Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma van Eisen

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Behorend bij

Creditcards voor het Rijk

voor het

ministerie van Financiën

directie Agentschap van de Generale Thesaurie

Datum	25 november 2026
Kenmerk	201865004.015.068
Versie	1.0

I. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,
verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Inhoudelijke eisen	
	1. *Dekking en valuta*
E.1.1	De door Inschrijver aangeboden creditcards worden wereldwijd op alle continenten geaccepteerd bij de volgende locaties en kanalen: a. Fysieke verkooppunten (winkels, horecagelegenheden, etc.); b. Geldautomaten (voor het opnemen van contant geld); c. Bankkantoren (voor het opnemen van contant geld aan de balie); d. Online webshops en apps, mits deze het logo van de betreffende kaartorganisatie (Scheme Owner) tonen.
E.1.2	Inschrijver gaat ermee akkoord dat, als de creditcard (de "brand") van Inschrijver in bepaalde landen of delen daarvan niet wordt geaccepteerd, Opdrachtgever voor transacties in die gebieden gebruik mag maken van een andere dienstverlener.
E.1.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het eindbedrag van iedere creditcardtransactie in euro's wordt afgerekend, ongeacht de valuta waarin het oorspronkelijke bedrag werd uitgedrukt.
	2. *Beveiliging en veiligheid in het gebruik van de creditcard*

E.2.1	De Inschrijver moet aantonen dat de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot de beveiliging van dataopslag en dataoverdracht voldoet aan de beveiligingsniveaus en -maatregelen van PCI DSS v4.0.1 Level 1, of aan gelijkwaardige beveiligingsstandaarden en -maatregelen die ten minste dezelfde bescherming bieden voor kaarthoudergegevens.
	Dit kan worden aangetoond door één of meer van de volgende documenten:
	• Een geldig PCI DSS v4.0.1 Level 1;
	• Een geldige ISO 27001-certificering (of gelijkwaardige norm) in combinatie met:
	  ○ Een gedetailleerde toelichting hoe de beveiligingsmaatregelen uit de gekozen norm specifiek voldoen aan de PCI DSS v4.0.1 Level 1-vereisten voor dataopslag en -overdracht;
	  ○ Een onafhankelijke beoordeling (bv. door een auditor of toezichthouder) die bevestigt dat de beveiligingsmaatregelen ten minste gelijkwaardig zijn aan PCI DSS v4.0.1 Level 1;
	• Een officiële verklaring van een bevoegde toezichthouder (bv. DNB, AFM, of een andere financiële autoriteit) dat de Inschrijver voldoet aan wettelijke vereisten voor de beveiliging van betaalgegevens (bv. PSD2, eIDAS, of andere relevante regelgeving) en dat deze vereisten ten minste gelijkwaardig zijn aan PCI DSS v4.0.1 Level 1;
	• Bewijsstukken (bv. contracten, AOC's, of compliance-rapporten) van derden (bv. platformleveranciers of betalingsverwerkers) die wel PCI DSS v4.0.1 Level 1-gecertificeerd zijn en waar de Inschrijver gebruik van maakt voor de opslag, verwerking en overdracht van kaartgegevens.

E.2.2	Inschrijver heeft elke creditcard die hij levert aan Opdrachtgever tenminste beveiligd middels elk van de onderstaande aspecten: a. een chip; b. een pincode of een vergelijkbare beveiligingscode; c. een CVC2/CVV2 code op de achterzijde van de creditcard.
E.2.3	De creditcard moet wereldwijd kunnen worden gebruikt, zowel fysiek als digitaal. Een veilig gebruik van creditcards moet worden gegarandeerd door de Opdrachtnemer. Maatregelen die misbruik tegengaan, moeten door de Opdrachtnemer worden geïmplementeerd. Opdrachtnemer onderzoekt alle transacties op (mogelijke) fraude. Het systeem of protocol dat extra veiligheid biedt bij (online) betalen met een creditcard vermindert de volgende risico's: • fraude bij (online) transacties;

