



**Simon Bolivarlaan 30/9
1000 BRUSSEL**

Bestek: Fedict/2016/M1036
ONDERHANDELINGSPROCEDURE MET BEKENDMAKING
VOOR DIENSTEN
ePayment

Indiening van de offertes:

e-Tendering : **verplicht**

e-Catalogue : **de opdrachtnemer dient deze applicatie te gebruiken**

Tijdstip: donderdag 22 september 2016 om 11:00

1	AANBESTEDENDE OVERHEID	5
2	VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT.....	6
3	VERSTREKKEN VAN INFORMATIE AAN DE INSCHRIJVERS	7
4	INDIENEN VAN DE OFFERTES – E-TENDERING	8
5	BESCHRIJVING VAN DE TE PRESTEREN DIENSTEN.....	10
5.1	ALGEMENE CONTEXT.....	10
5.2	OPZET VAN DE OPDRACHT	10
5.2.1	PERCEEL 1 : terbeschikkingstelling van een beveiligd betaalplatform	11
5.2.2	PERCEEL 2: terbeschikkingstelling van beveiligde online betaalmethoden 17	
5.3	PRIJSOFFERTE	20
5.3.1	PERCEEL 1 : terbeschikkingstelling van een beveiligd betaalplatform	20
5.3.2	PERCEEL 2: terbeschikkingstelling van beveiligde online betaalmiddelen	24
6	DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT	30
6.1	WETGEVING.....	30
6.2	DOCUMENTEN BETREFFENDE DE OPDRACHT.....	30
7	OFFERTES	31
7.1	IN DE OFFERTE TE VERMELDEN GEGEVENS.....	31
7.2	VERBINTENISTERMIJN VAN DE OFFERTES	32
7.3	BIJ DE OFFERTE TE VOEGEN DOCUMENTEN	32
8	PRIJZEN	33
8.1	PRIJSHERZIENING	33
8.2	PRIJZENONDERZOEK	33
9	EVALUATIE VAN DE OFFERTES – GUNNINGSCRITERIA	34
9.1	PROCEDURE	34
9.2	GUNNINGSCRITERIA	34
9.3	TOEKENNING VAN DE OPDRACHT	35
10	OVEREENKOMST.....	36
10.1	BEGIN EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST	36
10.2	OPLEVERING.....	36
10.3	VERTRAGINGSBOETES	37
10.4	AMBTSHALVE MAATREGELEN	37
11	TOEGEWEZEN "ACCOUNT MANAGER"	39
12	INTELLECTUELE EIGENDOM.....	40
13	BORGTOCHT EN VERZEKERINGEN	41
13.1	BEDRAG VAN DE BORGTOCHT	41
13.2	BORGSTELLING EN BEWIJS VAN BORGSTELLING	41
13.3	VERZUIM VAN BORGSTELLING	43
13.4	VRIJGAVE VAN DE BORGTOCHT	43
13.5	VERZEKERINGEN	43

14	BIJZONDERE VERBINTENISSEN EN AANSPRAKELIJKHEID VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	44
14.1	ALGEMEEN	44
14.2	BIJKOMENDE VERPLICHTING VAN TECHNISCHE AARD	44
14.3	BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER .	45
14.4	PERSONEEL VAN DE OPDRACHTNEMER.....	47
14.5	BIJZONDERE VOORWAARDEN – SPLIT-BILL	47
15	VERPLICHTINGEN VAN FEDICT	48
16	FACTURATIE EN BETALING.....	49
17	BEHEER VAN DE WIJZIGINGEN ("CHANGE MANAGEMENT")	50
17.1	ALGEMEEN	50
17.2	MODALITEITEN	50
17.3	PROCEDURE	50
18	ONDERAANNEMING.....	52
19	VEILIGHEID EN VERTROUWELIJKHEID	54
20	GESCHILLENREGELING.....	56
20.1	SAMENWERKING	56
20.2	TOEPASSELIJK RECHT – BEVOEGDE RECHTBANK	56
21	BIJLAGEN.....	57
21.1	BIJLAGE 1A : LIJST VAN KLANTEN MET ALLEEN EEN TESTREKENING.	57
21.2	BIJLAGE 1B : LIJST VAN KLANTEN MET PRODUCTIEREKENING	57

Afwijkingen van de algemene uitvoeringsregels

De algemene aannemingsvoorwaarden vastgesteld in het KB van 14.01.2013 vormen de algemene contractuele bepalingen die van rechtswege van toepassing zijn op de overheidsopdracht gesloten op basis van deze raamovereenkomst, ook al wordt er niet uitdrukkelijk naar verwezen in dit bestek.

Hoofdstuk 1 en de artikels 61 tot 63 van het voornoemde KB zijn eveneens van toepassing op deze raamovereenkomst.

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4, van het KB van 14 januari 2013, vestigen wij reeds nu de aandacht van de inschrijvers op het feit dat vanwege de bijzondere eisen en de complexiteit van de opdrachten die gesloten zullen worden op basis van deze raamovereenkomst, dit bestek afwijkt :

- van de artikels 19 tot 23 (intellectuele rechten).

Vertrouwelijkheid van de informatie

De in dit document opgenomen informatie blijft eigendom van Fedict. Dit document wordt enkel gepubliceerd om offertes te verzamelen en de opdracht af te sluiten met de meest geschikte inschrijver.

Geen enkele informatie uit dit document mag voor enig ander gebruik worden aangewend, zonder de vooraf gegeven uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Fedict.

Alle andere documenten dan dit document, ongeacht in welke vorm, die worden of werden uitgewisseld tussen Fedict en de inschrijver, mogen niet worden verspreid zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toelating van Fedict.

Nietigverklaring van de procedure

In overeenstemming met artikel 35 van de wet van 15 juni 2006 houdt deze procedure geen verplichting in om de opdracht te gunnen of te sluiten. Fedict kan dus ofwel afzien deze kaderovereenkomst te gunnen of te sluiten, ofwel de procedure overdoen, naar behoefte volgens een andere modus.

1 AANBESTEDENDE OVERHEID

FEDERALE OVERHEIDSDIENST INFORMATIE- EN COMMUNICATIETECHNOLOGIE (Fedict)

**Simon Bolivarlaan 30/9
1000 BRUSSEL**

Vertegenwoordigd door de heer Jan Deprest, Voorzitter van het Directiecomité

Fedict is in deze de aanbestedende overheid en bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht.

Fedict treedt in dezen op als opdrachtcentrale, conform het artikel 2, 4° van de wet van 15 juni 2006. Zulks impliceert dat ook andere aanbestedende overheden, overheidsbedrijven en aanbestedende entiteiten een beroep kunnen doen op de voorwaarden van deze opdracht ten einde hun eventuele behoeften in te vullen, en dit zonder daarvoor opnieuw een beroep te doen op de mededinging. Dit heeft voor gevolg dat, telkens waar in de tekst van de opdrachtdocumenten "Fedict" staat, "Fedict" dient te worden gelezen voor al hetgeen de sluiting van de opdracht betreft en wat eraan voorafgaat, en "hetzij Fedict hetzij een andere aanbestedende overheid, overheidsbedrijf of aanbestedende entiteit (volgens resp. artikel 2, 1°, 2° of 3° van de wet van 15 juni 2006)" voor hetgeen de uitvoering ervan aangaat. Onder "merchant" wordt de openbare instelling verstaan die de e-Paymentdiensten wenst te gebruiken volgens de in deze opdracht vastgelegde voorwaarden.

Indien andere aanbestedende overheden, overheidsbedrijven en aanbestedende entiteiten een beroep doen op deze opdracht, zijn zij verplicht om Fedict op voorhand te informeren. Ze zullen slechts kunnen beschikken over alle documenten na een contract van niet-bekendmaking ("*non-disclosure agreement*" of NDA) te hebben ondertekend dat tot doel heeft te garanderen dat vertrouwelijke informatie van sommige documenten eveneens in alle vertrouwelijkheid wordt behandeld.

De leidende ambtenaar is de heer Walter Van Assche, Directeur-generaal Programma- en Projectbeheer.

2 VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT

Onderhavige opdracht betreft een overheidsopdracht voor diensten en meer bepaald voor informaticadiensten zoals beschreven in bijlage II, A.7 van de wet op overheidsopdrachten.

Een aantal klanten van Fedict biedt tegen betaling online producten of diensten aan. Zij worden 'merchants' genoemd. Fedict biedt deze merchants een generieke e-Paymentdienst aan die hen toelaat online betaalmogelijkheden in hun verschillende toepassingen te integreren. Dit type dienst werd tot dusver voorgesteld via een betaalplatform (Payment Service Platform) dat de handelaar in staat stelde zijn klanten de mogelijkheid te bieden onlinebetalingen uit te voeren met behulp van debet- en kredietkaarten, bankoverschrijvingen, betaalknoppen en andere oplossingen.

Het voorwerp van onderhavige opdracht is een beveiligd betaalplatform (PERCEEL 1) en beveiligde online betaalmiddelen (PERCEEL 2) ter beschikking te stellen.

Een meer gedetailleerde beschrijving van de te leveren diensten bevindt zich onder punt 5 van dit bijzonder bestek.

Het gaat om een raamovereenkomst die zal worden gesloten met één enkele deelnemer. De op deze raamovereenkomst gebaseerde opdrachten zullen hem worden gegund volgens de bepalingen van dit bestek en de voorwaarden van zijn offerte voor deze opdracht.

De uit de raamovereenkomst voortvloeiende opdrachten zullen elk afzonderlijk worden vastgelegd en verleend zolang de overeenkomst loopt.

Andere vergunnende overheden, openbare ondernemingen en vergunnende entiteiten zullen eveneens bestellingen kunnen plaatsen op basis van deze opdracht. Voor deze bestellingen zal de inschrijver dezelfde voorwaarden toepassen als degene die hij heeft voorgesteld in zijn offerte voor de deelname aan deze raamovereenkomst.

De gekozen procedure is die van de nationale en Europese onderhandelingsprocedure met bekendmaking op basis van artikel 26§2, 3° van de wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en sommige opdrachten voor werken, leveringen en diensten.

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht opgezet door Fedict als opdrachtcentrale en waarbij de gebruiker zelf de kosten draagt.

3 VERSTREKKEN VAN INFORMATIE AAN DE INSCHRIJVERS

Fedict eist dat de inschrijvers hun offerte langs elektronische weg indienen en gebruikt in dat kader eveneens het forum waarbij het mogelijk is vragen te stellen over aspecten van de inhoud van deze opdracht en de procedure voor overheidsopdrachten.

De antwoorden op deze vragen worden eveneens via het forum verspreid.

Alle informatie hieromtrent kunt u terugvinden op <https://enot.publicprocurement.be>.

De modaliteiten voor het stellen van uw vragen vindt u terug in de handleiding e-Notification - Ondernemers:

[HANDLEIDING E-NOTIFICATION - VOOR ONDERNEMERS](#)

Enkel de vragen die ten laatste tegen vrijdag 9 september 2016 via dit forum bij Fedict zijn aangekomen, zullen worden beantwoord.

4 INDIENEN VAN DE OFFERTES – E-TENDERING

e-Tendering is de module van de Belgische e-procurementomgeving, www.publicprocurement.be, die de vergunnende overheden in staat stelt elektronische offertes van ondernemingen te ontvangen.

Fedict legt het gebruik op van elektronische middelen voor het indienen van een offerte voor deze raamovereenkomst.

De inschrijver dient daartoe zijn offerte op te laden in e-Tendering, in het Nederlands of in het Frans. De internetsite waarborgt de naleving van de voorwaarden van artikelen 6 en 52 van het KB van 15 juli 2011. Er dient opgemerkt te worden dat het versturen van een offerte per e-mail niet aan deze voorwaarden voldoet. Daarom wordt het niet toegestaan op deze wijze offerte in te dienen.

Deze offertes moeten eveneens beantwoorden aan de vereisten van art. 6 § 1 en van art. 52 van het KB van 15 juli 2011.

<https://eten.publicprocurement.be/>

Er wordt in e-Tendering geen gebruik gemaakt van de dubbele elektronische zending.

Wat u als onderneming nodig hebt en hoe het systeem werkt, kan u terugvinden in onderstaande checklist e-Tendering - Offertes Indienen - Ondernemer.

OFFERTES INDIENEN VIA INTERNET - E-PROCUREMENT VOOR ONDERNEMINGEN

Opgelet: Elk document van de offerte dat elektronisch wordt opgeladen, moet worden ondertekend door de inschrijver of zijn gevolmachtigde, zo niet wordt de offerte als onregelmatig beschouwd. Dit geschiedt door het elektronisch ondertekenen van het indieningsrapport. Het is belangrijk op te merken dat bij elke wijziging van de offerte (verwijdering van documenten, laden van nieuwe documenten, ...), het indieningsrapport opnieuw moet worden ondertekend (een nieuwe versie moet worden geleverd).

De offertes moeten worden ingediend tegen uiterlijk donderdag 22 september 2016 om 11:00.

VERPLICHT GEBRUIK VAN DE E-CATALOGUE

De opdrachtnemer dient de applicatie "e-Catalogue" te gebruiken. Deze applicatie heeft tot doel het elektronisch beheer van de catalogi en de contractuele uitvoeringen, zoals bestellingen, mogelijk te maken.

De voornaamste door de opdrachtnemer te ondernemen acties zijn de volgende :

- Registratie in het systeem
- Het beheer van de bestellingen die via de elektronische catalogus worden ingediend
 - Wanneer een bestelbon geplaatst is in de catalogus, ontvangt de opdrachtnemer een bericht per e-mail en kan hij vervolgens deze bestelbon bekijken of zelfs downloaden in PDF-formaat.
 - Na levering wordt een PV van ontvangst opgesteld. De opdrachtnemer kan de weergave van dit PV en het downloaden ervan in het systeem mogelijk maken.

De federale dienst "e-Procurement" kan de opdrachtnemer begeleiden en bijstaan tijdens de leer- en gebruikfase van deze applicatie. De helpdesk "e-Procurement" zal eveneens toegankelijk zijn om eventuele vragen te beantwoorden.

Belangrijk:

De opdrachtnemer is verplicht om de in het offerteformulier geleverde tabellen in te vullen opdat deze laatste kunnen worden gebruikt als basis voor het voornoemde elektronische beheer (in de vorm van een niet-gestructureerde catalogus), zo niet zal de ingediende offerte nietig worden verklaard.

5 BESCHRIJVING VAN DE TE PRESTEREN DIENSTEN

5.1 Algemene context

Fedict is de federale overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie (FOD ICT) en werkt aan de invulling van de e-governmentstrategie van België. Binnen deze context ontwikkelt Fedict toepassingen ter bevordering van het e-government en begeleidt het andere overheidsdiensten bij de implementatie van deze e-governmentstrategie.

Een belangrijk onderdeel van het dienstenpakket van Fedict heeft betrekking op de bouw en het ondersteunen van websites en webapplicaties voor haar klanten. Binnen dit dienstenpakket kan een klant van Fedict o.a. een website bouwen en gebruik maken van een web content management oplossing, beroep doen op ondersteuning op het vlak van informatie-architectuur, design, styling, technische realisatie alsook e-Payment.

Aanbod van e-Paymentdiensten

Een aantal klanten van Fedict biedt tegen betaling online producten of diensten aan. Zij worden 'merchants' genoemd. Meestal baat dergelijke 'merchant' een webshop uit voor zijn gebruikers of stelt die in staat transacties uit te voeren via een webpagina, een mobiele applicatie, enz.

