

Bijlage Conformiteitenlijst

Inschrijver dient volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen als opgenomen in deze Conformiteitenlijst en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht, zowel op het moment van het indienen van een Inschrijving als gedurende de looptijd van de Overeenkomst. **Inschrijver verklaart aan elke eis te voldoen door het indienen van een Inschrijving.** Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet volledig of onvoorwaardelijk voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer handelt conform de Wet algemene verordening persoonsgegevens (AVG). Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
2.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de SEPA-standaarden voor betalingsverkeer. Wijzigingen van huidige, of invoering van nieuwe standaarden worden geïmplementeerd conform de implementatie richtlijnen van EPC en Betaalvereniging Nederland.
3.	Opdrachtnemer faciliteert Opdrachtgever bij het uitvoeren van en handelen naar de Wet Fido waaraan Opdrachtgever gehouden is.
4.	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in de Conformiteitenlijst, de vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, standaarden voor betalingsverkeer en/of normeringen waarnaar wordt verwezen in de Conformiteitenlijst, dan prevaleert de strengste variant.
5.	Opdrachtnemer levert exit-ondersteuning aan Opdrachtgever conform hetgeen aangeboden in de Inschrijving, waaronder het kosteloos beschikbaar stellen van benodigde data, documentatie en medewerking voor een soepele overdracht aan een opvolgende leverancier.
Nr.	Communicatie en organisatie
6.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers – inclusief helpdeskmedewerkers- die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord én geschrift beheersen. Alle communicatie tussen partijen vindt plaats in de Nederlandse taal.
7.	Opdrachtnemer volgt een spoedopdracht binnen 24 uur op en zorgt ervoor dat de benodigde capaciteit, processen en bereikbaarheid zijn ingericht om deze reactietijd te allen tijde te waarborgen. Onder een spoedopdracht wordt verstaan: een opdracht die vanwege urgentie onmiddellijke opvolging vereist.
8.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste beslissingsbevoegde projectleider die optreedt als contactpersoon tijdens de implementatie van de dienstverlening. Deze projectleider dient op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen één (1) werkdag inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Afwezigheid van de projectleider dient bij geplande afwezigheid minimaal één (1) week van tevoren per e-mail aangekondigd te worden en bij ongeplande afwezigheid direct na het ontstaan van de afwezigheid per e-mail gemeld te worden.
9.	Er dient een vaste vervanger te worden aangewezen voor de genoemde projectleider welke volledig op de hoogte dient te zijn van de inhoud en status van de dienstverlening, overeenkomst, implementatie en lopende issues.
10.	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de dienstverlening. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. De bedoelde contactpersoon dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de dienstverlening en de Overeenkomst.
11.	De contactpersoon dient in het geval van afwezigheid vervangen te worden door een vaste plaatsvervanger die volledig op de hoogte is van de inhoud en status van de dienstverlening, overeenkomst en lopende issues. Opdrachtgever krijgt, indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de dienstverlening. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

