

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Overeenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Alle communicatie, documentatie, systemen en rapportages die onderdeel uitmaken van de dienstverlening binnen deze overeenkomst dienen volledig in het Nederlands beschikbaar te zijn. Dit betreft onder andere gebruikersinterfaces, handleidingen, klantondersteuning en contractdocumentatie. Afwijking hiervan is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door het CAK.

Bankrekeningstructuur

Nr.	Eis
7.	De bank dient ondersteuning te bieden voor schatkistbankieren, inclusief zero-balancing en intradaglimieten per rekening.
8.	De bankrekeningstructuur moet bestaan uit meerdere RC's met subrekeningen voor afzonderlijke regelingen.
9.	De bank dient het CAK de mogelijkheid te bieden om rekeningen op naam van het CAK te openen, te sluiten en te wijzigen tijdens de looptijd van de overeenkomst.
10.	De inschrijver dient bij het verstrekken van de Standaardbankverklaring de volledige bankrekeningstructuur te hanteren zoals beschreven in paragraaf 2.1.2.2 van de inschrijvingsleidraad. Deze structuur dient in het overzicht van de Standaardbankverklaring opgenomen te worden ten behoeve van levering aan de externe accountant van het CAK.

Betalingen en ontvangsten

Nr.	Eis
11.	Betaalbatchverwerking van meerdere batches met 100.000 transacties per batch en batches met een totale som van € 2 mld. moeten zonder verstoring of performanceverlies mogelijk zijn.
12.	Het systeem moet probleemloos kunnen omgaan met SEPA-incassobatches die per stuk een bedrag tot €50.000 omvatten, waarbij het totaalbedrag per batch kan oplopen tot €27.500.000 en het aantal transacties per batch tot 100.000, met daarnaast een verwerkingsfrequentie van ten minste 65 incassobatches per maand en dit zonder verstoring of verlies van performance.
13.	Transacties dienen te worden uitgevoerd op basis van PAIN.001, met retourinformatie in CAMT.053 en MT940 formaat.
14.	De Opdrachtnemer dient uit eigen middelen een betaling opnieuw uit te voeren, als uit onderzoek blijkt dat het CAK de betaling correct heeft aangeboden.
15.	Ondersteuning voor SEPA en non-SEPA betalingen in ten minste de volgende valuta: EUR, GBP, USD, CHF, NOK, SEK, CAD, PLN, DKK, CZK, HUF, TRY, MAD, RON, BGN, TND.
16.	De Opdrachtnemer hanteert bij een ontvangst in vreemde valuta een transparante koers voor de valutaconversie naar EUR, die dagelijks extern wordt gepubliceerd en aansluit bij gerealiseerde transacties op de internationale valutamarkten.
17.	De Opdrachtnemer dient, indien er kosten voor een ontvangst uit het buitenland zijn ingehouden, de kosten op het rekeningoverzicht apart weer te geven.
18.	Spoedbetalingen en valutaconversie dienen realtime verwerkt te kunnen worden, met dagelijkse FX-spot omrekening in EUR.
19.	De bank dient iDeal-betalingen, en in de toekomst WERO, mogelijk te maken inclusief integratie met het CAK-klantportaal. De oplossing moet voorzien in realtime statusupdates van betalingen, foutafhandeling, en reconciliatiebestanden die koppelbaar zijn aan het financieel systeem van het CAK.
20.	De bank dient ondersteuning te bieden voor automatische incasso's conform SEPA Direct Debit Core en B2B schema's (PAIN.008), inclusief beheer van mandaten, eerste en vervolginningen, en storneringen. Het incassoproces moet volledig geautomatiseerd kunnen worden via bestandsuitwisseling (SFTP) en koppelbaar zijn aan de payment hub. Voor het Core incassoproces is het CAK verantwoordelijk voor het mandatenbeheer.

21.	De bank dient ondersteuning te bieden voor het gebruik van e-mandates (digitale machtigingen) conform de SEPA-standaard. Deze functionaliteit moet geïntegreerd kunnen worden in het CAK-klantportaal, met realtime bevestiging van succesvolle machtigingen, mogelijkheid tot herroeping, en koppeling met het incassoproces.
22.	De bank dient het hanteren van aparte gebruikersprofielen mogelijk te maken
23.	De bank dient batches met hashtotaalcontrole te ondersteunen in SHA256 formaat.

Bank connectiviteit

Nr.	Eis
24.	De bank ondersteunt connectiviteit via SFTP met versleuteling voor geautomatiseerde uitwisseling van betaal- en statusbestanden met de payment hub.
25.	Het bankportaal dient toegankelijk te zijn voor ten minste 20 gebruikers met gescheiden rollen voor upload, inzien van details, autorisatie en rapportage.
26.	Bankafschriften moeten dagelijks in CAMT.053 en MT940 formaat elektronisch aangeleverd kunnen worden in onze payment hub.
27.	Bankafschriften moeten dagelijks te downloaden zijn in CAMT.053, MT940, PDF en CSV.
28.	De bank dient digitale afschriften (zoals CAMT.053, CAMT.052 en MT940) te leveren zonder technische of volumegerelateerde beperkingen in de bestandsgrootte of inhoud. Het aantal transacties per afschrift mag geen beperking vormen voor de beschikbaarheid of volledigheid van de gegevens.
29.	De bankomgeving (EBS) dient te beschikken over een zoekfunctie waarmee verzonden transacties en batches op basis van kenmerken zoals datum, bedrag, IBAN of referentie eenvoudig kunnen worden geraadpleegd en gevolgd.
30.	Ondersteuning voor elektronische handtekening conform CAK-autorisatieproces is vereist (minimaal 2-stapsautorisatie).
31.	Dagelijkse aanlevering van bankafschriften met opeenvolgende nummering incl. aanlevering van zgn. nul overzichten (lege bankafschriften).
32.	Stelt dagafschriftinformatie ter beschikking aan het CAK uiterlijk om 06:00 uur CET op de volgende Werkdag.