De meeste van deze 'merchants' bieden vandaag eigen integraties aan met betrekking tot e-commercetoeepassingen. Het betreft hier typisch op maat gemaakte configuraties voor hun 'webshop' en op maat gemaakte oplossingen. Elke klant beheert de evolutie van zijn eigen toepassing meestal zelf en werkt daarvoor met eigen dienstverleners. Vandaag zijn er een dertigtal gebruikers van de e-Paymentdienst van Fedict.

Fedict biedt deze merchants een generieke e-Paymentdienst aan die hen toelaat online betaalmogelijkheden in hun verschillende toepassingen te integreren.

Dergelijke dienst wordt tot op heden via een *Payment Service Platform* aangeboden dat aan de merchant de mogelijkheid biedt online betalingen uit te laten voeren via debet- en kredietkaarten, overschrijvingen, betaalknoppen en andere betaaloplossingen.

5.2 Opzet van de opdracht

De opdracht is in twee percelen onderverdeeld:

- PERCEEL 1: **TERBESCHIKKINGSTELLING VAN EEN BEVEILIGD BETAALPLATFORM**. De inschrijver vervult hier de rol van leverancier van betaaldiensten of *Payment Service Provider (PSP)*.
- PERCEEL 2: **TERBESCHIKKINGSTELLING VAN BEVEILIGDE ONLINE BETAALMIDDELEN**. De inschrijver vervult hier de rol van leverancier van betaaldiensten (*financieel organisme of "acquirer"*).

5.2.1 PERCEEL 1 : terbeschikkingstelling van een beveiligd betaalplatform

Dit perceel betreft de terbeschikkingstelling van een beveiligd online betaalplatform in de vorm van een of meer SaaS-abonnementen, bestemd voor de huidige (cf. BIJLAGE 1A en B) en toekomstige klanten die gebruik willen maken van de ePayment dienst van Fedict.

De merchant moet kunnen kiezen uit een selectie van oplossingen en functionaliteiten zonder zelf te moeten onderhandelen over de tarieven met de leveranciers van de betaaldiensten.

5.2.1.1 Beschrijving van de minimumeisen van de gewenste oplossing

De eisen die hieronder worden opgesomd (rubrieken 5.2.1.2 tot 5.2.2.5) vormen **minimumeisen**. In het geval dat een van de hieronder opgesomde basiseisen niet is vervuld, zal het voorstel worden beschouwd als wezenlijk onregelmatig op materieel vlak.

Het staat de inschrijver vrij om bijkomende functionaliteiten toe te voegen, maar zijn voorstel moet minstens een antwoord geven op de in dit bestek geformuleerde vragen.

5.2.1.2 Gevraagde betaalmethodes en -kanalen

- **Online betalingen**
 - **Debetkaarten**
 - Bancontact
 - **Kredietkaarten**
 - Mastercard
 - Visa
 - Maestro
 - **Betaalknoppen/"direct banking"**
 - KBC
 - ING
 - Belfius

Opmerking: Deze lijst is niet exhaustief. Wanneer nieuwe betaalmiddelen hun intrede doen op de markt, moeten deze laatste op vraag van Fedict worden toegevoegd aan het/de bestaande abonnement(en) zonder dat deze operatie een wijziging van de voorwaarden van deze opdracht meebrengt, zowel wat prijs als bijstand betreft.

▪ **Offline betalingen**

○ **Overschrijving**

De inschrijver moet naast online betaalmethodes ook een offline betaalmethode aanbieden (overschrijving: de koper ontvangt een e-mail met de details die hem in staat stellen een overschrijving te doen waarmee de merchant de transactie op het niveau van zijn back-office kan opvolgen¹).

Facultatief : de dienstenleverancier moet, op vraag van Fedict, nieuwe betaalmethodes en/of toekomstige betaalmethodes op het niveau van de back-office kunnen activeren / aanbieden (op voorwaarde dat deze methodes geïntegreerd kunnen worden in de voorgestelde oplossing en technisch uitvoerbaar zijn). Er zal op dat moment een voorstel worden gevraagd aan de opdrachtnemer om het tarief van deze nieuwe betaaloplossing te verkrijgen.

5.2.1.3 Functionele minimumeisen van het platform en van de back-office

De inschrijver moet rekening houden met de eisen van zowel Fedict (als leverancier van de aan de merchants geleverde e-Paymentdienst) als van de individuele merchants wat betreft het onlineplatform (of de back-office).

a. Toegang

Beveiligd platform via een sterke authenticatie en een https-verbinding die alle veiligheids garanties biedt.

b. Gebruikersbeheer

De merchant kan zelf de gebruikers voor eigen rekening beheren. Fedict heeft eveneens toegang tot het beheer van de gebruikers.

c. Munteenheid

Type vereiste munteenheid : uitsluitend euro

d. Talen

Het voor de merchants toegankelijke platform moet minstens beschikbaar zijn in het Frans en het Nederlands

e. Pagina-instelling

De merchant moet de mogelijkheid hebben het voorkomen van de betaalpagina te wijzigen volgens de visuele identiteit (look&feel) van de webapplicatie van de merchant. De inschrijver levert een duidelijke beschrijving van de eventuele technische fases en van de beperkingen die inherent zijn voor de realisatie ervan. De mogelijkheid om de pagina's van de federale instellingen of van Fedict hetzelfde voorkomen te geven als de pagina's van de back-office zal worden beschouwd als een "nice-to-have" (gewaardeerd pluspunt). De mogelijkheid om de betaalpagina via Iframe te integreren zal worden beschouwd als een "nice-to-have".

¹ Back office: beveiligingsplatform voor betalingen, ter beschikking gesteld van de merchants voor de follow-up van de transacties.

f. Activering van de betaalmethoden

De merchant kan zelf de betaalmethodes (de)activeren, configureren en beheren.

g. Technische parameters

De merchant kan zelf de technische parameters configureren en bijwerken / beheren.

h. Beheer van de transacties

De merchant moet toegang hebben tot de volgende functionaliteiten :

- Beheer van de transacties en de bestanden;
- Controle en wijziging van de gegevens;
- Monitoring van de transacties.

i. Reporting

De merchant zal toegang hebben tot de financiële reporting (het geheel van de uitgevoerde transacties moet kunnen worden opgelijst en gesorteerd).

Fedict moet toegang hebben tot de financiële reporting van alle rekeningen. Geconsolideerde reporting zoals het volume van de transacties per betaalmethode, per maand, ...

Bovendien wil Fedict gedetailleerde rapporten kunnen raadplegen over het gebruik, het aantal klanten, aantal gebruikers, enz. van de dienst.

De merchant moet zijn eigen referentie in de transactie kunnen overmaken voor afstemmingsdoeleinden.

j. Test- en productieomgeving

De inschrijver moet de klant een test- en productieomgeving ter beschikking stellen. De testomgeving zal dezelfde kenmerken hebben als de productieomgeving.

De inschrijver moet eveneens een geactualiseerde documentatie en handleidingen (elektronisch, online, ...) voorzien voor de merchants die van deze dienst willen gebruikmaken. De technische documentatie kan eventueel in het Engels worden verstrekt.

k. Overname van bestaande klanten

Zoals vermeld in de oproep tot kandidaturen, neemt de inschrijver de bestaande klanten over (test- en productierekeningen), zonder bijkomende kosten, noch activerings- of setupkosten. De lijst is beschikbaar in BIJLAGE 1A en B. De opdrachtnemer zal de klanten in akkoord met Fedict informeren.

1. Beveiliging

▪ Beveiliging van de gegevens

De inschrijver belast zich met de beveiliging van de transactiegegevens zowel wat de vertrouwelijkheid als de integriteit betreft, meer bepaald door middel van versleuteling en authenticatie.

De inschrijver leeft de "industry security standards" na voor de verwerking van financiële gegevens.

▪ Authenticatie van de betaler

De inschrijver stelt altijd de recentste normen voor om de authenticatie van de betaler aan de merchant te kunnen garanderen, zoals, maar zonder zich daartoe te beperken :

- 3D Secure voor een bijkomende authenticatie van de betaler;
- Verificatie in real time van de CVC-CVC2 codes;
- Verificatie in real time van de solvabiliteit van de kredietkaart;
- Verificatie dat de kaart niet geblokkeerd is.

▪ Beveiliging van de merchant

De inschrijver zal de recentste technologieën aanbieden inzake de preventie en opsporing van fraude, meer bepaald bij het gebruik van kredietkaarten. Deze eis omvat, zonder zich daartoe te beperken, de volgende punten :

- De merchant moet in staat zijn de transacties te analyseren en de bijbehorende "business rules" te definiëren;
- De merchant moet in staat zijn transacties te filteren en de bijbehorende "business rules" te definiëren;
- De merchant moet in staat zijn een transactie te blokkeren met behulp van verschillende methodes, waaronder het opstellen van witte, zwarte en grijze lijsten met IP-adressen, kredietkaarten, enz., en de bijbehorende "business rules" te definiëren;
- De merchant moet minimum- en maximumbedragen kunnen bepalen per transactie, per betaalmethode, per betaalkanaal, enz.

Onder opsporen van fraude worden de kosten verstaan die inherent zijn aan het blokkeren van bedrieglijke transacties, het gebruik van veiligheidscode CVV2 of hoger voor de kredietkaarten, het beschikbaar stellen van een protocol 3D Secure (of hoger), enz.

De inschrijver garandeert dat de recentste normen en regels inzake e-Payment zullen worden gebruikt. Het voorleggen van zijn laatste rapport Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) 16 vormt een troef.

m. Plug-ins voor de e-commerceplatformen

De inschrijver lijst op welke gratis plug-ins/API's beschikbaar zijn om de e-Paymentdiensten te integreren met de bestaande e-commerceoplossingen, en meer specifiek, zonder zich daartoe te beperken, betreffende de volgende elementen :

- Magento ;
- Drupal Commerce ;
- Ubercart ;
- ...

n. Integratie via API of andere op het niveau van de back-office

De inschrijver beschrijft de beschikbare opties voor een directe integratie met de back-office van de klant, zonder langs de online interface te moeten passeren.

o. Traceerbaarheid

De ondernomen acties of pogingen tot acties op het platform en op het niveau van de back-office moeten getraceerd worden (logging) (bv. toegang – user management – modification).

De logging zal minstens de volgende informatie bevatten :

- Identificatie van de gebruiker;
- Datum en uur van de actie;
- Ondernomen actie (zelfs als de actie niet gelukt is);
- Bijbehorende gegevens (in functie van het type ondernomen actie).

p. Afwezigheid van configuratiekosten voor de bestaande gebruikers

Door zijn offerte in te dienen gaat de inschrijver akkoord met het feit dat, in het kader van de continuïteit van de dienstverlening, zijn prijsvoorstel geen configuratiekosten zal aanrekenen aan de bestaande gebruikers van de e-Paymentdiensten van Fedict.

5.2.1.4 Service Levels

De inschrijver voegt in bijlage bij zijn offerte een SLA (*Service Level Agreement – vereiste dienstenniveaus*) dat met name de volgende elementen omvat en beschrijft :

- Beschikbaarheid ;
- Responstijd ;
- Onderhoud en releases ;
- Veiligheidsmaatregelen ;
- Incidentbeheer ;
- Beheer van de documentatie ;
- Boetes in geval van niet-naleving van de SLA.

De inschrijver beschrijft zijn proces voor een efficiënt beheer van de *releases* en de communicatie met de merchants in geval van geplande of niet-geplande onbeschikbaarheid.

De nieuwe functionaliteiten zullen retro-compatibel zijn (*backwards compatible*). De merchant zal geen wijziging moeten aanbrengen aan zijn applicaties die interageren met de opdrachtnemer als hij de courante programmeerstandaarden respecteert.

De inschrijver beschrijft de wijze van reporting voor de serviceniveaus.

5.2.1.5 Omkadering & ondersteuning

De inschrijver zal de merchants alle nodige middelen ter beschikking stellen om hen in staat te stellen het betaalplatform te gebruiken en te integreren.

- **Omvang**

De inschrijver moet administratieve en technische bijstand verlenen aan Fedict en aan zijn klanten tijdens de activering of wijziging van een nieuwe account, voor alle technische vragen betreffende de configuratie van de technische parameters, en dat zowel voor een testaccount als voor een productieaccount.

- **Talen**

De bijstand zal beschikbaar zijn in minstens het Frans en het Nederlands, en dat zowel voor de telefonische als voor de schriftelijke contacten, per e-mail of via de webinterface (ticketingtool) van de opdrachtnemer. Alleen de technische documentatie mag in het Engels worden verstrekt.

- **Beschikbaarheid**

De bijstand zal beschikbaar zijn tijdens de kantooruren (van 9u tot 17u), evenals buiten de kantooruren voor het beheer van dringende gevallen.

- **Aansluiting van de "merchants"**

De opdrachtnemer stelt een gedetailleerd(e) fasenplan/procedure ter beschikking van de merchants voor hun toetreding, de aansluiting op een test- en productieomgeving (aanvraagformulieren, timing voor de activering van de betaalmethodes, contactpunten, enz.).

Deze opdracht sluit niet uit dat de merchant een contract ondertekent met de opdrachtnemer voor elke nieuwe toetreding. De toetredingsprocedure zal rekening houden met de specifieke kenmerken van de merchants als Belgische openbare diensten.

- **Toegewezen "Account manager"**

De opdrachtnemer duidt een contactpersoon aan om de volgende vragen te beantwoorden :

- vragen betreffende het beheer van de opdracht en de serviceniveaus ("Service Level Manager") ;
- vragen van de merchant waarop de technische of administratieve supportdienst niet kan antwoorden, voor specifieke aanvragen ;
- in geval van escalatie van de door de klanten ontmoete problemen. De hiërarchische superieur moet eveneens vermeld worden ter attentie van Fedict.

5.2.2 PERCEEL 2: terbeschikkingstelling van beveiligde online betaalmethoden

Het doel van PERCEEL 2 is een 'acquirer'-organisme – dienstverlener – te selecteren die met de bank/een financieel organisme de betaalorder online verwerkt, voor de betaalmiddelen vermeld in rubriek 5.2.2.1.

De inschrijvers zal worden gevraagd een offerte op te stellen waarbij de verschillende in het bestek genoemde gedeelten worden vermeld (activeringskosten, betaalmiddelen, volumetrische kosten, transactiekosten enz.).

5.2.2.1 Beschrijving van de minimumeisen van de gewenste oplossing

De eisen die hieronder worden opgesomd zijn **minimumeisen**. In het geval dat een van de hieronder opgesomde basiseisen niet is vervuld, zal het voorstel worden beschouwd als wezenlijk onregelmatig op materieel vlak.

Het staat de inschrijver vrij om bijkomende functionaliteiten toe te voegen, maar zijn voorstel moet minstens een antwoord geven op de in dit bestek geformuleerde vragen.

5.2.2.2 Gevraagde online betaalmethodes en -kanalen

De acquirer aanvaardt en verwerkt de betaalorders met de volgende kaarten :

- **Debetkaarten**
 - Bancontact
- **Kredietkaarten**
 - Mastercard
 - Visa
 - Maestro

Opmerking: Deze lijst is niet exhaustief. Wanneer nieuwe betaalmiddelen hun intrede doen op de markt, moeten deze laatste op vraag van Fedict worden toegevoegd aan het/de bestaande abonement(en) zonder dat deze operatie een wijziging van de voorwaarden van deze opdracht meebrengt, zowel wat prijs als bijstand betreft.

