betalingen op basis van de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> • Bedrag (exact of binnen een bereik); • Datum van betaling; • Naam rekeninghouder. De zoekresultaten tonen alle relevante betalingen inclusief de volledige omschrijving en gegevens van de Transactie.

3.17	<p>Opdrachtnemer garandeert dat het Bankportaal en Banksysteem van Opdrachtnemer tijdens Werkdagen een Uptime van minimaal 99,5% per maand hebben. Gepland onderhoud dat leidt tot het niet (volledig) beschikbaar zijn van alle functionaliteiten worden niet als Downtime beschouwd, mits het plaatsvindt op niet-Werkdagen of op Werkdagen tussen 19:00 en 06:00 uur CET.</p> <p>Indien de beperking langer duurt dan vier uur, worden alle Gebruikers minimaal drie Werkdagen vooraf per e-mail en/of via het Bankportaal van Opdrachtnemer geïnformeerd over de datum en de begin- en eindtijd.</p>
3.18	<p>Storingen of onvoorziene onderhoudswerkzaamheden die leiden tot Downtime van het Bankportaal en/of Banksysteem van Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direct na constatering én direct na beëindiging per e-mail en/of via het Bankportaal gemeld aan de contactpersoon van GBLT; • Indien het Bankportaal geheel niet bereikbaar per e-mail en/of op de website van Opdrachtnemer gemeld.
3.19	<p>Wijzigingen in de werkwijze, alsmede gepland onderhoud, van het Bankportaal met een functionele of beveiligingsimpact, met uitzondering van wijzigingen die een urgent beveiligings-/veiligheidsrisico mitigeren, worden minimaal vijf Werkdagen vooraf per e-mail en/of via het Bankportaal aangekondigd.</p> <p>Wijzigingen in de werkwijze van het Bankportaal zonder functionele of beveiligingsimpact (o.a. tekstuele aanpassingen, user interface) en wijzigingen die een urgent beveiligingsrisico mitigeren, worden minimaal één Werkdag vooraf per e-mail en/of via het Bankportaal aangekondigd.</p>
3.20	<p>Opdrachtnemer verstrekt, binnen vijf Werkdagen na een schriftelijk verzoek van GBLT, aanvullende informatie ter identificatie van een rekeninghouder (tenaamstelling en adres) met een Nederlands Bankrekeningnummer, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en dit niet in strijd is met de geldende Nederlandse privacywetgeving (AVG).</p>
3.21	<p>Het Bankportaal ondersteunt Transacties via de Online betaalmethode iDEAL door Debiteuren van GBLT aan GBLT, waarbij de inlog en verificatie plaatsvindt via de beveiligde omgeving van de bank van de Debiteur.</p>

Eisen 4. Autorisatiemogelijkheden	
4.1	<p>Het Bankportaal van Opdrachtnemer biedt per Bankrekening de mogelijkheid om Gebruikers een autorisatie toe te kennen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitsluitend invoeren en raadplegen van Betaalopdrachten; • Uitsluitend goedkeuren en raadplegen van Betaalopdrachten.
4.2	<p>Het Bankportaal van Opdrachtnemer ondersteunt gelaagde autorisatie per Bankrekening waarbij de Gebruiker die een Betaalopdracht inleest en/of invoert deze niet kan autoriseren.</p>
4.3	<p>Het Bankportaal van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om het vierogenprincipe toe te passen op zowel de inrichting als de autorisatie van Betaalopdrachten.</p>
4.4	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor toekennen van de autorisaties aan Gebruikers op basis van het door GBLT voor aanvang van de Opdracht schriftelijk verstrekte overzicht van de benodigde autorisaties per Gebruiker.</p>

4.5	<p>Blokkeringen en/of wijzigingen in de autorisaties van Gebruikers tijdens de uitvoering van de Opdracht worden uitgevoerd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>GBLT zonder tussenkomst Opdrachtnemer</u> Een daartoe geautoriseerde Gebruiker van GBLT kan blokkeringen en/of wijzigingen invoeren met een zelf te kiezen ingangsdatum en –tijd, waarbij tussen het invoeren en het ingaan van de wijziging maximaal vijf minuten dient te zitten. En/of; • <u>Opdrachtnemer op verzoek van GBLT</u> Een daartoe geautoriseerde Gebruiker van GBLT kan blokkeringen en/of wijzigingen ingeven in het Bankportaal, waarna Opdrachtnemer deze op Werkdagen binnen vijf minuten na ontvangst van het verzoek van GBLT verwerkt, en op niet-Werkdagen op de eerstvolgende Werkdag binnen het eerste Kantooruur worden verwerkt. <p>Partijen bepalen in overleg de wijze waarop (spoedeisende) verzoeken tot blokkering en/of wijziging door GBLT bij Opdrachtnemer worden gemeld. Deze procedure wordt schriftelijk vastgelegd.</p>
-----	--

