Opdrachtomschrijving Betaaldiensten

2.1 Aanleiding en achtergrond

De Gemeente Utrecht ("Opdrachtgever") verstrekt via diverse maatwerkbudgetten financiële middelen aan inwoners in kwetsbare posities. Het uitgangspunt is om inwoners maximale zelfregie en handelingsperspectief te bieden bij het oplossen van knelpunten in hun leefsituatie. Het betreft onder meer de volgende regelingen:

- Maatwerkbudget Kinderopvangtoeslagaffaire (KOT);
- Maatwerkbudgetten Buurtteams;
- Voorkom-Erger-budgetten;
- Netwerkbudgetten;
- Opleidings- en trainingsbudgetten Werkcentrum.

De uitvoering vindt plaats via de Gemeente Utrecht, Lokalis, Stichting Buurtteams Utrecht, het Werkcentrum en overige geautoriseerde partners. Uitgaven worden direct gedaan aan inwoners, leveranciers en dienstverleners. De gemeente zoekt een integrale SaaS- en betaaldienst die administratieve lasten minimaliseert, rechtmatigheid borgt en de inwoner centraal stelt.

2.2 Doel van de opdracht

1. Maatwerkbudgetten veilig, snel, laagdrempelig en rechtmatig beschikbaar stellen aan inwoners;
2. De zelfregie van inwoners vergroten door directe inzage in budgetten via een gebruiksvriendelijke mobiele app en betaalpassen;
3. Een transparant, sluitend en controleerbaar betaal- en verantwoordingsproces inrichten;
4. Uitvoeringsorganisaties en hulpverleners maximaal administratief ontlasten;
5. Betalingen via gevarieerde kanalen faciliteren (betaalpas fysiek/online, iDEAL/Wero, bankoverschrijvingen).

2.3 Omschrijving van de opdracht

Opdrachtgever beoogt één (1) integrale overeenkomst af te sluiten voor de levering, inrichting en exploitatie van een SaaS-oplossing inclusief betaaldienstverlening.

Onderdeel	Omschrijving
Betaaldienstverlening	Betalen via oplaadbare individuele betaalpassen, iDEAL-betalingen (en diens opvolger Wero), bankoverschrijvingen aan leveranciers en inwoners binnen Nederland en SEPA-gebied, en ~~es~~ terugvorderingen, retourbetalingen en correcties.
Beheer van betaalmiddelen	Uitgifte en lifecyclebeheer van individuele, tijdelijke en digitale betaalpassen; pincodewijziging, direct opladen, dynamisch limietbeheer, saldo-afroming, preventieve transactieweigering en detectieve fraudemonitoring.
Webportaal	Rolgebaseerd webportaal voor Gemeente Utrecht en uitvoeringspartners (Lokalis, Buurtteams e.a.) voor invoer, accordering, vierogenvalidatie en monitoring van betaalopdrachten.
Zelfregie inwoner	Toegankelijke, beveiligde app en webomgeving waarin de inwoner realtime inzage heeft in actueel saldo, transactiehistorie en resterend budget.
Verantwoording	Sluitende registratie van betaalverzoeken met statusvoortgang; directe upload en koppeling van aankoopbonnen, offertes en facturen aan transacties.
Rapportage en data	Realtime dashboards, geautomatiseerde ERP-exportbestanden, maandelijkse reconciliatierapporten, geanonimiseerde analysedatasets en beveiligde REST-API's.
Ondersteuning en continuïteit	Servicedesk, SLA met gegarandeerde reactie- en oplostijden, 24/7 storingsdienst bij calamiteiten, cyberherstelplan en onveranderbare back-ups.
Implementatie	Technische inrichting, datamigratie van historische dossiers, training van beheerders en instructie van gebruikers vóór livegang.

2.4 Omvang, volumes en looptijd

- **Jaarlijkse betaalstroom:** Circa **€ 3.000.000 per jaar**.
- **Geraamde contractwaarde:** Circa **€ 500.000 exclusief btw** over de maximale looptijd (inclusief optiejaar).
- **Looptijd:** Initiële looptijd van **vier (4) jaar**, met een eenzijdige optie voor Opdrachtgever om te verlengen met **één (1) jaar** (totale maximale duur 5 jaar).

2.6 Contractvoorwaarden

De overeenkomst wordt gesloten onder de **GIBIT** en specifieke bijzondere bepalingen. Voorbehouden op de contractvoorwaarden leiden tot uitsluiting van de inschrijving.

2.7 Gunningssystematiek

Gunning vindt plaats op basis van de **Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV)**