5.2.2.3 Minimale functionele vereisten

a. Split-bill

De opdrachtnemer zal de merchants de mogelijkheid moeten bieden de commissies en andere kosten apart te betalen, zonder bijkomende kosten voor de aparte facturatie. Deze kosten mogen niet worden afgehouden van het bedrag van de transacties, behalve als de merchant dit uitdrukkelijk anders vraagt. Deze eis wordt beschreven in rubriek 15.5.

b. Overname van bestaande klanten

De opdrachtnemer van PERCEEL 2 neemt **de migratie van de klanten van de oude acquirer** naar de nieuwe acquirer ten laste **zonder bijkomende kosten**. Hij zal de klanten informeren in overleg met Fedict.

c. Beveiliging

De inschrijver garandeert dat de recentste normen en regels inzake e-Payment zullen worden gebruikt en dat ze minstens de door de banksector bepaalde minimumeisen zullen respecteren inzake elektronische transacties. Het voorleggen van zijn laatste rapport Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) 16 vormt een troef.

d. Reporting

De merchant zal toegang hebben tot de financiële reporting (het geheel van de uitgevoerde transacties moet kunnen worden opgelijst en gesorteerd).

5.2.2.4 Service Levels

De inschrijver voegt in bijlage bij zijn offerte een SLA (*Service Level Agreement – vereiste dienstenniveaus*) dat met name de volgende elementen omvat en beschrijft :

- Beschikbaarheid van de dienst ;
- Responstijd ;
- Onderhoud en releases ;
- Veiligheidsmaatregelen ;
- Incidentbeheer ;
- Beheer van de documentatie ;
- Boetes in geval van niet-naleving van de SLA.

De inschrijver beschrijft zijn proces voor een efficiënt beheer van de *releases* en de communicatie met de merchants in geval van geplande of niet-geplande onbeschikbaarheid.

De inschrijver beschrijft de wijze van reporting voor de serviceniveaus.

5.2.2.5 Omkadering & ondersteuning

De inschrijver zal de merchants alle nodige middelen ter beschikking stellen om hen in staat te stellen de betaalmiddelen te gebruiken en te integreren.

▪ **Omvang**

De inschrijver moet administratieve en technische bijstand verlenen aan Fedict en aan zijn klanten bij de activering of de stopzetting / deactivering van de betaalmiddelen.

▪ **Talen**

De bijstand zal beschikbaar zijn in minstens het Frans en het Nederlands, en dat zowel voor de telefonische als voor de schriftelijke contacten, per e-mail of via de

webinterface (ticketingtool) van de opdrachtnemer. Alleen de technische documentatie mag in het Engels worden verstrekt.

▪ **Beschikbaarheid**

De bijstand zal beschikbaar zijn tijdens de kantooruren (van 9u tot 17u), evenals buiten de kantooruren voor het beheer van dringende gevallen. Een toekomstige klant die nog niet beschikt over een klantnummer moet eveneens op eenvoudige wijze bijstand kunnen krijgen via telefoon en e-mail.

▪ **Aansluiting van de "merchants"**

De opdrachtnemer stelt een gedetailleerd(e) fasenplan/procedure ter beschikking van de merchants voor hun toetreding en de activering van de betaalmiddelen (aanvraagformulieren, timing voor de activering van de betaalmethodes, contactpunten, enz.).

Deze opdracht sluit niet uit dat de merchant een contract ondertekent met de opdrachtnemer voor elke nieuwe toetreding. De toetredingsprocedure zal rekening houden met de specifieke kenmerken van de merchants als Belgische openbare diensten.

De opdrachtnemer zal in zijn toetredingsprocedure rekening houden met de specifieke kenmerken van de merchants als openbare instelling (niet btw-plichtig, geen jaarrekeningen, ...).

▪ **Toegewezen "Account manager"**

De opdrachtnemer duidt een contactpersoon aan om de volgende vragen te beantwoorden :

- vragen betreffende het beheer van de opdracht en de serviceniveaus ("Service Level Manager") ;
- vragen van de merchant waarop de technische of administratieve supportdienst niet kan antwoorden, voor specifieke aanvragen ;
- in geval van escalatie van de door de klanten ontmoete problemen. De inschrijver vermeldt eveneens de hiërarchische superieur ter attentie van Fedict.

5.3 Prijsofferte

In onderstaande tabel worden ter informatie de volumes in euro en in aantal transacties gegeven, voor alle betaalmethodes en klanten samen.

jaar	# transacties per jaar	volumes in euro per jaar
2011	2 613	€ 78.315
2012	11 463	€ 1.206.125
2013	29 895	€ 2.042.180
2014	49 672	€ 3.699.511
2015	73 539	€ 5.376.947
2016*	74 925	€ 5.916.521

(*) voor de 7 eerste maanden van 2016

5.3.1 PERCEEL 1 : terbeschikkingstelling van een beveiligd betaalplatform

De aan de inschrijver gevraagde prijsofferte zal uit meerdere delen bestaan, waarin verschillende schalen worden gebruikt (zie rubriek 5.3.1.1 en 5.3.1.2).

Het voorstel dient een gedeelte te bevatten met de volgende elementen :

- De **configuratiekosten (omvat 5 gebruikers)** per gebruikersaccount (alleen van toepassing voor nieuwe klanten) ;
- De **abonnementsprijs** ;
- De **transactiekosten** volgens de schalen vermeld in de tabellen hieronder ;
- De **verplichte opties**, met name *fraudeopsporing* , *bijkomende gebruiker(s) boven de 5* en *kosten per account boven de 10*.

Onder **configuratiekosten** verstaat met de prijs die betaald moet worden voor de activering van een nieuwe account (**omvat 5 gebruikers**) voor een merchant.

Onder **abonnementsprijs** verstaat men de kosten voor de toegang tot de e-Paymentdiensten en het gebruik ervan.

Onder **transactiekosten** verstaat men de kosten per toelatingsaanvraag voor een betaling bij een betaalinstelling. De opdrachtnemer moet in staat zijn het aantal pogingen te beperken (max. 3) dat een gebruiker kan ondernemen, en dat om de transactiekosten te beperken.

Onder **verplichte opties** verstaat men de kosten voor de fraudeopsporingsmodule, de kosten voor bijkomende gebruiker(s) boven de 5 en de kosten per rekening boven de 10.

5.3.1.1 Prijslijst van de schalen

De inschrijver wordt gevraagd schaalprijzen te presenteren op basis van een gebruikersaccount die 5 gebruikers omvat. De schalen betreffen een geconsolideerd totaal aantal transacties van Fedict in de hoedanigheid van opdrachtnemer, namelijk de totaliteit van de activiteiten van alle merchants die de diensten gebruiken.

De merchants die in het kader van dit contract de e-Paymentdiensten gebruiken die Fedict aanbiedt, zullen dus profiteren van prijzen die berekend worden op het totale aantal transacties van alle merchants samen.

Elk jaar, op de verjaardagsdatum van het contract, zal Fedict de schaal bepalen die het volgende jaar van toepassing zal zijn, en dat op basis van de opgestelde rapporten (aantal transacties) van het afgelopen jaar voor het geheel van de merchants (op basis van het maandelijks gemiddelde).

Belangrijk : men baseert zich op een globale formule van het type "all-in". Voor de gebruikers van de verschillende betaalmethoden en -kanalen is het niet nodig apart te onderhandelen met de verschillende leveranciers ("acquirers"). Op basis van de prijslijst van de opdrachtnemer, moet de merchant in staat zijn zich een idee te vormen van de kostprijs per transactie/commissie op volume voor het gebruik van de voorgestelde diensten.

In de *reporting* en de afrekening moet men het verschil kunnen maken tussen de door de merchant ontvangen bedragen en de bedragen die daarboven berekend worden en gefactureerd moeten worden als transactiekosten in het kader van het opgesplitste facturatiesysteem (zie ook rubriek 15.5).

5.3.1.2 Prijs voor PERCEEL 1

De inschrijver moet zijn prijsvoorstellen formuleren in de 5 tabellen hieronder :

- De "all-in" kosten per transactie in de schaal van de transactie ;
- De vaste kosten verbonden aan het gebruik van de diensten.

Een zekere granulariteit is voorzien in deze "all-in" prijslijst :

- Debet : alle debetkaarten zoals beschreven in rubriek 5.2.1.2 ;
- Krediet : alle kredietkaarten zoals beschreven in rubriek 5.2.1.2 ;
- Knoppen : alle betaalknoppen (pay buttons) van de banken zoals beschreven in rubriek 5.3.1 ;
- Overschrijving : zie ook rubriek 5.2.1.2.

Om de verschillende inschrijvers correct te kunnen evalueren zal een weging worden toegepast op elke betaaloplossing in verbinding met het aantal transacties, in functie van het verwachte gebruik, en dat zowel wat betreft de effectieve eenheidskostprijs per transactie als het percentage volumekosten.

De weging is als volgt :

- De **configuratiekosten (omvat 5 gebruikers)** – 45 punten
- De **abonnementsprijs** – 15 punten
- De **transactiekosten** – 10 punten

De prijs vormt 70% van de uiteindelijke gunningscriteria. De gebruikte wegingscoëfficiënten staan in de tabellen en dienen om een score te geven aan de aangeduide prijzen. De totaliteit van deze score wordt daarna in aanmerking genomen in de toekenningstabel. Het is van belang dat de inschrijver, hoewel sommige elementen of combinaties geen (bijkomende) kosten meebrengen, een 0,0000 (nul komma nul nul nul nul nul) invult zonder * (asterisk) of – (streepje) of gelijk welk ander element.

Er worden prijzen gevraagd voor alle betaaloplossingen in de schaal. De klant moet echter altijd de vrijheid hebben om een of meerdere van deze betaaloplossingen te kiezen in functie van zijn behoeften. Hij kan met andere woorden niet worden verplicht om al deze oplossingen te integreren.

Ter herinnering, de effectieve facturatieprijs per betaaloplossing wordt gebaseerd op het totale aantal transacties **van alle merchants samen**.

Het is belangrijk te onderstrepen dat elke deel apart zal worden geëvalueerd. Abnormaal hoge of lage kosten (waardoor een dergelijke schaal met hoge prijzen bijvoorbeeld een andere schaal met lage prijzen zou compenseren) die een incoherentie meebrengen in het voorstel zullen beschouwd kunnen worden als een wezenlijke materiële onregelmatigheid.

De in te vullen tabellen worden gepubliceerd in het offerteformulier.

a. Kosten per transactie (met prijsborderel ~ eenheidsprijs) – 45 punten

** in te vullen in percentages*

	debet	krediet	knoppen	overschrijving
aantal transacties / maand				
0-10.000	5	3,6	2,5	1
10.001-50.000	5	3,6	2,5	1
50.001-150.000	2,4	1,9	1,5	0,6
150.001-300.000	2,4	1,9	1,5	0,6
300.001-500.000	1,6	1	1	0,4
500.001-750.000	0,8	0,5	0,5	0,2
750.001-1.000.000	0,3	0,3	0,2	0,2
> 1.000.000	0,3	0,3	0,2	0,2

De schaal die het mogelijk maakt de prijs te verkrijgen die van toepassing zal zijn per merchantaccount, zal worden bepaald door het volume van alle merchants via de huidige opdrachtcentrale van Fedict.

b. Configuratiekosten (activeringskosten per account – omvat 5 gebruikers – tot een maximum van 10 accounts) en abonnementsprijs (voor een globale prijs) – 15 punten

** in te vullen in cijfers*

	<i>eenmalig</i>	<i>jaarlijks</i>	<i>TCO op 4 jaar</i>
Activering		 	
Abonnement	 		

c. Verplichte opties – 10 punten

▪ **Fraudeopsporing (voor een globale prijs) – 6 punten**

** in te vullen in cijfers*

	<i>jaarlijks</i>
Fraudeopsporing	

▪ **Bijkomende kosten per gebruiker boven de 5 (voor een globale prijs) – 2 punten**

** in te vullen in cijfers*

	<i>jaarlijks</i>
Bijkomende gebruiker	

Geen enkele klant heeft momenteel meer dan 5 gebruikers per account. Er worden in de toekomst meer dan 10 gebruikers per account verwacht.

▪ **Bijkomende kosten per rekening boven de 10 (voor een globale prijs) – 2 punten**

** in te vullen in cijfers*

	<i>eenmalig</i>	<i>jaarlijks</i>	<i>TCO op 4 jaar</i>
Activering		 	
Abonnement	 		

d. Offerteformulier

De inschrijver wordt verzocht het offerteformulier in te vullen op het einde van het document. De inschrijvers van wie de offerte het offerteformulier niet bevat zullen niet in aanmerking worden genomen.

Dit offerteformulier zal ook worden gebruikt als basisdocument op het platform e-Catalogue.

5.3.2 PERCEEL 2: terbeschikkingstelling van beveiligde online betaalmiddelen

De aan de inschrijver gevraagde prijsofferte zal uit meerdere delen bestaan, waarin verschillende schalen worden gebruikt (zie rubriek 5.3.2.1 en 5.3.2.2).

Het voorstel dient een gedeelte te bevatten met de volgende elementen :

- De **activeringskosten** van de betaalmethoden ;
- De **transactiekosten** volgens de schalen vermeld in de tabellen hieronder ;

Onder **activeringskosten** verstaat men de kosten voor de toegang tot de online betaalmethoden, voor de service zelf.

Onder **transactiekosten** verstaat men de kosten per toelatingsaanvraag voor een betaling bij een betaalinstelling. De opdrachtnemer moet in staat zijn het aantal pogingen te beperken (max. 3) dat een gebruiker kan ondernemen, en dat om de transactiekosten te beperken.

De transactiekosten omvatten 3 elementen :

- De *interchange fee* ;
- De *scheme fee* ;
- De dienstencommissie.

Onder **interchange fee** verstaat men het percentage van de transactie dat de acquirer dient te betalen aan de uitgever van de betaalkaart, doorgaans een bankinstelling.

Onder **scheme fee** verstaat men het percentage van de transactie bestemd voor de bedrijven die de verschillende betaalkaarten beheren.

Onder **dienstencommissie** verstaat men de commissie in percentage (of in cijfers bij een overschrijving) dat de acquirer zelf ontvangt voor de aangeboden diensten gedurende de hele transactie.

5.3.2.1 Prijslijst van de schalen

Voor zijn prijsvoorstel wordt aan de inschrijver gevraagd te werken met verschillende schalen.

De inschrijver wordt gevraagd schaalprijzen te presenteren op basis van een gebruikersaccount. De schalen voor de kredietkaarten betreffen een geconsolideerd totaal aantal transacties of omzetvolume van Fedict in de hoedanigheid van opdrachtnemer, namelijk de totaliteit van de activiteiten van alle merchants die de diensten gebruiken.

De merchants die in het kader van dit contract de e-Paymentdiensten gebruiken die Fedict aanbiedt, zullen dus profiteren van prijzen die berekend worden op het totale aantal transacties of totale omzetvolume van alle merchants samen.

Elk jaar, op de verjaardagsdatum van het contract, zal Fedict voor de kredietkaarten de schaal bepalen die het volgende jaar van toepassing zal zijn, en dat op basis van de opgestelde rapporten (gemiddeld aantal transacties of volumes per maand) van het afgelopen jaar voor het geheel van de merchants (op basis van het maandelijks gemiddelde).