	• identiteitsdiefstal; • chargebacks. Het systeem of protocol biedt ook in de toekomst extra veiligheid, omdat het: • dynamisch is: het past zich aan aan nieuwe dreigingen door continue updates en verbeteringen. • gebruiksvriendelijk blijft: de authenticatie verloopt soepel, zonder onnodige hindernissen voor de gebruiker. • schaalbaar is: het ondersteunt nieuwe betalingsmethoden en technologieën.
E.2.4	Zodra de kaarthouder of (Programma)beheerder melding maakt van verlies, diefstal en/of frauduleus gebruik van de creditcard, blokkeert Opdrachtnemer de betreffende creditcard direct.
E.2.5	Inschrijver biedt een creditcardoplossing inclusief portaal aan, waarbij per ministerie en Rijksonderdeel de mogelijkheid bestaat om, zowel op collectief als op individueel kaartniveau, specifieke Bestedingscategorieën en Functionaliteiten van de creditcard te blokkeren en te deblokkeren. Deze mogelijkheid geldt zowel voor nieuw uit te geven creditcards als voor creditcards die al in gebruik zijn bij ministeries of andere Rijksonderdelen.
E.2.6	Alle persoons- en transactiegegevens moeten worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Unie (EU), zonder doorgifte naar landen buiten de EU.
E.2.7	Opdrachtnemer start, als een betaling door de Kaarthouder wordt betwist, een charge back procedure.
	3. *Aanvraag en levering van een creditcard*
E.3.1	Opdrachtnemer levert altijd, zowel bij aanvraag van een nieuwe creditcard als bij melding van verlies, beschadiging of diefstal), binnen zeven (7) kalenderdagen een nieuwe dan wel een vervangende creditcard op ieder gewenst adres in Nederland.
	4. *(Programma)beheer*
E.4.1	Inschrijver stelt per ministerie of Rijksonderdeel een portaal ter beschikking aan de (Programma)beheerders, waarmee: - inzage wordt verkregen in alle uitgevoerde transacties door de Kaarthouders; - inzage wordt verkregen in de (maandelijkse) rekeningoverzicht van het betreffende ministerie of Rijksonderdeel aan de Opdrachtnemer.
	5. *Bestedingslimiet van de Creditcard*
E.5.1	De bestedingslimiet die voor een individuele creditcard is ingesteld, kan niet worden overschreden. Indien een transactie de bestedingslimiet zou overschrijden, wordt de transactie automatisch geweigerd.
E.5.2	De bestedingslimiet, zowel tijdelijk als structureel, mag **niet** door de kaarthouder worden ingesteld of gewijzigd.
E.5.3	De door Inschrijver aangeboden creditcards hebben een instelbare bestedingslimiet per kaart met een minimumbedrag, en een maximumbedrag van ten minste EUR 100.000,-. De hoogte is instelbaar per Ministerie of ander Rijksonderdeel.
	6. *Rapportage, communicatie en betaalwijze*
E.6.1	Inschrijver stelt een portaal / app ter beschikking, waarbij de Kaarthouders inzage hebben in de door hen uitgevoerde transacties.
E.6.2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere betaling aan Opdrachtnemer afzonderlijk wordt gedaan door ministerie of Rijksonderdeel.
E.6.3	U biedt prijzen / tarieven in Euro's aan exclusief btw.
E.6.4	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op die site van de Belastingdienst, zie Aan welke eisen moeten facturen voldoen voor uw btw-administratie? | Belastingdienst.

