



› FOR SOCIETY

Programma van Eisen

Europese openbare Aanbesteding Bancaire
diensten

Kenmerk van deze aanbesteding: CN-00985



Nr.	Eis
1	Algemene eisen
1.1	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2	Eisen m.b.t. Online banking / internet bankieren
2.1	Uw Online banking /internet bankieren toepassing (verder: online banking) is digitaal en ondersteunt de faciliteit Schatkistbankieren met het ministerie van Financiën, waarbij Fontys wil beschikken over een intradaglimiet van € 35 mln. Voor Schatkistbankieren dient het aanhouden van een zogenaamde werkrekeningen, die via uw bank gekoppeld is aan de Schatkist van het ministerie van Financiën, mogelijk te zijn.
2.2	U biedt een volledig geautomatiseerde en gebruiksvriendelijke toepassing aan voor online banking. De beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de veiligheid van de applicatie is maximaal gegarandeerd conform het programma van eisen non-functionele eisen hoofdstuk 7.
2.3	Uw Online banking toepassing is webbased en benaderbaar vanaf meerdere locaties via verschillende devices.
2.4	Uw Online banking toepassing kan door minimaal 10 gebruikers tegelijk worden benaderd en gemuteerd.
2.5	De beschikbare taal in het systeem is in ieder geval Nederlands.
2.6	Inschrijver biedt de mogelijkheid om bankrekeningnummers met een Nederlandse IBAN te leveren (beginnend met NL).
2.7	Uw Online banking toepassing geeft dagelijks het saldo per rekening weer. Intradaginformatie moet eenvoudig opvraagbaar en actueel beschikbaar zijn in uw Online banking.
2.8	Het moet mogelijk zijn voor de systeembeheer van Opdrachtgever met administrator-rechten om in het systeem functieprofielen en tekenbevoegdheden (hiermee wordt een 1e en een 2e groep tekenbevoegdheden en de volgorde daarvan bedoeld) toe te kennen, met daarbij de mogelijkheid om per rekening combinaties van bevoegdheden en limieten voor gebruikers vast te leggen.
2.9	Elektronische ondertekening van incasso- en betalingsopdrachten dient altijd te geschieden door twee daartoe bevoegde functionarissen. Hierbij moet onderscheid

Nr.	Eis
	gemaakt kunnen worden in autorisatieniveau tussen een eerste en een tweede handtekening.
2.10	Inlezen bankafschriften: uw Online banking toepassing is in staat om geautomatiseerd dagafschriften in de standaardformaten (o.a. .xml) aan te bieden aan onze financiële systemen. Huidige systemen zijn Unit4 ERP en Progress. Ook moet het mogelijk zijn om rekeningafschriften in pdf te downloaden.
2.11	Versturen incasso- en betaalbestanden: vanuit de huidige systemen Unit4 ERP, Progress en HR2day worden betaalbestanden gegenereerd. Betaalbestanden worden door Opdrachtgever momenteel aangeboden via SFTP-protocol (Unit4 ERP) op een netwerkschijf van Opdrachtgever en in de toekomst via een API. Incasso- en betaalbestanden uit Progress en HR2day worden handmatig ingelezen. Uw Online banking toepassing is in staat om de incasso- en betaalbestanden automatisch in te lezen in de bankapplicatie.
2.12	Uw Online banking toepassing is in staat betaal- en incassobatches met een omvang van 50.000 posten of meer te verwerken, met een minimaal bedrag van € 65 miljoen als 1 batch.
2.13	Handmatig ingevoerde of automatisch ingelezen en/of verwerkte incasso- en betaalopdrachten in de bankapplicatie kunnen minimaal 18 maanden worden gedownload in pdf-formaat, met weergave van type betaling, totaalbedrag, rekening ten laste waarvan is betaald en autorisaties.
2.14	Ingelezen en/of verwerkte betaal- en/of incassobestanden in de bankapplicatie moeten in pdf-formaat kunnen worden gedownload, met weergave van type betaling, totaalbedrag, rekening ten laste waarvan is betaald en auditlog.
2.15	Uw Online banking toepassing beschikt over uitgebreide zoek- en sorteermogelijkheden op bedrag, rekeningnummer, naam, datum en omschrijving en biedt de mogelijkheid om bankmutaties beschikbaar te hebben, ook bij een exitsituatie. Tevens dient deze data eenvoudig geëxporteerd te kunnen worden naar Excel- en pdf-formaat.
2.16	U biedt de mogelijkheid om betaalautomaten of PIN-terminals te koppelen aan een bankrekening en de ontvangsten hiervan te verwerken voor betaalmethoden zoals Maestro, VPay en Mastercard. Deze ontvangsten moeten rechtstreeks op de rekening van de Opdrachtgever worden bijgeschreven.
2.17	Uw Online banking toepassing is in staat om betaalverzoeken via een applicatie aan te bieden.