Belangrijk : men baseert zich op een globale formule van het type "all-in". Voor de gebruikers van de verschillende betaalmethoden en -kanalen is het niet nodig apart te onderhandelen met de verschillende leveranciers ("acquirers"). Op basis van de prijslijst van de opdrachtnemer, moet de merchant in staat zijn zich een idee te vormen van de kostprijs per transactie/commissie op volume voor het gebruik van de voorgestelde diensten.

In de *reporting* en de afrekening moet men het verschil kunnen maken tussen de door de merchant ontvangen bedragen en de bedragen die daarboven berekend worden en gefactureerd moeten worden als transactiekosten in het kader van het opgesplitste facturatiesysteem (zie ook rubriek 15.5).

5.3.2.2 Prijs voor PERCEEL 2

De inschrijver moet zijn prijsvoorstellen formuleren in de tabellen hieronder, opgenomen in het offerteformulier :

- **Configuratiekosten (activeringskosten per rekening en abonnementsprijs)**
Een zekere granulariteit is voorzien in deze "all-in" prijslijst :
 - Debet : alle debetkaarten zoals beschreven in rubriek 5.2.2.2 ;
 - Krediet : alle kredietkaarten zoals beschreven in rubriek 5.2.2.2 ;
 - Knoppen : alle betaalknoppen van de banken zoals beschreven in rubriek 5.3.1 ;
 - Overschrijving : zie ook rubriek 5.2.2.2.
- **Het commissiepercentage voor de kredietkaarten.** Het percentage is gebaseerd op het gemiddelde bedrag van de transacties en het aantal transacties voor alle merchants samen. Met een minimumbedrag en een maximumbedrag per transactie, indien van toepassing.
- **Het commissiepercentage voor de debetkaarten.** Het percentage op de maandelijkse omzet is gebaseerd op het bedrag van transacties per maand per merchant. Met een minimumbedrag en een maximumbedrag per transactie, indien van toepassing.
- **Het commissiepercentage voor de betaalknoppen.** Het percentage op de maandelijkse omzet is gebaseerd op het bedrag van transacties per maand per merchant. Met een minimumbedrag en een maximumbedrag per transactie, indien van toepassing. Een granulariteit is voorzien in functie van de betaalknop.
- **De kosten per transactie voor de overschrijvingen.** De kosten per transactie op de maandelijkse omzet is gebaseerd op het bedrag van transacties per maand per merchant. Met een minimumbedrag en een maximumbedrag per transactie, indien van toepassing.

Om de verschillende inschrijvers correct te kunnen evalueren zal een weging worden toegepast op elke betaaloplossing in verbinding met het aantal transacties, in functie van het verwachte gebruik, en dat zowel wat betreft de effectieve eenheidskostprijs per transactie als het percentage volumekosten.

De weging is als volgt :

- De **configuratiekosten** – 19,5 punten
- Het **percentage commissie voor de kredietkaarten** – 16,5 punten
- Het **percentage commissie voor de debetkaarten** – 18 punten
- Het **percentage commissie voor de betaalknoppen** – 12 punten
- De **kosten per transactie voor de overschrijvingen** – 4 punten

De prijs vormt 70% van de uiteindelijke gunningscriteria. De gebruikte wegingscoëfficiënten staan in de tabellen en dienen om een score te geven aan de aangeduide prijzen. De totaliteit van deze score wordt daarna in aanmerking genomen in de toekenningstabel. Het is van belang dat de inschrijver, hoewel sommige elementen of combinaties geen (bijkomende) kosten meebrengen, een 0,0000 (nul komma nul nul nul nul nul) invult zonder * (asterisk) of – (streepje) of gelijk welk ander element.

Er worden prijzen gevraagd voor alle betaaloplossingen in de schaal. De klant moet echter altijd vrij zijn om een of meerdere van deze betaaloplossingen te kiezen in functie van zijn behoeften. Hij kan met andere woorden niet worden verplicht om al deze oplossingen te integreren.

Ter herinnering, de effectieve facturatieprijs per betaaloplossing wordt gebaseerd op het totale aantal transacties of het totale volume van alle merchants samen.

Het is belangrijk te onderstrepen dat elke deel apart zal worden geëvalueerd. Abnormaal hoge of lage kosten (waardoor een dergelijke schaal met hoge prijzen bijvoorbeeld een andere schaal met lage prijzen zou compenseren) die een incoherentie meebrengen in het voorstel zullen beschouwd kunnen worden als een wezenlijke materiële onregelmatigheid.

De in te vullen tabellen worden gepubliceerd in het offerteformulier.

a. Configuratiekosten (activeringskosten per account en abonnementsprijs) voor elk betaalmiddel (voor een globale prijs) – 19,5 punten

** in te vullen in cijfers :*

Betaalmiddel		eenmalig	jaarlijks	TCO op 4 jaar
debet	Activering			7,5
	Abonnement			
krediet	Activering			6
	Abonnement			
knoppen	Activering			4,5
	Abonnement			
overschrijving	Activering			1,5
	Abonnement			

b. Het percentage commissie voor de kredietkaarten (met prijsborderel ~ eenheidsprijs) – 16,5 punten

* in te vullen in percentages :

Aantal transacties / maand	Bedrag van de transacties			
	< €2	≤ €2 < €10	≤ €10 < €100	≤ €100
0-10.000	0,8	0,9	1,00	1,00
10.001-50.000	0,7	0,9	0,9	0,9
50.001-150.000	0,5	0,6	0,7	0,7
150.001-300.000	0,4	0,4	0,4	0,7
300.001-500.000	0,3	0,3	0,3	0,4
500.001-750.000	0,1	0,2	0,2	0,2
750.001-1.000.000	0,1	0,1	0,1	0,1
> 1.000.000	0,1	0,1	0,1	0,1

* in te vullen in cijfers :

Minimumbedrag per transactie	1
Maximumbedrag per transactie	1

Het percentage en de bedragen (min. en max.) dat van toepassing zal zijn per merchantaccount, zal worden bepaald door het totale volume en het gemiddelde bedrag aan transacties van alle merchants via de huidige opdrachtcentrale van Fedict, om de merchants te laten profiteren van schaalbesparingen.

c. Percentage commissie voor de debetkaarten (met prijsborderel ~ eenheidsprijs) – 18 punten

De kosten voor het gebruik van de oplossing "debetkaart" is een percentage van het bedrag van de betalingen via deze oplossing, per merchantaccount. Deze kosten worden bepaald op basis van de maandelijkse omzet, d.w.z. het totaal van de ontvangen brutobedragen op de account van de merchant. Elke merchant, elke account heeft zijn eigen teller. De kosten worden maandelijks gefactureerd, zoals vermeld in de rubrieken 14.5 en 16.

* in te vullen in percentages :

Bedrag van transacties / maand	% van het bedrag van de transactie
0-10 000	2
10 001-50 000	3
50 001-150 000	2
150 001-300 000	2
300 001-500 000	1
500 001-750 000	1
750.001-1.000.000	1
> 1 000 000	1

* in te vullen in cijfers :

Minimumbedrag per transactie	2
Maximumbedrag per transactie	2

d. Percentage commissie voor de betaalknoppen (met prijsborderel ~ eenheidsprijs) – 12 punten

* in te vullen in percentages :

Bedrag van transacties / maand	% van het bedrag van de transactie		
	CBC/KBC	ING	Belfius
0-10 000	0,9	0,9	0,9
10 001-50 000	0,7	0,7	0,7
50 001-150 000	0,6	0,6	0,6
150 001-300 000	0,4	0,4	0,4
300 001-500 000	0,2	0,2	0,2
500 001-750 000	0,1	0,1	0,1
750.001-1.000.000	0,1	0,1	0,1
> 1 000 000	0,1	0,1	0,1

* in te vullen in cijfers :

	CBC/KBC	ING	Belfius
Minimumbedrag per transactie	1	1	1
Maximumbedrag per transactie	0,9	0,9	0,9

e. Percentage commissie voor de overschrijvingen (met prijsborderel ~ eenheidsprijs) – 4 punten

* in te vullen in cijfers :

Bedrag van transacties / maand	transactiekosten
0-10 000	1
10 001-50 000	0,8
50 001-150 000	0,6
150 001-300 000	0,6
300 001-500 000	0,4
500 001-750 000	0,2
750.001-1.000.000	0,2
> 1 000 000	0,2

f. Interchange fee en scheme fee

De inschrijver vermeldt in het offerteformulier de interchange fee en de scheme fee die van toepassing zullen zijn op het ogenblik dat de offerte wordt ingediend, deze zullen niet in aanmerking worden genomen in de vergelijking van de offertes van de inschrijvers. Deze kosten zijn aan herziening onderhevig (cf. rubriek 8).

** in te vullen in percentages :*

	<i>Interchange fee</i>	<i>Scheme fee</i>
Visa		
Mastercard		
Maestro		

Er wordt opgemerkt dat de transacties betrekking hebben op de verkoop van online tickets voor culturele activiteiten, stages, ontspanning, abonnementen, parkeerkaarten, de indiening van een dossier, enz.

g. Offerteformulier

De inschrijver wordt verzocht het offerteformulier in te vullen op het einde van het document. De inschrijvers van wie de offerte het offerteformulier niet bevat zullen niet in aanmerking worden genomen.

Dit offerteformulier zal ook worden gebruikt als basisdocument op het platform e-Catalogue.

6 DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT

6.1 Wetgeving

- De Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en sommige opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten;
- de Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten;
- het Koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren van 15 juli 2011;
- het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken;
- alle wijzigingen aan de wet en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de opening van de offertes.

6.2 Documenten betreffende de opdracht

Op de overeenkomst, die in het raam van onderhavige opdracht afgesloten wordt, zullen van toepassing zijn in deze volgorde in geval van tegenstrijdigheid:

- de bepalingen van de overeenkomst, zo er een afgesloten werd bij de gunning van de opdracht;
- de bepalingen van de bijlagen aan deze overeenkomst;
- de voorschriften van dit bestek;
- de elementen opgenomen in de offerte van de inschrijver;
- de bepalingen van het koninklijk besluit van maandag 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies van openbare werken.

7 OFFERTES

7.1 In de offerte te vermelden gegevens

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikel 8 van de wet van 15 juni 2006 (belangenvermenging) en artikel 64 van het Koninklijk besluit van 15 juli 2011 (toegangsverbod) in verband met de onverenigbaarheden.

De inschrijver zal gebruikmaken van het bij onderhavig bestek gevoegde offerteformulier.

Indien toch andere documenten worden gebruikt, draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier (art. 80 van het KB van 15 juli 2011).

De inschrijver dient zijn offerte in het Nederlands of het Frans in.

De technische bijlagen mogen in het Engels geleverd worden, indien ze noch in het Nederlands, noch in het Frans bestaan. Fedict kan desgevallend een vertaling vragen van de schriftelijke informatie, documentatie en beschrijvingen betreffende de technische aspecten van de offerte. De kosten van dergelijke vertaling vallen steeds ten laste van de inschrijver.

De inschrijver duidt in zijn offerte duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en dus niet mag bekendgemaakt worden door Fedict.

Door het indienen van een offerte verbinden de inschrijvers zich ertoe de bepalingen van onderhavig bestek na te leven.

De inschrijver zal voorzien in een doorlopende en ononderbroken nummering van alle pagina's van de offerte en haar bijlagen.

De offerte moet worden ondertekend door de inschrijver of zijn gevolmachtigde, zo niet wordt de offerte als onregelmatig beschouwd. De offerte die door gevolmachtigden wordt ingediend, moet vermelden namens welke entiteit deze gevolmachtigden handelen.

De gevolmachtigden voegen bij hun offerte een authentieke of onderhandse akte die hen daartoe machtigt, of een eensluidend verklaarde kopie van die akte of onderhandse akte die hen daartoe machtigt.

Er dient opgemerkt te worden dat het inschrijven op een overheidsopdracht geen daad van dagelijks bestuur is. De offerte dient dan ook elektronisch (d.m.v. het indieningsrapport) ondertekend te worden door diegene(n) die volgens de statuten (of een geldige volmacht) de inschrijver kunnen vertegenwoordigen.

De volgende inlichtingen moeten verplicht worden vermeld in de offerte:

- de combinatie van eenheidsprijzen en globale prijzen, per post, in letters en in cijfers (exclusief BTW);
- het tarief en het bedrag van de BTW;
- de combinatie van eenheidsprijzen en globale prijzen, per post, in letters en in cijfers (inclusief BTW);
- de handtekening en de hoedanigheid van de persoon of personen bevoegd om de offerte te ondertekenen;
- **de statuten uit het Belgisch Staatsblad, of elk ander voor waar en echt verklaarde kopie, die het mogelijk maakt expliciet hetgeen voorafgaat af te leiden;**
- de datum waarop de offerte is ondertekend;
- het volledige inschrijvingsnummer van de inschrijver bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen (voor de Belgische inschrijvers);
- de inschrijver bevestigt in zijn offerte dat elk lid van zijn team perfect in staat is zich mondeling en schriftelijk in het Frans en/of het Nederlands uit te drukken. De keuze van de taal voor de documentatie wordt bepaald bij het opstarten van de opdracht.

7.2 Verbintenistermijn van de offertes

De inschrijvers blijven verbonden door hun offerte, zoals eventueel verbeterd door Fedict, gedurende 90 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum voor ontvangst. Dit geldt voor elke ingediende offerte, m.a.w. voor de initiële offerte, de eventueel verbeterde offerte en de eventuele BAFO.

7.3 Bij de offerte te voegen documenten

De inschrijvers voegen bij hun offerte alle in onderhavig bestek gevraagde documenten en alle documenten gevraagd in het kader van de gunningcriteria (zie rubriek 9.2 hierna).

8 PRIJZEN

De opdracht (PERCEEL 1 en PERCEEL 2) is een gemengde opdracht (combinatie van eenheidsprijs en globale prijs).

Alle prijzen vermeld in het offerteformulier worden verplicht uitgedrukt in euro.

De opgegeven prijzen en percentages zijn forfaitair en dienen een getal te bevatten tot **4 decimalen na de komma (exclusief BTW)**.

De inschrijver wordt geacht in zijn prijzen en percentages alle mogelijke kosten te hebben begrepen die op de diensten wegen, met uitzondering van de BTW.

8.1 Prijsherziening

Alleen PERCEEL 2 van deze opdracht is onderhevig aan een prijsherziening, en meer bepaald de interchange fee en de scheme fee. Deze prijsherziening is zowel in min als in meer toepasbaar en kan worden doorgevoerd op initiatief van de aanbestedende overheid of van de opdrachtnemer. In geval van een verzoek om prijsherziening, zal deze enkel ontvankelijk worden verklaard indien de bewijsstukken betreffende de voornoemde referentie-index bij de aanvraag om prijsherziening gevoegd zijn. Er kan slechts één prijsherziening per jaar worden toegepast (bij elke verjaardag van het sluiten van de opdracht).

8.2 Prijzenonderzoek

Fedict onderwerpt de ingediende offertes aan een prijsonderzoek, conform het artikel 21 van het KB van 15 juli 2011. Op verzoek van Fedict verstrekken de inschrijvers alle nodige inlichtingen om dit onderzoek mogelijk te maken.