12.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er minimaal één keer per jaar op verzoek van Opdrachtgever een tactisch/strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt bij het verzoek tot een tactisch/strategisch overleg de onderwerpen die minimaal besproken dienen te worden mee. Voor alle overlegmomenten geldt dat deze plaats vinden op locatie van Opdrachtgever. Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitkomsten tactisch-strategische managementinformatie - Samenwerking en klanttevredenheid - Ontwikkelingen in de markt - Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer - Ontwikkelingen bij Opdrachtgever - Door Opdrachtgever aangedragen onderwerpen
13.	<p>Voor alle overlegvormen tijdens implementatie dienstverlening en uitvoering Overeenkomst geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen als digitaal bestand per e-mail aan Opdrachtgever verstrekt. De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door Opdrachtgever verlangde aanpassingen dient er binnen tien (10) werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.</p>
Nr.	Rapportage en informatie
14.	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst één keer per kwartaal, en op verzoek per bankrekening, managementinformatie getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar én per jaar, waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actuele bankrekeningen - Actuele autorisatieniveaus - Overzicht medewerkers met toegang tot het betalingssysteem inclusief het autorisatieniveau gesorteerd per bankrekening en per medewerker - Kostenontwikkeling van de betreffende bankrekening - Aantal en totaal bedrag verwerkte betalingen per soort betalingssysteem - Aantal en totaal bedrag storno's van de betreffende bankrekening - Periode(s) waarin sprake is geweest van een lagere uptime dan overeengekomen voor het Bankportal, voorzien van het uptime percentage in deze periode(s) - Overzicht aanvullende werkzaamheden - Toelichting op bijzonderheden van de bovenstaande onderwerpen. - De mogelijkheid om 1 CAMT bestand per jaar te ontvangen, met daarin opgenomen alle betalingen per rekeningnummer per jaar <p>De managementinformatie dient minimaal binnen vijftien (15) kalenderdagen na elke derde kalendermaand digitaal (per email aan Opdrachtgever verstrekt te worden of indien Opdrachtnemer over een online rapportage tool beschikt, dient Opdrachtnemer binnen vijftien (15) kalenderdagen na elke derde kalendermaand een notificatie email aan Opdrachtgever te zenden met daarin een link naar de betreffende managementinformatie. De wijze waarop de managementinformatie wordt gepresenteerd, wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer levert één keer per kwartaal of op verzoek een volledige en actuele audittrail aan. Deze audittrail bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht van alle personen die toegang hebben tot de relevante pakketten - Specificatie van de rechten per persoon - Uitsplitsing van de rechten per rekeningnummer
Nr.	Technische en functionele eisen
16.	<p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende soorten SEPA-proof bankrekeningen voorzien van een Nederlands bankrekeningnummer aan op naam van rekeninghouder Belastingssamenwerking Rivierenland:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekening courant voor belastinggelden - Rekening courant voor de bedrijfsvoering - Rekening courant voor personeelsvereniging*

	<p>*De rekening courant voor de personeelsvereniging moet op naam gesteld worden van deze personeelsvereniging. Voor deze rekening geldt geen zero-balancing en deze staat in principe los van Belasting Samenwerking Rivierenland.</p> <p>Belastingsschuldigen moeten kunnen betalen met pin of creditcard. Het is noodzaak dat Opdrachtgever drie creditcards krijgt.</p> <p>Voor alle door Opdrachtgever aangewezen bankrekeningen welke vallen onder de Paraplurekening geldt dat er dagelijks een Dagafsluiting plaatsvindt op basis van het Zero-balancing principe, waarbij de saldi worden aangehouden op de Paraplurekening van Opdrachtgever.</p> <p>De rekeningcourant voor belastinggelden en de rekeningcourant voor bedrijfsvoering worden op werkdagen aangevuld vanaf de rekeningcourant met kredietfaciliteit tot het saldo dat noodzakelijk is om Zero-balancing vanaf de Paraplurekening mogelijk te maken. De opdrachtgever kan het moment van deze Zero-balancing bepalen.</p> <p>De bankrekeningen kennen geen blokkade bij een negatief saldo gedurende de dag, tenzij Opdrachtgever op enig moment schriftelijk aangeeft dat er wel een blokkade dient te zijn bij een negatief saldo.</p>
17.	Opdrachtnemer verleent, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen, alle benodigde medewerking aan de implementatie van een hashing-algoritme ter beveiliging van de te versturen bestanden tussen het Bankportal en het Banksysteem van Opdrachtnemer en de door Opdrachtgever gebruikte belastingapplicatie en vice versa. Alle betaal- en incassobestanden dienen via een beveiligde FTP-koppeling of site-to-site VPN tussen het Banksysteem en de belastingapplicatie verzonden te worden.
18.	Opdrachtnemer verleent, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen, alle benodigde medewerking aan de implementatie en het uitwisselen van te versturen bestanden tussen het Banksysteem en Opdrachtgever. Betaalopdrachten vanuit Opdrachtgever worden via het bankportaal afgehandeld. Ondersteunde bestandsformaten: TA, XML, CAMT.053, MT940.
19.	<p>Voor alle bankrekeningen van Opdrachtgever wordt dagelijks een dagafschrift verstrekt. Het Bankportal biedt de mogelijkheid om dagafschriften gedurende 13 maanden te downloaden in PDF (of gelijkwaardig) en in het actuele bestandsformaat (momenteel CAMT053).</p> <p>De toelichting welke bij een betaalopdracht en incasso-opdracht kan worden gevoegd door de betaler wordt één (1) op één (1) op het dagafschrift vermeld, waarbij het maximaal aantal tekens en regels wordt bepaald door het aantal tekens en regels dat de betaler kan invoeren.</p> <p>Betalingen door Opdrachtgever, met uitzondering van restituties die uit het belastingpakket (Key2Belastingen) worden gegenereerd, worden per betaling op het dagafschrift vermeld. Restituties, welke uit het belastingpakket worden gegenereerd, worden als totale betaling op het dagafschrift vermeld.</p> <p>Betalingen aan Opdrachtgever met uitzondering van automatische incasso batches worden per betaling op het dagafschrift vermeld. Automatische incasso batches worden als totale betaling op het dagafschrift vermeld.</p> <p>Storneringen worden per stornering op het dagafschrift vermeld voorzien van de retourinformatie.</p>
20.	Betalingen die op werkdagen vóór 14:30 uur CET in het Bankportal zijn geautoriseerd, worden dezelfde werkdag verwerkt. Betalingen na deze cut-off tijd worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag verwerkt.
21.	Opdrachtnemer verwerkt aangeleverde betaalbestanden binnen een maximale doorlooptijd van drie (3) werkdagen na ontvangst.
22.	Het Bankportal van Opdrachtnemer ondersteunt de volledige automatisering van repeterende betalingen en bulkbetalingen, inclusief het automatisch genereren, plannen en verwerken hiervan.
23.	Opdrachtgever kan minimaal 300.000 onbewerkte automatische incasso's gelijktijdig aanbieden ter verwerking.
	Of