Nr.	Eis
2.18	Uw Online banking toepassing is in staat om de ontvangsten via Wero/iDEAL te verwerken.
2.19	Uw Online banking toepassing biedt de mogelijkheid tot uitvoering van verdichte salarisbetalingen.
2.20	Betalingen kunnen met een uitvoerdatum in de toekomst minimaal drie maanden vooruit worden ingevoerd in uw Online banking toepassing.
3	Eisen aan service en ondersteuning
3.1	U garandeert een beschikbaarheid van uw digitale toepassing op werkdagen tussen 07:00 en 22:00 uur (Nederlandse tijd).
3.2	U beschikt over een Nederlandstalige helpdesk die op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur bereikbaar is.
3.3	Uw accountorganisatie dient in geval van langdurige verstoringen binnen 24 uur via een alternatieve route (uitwijk) de mogelijkheid te bieden om betalingen te kunnen verrichten en informatie te kunnen opvragen.
3.4	Uw accountorganisatie dient binnen 1 uur actie te ondernemen bij calamiteiten. Hieronder worden gebeurtenissen verstaan waardoor de normale bedrijfsvoering verstoord is of kan worden.
3.5	U biedt uw medewerking om in het kader van in- en externe audit-trails gevraagde informatie op te leveren.
3.6	U ontzorgt c.q. verleent optimale ondersteuning bij de implementatie van de Online banking /internet bankieren toepassing en de uitrol van de dienstverlening. Dit is inclusief benodigde gebruikerstrainingen. De kosten hiervan komen voor uw rekening (met uitzondering van de kosten zoals uitgevraagd op het prijzenblad).
3.7	Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt op de volgende niveaus plaats: • operationeel en • managementniveau.
3.8	Frequentie van overleggen met het management: minimaal twee keer per jaar en, indien daar aanleiding voor is, aanvullend en ad hoc meermaals.

Nr.	Eis
3.9	Inschrijver beschikt over een exit-strategie. Onder andere: behoud van data over de afgelopen 7 jaar en juiste migratie van saldi, waaronder meewerken aan de juiste migratie ten behoeve van aansluiting van de banksaldi, bankgaranties en SEPA-incassocontracten (in- en uitgaande incasso's).
3.10	Na afloop van de overeenkomst waarborgt u een overdracht naar een nieuwe bank zoals de dan geldende regelgeving dat voorschrijft.
4	Eisen m.b.t. personeel
4.1	Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht is betrokken, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
5	Eisen gegevensbescherming
5.1	De manier waarop Opdrachtnemer persoonsgegevens opslaat en met deze gegevens omgaat, voldoet aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is gegevensverwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
5.2	Verwijzing naar de non-functionele eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, zie hoofdstuk 7.
5.3	Informatiebeveiliging wordt integraal meegenomen bij het ontwerp en de inrichting van applicatie en infrastructuur. Dit dient te worden aangetoond door middel van het certificaat ISO 27001 of vergelijkbaar.
5.4	Cyberweerbaarheid en beschikbaarheid Inschrijver dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst passende technische en organisatorische maatregelen te hebben geïmplementeerd en in stand te houden ter bescherming van de voor Opdrachtgever gebruikte bancaire dienstverlening tegen cyberaanvallen en andere digitale verstoringen. Deze maatregelen omvatten in ieder geval: • bescherming tegen DDoS-aanvallen; • maatregelen ter voorkoming en detectie van ongeautoriseerde toegang en cyberaanvallen, waaronder malware, ransomware en brute-forceaanvallen; • continue of risicogestuurde monitoring en detectie van beveiligingsincidenten; • een ingericht proces voor incidentrespons, escalatie en herstel. De maatregelen dienen passend te zijn bij de aard, omvang en risico's van de dienstverlening en in overeenstemming te zijn met de voor Inschrijver geldende wet- en

Nr.	Eis
	regelgeving en algemeen aanvaarde normen voor informatiebeveiliging en operationele weerbaarheid. Bewijs: Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aannemelijk te kunnen maken dat aan deze eis wordt voldaan, bijvoorbeeld door middel van relevante certificeringen, assurance-rapportages, auditrapportages, testresultaten of een beschrijving van de getroffen beveiligingsmaatregelen.
6	Commerciële eisen / facturering en betaling
6.1	Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief btw.
6.2	Opdrachtnemer verstrekt prijzen die uitsluitend verhoogd kunnen worden conform de bepalingen uit artikel 7 van de Overeenkomst.
6.3	Tussentijdse prijsindexeringen lopende een contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
6.4	Opdrachtnemer kan en zal geen andere kosten berekenen aan Opdrachtgever dan genoemd in het prijzenblad, tenzij met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
6.5	De werkwijze inzake prijsindexatie staat beschreven in artikel 7 van de Overeenkomst.
6.6	Inschrijver verstrekt minimaal eenmaal per kwartaal, op basis van het prijzenblad, een overzicht van de kosten van de afgenomen diensten, per entiteit (voor Fontys en JHS een afzonderlijke specificatie).
7	Non-functionele eisen
7.1	U biedt, naast de momenteel gebruikelijke SFTP-koppeling, andere en aantoonbaar veilige oplossingen aan voor het elektronisch uitwisselen van betalings- en informatiebestanden. Deze oplossingen: - voldoen aan actuele beveiligingsstandaarden; - zijn geschikt voor geautomatiseerde en betrouwbare gegevensuitwisseling; - zijn toekomstbestendig en sluiten aan bij marktontwikkelingen (bijvoorbeeld API-gebaseerde koppelingen).
7.2	U biedt de mogelijkheid om betaalbestanden te testen in een testomgeving van de bank.
7.3	De wijze waarop Inschrijver de afnemer in staat stelt om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de Baseline Informatiebeveiliging

Nr.	Eis
	Overheid (BIO) is als volgt: indien Inschrijver in aanmerking komt voor gunning, dient Inschrijver een kopie van het geldige certificaat/de geldige certificaten en verklaringen te uploaden. Bij het ontbreken van een geldig certificaat dient Inschrijver een alternatief te overleggen dat voldoet aan bovenstaande criteria.