9 EVALUATIE VAN DE OFFERTES – GUNNINGSCRITERIA

9.1 Procedure

De offertes zullen worden onderzocht op het vlak van hun conformiteit. Fedict behoudt zich het recht voor de niet-conforme offertes niet verder te evalueren, en bijgevolg alleen de conforme offertes in aanmerking te nemen om ze te toetsen aan de gunningscriteria en eventueel de onderhandelingen voort te zetten.

De offertes zullen geëvalueerd worden door een evaluatiecomité, bestaande uit vertegenwoordigers van Fedict:

1. de leidende ambtenaar;
2. de domain manager;
3. de service manager.

De offertes worden getoetst aan de gunningscriteria, vermeld in rubriek 9.2 van het bestek.

9.2 Gunningscriteria

Voor de keuze van de economisch voordeligste offerte zullen alle conforme offertes getoetst worden aan de volgende gunningscriteria :

PERCEEL 1:

Kwalitatieve gunningcriteria	Weging
Prijzen	
Volgens de bepalingen en wegingscoëfficiënten opgenomen in rubriek 5.3.1.2	70
Kwaliteit	
Volgens de beschreven functionele eisen, het voorgestelde SLA evenals de omkadering en de ondersteuning opgenomen in rubriek 5.2.1	30
Totaal van de weging	100

PERCEEL 2:

Kwalitatieve gunningcriteria	Weging
Prijzen	
Volgens de bepalingen en wegingscoëfficiënten opgenomen in rubriek 5.3.2.2	70
Kwaliteit	
Volgens de beschreven functionele eisen, het voorgestelde SLA evenals de omkadering en de ondersteuning opgenomen in rubriek 5.2.2	30
Totaal van de weging	100

9.3 Toekenning van de opdracht

Voor de PERCELEN 1 en 2 zal de opdracht, na eventuele onderhandelingen, worden gegund volgens de modaliteiten van een raamovereenkomst.

Fase 1:

De opdracht wordt toegekend aan de inschrijver wiens offerte de hoogste score heeft behaald.

Fase 2:

De opdrachten gebaseerd op de raamovereenkomst worden toegekend binnen de perken vastgelegd in deze overeenkomst.

10 Overeenkomst

10.1 Begin en duur van de overeenkomst

De raamovereenkomst begint op de eerste burgerlijke dag die volgt op de dag waarop de afsluiting van deze raamovereenkomst is betekend aan de opdrachtnemer en eindigt op 31 december 2020.

De gedurende deze periode verleende opdrachten volgens de voorwaarden van deze raamovereenkomst zullen ten laatste beginnen op de vijfde werkdag die volgt op de dag waarop de afsluiting ervan is betekend aan de opdrachtnemer.

Afhankelijk van het jaar van het afsluiten van de opdracht, zal de opdracht worden afgesloten voor een periode van 4 jaar (31/12/2017), 3 jaar (31/12/2018), 2 jaar (31/12/2019) of 1 jaar (31/12/2020).

Op elk moment moet de « marchand » de mogelijkheid hebben zijn contract te beëindigen mits aangetekende zending uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de stopzetting.

De migratie van de bestaande klanten moet zijn uitgevoerd ten laatste op 15 december 2016 om de effectieve e-Paymentdiensten te activeren op 1 januari 2017 voor deze bestaande klanten.

De opening van de account voor de nieuwe klanten mag niet meer dan drie werkdagen in beslag nemen. De effectieve e-Paymentdiensten voor deze nieuwe klanten zullen beginnen op dag volgend op de opening van de account.

Fedict wil nogmaals benadrukken dat het elk jaar, op de verjaardagsdatum van de overeenkomst, voor PERCEEL 1 en voor de kredietkaarten van PERCEEL 2, de schaal zal bepalen die het volgende jaar van toepassing zal zijn, en dat op basis van de opgestelde rapporten (gemiddeld aantal transacties en/of volumes per maand afhankelijk van het betrokken perceel) van het afgelopen jaar voor het geheel van de merchants (op basis van het maandelijks gemiddelde).

De schaal die het eerste jaar zal worden toegepast is in het oranje aangeduid in de tabellen die deel uitmaken van dit document en het offerteformulier.

10.2 Oplevering

Wat de raamovereenkomst betreft, geldt de laatste oplevering voor een opdracht die op basis van de raamovereenkomst is gesloten als oplevering ervan. Deze oplevering is definitief.

Voor elke opdracht afgesloten op basis van de raamovereenkomst, zowel voor PERCEEL 1 als voor PERCEEL 2, zal de oplevering plaatsvinden op het einde van de overeenkomst. Deze oplevering is definitief.

De diensten worden slechts opgeleverd nadat de controles, de keuringen en de voorgeschreven proeven voldoening schenken.

Bij het verstrijken van de termijn van dertig dagen die volgen op de dag die werd vastgesteld voor de afwerking van het geheel van de diensten, wordt, naar gelang het

geval, een proces-verbaal van oplevering of van weigering van oplevering van de opdracht opgesteld.

Wanneer de diensten beëindigd worden vóór of na deze datum, is het aan de opdrachtnemer om de leidend ambtenaar bij een aangetekende brief hiervan in kennis te stellen en hem bij deze gelegenheid te vragen om tot de oplevering over te gaan.

Binnen de dertig dagen die volgen op de ontvangst van de aanvraag van de opdrachtnemer wordt

naargelang het geval, een proces-verbaal van oplevering of van weigering van oplevering opgesteld.

Alle bezwaren tegen de beslissingen genomen door vergunnende overheid inzake opleveringen moeten worden ingediend per aangetekende brief uiterlijk de vijftiende dag na de dag die overeenstemt met de verzendingsdatum van de brief die de kennisgeving van weigering of van aanvaarding tegen korting wegens minderwaarde bevat.

10.3 Vertragsboetes

In artikelen 46 en 154 van het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 worden de vertragsboetes vastgelegd als volgt.

Elke vertraging van een prestatie die in de planning is overeengekomen zal aanleiding geven tot boete van 0,1 % van het initiële bedrag van de opdracht gesloten op basis van de raamovereenkomst per kalenderdag van overtreding, met een maximum van 7,5 % van de waarde van de opdracht of deelopdracht.

Deze vertragsboetes zijn eisbaar zonder ingebrekestelling door het eenvoudig verstrijken van de uitvoeringstermijn zonder opstelling van een proces-verbaal en worden van rechtswege toegepast voor het totaal aantal dagen vertraging.

Worden niet aangerekend de vertragsboetes waarvan het totaal bedrag geen vijfenzeventig euro bereikt per opdracht gesloten op basis van de raamovereenkomst.

Onverminderd de toepassing van de vertragsboetes, vrijwaart de opdrachtnemer de aanbestedende overheid in voorkomend geval tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van zijn vertraging in de uitvoering van de opdracht.

10.4 Ambtshalve maatregelen

Ambtshalve maatregelen zijn van toepassing in geval van een ernstige tekortkoming bij de uitvoering van de opdracht gesloten op basis van de raamovereenkomst, zoals:

- het gebrek aan bewijs van borgstelling,
- vertraging bij de uitvoering,
- een voltooiing, zelfs gedeeltelijk, met vertraging,
- het niet-uitvoeren van schriftelijke bevelen,
- de uitvoering die niet conform is met het bestek,
- het stopzetten van de uitvoering van de opdracht,
- de slechte financiële situatie van de opdrachtnemer waarbij de correcte uitvoering in het gedrang komt,
- het bestaan van onderlinge afspraken,

- het beroep doen op onderaannemers die uitgesloten zijn van deelname aan overheidsopdrachten...
- ...

Deze ambtshalve maatregelen zijn:

- 1° de eenzijdige opzegging van de opdracht. In dat geval verwerft Fedict van rechtswege het geheel van de borgtocht als forfaitaire schadevergoeding of bij gebrek aan borgstelling een equivalent bedrag. Deze maatregel sluit de toepassing uit van iedere boete wegens laattijdige uitvoering op het deel waarop de verbreking slaat;
- 2° De uitvoering in eigen beheer van het geheel of een gedeelte van de onuitgevoerde opdracht.
- 3° Het sluiten van één of meerdere overeenkomsten voor rekening met één of meerdere derden voor het geheel of een deel van de nog uit te voeren opdracht.

De maatregelen onder 2° en 3° worden toegepast op de kosten, risico's en verantwoording van de in gebreke zijnde opdrachtnemer.

Dat betekent onder andere dat indien de prijs van de uitvoering in eigen beheer of deze van de nieuwe overeenkomst, welke voor rekening werd gesloten, hoger is dan die van de oorspronkelijke opdracht, de in gebreke gebleven opdrachtnemer de meerkosten draagt. In het tegenovergestelde geval komt het verschil ten goede aan de aanbestedende overheid.

Dat betekent eveneens dat de in gebreke gestelde opdrachtnemer de kosten voor het plaatsen van de opdracht voor rekening draagt. Ongeacht de voor de opdracht gebruikte gunningswijze, worden deze kosten op één percent van de oorspronkelijke aannemingssom van deze opdracht bepaald, met een maximum van vijftien duizend euro.

De verdragingsboetes en straffen die bij de uitvoering van een opdracht voor rekening worden toegepast vallen ten laste van de nieuwe opdrachtnemer.

Indien in de loop van een contractuele termijn Fedict vaststelt dat de opdrachtnemer, ingevolge zijn gebrek aan vlijt, onmogelijk binnen deze termijn de gehele opdracht kan uitvoeren, dan heeft Fedict het recht om vanaf dat ogenblik ambtshalve maatregelen toe te passen.

De beslissing hiertoe wordt bij aangetekende brief of via een brief tegen ontvangstbewijs aan de in gebreke gebleven opdrachtnemer bekendgemaakt.

Vanaf deze kennisgeving mag de in gebreke gebleven opdrachtnemer niet meer tussenkomen in de uitvoering van het gedeelte van de opdracht onderworpen aan de ambtshalve maatregel.

Wanneer tot het sluiten van een overeenkomst voor rekening wordt overgegaan, wordt een exemplaar van de opdrachtdocumenten aangaande de te sluiten opdracht, bij aangetekende brief aan de in gebreke gebleven opdrachtnemer verzonden.

11 Toegewezen "Account manager"

De opdrachtnemer zal vertegenwoordigd worden door een toegewezen account manager.

Deze laatste ziet erop toe dat de vooruitgang van de diensten en de termijnplanning van de diensten die daaruit voortvloeien, permanent toegankelijk zijn en geactualiseerd is.

Hij staat ook in voor de identificatie en actieve follow-up van alle aandachtspunten die het verloop van de diensten eventueel kunnen beïnvloeden.

De account manager zal regelmatig verslag uitbrengen aan Fedict over de serviceniveaus en het gebruik van de dienst.

12 Intellectuele eigendom

De opdrachtnemer erkent en aanvaardt dat alle industriële en intellectuele eigendomsrechten (waaronder, doch niet beperkt tot, auteursrechten, databankrechten en modelrechten), evenals alle eigendomsrechten en alle andere rechten met betrekking tot de in het kader van de uit te voeren opdracht op te presteren diensten of te leveren producten waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, studies, schema's, analyses, plannen, rapporten, onderzoeksresultaten, documentatie, methodes, databanken, concepten, en iedere andere ontwikkeling (hierna gezamenlijk "resultaten"), al dan niet beschermd door een intellectueel eigendomsrecht, vanaf hun ontstaan de exclusieve eigendom van Fedict worden.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe Fedict alle nodige bijstand te leveren, formaliteiten te vervullen en stappen te ondernemen teneinde de geldigheid van de overdracht van de voornoemde rechten en belangen te verzekeren en te bewijzen. De opdrachtnemer staat ervoor in en maakt zich sterk dat deze verplichting eveneens wordt nageleefd door zijn werknemers, aangestelden en eventuele onderaannemers.

Zonder afbreuk te doen aan de verplichting van de opdrachtnemer om de opdracht en de vertrouwelijke informatie confidentieel te houden, heeft de opdrachtnemer het recht om de knowhow of ervaring die de opdrachtnemer heeft verworven in het kader van de uitvoering van de opdracht te hergebruiken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de opdracht.

13 BORGTOCHT EN VERZEKERINGEN

13.1 Bedrag van de borgtocht

De borgtocht is een financiële garantie gegeven door de opdrachtnemer voor zijn verplichtingen tot de volledige en goede uitvoering van de opdracht en dient bijgevolg als onderpand voor het nakomen van deze verplichtingen tot de opdracht volledig is uitgevoerd.

Voor onderhavige opdracht zal een borgtocht geëist worden volgens de schikkingen van artikel 25 van het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken.

Voor elke via de raamovereenkomst gesloten opdracht heeft de vergunnende overheid de mogelijkheid een borgtocht te vragen volgens de onderstaande tabel :

Geraamd volume in euro per jaar	Bedrag van de borgtocht
Van €1 tot €10.000	€500
Van €10.001 tot €25.000	€1.250
Van €25.001 tot €50.000	€2.500
Van €50.000 tot €100.000	€5.000
Van €100.000 tot €500.000	€25.000
> €1.000.000	€50.000

Wanneer de borgtocht door om het even welke reden niet meer aangepast is, met name als gevolg van de ambtshalve afhoudingen, van bijkomende prestaties of van door Fedict besloten wijzigingen, welke het oorspronkelijke bedrag van de opdracht met meer dan twintig percent doen toe- of afnemen, wordt de borgtocht opnieuw op het oorspronkelijke bedrag gebracht of aangepast in meer of in min.

13.2 Borgstelling en bewijs van borgstelling

Overeenkomstig de wets- en reglementsbevestigingen ter zake kan de borgtocht gesteld worden hetzij in speciën, hetzij in publieke fondsen, hetzij in de vorm van een gezamenlijke borgtocht, hetzij via een waarborg toegestaan door een kredietinstelling die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving op het statuut van en de controle op de kredietinstellingen of door een verzekeringsonderneming die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving betreffende de controle der verzekeringsondernemingen en die toegelaten is tot tak 15 (borgtocht).

De borgtocht moet door de opdrachtnemer gesteld worden binnen de dertig (30) kalenderdagen volgend op de dag waarop de opdracht wordt gesloten.

De borgsteller kan aan het stellen van de borg geen andere voorwaarden verbinden dan die vermeld in het Koninklijk besluit van 14 januari 2013.

De borgtocht kan op één van de volgende wijzen worden gesteld:

1. wanneer de borgtocht in speciën wordt gesteld, door storting van een bedrag op de rekening van de Deposito- en Consignatiekas (Rekening Financiële Post 679-2004099-79; IBAN: BE58 6792 0040 9979; SWIFT: PCHQ BEBB) of van een openbare instelling die een functie vervult die gelijkaardig is met die van genoemde Kas, hierna genoemd openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
2. wanneer de borgtocht uit publieke fondsen bestaat, door neerlegging van deze voor rekening van de Deposito- en Consignatiekas in handen van de Rijkskassier op de zetel van de Nationale Bank te Brussel of bij een van haar provinciale agentschappen of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
3. wanneer de borgtocht gedekt wordt door een gezamenlijke borgtochtmaatschappij, door neerlegging via een instelling die deze wettelijke activiteit uitoefent, van een akte van solidaire borg bij de Deposito- en Consignatiekas of bij een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
4. wanneer de borgtocht gesteld wordt door middel van een waarborg, door de verbintenisakte van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming.