Eisen 5. Dagafschriften	
5.1	Opdrachtnemer hanteert het CAMT.053 versie 2.0 (of een door de Europese standaardisatieorganisatie vastgestelde opvolger hiervan) voor Bank-to-Customer Statement.
5.2	Per Bankrekeningen op naam van GBLT wordt dagelijks voor 06:00 CET een CAMT.053 versie 2.0 (of een door de Europese standaardisatieorganisatie vastgestelde opvolger hiervan) beschikbaar gesteld aan GBLT via een SFTP-koppeling (of gelijkwaardig) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in de ISO/IEC 27001:2022 – ISMS: Information Security Management System (of gelijkwaardig).
5.3	Het Bankportaal van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de Dagafschriften in de periode van 1 januari van het voorafgaande kalenderjaar tot en met de dag van downloaden, in zowel Pdf-formaat (of gelijkwaardig) als CAMT.053-bestand versie 2.0 (of een door de Europese standaardisatieorganisatie vastgestelde opvolger hiervan) te downloaden.
5.4	De omschrijving die door de betaler bij een Betaalopdracht kan worden vermeld (minimaal 140 tekens) wordt één-op-één op het Dagafschrift vermeld. Het maximaal aantal tekens en regels op het Dagafschrift is gelijk aan het aantal dat door de betaler kan worden ingevoerd conform de geldende SEPA en ISO 20022 standaarden.
5.5	Alle Betalingen per Betaalbatch, worden per Betaalbatch op het Dagafschrift vermeld.
5.6	Betalingen aan GBLT met uitzondering van Incassobatches worden per betaling op het Dagafschrift vermeld.
5.7	Storneringen worden per Storning op het Dagafschrift vermeld inclusief de retourinformatie, en worden vastgelegd in het CAMT.053-bestand versie 2.0 (of een door de Europese standaardisatieorganisatie vastgestelde opvolger hiervan).

Eisen 6. Betalingen	
6.1	Opdrachtnemer hanteert 13:00 uur CET of later als Cut-off-tijd. Betaalopdrachten die na de Cut-off-tijd worden geautoriseerd worden uiterlijk de eerstvolgende Werkdag verwerkt.
6.2	Het Bankportaal van Opdrachtnemer is geschikt voor het aanbieden en verwerken van Betaal- en Incassobatches die gecompriemd zijn tot één ZIP-bestand (of gelijkwaardig)
6.3	<p>Het Bankportaal is geschikt voor het gelijktijdig ter verwerking aanbieden van minimaal twee miljoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incasso-opdrachten en/of Overheidsvorderingen middels meerdere Incassobatches in één Incassobestand of eventueel verdeeld over meerdere Incassobestanden, en; • Betaalopdrachten middels meerdere Betaalbatches in één Betaalbestand.

6.4	<p>Het Bankportaal biedt de mogelijkheid om bij het aanbieden van een Betaal- of Incassobestanden de grootte van de Betaal- of Incassobatch in te stellen, waarbij deze per Betaal- of Incassobestanden minimaal kan variëren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 tot 100.000 Incasso-opdrachten, en/of Overheidsvorderingen in het geval van een Incassobatch, en; • 1 tot 100.000 Betaalopdrachten in het geval van een Betaalbatch.
6.5	Opdrachtnemer hanteert voor het verwerken van Incasso-opdrachten en Overheidsvorderingen de maximale doorlooptijden zoals opgenomen in de op dat moment geldende Europese standaard(en) voor eurobetalingen waaronder SEPA (momenteel SEPA 2.0).
6.6	Het Bankportaal van Opdrachtnemer ondersteunt het weergeven en verwerken van alle Transactiesoorten voor het uitvoeren en ontvangen van betalingen conform de geldende Europese standaarden.
6.7	Betalingen aan GBLT in andere valuta dan de Euro worden op het moment van Bijschrijving op de Bankrekening van GBLT omgerekend naar euro's tegen de dan geldende actuele door Opdrachtnemer gehanteerde en gepubliceerde wisselkoers waarbij de op/afslag is gemaximeerd op 2,5% op deze wisselkoers. De omrekening naar een Bijschrijving in euro's vinden gelijktijdig plaats. De omrekening naar een Bijschrijving in euro's vinden gelijktijdig plaats.
6.8	<p>Opdrachtnemer beschikt over en levert conform interbancaire afspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst een naam rekeningnummercontrole (NR check) bij uitgaande (batch)betalingen, waarbij wordt gecontroleerd of de door de betaler opgegeven naam overeenkomt met het bij het opgegeven IBAN behorende rekeninghoudersgegevens.</p> <p>De naam-rekeningnummercontrole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is operationeel bij aanvang van de Opdracht; • wordt uitgevoerd conform de geldende bancaire standaarden; • resulteert in een duidelijke signalering bij een afwijking.

