

Marktconsultatie Acquirersdiensten Kiltunnel

Aanleiding

De Gemeenschappelijke Regeling Wegschap Tunnel Dordtse Kil (Kiltunnel) bereidt een aanbesteding voor de levering van acquirersdiensten ten behoeve van het elektronisch betalingsverkeer in de Kiltunnel.

Om een goed beeld te krijgen van de actuele marktontwikkelingen, beschikbare oplossingen en aandachtspunten, organiseert de Kiltunnel een marktconsultatie. De uitkomsten worden gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Aan deelname kunnen geen rechten worden ontleend.

Doel van de marktconsultatie

De Kiltunnel wil inzicht verkrijgen in:

- beschikbare acquirers op de Nederlandse markt;
- koppeling met bestaande betaalsystemen (CCV);
- ondersteuning van nationale en internationale betaalmiddelen;
- contractvormen en prijsmodellen;
- beveiliging en compliance;
- continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening;
- innovaties en toekomstige ontwikkelingen.

Huidige situatie

Beschrijf hier kort:

- circa **1,5 miljoen transacties per jaar**;
- betalingen vinden plaats bij de tolpleinen;
- betaalmiddelen: PIN, contactloos (inclusief mobiele wallets), creditcards, debitcards, DKV;
- huidige acquirer CCV, ca. 45 Terminals IM-familie;
- dienstverlening is 24/7 beschikbaar.

Vragen aan de markt

De Kiltunnel nodigt marktpartijen uit om hun visie te geven op onderstaande onderwerpen. De antwoorden worden gebruikt om de toekomstige aanbesteding voor de acquirersdiensten zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt.

1. Organisatie en ervaring

1. Welke acquirersdiensten levert uw organisatie?

2. Welke ervaring heeft uw organisatie met 24/7 dienstverlening?
3. Heeft u ervaring met organisaties waar continuïteit van het betalingsverkeer essentieel is? Zo ja, kunt u relevante referenties benoemen?

2. Techniek en implementatie

4. Welke betaalmethoden ondersteunt uw dienstverlening?
5. Welke protocollen, interfaces en/of API's worden ondersteund?
6. Over welke certificeringen beschikt uw organisatie (bijvoorbeeld PCI DSS)?
7. Hoe verloopt een implementatie- en migratietraject gemiddeld?
8. Is een koppeling met de huidige CCV-terminals (processor) mogelijk? Zo ja, op welke wijze?

3. Beschikbaarheid en continuïteit

9. Hoe wordt omgegaan met transacties tijdens een netwerkstoring of tijdelijke verbindingssuitval?
10. Welke maximale transactiedoorlooptijd kunt u garanderen?
11. Welke beschikbaarheid (SLA) kunt u aanbieden?
12. Wat zijn uw responstijden en oplostijden bij storingen?
13. Is uw servicedesk en storingsdienst 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar?

4. Informatiebeveiliging

14. Hoe geeft uw organisatie invulling aan informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid? Licht hierbij onder andere toe hoe wordt omgegaan met encryptie, NIS2, toegangsbeveiliging, monitoring en relevante beveiligingscertificeringen.

5. Financieel

15. Welke prijsmodellen biedt u aan?
16. Welke vaste kosten zijn van toepassing?
17. Welke transactiekosten worden gehanteerd?
18. Verschillen de tarieven per betaalmiddel? Zo ja, op welke wijze?
19. Zijn er minimale afnameverplichtingen of andere volumeafspraken?
20. Zijn er kosten verbonden aan beëindiging van de overeenkomst of migratie naar een andere leverancier (exitkosten)?

21. Hoe vaak worden de ontvangen transacties aan de opdrachtgever uitbetaald (dagelijks, wekelijks of anders)?
22. Hoe worden chargebacks, betwiste transacties en terugboekingen afgehandeld?
23. Welke rapportages zijn beschikbaar voor de financiële administratie, bijvoorbeeld ten behoeve van reconciliatie, uitbetalingen, chargebacks en correcties?

6. Contract en samenwerking

26. De beoogde contractduur bedraagt vier jaar met een optie tot verlenging van vier jaar. Is dit volgens u een passende contractduur? Licht uw antwoord toe.
27. Welke contractvorm adviseert u?
28. Welke opzegtermijnen en voorwaarden hanteert u?

7. Innovatie en marktontwikkelingen

31. Welke ontwikkelingen verwacht u binnen acquiring en elektronisch betalingsverkeer in de komende vijf jaar?
32. Welke innovaties adviseert u om mee te nemen in de toekomstige aanbesteding?

8. Aanbesteding

33. Welke eisen mogen volgens u niet ontbreken in de aanbesteding?
34. Welke risico's ziet u bij een migratie naar een nieuwe acquirer en hoe kunnen deze worden beperkt?
35. Welke maatregelen neemt u om uitval van het betalingsverkeer tijdens een overstap te voorkomen?
36. Zijn er onderwerpen of aandachtspunten die volgens u onvoldoende worden belicht, maar wel van belang zijn voor een succesvolle aanbesteding van acquirersdiensten?