(Cyber) Security

Nr.	Eis
33.	De bank dient gebruik te maken van SFTP voor de veilige bestandsuitwisseling met de payment hub of andere CAK-systemen.
34.	De bank is gecertificeerd conform ISO27001 of vergelijkbaar, en hanteert een aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid.
35.	Alle communicatiekanalen en gegevensoverdracht dienen te worden beveiligd met end-to-end encryptie (E2E), SSH keys en OAuth2 voor API-koppelingen.
36.	Er is een procedure voor incidentmanagement en datalekken, met meldplicht binnen 24 uur.
37.	De bank hanteert protocollen voor het detecteren van ongebruikelijke transacties en verdachte crediteuren.
38.	De bank geeft bij foutieve of ongeldige invoer van transactiegegevens duidelijke foutmeldingen terug richting Kyriba of het gebruikte portaal (inputvalidatie).
39.	De bankomgeving moet voorzien zijn van logging en audit-trails, beschikbaar voor de CAK-contractmanager op aanvraag.
40.	Persoonsgegevens moeten binnen de Europese Economische Ruimte (EER) blijven
41.	De bank stelt op verzoek assurance rapportages beschikbaar, waaronder ISAE 3402 type II en ISO 27001, met betrekking tot de informatiebeveiliging en IT-processen.
42.	Transacties en bestanden dienen voorzien te zijn van file signing, waarbij de toegepaste methode vooraf wordt afgestemd met het CAK.
43.	De bank ondersteunt het CAK in het maken van afspraken over koppelingseisen met derden (zoals Kyriba) en over verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid bij overmacht.
44.	Na uitval dient de hersteltijd van het systeem maximaal 16 uur te zijn.
45.	Inschrijver moet kunnen aantonen dat (D)DOS-mitigatie is ingericht.
46.	Inschrijver dient, indien BBN2-data wordt verwerkt, logging van SAAS-diensten beschikbaar te kunnen stellen aan het SIEM van het CAK, waarbij gebruikersacties herleidbaar zijn.
47.	Bij gebruik van elektronische handtekeningen (voor bijvoorbeeld ondertekende betalingsbestanden) moet, indien van toepassing op BBN2-data, de AdES Baseline Profile standaard worden toegepast.

Klantenservice

Nr.	Eis
48.	De bank stelt een vast contactpersoon inclusief een plaatsvervanger aan voor de volledige looptijd van de overeenkomst.
49.	Er is 24/7 ondersteuning beschikbaar voor kritieke incidenten, en reguliere ondersteuning tijdens kantooruren.
50.	De bank levert tweemaal per jaar gespecificeerde managementinformatie met onder andere volumes, storno's, FX-verkeer en SLA-naleving.
51.	De bank neemt in het eerste jaar deel aan maandoverleggen en vervolgens aan kwartaaloverleggen met het CAK en stelt relevante rapportages voorafgaand aan het overleg beschikbaar.
52.	De verwerking van de betalingen van het CAK moet dagelijks doorgang vinden. Wanneer zich een situatie voordoet dat een betaling in gevaar komt, dan is snelle en adequate actie vereist van de Inschrijver. Inschrijver stuurt een statusbericht onmiddellijk nadat een betaalbestand niet verwerkt kon worden. Inschrijver informeert het CAK zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één uur na constatering van de verstoring, over de aard en omvang van de verstoring, alsmede de getroffen maatregelen. Inschrijver zorgt voor een alternatieve (elektronische) mogelijkheid tot informatie uitwisseling wanneer de reguliere datacommunicatieverbindingen niet functioneren.

Implementatie

Nr.	Eis
53.	De bank stelt een implementatiemanager aan en levert een projectplan met planning, risicobeheersing en communicatielijnen.
54.	De bank ondersteunt de initiële inrichting van de rekeningenstructuur, inclusief testen in een testomgeving van de communicatie en bestandsoverdrachten met de payment hub.
55.	De migratie van bestaande rekeningen en data dient zonder onderbreking van de operationele processen plaats te vinden.
56.	Er wordt ondersteuning geboden bij gebruikersinrichting, rechtenstructuur en training voor key-users.

Communicatie

Nr.	Eis
57.	Opdrachtnemer stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Overeenkomst kan vervangen.
58.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
59.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
60.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK25.019, uitgezonderd bankkosten en rente.
61.	Facturen uitsluitend digitaal versturen naar financiële-administratie@hetcak.nl , met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
62.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
63.	De facturen, uitgezonderd bankkosten en rente, dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten; • datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • productspecificatie(s); • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.
64.	De bankkosten en rentekosten dienen binnen twee (2) weken na afloop van de maand in rekening gebracht te worden
65.	De rentebaten dienen binnen twee (2) dagen na afloop van de maand gestort te zijn op de bankrekening van het CAK.