Eisen 7. Wijzigingen berichtenstandaarden	
7.1	Opdrachtnemer ondersteunt alle op dat moment geldende Europese berichtenstandaarden voor betalingsverkeer waaronder SEPA en <i>ISO 20022 Financiële diensten — Universeel berichtenmodel voor de financiële sector</i> (of de actuele opvolger hiervan) en implementeert wijzigingen conform de geldende implementatierichtlijnen zoals vastgesteld door de European Payments Council (EPC) en nader uitgewerkt door Betaalvereniging Nederland.
7.2	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de Opdracht aan de Common Global Implementation Guidelines (CGI) voor de berichtenstandaarden voor het betalingsverkeer.
7.3	Indien gedurende de uitvoering van de Opdracht een nieuwe of gewijzigde berichtenstandaard voor het betalingsverkeer wordt aangekondigd door de EPC, en deze wijziging impact heeft op de werkwijze van GBLT, stelt Opdrachtnemer GBLT hiervan ten minste zes maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk op de hoogte, voorzien van een impactanalyse en een planning voor implementatie.
7.4	Indien gedurende de uitvoering van de Opdracht een nieuwe of gewijzigde berichtenstandaard voor het betalingsverkeer wordt geïntroduceerd die niet voortkomt uit verplichte richtlijnen (zoals het SEPA Rulebook), en deze wijziging impact heeft op de werkwijze van GBLT, stelt Opdrachtnemer GBLT hiervan ten minste zes maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk op de hoogte voorzien van een impactanalyse en een planning voor implementatie.

7.5	Opdrachtnemer ondersteunt, waar mogelijk, na de implementatie van een nieuwe of gewijzigde berichtenstandaard voor het betalingsverkeer die impact heeft op de werkwijze van GBLT, de oude standaard nog minimaal twaalf maanden, tenzij deze oude standaard meer dan één versie achterloopt op de actuele standaard; in dat geval mag de ondersteuning worden beëindigd.
-----	---