	Meer informatie over e-facturatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid.
E.6.5	Opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van het rekeningoverzicht / de factuur.
E.6.6	Inschrijver dient maandelijks per ministerie of Rijksonderdeel een digitaal totaaloverzicht te verstrekken van de totale uitgaven van alle creditcards uitgesplitst per creditcard. Dit overzicht dient tenminste de navolgende informatie te bevatten: a. het nummer van de creditcard en de naam van de Kaarthouder (medewerker van het betreffende ministerie of Rijksonderdeel); b. de omschrijving van de transactie: de gegevens van het bedrijf, de geldautomaat of de bank waar de transactie heeft plaatsgevonden; c. de locatie waar de transactie heeft plaatsgevonden; d. de transactiedatum: de datum waarop de betaling of contante opname is gedaan; e. de originele valuta: de valutacode en het originele bedrag van de transactie, indien deze is gedaan in een andere valuta dan de basisvaluta van de creditcard; f. de toegepaste wisselkoers per transactie; g. het bedrag per transactie in de basisvaluta van de creditcard; h. het totaalbedrag van alle transacties in de basisvaluta van de creditcard.
E.6.7	Inschrijver wijst een accountmanager aan die de Nederlandse taal spreekt en tijdens Nederlandse kantooruren (van 9:00-17:00 uur) bereikbaar is. Deze accountmanager fungeert als contactpersonen van de ministeries en de Rijksonderdelen en is beschikbaar voor ondersteuning en het oplossen van operationele escalaties. Operationele zaken, zoals verlies van de creditcard, kunnen worden afgehandeld door de servicedesk.
E.6.8	Rapportages van de Inschrijver met betrekking tot het gebruik van de creditcards (zoals totaaloverzichten, facturen, e.d.) worden in het Nederlands verstrekt. De communicatie tussen de ministeries en de Rijksonderdelen met de servicedesk van de Inschrijver, vindt primair in het Nederlands en indien nodig secundair in het Engels plaats.
E.6.9	Inschrijver beschikt over een servicedesk die zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, (telefonisch) bereikbaar is om serviceverzoeken van Opdrachtgever in behandeling te nemen.
E.6.10	Nadat de opdracht is gegund en vóór de implementatie van de dienstverlening, stelt de Opdrachtnemer in samenwerking met de Opdrachtgever een Service Niveau Overeenkomst (SNO) op. In deze SNO worden duidelijke werkafspraken vastgelegd voor de ministeries en de Rijksonderdelen. Deze afspraken beschrijven onder andere de procedures voor het indienen van aanvragen, wijzigingen bij de Opdrachtnemer en overeengekomen KPI's.
E.6.11	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), voorzover dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht: • operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; • minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.
	7. Implementatieplan
E.7.1	De Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager (die de Nederlandse taal spreekt) aan die verantwoordelijk is voor de implementatie van de Dienstverlening (waaronder processen en diensten). Toelichting De implementatiemanager ondersteunt de ministeries en Rijksonderdelen bij de implementatie en is op Werkdagen tijdens Kantooruren bereikbaar. Bij afwezigheid van de implementatiemanager is een plaatsvervanger beschikbaar.
E.7.2	Opdrachtnemer verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt. Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en de ministeries en Rijksonderdelen georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met de ministeries en Rijksonderdelen overeengekomen en Opdrachtnemer zal met de

	Opdrachtgever hier invulling aan geven. De onderwerpen die onder andere besproken zullen worden zijn communicatiematrix, concept rapportage, opstartplanning en jaarplanning. Het doel van de implementatie bijeenkomst is: - wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau); - het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst; - het managen van wederzijdse verwachtingen; - het maken van wederzijdse "SMART" afspraken. Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.
	8. Innovatie
E.8.1	Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van een toekomstvaste dienstverlening en het proactief aandragen van direct toepasbare innovaties en zal Opdrachtgever hier periodiek over informeren.
	9. Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure
E.9.1	Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingstukken, de beoordelings-en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen. Eventuele vragen en opmerkingen dienen in de vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen gesteld te worden.
E.9.2	Inschrijver accepteert de Concept Overeenkomst (Bijlage A) inclusief de bij de Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk door ondertekening van deze Bijlage. Instemming met de tekst uit de Concept Overeenkomst geldt als Eis. Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat, kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt de Inschrijving door de Aanbestedende dienst terzijde gelegd.
E.9.3	Bij de beantwoording van de vragen met betrekking tot de gunningscriteria geldt het aangegeven maximum aantal pagina's zoals vermeld in Bijlage 2 (Antwoord op de Subgunningscriteria 'Kwaliteit'). Als de beantwoording van een gunningscriterium/de gunningscriteria uit meer dan het voorgeschreven aantal pagina's bestaat, worden de extra pagina's niet in de beoordeling meegenomen.
E.9.4	Indien Inschrijver aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan dient Inschrijver de reden hiervoor aan te geven en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken bij de inschrijving te voegen. Inschrijver is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw -afdracht ligt, te allen tijde bij de Inschrijver.
	10. MVOI-eisen
E.10.1	U besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. *Toelichting* Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl. Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong). • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.

	• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. U maakt 4 weken na definitieve gunning een plan van aanpak social return en levert die binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven; • de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst; • voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage C Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.
E.10.2	Door het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de verklaring investeringsverbod clustermunitie (Bijlage E).
E.10.3	Door het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de verklaring naleving mensenrechten (Bijlage F).
E.10.4	Inschrijver heeft beleid op het gebied van diversiteit & inclusie of is voornemens om beleid op het gebied van diversiteit & inclusie toe te passen bij (de uitvoering van) deze opdracht. Tijdens de looptijd van de overeenkomst zal dit onderwerp periodiek besproken worden.

Wanneer er in dit document sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).
Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

II. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.