Het bewijs van borgstelling wordt geleverd, naar gelang van het geval, door overlegging aan de vergunnende overheid van:

1. hetzij het ontvangstbewijs van de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
2. hetzij het debetbericht van de kredietinstelling of van een verzekeringsonderneming;
3. hetzij het deposito-attest van de Rijkskassier of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
4. hetzij de originele akte van solidaire borg, geïllustreerd door de Deposito- en Consignatiekas of een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
5. hetzij het origineel van de verbintenisakte opgemaakt door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een waarborg heeft toegestaan.

Deze documenten, ondertekend door de deponent, vermelden waarvoor de borgtocht werd gesteld en de precieze bestemming, bestaande uit de beknopte gegevens betreffende de opdracht en de verwijzing naar de opdrachtdocumenten, alsmede de naam, de voornamen en het volledige adres van de opdrachtnemer en eventueel deze van de derde die voor rekening van de opdrachtnemer het deposito heeft verricht, met de vermelding “geldschieter” of “gemachtigde”, naargelang het geval.

De vermelde termijnen van 30 kalenderdagen wordt opgeschort tijdens de sluitingsperiode van de onderneming van de opdrachtnemer voor de betaalde jaarlijkse vakantiedagen en de inhaalrustdagen die op reglementaire wijze of in een algemeen bindende collectieve arbeidsovereenkomst werden bepaald.

Het bewijs moet aan de opdrachtgever worden gestuurd.

13.3 Verzuim van borgstelling

Wanneer de opdrachtnemer de borgtocht niet stelt binnen bovenvermelde termijn, wordt hij in gebreke gesteld per aangetekend schrijven. Deze geldt als proces-verbaal van de tekortkomingen op de bepalingen omtrent borgstelling voor de opdracht.

Wanneer de opdrachtnemer de borgtocht niet stelt binnen een laatste termijn van 15 kalenderdagen vanaf de verzending van het aangetekend schrijven, kan de vergunnende overheid:

- hetzij overgaan tot een ambtswege borgstelling via afhoudingen van de op de beschouwde opdracht verschuldigde bedragen waarbij bovendien een straf wordt opgelegd ten belope van 2% van het oorspronkelijke opdrachtbedrag;
- hetzij een ambtshalve maatregel toepassen.

Wanneer de borgtocht niet meer integraal is gesteld en de opdrachtnemer nalaat het ontbrekende aan te vullen, kan de vergunnende overheid van de te betalen bedragen een som, gelijk aan het ontbrekende, afhouden en deze aanwenden om de borgtocht opnieuw aan te vullen.

13.4 Vrijgave van de borgtocht

De borgtocht wordt ineens na de definitieve oplevering van de gezamenlijke diensten vrijgegeven.

Het verzoek van de opdrachtnemer om over te gaan tot de oplevering geldt als verzoek tot vrijgave van het geheel van de borgtocht.

In de mate dat de borgtocht kan worden vrijgegeven, verleent de vergunnende overheid, binnen vijftien dagen na de dag van het verzoek, handlichting aan de Deposito- en Consignatiekas, aan de openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult, aan de kredietinstelling of aan de verzekeringsonderneming, al naargelang.

13.5 Verzekeringen

De opdrachtnemer sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht.

Een attest waaruit de vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid binnen deze verzekeringscontracten aangegeven door de opdrachtnemer blijkt, dient te worden gezonden aan het volgende adres: Fedict, Ter attentie van de dienst Boekhouding, Simon Bolivarlaan, 1000 Brussel, en dit binnen een termijn van dertig dagen na het sluiten van de opdracht.

De opdrachtnemer zal tevens - op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de opdracht - dit attest overleggen, binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van het verzoek van de vergunnende overheid.

14 BIJZONDERE VERBINTENISSEN EN AANSPRAKELIJKHEID VOOR DE OPDRACHTNEMER

14.1 Algemeen

De opdrachtnemer aanvaardt dat het zijn verantwoordelijkheid is om elke opdracht te beheren en de diensten te presteren conform de bepalingen van onderhavig bestek.

De opdrachtnemer aan wie de opdracht wordt gegund verbindt zich ertoe alle aangegane verbintenissen en alle waarborgen na te leven die hij gegeven heeft in zijn offerte, alsmede in ieder door hem ondertekend document ter uitvoering van de overeenkomst.

De opdrachtnemer erkent dat de informatie die werd opgenomen in de offerte accuraat en compleet is in alle opzichten en dat geen misleidende informatie werd opgenomen.

De algemene en specifieke business-, levering- en betaalvoorwaarden van de opdrachtnemer en/of onderaannemers zijn niet van toepassing op de opdracht.

De opdrachtnemer verzekert dat alle diensten die dienen te worden uitgevoerd in het kader van de overeenkomst, worden uitgevoerd conform de beste professionele normen, met inachtneming van de voorziene termijnen, en door voldoende onderlegde en kundig personeel.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteitsniveau van de uitgevoerde prestaties en verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de doelstellingen van zijn taak in het kader van de uitvoering van de opdracht te verwezenlijken.

De opdrachtnemer is in alle gevallen verantwoordelijk, op basis van artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek, voor feiten, gepleegd door leden van zijn personeel die een band hebben met de activiteiten die worden uitgeoefend voor Fedict.

De opdrachtnemer draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, inzonderheid in de studies, de berekeningen, de plannen of in alle andere ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde stukken.

De diensten die niet beantwoorden aan de bepalingen en de voorwaarden van de opdracht of niet werden verleend overeenkomstig de regels van de kunst, dienen door de opdrachtnemer te worden herbegonnen. Zo niet geschiedt dit door het nemen van een ambtshalve maatregel door Fedict op kosten en risico's van de opdrachtnemer, via een van de middelen van optreden vermeld in het Koninklijk besluit van 14 januari 2013. De opdrachtnemer stelt zich bovendien bloot aan boetes en straffen wegens niet-naleving van de bepalingen en voorwaarden van de opdracht.

14.2 Bijkomende verplichting van technische aard

De opdrachtnemer dient, indien van toepassing, te garanderen dat alle advies m.b.t. of levering van hardware, software en diensten met netwerkfunctionaliteit ook IPv6 ondersteunen. Deze compatibiliteit moet gelijkwaardig zijn aan de compatibiliteit met IPv4, in termen van onder meer (maar niet beperkt tot) de prestaties, de functies, de beveiliging, de monitoring en de updates.

De opdrachtnemer moet bovendien kunnen garanderen dat deze ondersteuning onmiddellijk beschikbaar is, er moet met andere woorden niet gewacht worden op bepaalde updates van producten of diensten.

Indien de inschrijver nog niet voldoet aan het protocol IPV6 is op het ogenblik van de indiening, moet hij een concreet plan van aanpak voorleggen voor de bijstand conform het protocol IPV6; hij zal bovendien moeten waarborgen dat deze bijstand beschikbaar is tegen uiterlijk 30 juni 2017.

De opdrachtnemer mag voor de ondersteuning van IPv6 geen extra kost aanrekenen.

14.3 Bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer

Inzake de persoonsgegevens, afkomstig van de federale overheid en/of de gebruikers van de diensten van Fedict, die de dienstverlener in het kader van deze opdracht verwerkt², treedt de dienstverlener op als verwerker van de persoonsgegevens in overeenstemming met zijn plichten voortvloeiend uit de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, en dit ten opzichte van de federale overheid, die optreedt als verantwoordelijke voor de verwerking.

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (en de VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN VAN DE RAAD van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens en het vrij verkeer van deze gegevens, en tot intrekking van richtlijn 95/46/CE wanneer deze van kracht zal worden op 25 mei 2018).

De dienstverlener en al wie onder zijn verantwoordelijkheid of gezag handelt, verwerken de persoonsgegevens – die zij op welke wijze ook verzamelen, bijeenbrengen of verwerken in naam en voor rekening van Fedict – uitsluitend volgens de instructies van Fedict en voor de doelstellingen zoals vermeld in dit lastenboek.

In dergelijk geval zal de dienstverlener op zijn kosten de passende organisatorische en technische maatregelen treffen, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de te beveiligen gegevens en de potentiële risico's, die nodig zijn voor een optimale beveiliging en bescherming van de persoonsgegevens tegen een toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, en tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van persoonsgegevens.

De dienstverlener zal periodiek deze maatregelen evalueren en aanpassen, rekening houdend met de evoluties in de techniek.

² Overeenkomstig art. 1 §2 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens wordt onder "verwerking" verstaan elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op enigerlei andere wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.

De dienstverlener zal periodiek de stuurgroep inlichten over de precieze aard van de genomen technische en organisatorische maatregelen.

De dienstverlener waarborgt - voor zover dit technisch mogelijk is - de integriteit en de beschikbaarheid van alle persoonsgegevens die hij in het kader van deze opdracht verwerkt.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de veiligheid en het goede gebruik van de toegangscode, gebruikersnamen en wachtwoorden (evenals voor het regelmatig wijzigen van deze codes en wachtwoorden) om toegang te hebben tot de persoonsgegevens en ze te verwerken. De dienstverlener verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen opdat al wie toegang heeft tot de persoonsgegevens de vertrouwelijkheid van zijn codes en wachtwoorden zou bewaren. Hij verbindt zich ertoe Fedict kennis te geven van het bestaan van elk veiligheidsincident en van de acties die hij onderneemt om de incidenten te verhelpen.

De dienstverlener maakt zich sterk dat de personen die in zijn naam en voor zijn rekening werken uitsluitend toegang hebben tot de persoonsgegevens die ze nodig hebben om hun taak of opdracht uit te voeren.

De dienstverlener zorgt ervoor dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de bepalingen betreffende de bescherming van persoonsgegevens en ieder ander relevant besluit of voorschrift betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De geldende wetgeving kan geraadpleegd worden op de website van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer: <https://www.privacycommission.be>.

De dienstverlener laat de nodige vertrouwelijkheidsverklaringen ondertekenen door de medewerkers die in het kader van deze opdracht in contact komen met persoonsgegevens.

Behalve indien Fedict hem daartoe voorafgaand, schriftelijk en uitdrukkelijk de toelating verleent of opdracht geeft, verbindt de dienstverlener zich ertoe de persoonsgegevens aan geen enkele derde mee te delen.

De dienstverlener zal er zich van onthouden in het kader van deze opdracht persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken of voor verwerking te versturen zonder de voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Fedict.

De dienstverlener mag de door Fedict doorgegeven persoonsgegevens verwerken zolang nodig voor de uitvoering van de opdracht zoals bepaald in het hierboven vermeld bestek. Na uitvoering van de opdracht maakt de dienstverlener onmiddellijk een einde aan elk ander gebruik van de persoonsgegevens dan wat noodzakelijk zal zijn om hetzij Fedict in staat te stellen de persoonsgegevens te recupereren die aan de dienstverlener werden toevertrouwd evenals de gegevens die het resultaat zijn van de verwerking waarmee de dienstverlener werd belast, hetzij die persoonsgegevens toe te vertrouwen aan een andere dienstverlener hetzij de persoonsgegevens te vernietigen. Indien van toepassing bezorgt hij ook gelijk welke informatie of documenten die nodig zijn voor de latere verwerking van de persoonsgegevens.

14.4 Personeel van de opdrachtnemer

- *Meertaligheid*

Binnen Fedict en de andere federale overheidsdiensten worden twee landstalen (Nederlands en Frans) toegepast. Van de personeelsleden die contact hebben met de Fedict medewerkers, wordt verwacht dat hij of zij één van beide talen spreekt en beide landstalen én het Engels begrijpt. Voor de personeelsleden die worden ingezet bij het schrijven van de documentatie wordt verondersteld dat zij de taal van de documentatie uitstekend beheersen.

- *Uitvoering van de diensten*

De opdrachtnemer verzekert dat alle diensten die dienen te worden uitgevoerd onder de opdracht, worden uitgevoerd conform de beste professionele normen, op tijd met inachtneming van de voorziene termijnen, en door voldoende onderlegd en kundig personeel.

14.5 Bijzondere voorwaarden – split-bill

Omdat de e-Paymentdiensten gebruikt zullen worden door Fedict en ook door andere overheidsinstanties (federale en niet-federale diensten en administratieve overheden) dient de inschrijver rekening te houden met de volgende bepalingen, niet alleen wat betreft de mogelijke technische implicaties ervan maar ook in de relatie van de inschrijver met de dienstverlener(s) van het betaalplatform, van de kredietkaartoplossingen, de debetkaartoplossingen en de pay button-oplossingen, alsook met de “acquirers”.

Dat betekent dat de voornoemde leveranciers afstand moeten doen van de eigen algemene voorwaarden indien die in conflict zouden zijn met bepalingen die specifiek zijn aan het contracteren met de overheid.

Om juridisch-budgettaire redenen is het geen enkele dienstverlener toegestaan om de bedongen commissies per betaalverrichting van de overgeboekte som af te houden. De verschuldigde abonnementskosten en commissies zullen worden betaald op basis van een apart opgestelde en aan de merchant geadresseerde factuur. In overeenstemming met de contractuele voorwaarden is die verantwoordelijk voor deze betaling. **Het gaat om het systeem van opgesplitste facturatie (split-bill).**

15 VERPLICHTINGEN VAN FEDICT

Fedict zal alle nodige informatie verschaffen waarvan de opdrachtnemer redelijkerwijze kan aantonen dat deze nodig is om hem in staat te stellen zijn verplichtingen binnen de overeenkomst na te komen, voor zover die informatie bij Fedict beschikbaar is.

Indien de opdrachtnemer zou vaststellen dat enige door Fedict verstrekte informatie onjuist, onvolledig of onbruikbaar is, zal deze Fedict hiervan prompt in kennis stellen.

In dit geval zullen Fedict en de opdrachtnemer te goeder trouw onderhandelen teneinde de gebeurlijke impact van dit probleem van onjuistheid, onvolledigheid of onbruikbaarheid van de verstrekte informatie op de opdracht te bepalen, rekening houdend met de principes zoals bepaald in deze overeenkomst. Behoudens indien de opdrachtnemer Fedict prompt schriftelijk in kennis heeft gesteld dat de informatie onjuist, onvolledig of onbruikbaar is, kan hij zich achteraf niet op de onjuistheid, onvolledigheid of onbruikbaarheid van de informatie beroepen teneinde de niet-nakoming van zijn verplichtingen te verantwoorden.

Fedict verbindt zich ertoe om de opdrachtnemer toegang te verlenen tot de lokalen van Fedict en kantoorruimte ter beschikking van de opdrachtnemer te stellen, alleen indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

Bovendien engageert Fedict zich er toe om binnen zijn organisatie de normale randvoorwaarden, die nodig zijn voor het welslagen van de opdracht, dat het voorwerp uitmaakt van onderhavige overeenkomst, te creëren voor de opdrachtnemer.

Zo zal Fedict binnen het kader van de uitvoering van de opdracht op een loyale wijze en in nauw overleg meewerken met de opdrachtnemer om deze laatste in staat te stellen zijn verplichtingen in het kader van de goede uitvoering van de overeenkomst na te komen.

16 FACTURATIE EN BETALING

De diensten kunnen maandelijks gefactureerd worden na verstrekte en aanvaarde diensten. De facturatie gebeurt op maandelijks basis.