Eisen 8. Implementatie	
8.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in overleg met GBLT opstellen van een Implementatieplan voor de Implementatie van de Bancaire dienstverlening op basis van het bij Inschrijving ingediende concept implementatieplan en de beoordeling daarvan door GBLT. Het Implementatieplan dient voorafgaande aan de daadwerkelijke Implementatie schriftelijk geaccordeerd te worden door GBLT.
8.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige Implementatie van de Bancaire dienstverlening conform de Aanbestedingsstukken op basis van het Implementatieplan. Binnen de grenzen van redelijkheid en conform het Implementatieplan verstrekt GBLT tijdig alle benodigde gegevens en medewerking om een tijdige Implementatie mogelijk te maken.
8.3	Opdrachtnemer stelt één projectleider aan die gedurende de Implementatiefase en de eerste drie maanden na afronding van de Implementatiefase fungeert als aanspreekpunt voor GBLT en integraal verantwoordelijk is voor de tijdige en adequate uitvoering en coördinatie van alle implementatiewerkzaamheden (incl. werkzaamheden waarbij medewerking van GBLT vereist is). De taken en bevoegdheden van de projectleider omvatten minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Organiseren, voorbereiden en bijwonen van werk- en voortgangoverleggen; • Opstellen en bewaken van de tijdsplanning; • Tijdig signaleren en oplossen van knelpunten; • Nazorg, incl. functionele/technische ondersteuning en gebruikersondersteuning.
8.4	Opdrachtnemer faciliteert het uitvoeren van de Acceptatietesten, zodat kan worden aangetoond dat de (deel)processen met betrekking tot de bancaire dienstverlening geen Gebreken bevatten, op één van de volgende manieren: <ul style="list-style-type: none"> • Door het beschikbaar stellen van een of meerdere representatieve testomgeving waarin alle overeengekomen functionaliteiten, interfaces en beveiligingsmaatregelen aanwezig zijn, of • Door het faciliteren van Acceptatietesten op basis van SEPA- en XML-standaarden, waarbij Opdrachtnemer naast de SEPA/XML-validatiemechanismen tevens alle aanvullende voorzieningen beschikbaar stelt die nodig zijn om de overeengekomen functionaliteiten, interfaces en beveiligingsmaatregelen volledig te kunnen testen.
8.5	De Acceptatietesten omvatten ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Functionele werking van alle overeengekomen diensten (Transactiesoorten, rapportages); • Performance & schaalbaarheid (o.a. verwerking van Incassobatches tot twee miljoen onbewerkte SEPA Direct Debit en/of Overheidsvorderingen); • Beveiliging & autorisatie (o.a. 2FA, rolbeheer); • Interoperabiliteit (o.a. API/SFTP, CAMT.053), conform overeengekomen Interoperabiliteitseisen; • Foutafhandeling en logging.
8.6	Opdrachtnemer rapporteert resultaten van een uitgevoerde Acceptatietest uiterlijk binnen vijf werkdagen na afronding van de Acceptatietest. Geconstateerde Gebreken worden door Opdrachtnemer uiterlijk binnen tien Werkdagen na uitvoering van de Acceptatietest hersteld, tenzij Partijen schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen.
8.7	Acceptatie vindt plaats indien in geen van de Acceptatietesten conform het Acceptatieprotocol Gebreken zijn geconstateerd die het overeengekomen gebruik verhinderen. Restpunten staan Acceptatie niet in de weg en worden geprioriteerd en binnen een door Partijen te bepalen en schriftelijk vast te leggen termijn opgelost

8.8	Implementatiefase is afgerond op het moment van Acceptatie door GBLT.
8.9	<p>De einddatum voor de Implementatie is fataal, waarbij geldt dat de Acceptatie van de Implementatie door GBLT uiterlijk op 15 december 2026 moet hebben plaatsgevonden. Indien Acceptatie na 15 december 2026 plaatsvindt en dit redelijkerwijs niet is te wijten aan GBLT, is GBLT gerechtigd, nadat Opdrachtnemer een korte hersteltermijn van drie Werkdagen heeft gekregen, een contractuele boete van € 5.000,00 per Werkdag (of deel daarvan) vertraging op te leggen.</p> <p>Indien op 31 december 2026 nog geen Acceptatie heeft plaatsgevonden en dit redelijkerwijs niet is te wijten aan GBLT, is GBLT gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder nadere aanmaning of ingebrekestelling.</p> <p>Een vertraging is redelijkerwijs aan GBLT toe te rekenen indien GBLT, ondanks een schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer, niet tijdig de in het Implementatieplan vastgelegde benodigde gegevens en/of ondersteuning heeft verstrekt.</p>
8.10	De uitvoering c.q. livegang van de Bancaire dienstverlening vangt niet eerder aan dan na schriftelijke acceptatie én niet eerder dan 1 januari 2027.

Eisen 9. Overleg en rapportages	
Overleg	
9.1	Gedurende de uitvoering van de Opdracht vindt in overleg een operationeel overleg plaats tussen Partijen.
9.2	Gedurende de uitvoering van de Opdracht vindt minimaal tweemaal per jaar een tactisch/strategisch overleg plaats tussen Partijen. Een overleg kan enkel in onderling overleg worden overgeslagen, voor zover dit geen negatieve impact heeft op de samenwerking of de uitvoering van de Opdracht.
9.3	Gedurende de Implementatiefase en de daaropvolgende drie maanden vindt wekelijks, en hierna op eerste verzoek van GBLT, een operationeel overleg plaats tussen GBLT en tenminste de projectleider Implementatie van Opdrachtnemer.
9.4	<p>Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning implementatie; • Voortgang implementatie; • Openstaande en afgeronde actiepunten; • Gebreken en andere issues; • Samenwerking en communicatie. <p>Aanvullende onderwerpen kunnen door Partijen aangedragen worden. Teneinde een goede voorbereiding te bewerkstelligen dienen aanvullende onderwerpen minimaal één Werkdag voorafgaande aan het overleg bij de andere Partij te worden aangedragen.</p>
9.5	<p>Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitkomsten managementrapportage; • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht; • Ontwikkelingen in het vakgebied en relevante wet- en regelgeving; • Ontwikkelingen binnen GBLT • Ontwikkelingen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