	<p>Opdrachtnemer biedt een tussenliggend geautomatiseerd proces aan dat het mogelijk maakt om minimaal 300.000 onbewerkte automatische incasso-opdrachten aan te bieden, welke waar nodig automatisch door het systeem worden gesplitst in bestanden met een kleinere omvang. Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een dergelijk tussenliggend geautomatiseerd proces dan dient Opdrachtgever deze handeling te bevestigen alvorens de automatische incasso-opdrachten worden verwerkt.</p> <p>Voor het verwerken van automatische incasso's gelden de maximale doorlooptijden, zoals opgenomen in de meest actuele SEPA-tijdslijnen of de opvolger daarvan.</p>
24.	Opdrachtgever kan alle betalingen van alle huidige en toekomstige gangbare betalingssystemen ontvangen (zoals handmatige opdrachten, automatische incasso, bankoverschrijvingen, pin-, creditcard-, Wero- en PayPal-betalingen). Betalingen in andere valuta worden in euro's bijgeschreven.
25.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast technisch contactpersoon voor ICT gerelateerde vraagstukken van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze contactpersoon dient op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.</p> <p>De bedoelde contactpersoon dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de dienstverlening en de Overeenkomst.</p> <p>De bedoelde contactpersoon dient in het geval van afwezigheid vervangen te worden door een vaste plaatvervanger die volledig op de hoogte is van de inhoud en status van de dienstverlening, Overeenkomst en lopende issues.</p>
26.	Opdrachtnemer stelt één medewerker gedurende een nader te bepalen testperiode van vijf (5) werkdagen gedurende de implementatieperiode beschikbaar, welke op afroep direct in staat is om voorkomende problemen tijdens de testperiode op te lossen in samenwerking met Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige gecertificeerde data uitwisseling tussen financiële administratie en het Banksysteem.
28.	Mutaties van de rekening voor de belastingopbrengsten dienen zowel in electronic banking als in formaat CAMT053 middels een beveiligde omgeving te worden aangeleverd.