Voor PERCEEL 1 zal de eerste factuur de activeringskosten (behalve voor de bestaande klanten) omvatten alsook de kosten per transactie en indien van toepassing de kosten voor de verplichte opties. De volgende maandelijks facturen zullen alleen de kosten per transactie omvatten en indien van toepassing de kosten voor de verplichte opties. De kosten voor een globale prijs zijn voorschotten (1/12de) op de jaarlijkse prijs zoals vermeld in hoofdstuk 5.3.1.2.

Voor PERCEEL 2 zal de eerste factuur de activeringskosten omvatten van de betaalmiddelen die geactiveerd zijn aan het begin van het contract. De volgende maandelijks facturen zullen enerzijds, indien van toepassing, abonnementskosten omvatten die een voorschot (1/12de) zijn op de jaarlijkse kosten zoals vermeld in hoofdstuk 5.3.2.2 en anderzijds de percentages commissie/de transactiekosten voor de betaalmiddelen die geactiveerd zijn; deze zullen, indien van toepassing, de interchange fees en de scheme fees omvatten.

Deze maandelijks factuur (domiciliëring is niet mogelijk) moet de opdrachtnemer (merchant) in staat stellen een gedetailleerd overzicht te krijgen van de transactiekosten en andere kosten. De inschrijver stelt deze beschrijving op voor alle betaalmethodes die hij voorstelt en volgt hiervoor de structuur zoals die in de vorige tabellen is toegepast.

De inschrijver duidt in zijn offerte ook aan wanneer en met welke periodiciteit de geïnde brutobedragen zullen worden gestort aan de opdrachtnemer (merchant).

De betaling zal afhankelijk gesteld worden van de voorlegging van reglementair opgestelde facturen met afzonderlijke vermelding van de belasting op de toegevoegde waarde.

Elke factuur moet de volgende informatie bevatten:

- de referentie van dit bestek: Fedict/2016/M1036;
- de referentie van de opdracht, het betrokken perceel en de bedragen/percentages details van de gepresteerde diensten, het totaal te betalen bedrag exclusief BTW, het tarief en het bedrag van de BTW alsook het totaal te betalen bedrag, BTW inbegrepen.

Elke voor Fedict bestemde factuur als opdrachtnemer moet naar het volgende adres worden gestuurd : *Fedict, ter attentie van de dienst Boekhouding, Simon Bolivarlaan 30/9, 1000 Brussel.*

De voor de merchants bestemde facturen als opdrachtgevers zullen direct aan hen worden geadresseerd op basis van de gegevens die ze zelf hebben geleverd.

17 Beheer van de wijzigingen ("Change Management")

17.1 Algemeen

Op elk ogenblik, tijdens de uitvoering van de overeenkomst, kan Fedict aan de opdrachtnemer voorstellen om het even welk aspect van de uitvoering van de opdracht te wijzigen, uit te breiden of te beperken ("wijzigingsvoorstel").

Fedict zal hierbij waken over het feit dat zowel het voorwerp van de opdracht onveranderd blijft als het feit dat de waarde van de wijzigingen beperkt zal blijven tot 15% van het oorspronkelijke opdrachtbedrag. Opdrachten voortvloeiende uit artikel 26 §1, 2° a) en b) vallen buiten de toepassing van het wijzigingsbeheer zoals onder deze paragraaf bedoeld.

Activiteiten of aspecten die de opdrachtnemer bij het indienen van zijn offerte geanticipeerd of voorzien kon hebben of die er redelijkerwijze deel van uitmaken, zijn in de uitvoering van de overeenkomst inbegrepen en zullen dan ook niet het voorwerp kunnen zijn van een wijzigingsvoorstel.

De opdrachtnemer zal zijn goedkeuring van een wijzigingsvoorstel van Fedict niet weigeren indien de beoogde wijziging een vermindering van de kosten of volumes met zich meebrengt.

Totdat een wijzigingsvoorstel door de partijen formeel goedgekeurd is en tenzij de partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, zal de opdrachtnemer de opdracht blijven uitvoeren alsof er geen wijzigingsvoorstel voorligt.

De opdrachtnemer zal als enige aansprakelijk zijn voor om het even welke schade of verlies die voortvloeien uit de uitvoering van een wijziging waartoe Fedict zijn voorafgaande schriftelijke toestemming niet heeft gegeven.

17.2 Modaliteiten

De inschrijver verzekert dat hij steeds over de nodige mensen en middelen zal beschikken om wijzigingen uit te voeren.

Een wijziging kan enkel aanleiding geven tot een prijsaanpassing indien deze een materiële en bewezen meerkost voor de opdrachtnemer inhoudt.

De opdrachtnemer zal geen bijkomende kosten aanrekenen voor zijn studie of voorbereiding van rapportering over een wijzigingsvoorstel.

17.3 Procedure

Onverminderd het artikel 37 van het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, zal een wijziging van de overeenkomst slechts bindend zijn indien zij voorgesteld, behandeld en goedgekeurd wordt in overeenstemming met deze bepaling.

Indien een partij wijzigingen wenst aan te brengen aan de overeenkomst, zal het de andere partij schriftelijk de details van deze wijziging overmaken.

Indien Fedict een wijziging voorstelt, zal de opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, maar zonder bijkomende kosten, een schatting overmaken aan Fedict van de verwachte tijd die nodig is voor de implementatie van de wijziging en het verwachte effect van deze wijziging op de opdracht.

Indien Fedict beslist om deze wijziging niet door te voeren, zal er geen wijziging aangebracht worden aan de overeenkomst.

Indien Fedict deze wijziging wenst door te voeren, en indien beide partijen het wijzigingsvoorstel aanvaarden, zullen zij gezamenlijk de wijziging en de gevolgen en aanvaardingsmodaliteiten van deze wijziging omschrijven in een door hen ondertekende “bijakte aan het contract”. De opdrachtnemer zal de overeengekomen wijziging onmiddellijk uitvoeren in overeenstemming met de wat in deze bijakte overeengekomen is.

Indien de opdrachtnemer een wijziging aanvraagt, zal Fedict haar toestemming niet onredelijk weigeren of uitstellen. Indien de twee partijen het wijzigingsvoorstel goedkeuren, zullen zij gezamenlijk de wijziging en de gevolgen en aanvaardingsmodaliteiten van deze wijziging omschrijven in een door hen ondertekende “bijakte aan het contract”. De opdrachtnemer zal de overeengekomen wijziging onmiddellijk uitvoeren in overeenstemming met de wat in deze bijakte overeengekomen is.

18 Onderaanneming

Voor de uitvoering van de opdracht kan de opdrachtnemer contracten van onderaanneming met derden afsluiten.

Het is de opdrachtnemer verboden het geheel of een gedeelte van de opdracht toe te vertrouwen:

- 1° aan een onderaannemer die zich in één van de gevallen bevindt bedoeld in artikel 61 van Koninklijk Besluit plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren van 15 juli 2011, alsook in artikel 62 van het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken;
- 2° aan een onderaannemer die door Fedict werd uitgesloten met toepassing van de artikelen 48 en 145, § 2, laatste lid van het Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken.

Het is de opdrachtnemer bovendien verboden deze personen te laten deelnemen aan de leiding van of aan het toezicht op het geheel of een deel van de opdracht.

Elke inbreuk van dit verbod kan aanleiding geven tot de toepassing van een ambtshalve maatregel.

De opdrachtnemer blijft aansprakelijk ten opzichte van Fedict wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt.

Fedict erkent geen contractuele band met deze derden.

Het beroep op onderaannemers ontslaat de opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheden inzake de diensten die gepresteerd moeten worden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Geen enkele bepaling van een overeenkomst tussen de opdrachtnemer en een onderaannemer zal een contractuele relatie tot stand brengen tussen Fedict en die onderaannemer.

De opdrachtnemer zal de onderaannemer ertoe verplichten om alle bepalingen van de overeenkomst en de contractuele documenten na te leven die op het in onderaanneming gegeven aspect van de prestatie van de diensten van toepassing zijn.

De prijsherzieningsclausule vermeld in deze opdrachtdocumenten dient eveneens deel uit te maken van het onderaannemingscontract. Fedict draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de samenstelling van de herzieningsformule die in het onderaannemingscontract is vermeld.

Zonder dat hieruit enig recht voor de onderaannemers ten aanzien van Fedict kan ontstaan, kan deze laatste van de opdrachtnemer de overlegging vorderen van verklaringen waarin zijn onderaannemers bevestigen dat een prijsherziening overeenkomstig deze bepalingen wordt toegepast. Bij ontstentenis van een verklaring kan de opdrachtnemer een relevant uittreksel overleggen van het

onderaannemingscontract waaruit blijkt dat voldaan is aan de verplichtingen inzake prijsherziening van de in onderaanneming gegeven opdrachten.

De opdrachtnemer die een beroep doet op een onderaannemer deelt de op de opdracht toepasselijke betaalvoorwaarden mee aan deze onderaannemer bij het sluiten van de overeenkomst met deze laatste. De onderaannemer heeft het recht om zich ten aanzien van de opdrachtnemer op die betaalvoorwaarden te beroepen om van hem de betaling te vorderen van de sommen, verschuldigd voor diensten ter uitvoering van de opdracht. Voor de toepassing van het eerste lid wordt de onderaannemer als opdrachtnemer en de opdrachtnemer als aanbestedende overheid beschouwd ten opzichte van de eigen onderaannemers van de eerstgenoemde.

Elk beroep op onderaannemers moet specifiek geïdentificeerd zijn in de offerte van de inschrijver.

De inschrijver zal de aard van zijn contractuele verbintenis met de onderaannemers, waarop hij een beroep zal doen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, beschrijven.

Een onderaanneming zal voor Fedict geen meerkosten met zich mee kunnen brengen.

De opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor het vervullen van alle voorwaarden en specificaties van dit bestek.

Indien er op een gegeven moment wijzigingen optreden in de onderaanneming, zal de opdrachtnemer Fedict schriftelijk verwittigen vooraleer de wijzigingen.

19 VEILIGHEID EN VERTROUWELIJKHEID

De opdrachtnemer en Fedict nemen de nodige maatregelen om te voorkomen dat informatie, documenten of gegevens, aan derden worden medegedeeld die er geen kennis van mogen nemen.

Het betreft informatie, documenten of gegevens van gelijk welke aard die als vertrouwelijk worden aangemerkt en met name betrekking hebben op het voorwerp van de opdracht, de vereiste middelen voor de uitvoering ervan en op de werking van de diensten van Fedict.

De opdrachtnemer onthoudt zich van elke mededeling aan derden betreffende de tekeningen of het modellen, de knowhow, de methodes of de uitvindingen toebehorende aan Fedict of gezamenlijk aan Fedict en de opdrachtnemer – waarvan hij tijdens de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen – tenzij die elementen het voorwerp uitmaken van de opdracht.

Fedict onthoudt zich van elke mededeling aan derden betreffende de tekeningen of het modellen, de knowhow, de methodes of de uitvindingen toebehorende aan de opdrachtnemer of gezamenlijk aan Fedict en de opdrachtnemer – waarvan hij tijdens de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen – tenzij die elementen het voorwerp uitmaken van de opdracht.

De opdrachtnemer neemt in zijn contracten met de onderaannemers de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid over die hij dient na te komen voor de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer zal daartoe steeds de nodige organisatorische, technische en administratieve maatregelen treffen teneinde de integriteit, beveiliging en vertrouwelijkheid van de diensten, die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst, en de daarmee verband houdende gegevens en documenten te verzekeren.

Alle inlichtingen die aan het personeel van de opdrachtnemer worden verstrekt in het kader van zijn opdracht, alle documenten die hem worden toevertrouwd en alle gesprekken waaraan hij deelneemt, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

“Vertrouwelijke informatie” betekent alle gegevens, op om het even welke drager, die Fedict toevertrouwt of van dewelke de opdrachtnemer, wegens of ter gelegenheid van de uitvoering van de opdracht, kennis neemt, evenals de overzichten en de documenten die voortvloeien uit de behandeling van deze gegevens.

De opdrachtnemer zal de vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen, deze slechts gebruiken voor de uitvoering van zijn verbintenissen in het kader van de overeenkomst en deze niet reproduceren, publiceren of om het even welke wijze onthullen aan een derde, tenzij met voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Fedict.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht al deze vertrouwelijke informatie, van welke aard ook, die hem zal worden meegedeeld of waarvan hij tijdens zijn taak kennis zal nemen, geheim te houden.

Hij verbindt zich ertoe ze niet te onthullen aan derden en zelfs niet aan de andere ondernemingen (o.a. filialen) die met hem verbonden zijn.

Hij zal enkel aan de direct bij de opdracht betrokken leden van zijn eigen personeel en dat van zijn onderaannemers de informatie verstrekken die noodzakelijk is voor de uitvoering van taken in het kader van onderhavige opdracht.

Vertrouwelijke informatie mag onthuld worden voor zover dat door de wet of een regelgevende instantie vereist is. In dat geval zal de opdrachtnemer Fedict – voor zover mogelijk op voorhand – onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen, zodat Fedict de mogelijkheid zal hebben de onthulling met alle rechtsmiddelen te voorkomen.

De opdrachtnemer zal de vertrouwelijke informatie aan zijn werknemers, en agenten slechts onthullen op een strikte “need to know” basis.

De opdrachtnemer zal erop toezien dat zijn werknemers en agenten eveneens door deze vertrouwelijkheidsplicht gebonden zijn door middel van een schriftelijke verbintenis van hunnentwege.

De opdrachtnemer zal zonder de voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Fedict op geen enkele wijze – daarbij inbegrepen maar er niet toe beperkt het voeren van reclame – in het openbaar bekend maken dat hij voor Fedict in het kader van de overeenkomst diensten levert.

Indien vertrouwelijke informatie onthuld is aan of bekomen is door onbevoegde personen of entiteiten en de opdrachtnemer daarvan kennis krijgt, zal hij Fedict daarvan zo vlug mogelijk op de hoogte brengen via telefoon, fax of e-mail en daarna schriftelijk.

In geval van inbreuk van dit artikel door de opdrachtnemer zal Fedict of een andere benadeelde derde partij, het recht hebben om een schadevergoeding te vorderen.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe een vertrouwelijkheidsverklaring te laten ondertekenen door zijn personeel of het personeel van zijn onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, en dit op eenvoudige vraag van Fedict.

20 GESCHILLENREGELING

20.1 Samenwerking

De aard van de diensten vereist een tijdige, actieve en positieve samenwerking tussen de partijen teneinde onvoorziene zaken en problemen op te lossen. Elke partij zal met dat oogmerk te goeder trouw met de andere samenwerken.

In geval er discussies of geschillen zouden ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of in geval van moeilijkheden of meningsverschillen, die worden vastgesteld bij de interpretatie of de uitvoering van het bestek, of in geval van leemte van dit bestek, komen de partijen overeen om samen te komen en te goeder trouw een oplossing te zoeken.

In dit geval zal Fedict vertegenwoordigd zijn door zijn leidinggevende ambtenaar of een door hem aangestelde persoon.

20.2 Toepasselijk recht – bevoegde rechtbank

Deze opdracht is onderworpen aan de Belgische wetgeving.

Alleen de rechtbanken te Brussel zullen bevoegd zijn.

Brussel, 24 augustus 2016

Jan Deprest
Voorzitter van het Directiecomité

21 BIJLAGEN

21.1 BIJLAGE 1A : LIJST VAN KLANTEN MET ALLEEN EEN TESTACCOUNT

Sommige klanten hebben meerdere testrekeningen, samen hebben ze 22 accounts.