	Aanvullende onderwerpen kunnen door Partijen aangedragen worden. Teneinde een goede voorbereiding te bewerkstelligen dienen aanvullende onderwerpen minimaal tien Werkdagen voorafgaande aan het overleg bij de andere Partij te worden aangedragen
9.6	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met GBLT bepaald.
9.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uiterlijk vijf Werkdagen voor een overleg verstrekken van de agenda aan alle deelnemers.
9.8	<p>Voor alle overlegvormen, met uitzondering van het operationeel overleg, geldt dat GBLT zorgdraagt voor de verslaglegging (incl. actiepuntenlijst en besluitenlijst) en deze binnen vijf Werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan alle deelnemers aan het overleg verstrekt.</p> <p>Indien Opdrachtnemer het niet eens is met de verslaglegging dient deze dit binnen vijf Werkdagen schriftelijk te melden aan GBLT, voorzien van de wijzigingen die volgens Opdrachtnemer aangebracht dienen te worden.</p> <p>Indien GBLT akkoord is met de door Opdrachtnemer gewenste aanpassingen ontvangt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen een nieuw verslag van GBLT.</p> <p>Indien GBLT niet akkoord is met de door Opdrachtnemer verlangde aanpassingen, wordt door Partijen zo spoedig mogelijk een nieuw overleg gepland over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.</p>
9.9	<p>Voor het operationeel overleg, geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor het opstellen van een actiepuntenlijst en deze binnen vijf Werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan alle deelnemers aan het overleg verstrekt.</p> <p>Indien GBLT het niet eens is met de actiepuntenlijst dient deze dit binnen twee Werkdagen schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer, voorzien van de wijzigingen die volgens GBLT aangebracht dienen te worden.</p> <p>Indien Opdrachtnemer akkoord is met de door GBLT gewenste aanpassingen ontvangt Opdrachtnemer binnen twee Werkdagen een nieuwe actiepunten lijst van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien Opdrachtnemer niet akkoord is met de door GBLT verlangde aanpassingen, wordt door Partijen zo spoedig mogelijk een nieuw overleg gepland over de actiepunten waarover men het niet eens is.</p>
9.10	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie.
9.11	Indien op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg blijkt dat er niet (volledig) wordt voldaan aan een of meer eisen en/of voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst en de daarbij behorende Aanbestedingsstukken stelt Opdrachtnemer, indien tenminste één van de Partijen dit wenselijk acht een verbeterplan op, c.q. neemt aantoonbaar maatregelen, met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer deelt dit verbeterplan met GBLT binnen tien Werkdagen.
9.12	<p>Een verbeterplan bevat tenminste de volgende onderdelen en is smart geformuleerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyse van probleem en oorzaak; • verbeterdoelstelling; • verbeteracties; • inzet mensen en middelen; • tijdsplanning.

Rapportages	
9.13	<p>Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen vijf Werkdagen na afloop van de week (in het geval van wekelijkse rapportage) of binnen vijf Werkdagen na afloop van de Kalendermaand (in het geval van een maandelijkse rapportage), een overstaprapportage in CSV-bestand (of gelijkwaardig).</p> <p>De overstaprapportage bevat van alle Debiteuren van GBLT die in de voorafgaande periode gebruik hebben gemaakt van de Overstapservice tenminste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machtigingsnummer (mandate-id); • Oud IBAN; • Oud BIC; • Nieuw IBAN; • Nieuw BIC.
9.14	<p>Opdrachtnemer verstrekt minimaal binnen tien Werkdagen na afloop van elke zesde Kalendermaand én binnen tien Werkdagen voor het tactisch/strategisch overleg, én op verzoek van GBLT, een managementrapportage (getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar én per jaar), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen per Bankrekening op naam van GBLT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht Gebruikers inclusief autorisatieniveau; • Overzicht medewerkers die beschikken over een bankpas; • Kostenontwikkeling per kostenpost zoals opgenomen in het prijzenblad; • Verwerkte Betaalopdrachten van GBLT (per Betaalmethode in aantal en totaalbedrag); • Storning (in aantal en totaalbedrag). <p>Toelichting op bijzonderheden, tekortkomingen en aandachtspunten ten aanzien van de bovenstaande onderwerpen.</p>
9.15	Opdrachtnemer verstrekt na afloop van elke Kalendermaand een Uptime rapportage met betrekking tot het Bankportaal en het Banksysteem.
9.16	Indien sprake is van een lagere Uptime van het Bankportaal en/of het Banksysteem dan overeengekomen dan wordt deze lagere Uptime binnen één maand na de maand waarin deze is opgetreden schriftelijk gerapporteerd aan GBLT voorzien van de periodes waarin sprake is geweest van Downtime en het Uptime-percentage van de betreffende maand.
9.17	<p>Alle rapportages worden door de Opdrachtnemer als bewerkbaar digitaal bestand (Microsoft Office of gelijkwaardig) verstrekt. Waarbij onder verstrekken wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren via beveiligde e-mail aan GBLT, of; • Beschikbaar stellen via het Bankportaal.
9.18	De wijze van presentatie van rapportages wordt voorafgaand aan de eerste rapportage schriftelijk overeengekomen tussen Partijen. Rapportages dienen transparant, duidelijk en begrijpelijk te zijn en een consistente opmaak te hebben.

Eisen 10. Beëindiging, overstapservice en exitregeling	
Migratie-service	
10.1	<p>Op eerste verzoek van GBLT draagt Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen alle voor de overgang naar een nieuwe bancaire dienstverlener relevante bancaire gegevens over aan GBLT en/of aan een door GBLT aangewezen derde, of biedt Opdrachtnemer GBLT de mogelijkheid deze gegevens zelfstandig te downloaden in het Bankportaal.</p> <p>Onder relevante bancaire gegevens worden tenminste de volgende gegevens verstaan:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • IBAN-nummers en saldo-overzichten van alle rekeningen; • Een overzicht van actieve incasso-opdrachten/e-mandates en machtigingen; • Een overzicht van alle Transacties van de laatste 24 maanden in CAMT.053 versie 2.0 (of een opvolger zoals vastgesteld door de Europese standaardisatieorganisatie) voor Bank-to-Customer Statement. <p>In het geval van overdracht vindt deze plaats in digitaal formaat (PDF en CSV of gelijkwaardig) via een beveiligde SFTP-koppeling (of gelijkwaardig) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in ISO/IEC 27001:2022 – ISMS (of gelijkwaardig).</p> <p>In het geval van downloaden worden de gegevens voor GBLT beschikbaar gesteld in PDF- en CSV-formaat (of gelijkwaardig).</p>
10.2	Het incassant-ID is eigendom van GBLT. Bij beëindiging van de Opdracht staakt Opdrachtnemer iedere verwerking en ieder gebruik van het incassant-ID. Opdrachtnemer bewaart het incassant-ID uitsluitend voor zover en zolang dit op grond van vigerende wet- en regelgeving verplicht is.
Overstapservice	
10.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een Overstapservice conform de geldende SEPA-richtlijnen.
Exitregeling	
10.4	Opdrachtnemer richt alle systemen, processen en data zodanig in dat binnen tien Werkdagen na beëindiging van de Opdracht een volledige ontvlechting, zonder verlies van gegevens, gerealiseerd kan worden conform de vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen.
10.5	Opdrachtnemer waarborgt een ononderbroken uitvoering van de Bancaire dienstverlening totdat een nieuwe bancaire dienstverlener de dienstverlening volledig operationeel is conform de GIBIT artikel 26.
10.6	Op eerste verzoek van GBLT stelt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen de benodigde informatie en ondersteuning beschikbaar die nodig is voor een soepele overgang van de Bancaire dienstverlening naar een nieuwe bancaire dienstverlener.
10.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een beveiligde uitwisseling van bestanden conform vigerende beveiligings- en privacyrichtlijnen (waaronder AVG), via een beveiligde koppeling (SFTP of gelijkwaardig) die voldoet aan de beveiligingsnormen zoals vastgesteld in de <i>ISO/IEC 27001:2022 – ISMS: Information Security Management System</i> (of gelijkwaardig).
10.8	GBLT verleent niet eerder dan dat alle voor de overgang naar een nieuwe bancaire dienstverlener benodigde gegevens en ondersteuning conform de eisen die hieraan gesteld zijn in dit programma van eisen zijn overgedragen aan GBLT of een door GBLT aangewezen derde Décharge aan Opdrachtnemer.