FOD Mobiliteit en Vervoer
Gemeente Bertem
Gemeente Bree
Gemeentebestuur Evergem
Gemeentebestuur Meise
Gemeentebestuur Tielt
Gemeentebestuur Wevelgem
Hezlics Stad Hasselt
Nationaal Geografisch Instituut
IVAREM
Service public Wallonie
Sint-Niklaas
FOD Buitenlandse Zaken
FOD Financiën
Stad Antwerpen
Stad Brugge
Stad Gent
Ville de Liège

21.2 BIJLAGE 1B : LIJST VAN KLANTEN MET PRODUCTIEACCOUNT

Sommige klanten hebben meerdere productieaccounts, samen hebben ze 45 rekeningen.

Administration communale de Tournai
AGIV
Bierbeek
Etnic
Fédération Wallonie-Bruxelles
FSMA
Gemeente Borsbeek
Gemeente Duffel
Gemeente Evergem
Gemeente Izegem

Gemeente Knokke-Heist
Gemeente Meeuwen-Gruitrode
Gemeente Overpelt
Gemeente Wichelen
Gemeente Zoersel
Gemeente Zwevegem
Gemeentebestuur Hamme
Gemeentebestuur Hamme
Gemeentebestuur Middelkerke
Gemeentebestuur Oostkamp
Institut du Patrimoine Wallon
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Momu - ModeMuseum Provincie Antwerpen
Belgisch Staatsblad (FOD Justitie)
MRAH-KMKG
Musée royal de Mariemont
OCMW Gent
Service Public de Wallonie
FOD Financiën
FOD Volksgezondheid
Stad Antwerpen
Stad Brugge
Stad Deinze
Stad Gent
Stad Herentals
Stad Kortrijk
Stad Leuven
Stad Torhout
Administration communale de Tournai
AGIV



**30/9, Simon Bolivarlaan
1000 BRUSSEL**

Offerteformulier: Fedict/2016/M 1036
ONDERHANDELINGSPROCEDURE MET BEKENDMAKING
VOOR DIENSTEN
ePayment

Indiening van de offertes:

e-Tendering : **verplicht**

e-Catalogue : **de opdrachtnemer dient deze applicatie te gebruiken**

Tijdstip: donderdag 22 september 2016 om 11:00

Elektronisch indienen van offertes via e-Tendering

e-Tendering is de module binnen de Belgische e-Procurement omgeving die het aanbestedende overheden mogelijk maakt elektronische offertes te ontvangen van ondernemingen. Deze offertes worden ook elektronisch geopend tijdens openingssessies.

<https://eten.publicprocurement.be/etendering/home.do>

Wat u als onderneming nodig hebt en hoe het systeem werkt, kan u terugvinden in onderstaande checklist e-Tendering - Offertes Indienen - Ondernemer.

OFFERTES INDIENEN VIA INTERNET - E-PROCUREMENT VOOR ONDERNEMINGEN

Voor het ondertekenen van een offerte hebt u een elektronische handtekening nodig.

Een offerte die een elektronische handtekening vereist, moet worden ondertekend met:

1. een **geavanceerde handtekening** ...

Een geavanceerde elektronische handtekening is een elektronische handtekening die aan de volgende eisen voldoet:

- zij is op unieke wijze aan de ondertekenaar verbonden;
- zij maakt het mogelijk de ondertekenaar te identificeren;
- zij komt tot stand met middelen die de ondertekenaar onder zijn uitsluitende controle kan houden; en
- zij is op zodanige wijze aan de gegevens waarop zij betrekking heeft verbonden, dat elke wijziging achteraf van de gegevens kan worden opgespoord.

2. ... vergezeld van een **geldig gekwalificeerd certificaat** ...

Met andere woorden:

- het certificaat moet erkend zijn als zijnde gekwalificeerd, zoals gespecificeerd in Verordening (EU) Nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen;
- het moet een correcte geldigheidsdatum hebben;
- het mag het niet ingetrokken zijn.

3. ... en gerealiseerd met een **veilig middel** voor het aanmaken van een handtekening, dat waarborgt dat ...
- de gegevens die gebruikt worden voor het aanmaken van de handtekening in de praktijk slechts éénmaal kunnen voorkomen en dat de vertrouwelijkheid ervan op redelijke wijze verzekerd is;
 - men redelijke zekerheid heeft dat de gegevens die gebruikt worden voor het aanmaken van de handtekening niet door deductie kunnen worden achterhaald en dat de handtekening met de momenteel beschikbare technische middelen beschermd is tegen vervalsing;
 - de voor het aanmaken van de handtekening gebruikte gegevens door de legitieme ondertekenaar op betrouwbare wijze kunnen worden beschermd tegen het gebruik door anderen;
 - de veilige middelen voor het aanmaken van een handtekening noch de te ondertekenen gegevens mogen wijzigen, noch verhinderen dat die gegevens vóór het ondertekeningsproces aan de ondertekenaar worden voorgelegd.

Voorzieningen voor het werken met een Belgische eID:

- Een eID kaartlezer (al standaard op bepaalde laptops en toetsenborden of te kopen).
- De eID software (gratis via <http://eid.belgium.be>) moet geïnstalleerd zijn op uw pc.
- Pincode van eID niet vergeten.
- Voor het digitaal ondertekenen van offertes kunt u eveneens gebruik maken van een Certipost gekwalificeerd e-token. Certipost heeft beslist om de verkoop van gekwalificeerde certificaten te stoppen. Vanaf 1 januari 2013 is het niet meer mogelijk gebruik te maken van deze oplossing indien u nog geen Certipost eToken had. Inschrijvers die reeds een Certipost eToken hadden aangeschaft kunnen dit nog steeds gebruiken tot zolang het certificaat geldig is.
- Voor het digitaal ondertekenen van offertes kunt u eveneens gebruik maken van uw eigen token en software. Via de knop “Teken met je eigen token”, onderaan het indieningsrapport, kan u het indieningsrapport downloaden. Het rapport zelf is een XML bestand met alle gegevens. Dit document dient ondertekend te worden door uw eigen software met behulp van een bijhorend token. Het getekende bestand dient dan terug opgeladen te worden in het venster waar u het XML bestand gedownload hebt.

OFFERTEFORMULIER PERCEEL 1 – terbeschikkingstelling van een beveiligd betaalplatform

Indiening van de offertes : donderdag 22 september 2016 om 11:00

De firma (volledige benaming)

met als **adres** (straat, postcode en gemeente)

Ondernemingsnummer

en waarvoor

Mijnheer/Mevrouw

(naam en functie)

gedomicilieerd op het adres (straat, postcode en gemeente, land)

als inschrijver of gevolmachtigde optreedt en hieronder ondertekent, verbindt zich tot de uitvoering van de in het bestek Fedict/2016/M 1036 - PERCEEL 1 beschreven opdracht in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van dit bestek.

De inschrijver voegt bij dit offerteformulier alle nuttige gegevens ter beoordeling van de gunningscriteria (rubriek 9.2 van dit bestek).

Het is van belang dat de inschrijver, hoewel sommige elementen of combinaties geen (bijkomende) kosten meebrengen, een 0,0000 (nul komma nul nul nul nul nul) invult zonder * (asterisk) of – (streepje) of gelijk welk ander element.

a. Kosten per transactie (met prijsborderel)

* in te vullen in percentages :

	debet	krediet	knoppen	overschrijving
aantal transacties / maand				
0-10 000	%	%	%	%
10 001-50 000	%	%	%	%
50 001-150 000	%	%	%	%
150 001-300 000	%	%	%	%
300 001-500 000	%	%	%	%
500 001-750 000	%	%	%	%
750.001-1.000.000	%	%	%	%
> 1 000 000	%	%	%	%

BTW-tarief :%

b. Configuratiekosten (activeringskosten per account – omvat 5 gebruikers – tot een maximum van 10 rekeningen) en abonnementsprijs (voor een globale prijs)

* in te vullen in cijfers :

	eenmalig	jaarlijks	TCO op 4 jaar
Activering	€	 	€
Abonnement	 	€	

BTW-tarief :%

c. Verplichte opties

▪ **Fraudeopsporing (voor een globale prijs)**

* in te vullen in cijfers :

	<i>jaarlijks</i>
Fraudeopsporing	€

BTW-tarief :%

▪ **Bijkomende kosten per gebruiker boven de 5 (voor een globale prijs)**

* in te vullen in cijfers :

	<i>jaarlijks</i>
Bijkomende gebruiker	€

BTW-tarief :%

▪ **Bijkomende kosten per rekening boven de 10 (voor een globale prijs)**

* in te vullen in cijfers :

	<i>eenmalig</i>	<i>jaarlijks</i>	<i>TCO op 4 jaar</i>
Activering	€	 	€
Abonnement	 	€	

BTW-tarief :%

De betalende diensten zullen de verschuldigde sommen betalen door storting of overschrijving op

Het rekeningnummer

Er wordt gekozen
voor de

Nederlandse
Franse

taal voor de interpretatie
van het contract.

Alle briefwisseling betreffende de motivering, de informatie, de rechtsmiddelen en de uitvoering van de opdracht moet worden gestuurd naar:

(contactpersoon, functie, straat, functie, postcode en gemeente, telefoonnummer en e-mailadres)

Referentie van uw offerte

Wanneer een inschrijving door een gevolmachtigde wordt ingediend, dient de authentieke of onderhandse akte waarbij hem die machtiging wordt verleend of een voor eensluidend verklaard afschrift van het oorspronkelijk stuk of een kopie van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin de bevoegdheden van de gevolmachtigde werden gepubliceerd, bij de offerte te worden gevoegd. Ik verleen met betrekking tot deze offerte aan Fedict de toelating om inlichtingen over de stand van mijn bijdragerekening rechtstreeks aan, en op verzoek van, Fedict te verstrekken. Ik geef ook toelating aan Fedict om bij andere instellingen alle nuttige (bijvoorbeeld financiële) inlichtingen in te winnen over de firma.

Gedaan te

op

2016

De inschrijver of zijn gevolmachtigde (naam, functie, handtekening)

OFFERTEFORMULIER PERCEEL 2 – terbeschikkingstelling van beveiligde online betaalmiddelen

Indiening van de offertes : donderdag 22 september 2016 om 11:00

De firma (volledige benaming)

met als **adres** (straat, postcode en gemeente)

Ondernemingsnummer

en waarvoor
Mijnheer/Mevrouw
(naam en functie)

gedomicilieerd op het adres (straat, postcode en gemeente, land)

als inschrijver of gevolmachtigde optreedt en hieronder ondertekent, verbindt zich tot de uitvoering van de in het bestek Fedict/2016/M 1036 - PERCEEL 2 beschreven opdracht in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van dit bestek.

De inschrijver voegt bij dit offerteformulier alle nuttige gegevens ter beoordeling van de gunningscriteria (rubriek 9.2 van dit bestek).

Het is van belang dat de inschrijver, hoewel sommige elementen of combinaties geen (bijkomende) kosten meebrengen, een 0,0000 (nul komma nul nul nul nul nul) invult zonder * (asterisk) of – (streepje) of gelijk welk ander element.

a. Configuratiekosten (activeringskosten per account en abonnementsprijs) voor elk betaalmiddel (voor een globale prijs)

** in te vullen in cijfers :*

Betaalmiddel	Kostprijs	eenmalig	jaarlijks	TCO op 4 jaar
debet	Activering	€		€
	Abonnement		€	
krediet	Activering	€		€
	Abonnement		€	
knoppen	Activering	€		€
	Abonnement		€	
overschrijving	Activering	€		€
	Abonnement		€	

BTW-tarief :%

b. Percentage commissie voor de debetkaarten (met prijsborderel)

** in te vullen in percentages :*

Aantal transacties / maand	Bedrag van de transacties			
	< €2	≤ €2 < €10	≤ €10 < €100	≤ €100
0-10 000	%	%	%	%
10 001-50 000	%	%	%	%
50 001-150 000	%	%	%	%
150 001-300 000	%	%	%	%
300 001-500 000	%	%	%	%
500 001-750 000	%	%	%	%
750.001-1.000.000	%	%	%	%
> 1 000 000	%	%	%	%

BTW-tarief :%

** in te vullen in cijfers :*

Minimumbedrag per transactie	€
Maximumbedrag per transactie	€

BTW-tarief :%

c. Percentage commissie voor de debetkaarten (met prijsborderel)

** in te vullen in percentages :*

Bedrag van transacties / maand	% van het bedrag van de transactie
0-10 000	%
10 001-50 000	%
50 001-150 000	%
150 001-300 000	%
300 001-500 000	%
500 001-750 000	%
750.001-1.000.000	%
> 1 000 000	%

BTW-tarief :%

** in te vullen in cijfers :*

Minimumbedrag per transactie	€
Maximumbedrag per transactie	€

BTW-tarief :%

d. Percentage commissie voor de betaalknoppen (met prijsborderel)

** in te vullen in percentages :*

Bedrag van transacties / maand	% van het bedrag van de transactie		
	CBC/KBC	ING	Belfius
0-10 000	%	%	%
10 001-50 000	%	%	%
50 001-150 000	%	%	%
150 001-300 000	%	%	%
300 001-500 000	%	%	%
500 001-750 000	%	%	%
750.001-1.000.000	%	%	%
> 1 000 000	%	%	%

BTW-tarief :%

** in te vullen in cijfers :*

	CBC/KBC	ING	Belfius
Minimumbedrag per transactie	€	€	€
Maximumbedrag per transactie	€	€	€

BTW-tarief :%

e. Percentage commissie voor de overschrijvingen (met prijsborderel)

** in te vullen in cijfers :*

Bedrag van transacties / maand	transactiekosten
0-10 000	€
10 001-50 000	€
50 001-150 000	€
150 001-300 000	€
300 001-500 000	€
500 001-750 000	€
750.001-1.000.000	€
> 1 000 000	€

BTW-tarief :%

f. Interchange fee en scheme fee

** in te vullen in percentages :*

	Interchange fee	Scheme fee
Visa	%	%
Mastercard	%	%
Maestro	%	%

BTW-tarief :%

De betalende diensten zullen de verschuldigde sommen betalen door storting of overschrijving op

Het rekeningnummer

Er wordt gekozen
voor de

Nederlandse
Franse

taal voor de interpretatie
van het contract.

Alle briefwisseling betreffende de motivering, de informatie, de rechtsmiddelen en de uitvoering van de opdracht moet worden gestuurd naar:

(contactpersoon, functie, straat, functie, postcode en gemeente, telefoonnummer en e-mailadres)

Referentie van uw offerte

Wanneer een inschrijving door een gevolmachtigde wordt ingediend, dient de authentieke of onderhandse akte waarbij hem die machtiging wordt verleend of een voor eensluidend verklaard afschrift van het oorspronkelijk stuk of een kopie van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin de bevoegdheden van de gevolmachtigde werden gepubliceerd, bij de offerte te worden gevoegd. Ik verleen met betrekking tot deze offerte aan Fedict de toelating om inlichtingen over de stand van mijn bijdragerekening rechtstreeks aan, en op verzoek van, Fedict te verstrekken. Ik geef ook toelating aan Fedict om bij andere instellingen alle nuttige (bijvoorbeeld financiële) inlichtingen in te winnen over de firma.

Gedaan te

op

2016

De inschrijver of zijn gevolmachtigde (naam, functie, handtekening)