

Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)

WAN- en internetconnectiviteit en aanverwante
dienstverlening

tussen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

En



Aanbestedingsnummer: EA2020085

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Algemeen	3
1.2.	Begripsbepalingen	3
1.3.	Beheer van het DFA	4
1.3.1.	Document origineel	4
1.3.2.	Versiebeheer	4
2.	Algemene bepalingen	5
2.1.	Voorwaarden	5
2.2.	Doel	5
2.3.	Looptijd van het DFA	5
2.4.	Algemeen	5
3.	Tariefcomponenten en overige financiële afspraken	6
3.1.	Tariefcomponenten	6
3.1.1.	Eenmalige kosten Access Verbindingen	6
3.1.2.	Eenmalige implementatiekosten (projectkosten)	6
3.1.3.	Periodieke kosten	7
3.1.4.	Marktconformiteit	7
3.1.5.	Recht tot benchmark	7
3.2.	Overige financiële afspraken	8
3.2.1.	Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)	8
3.2.2.	Overleg bij verhelpen van Gebreken	8
3.2.3.	Uitwijktest	8
3.2.4.	Attack & penetration testen	8
3.2.5.	Boeteclausule non-performance/Malus	8
3.2.6.	Retransitie	9
4.	Facturatie en betaling	10
4.1.	Inleiding	10
4.2.	Betaal- & Facturatiegegevens	10
4.3.	Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens	11
4.4.	Factuurvereisten	11
5.	Beschrijving van processen tussen Opdrachtgever en Wederpartij	13
	Bijlage A: Prijzenblad	14

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt deel uit van de Overeenkomst WAN- en internetconnectiviteit en aanverwante dienstverlening en bevat de financiële en administratieve afspraken die partijen hebben gemaakt. Onderdeel hiervan zijn de procesafspraken omtrent het uitvaardigen van bestellingen, het ontvangen van goederen/diensten en het factureren.

In hoofdstuk 1 en 2 zijn bepalingen opgenomen rond het beheer van het DFA door de contractpartijen.

In hoofdstuk 3 zijn de producten en/of diensten beschreven en na contractering voorzien van de geldende tarieven. Tevens wordt hier aangegeven onder welke voorwaarden welke tarieven in rekening kunnen worden gebracht.

In hoofdstuk 4 zijn de organisatorische afspraken rondom facturatie en betaling opgenomen.

In hoofdstuk 5 zijn de processen in de bestelcyclus opgenomen.

1.2. Begripsbepalingen

In aanvulling op de begripsbepaling in de Overeenkomst WAN- en internetconnectiviteit en aanverwante dienstverlening, Arbit 2018 en overige documenten zijn de volgende begrippen in dit document van toepassing:

Afdeling F&C crediteuren administratie	De afdeling F&C crediteurenadministratie van Opdrachtgever controleert en verwerkt de facturen van Wederpartijen van Opdrachtgever. De afdeling heeft de taak om een factuur te registreren in de eigen boekhouding, deze te (laten) controleren op juistheid en inhoud en vervolgens te betalen wanneer de factuur akkoord is.
Inkooporder	De officiële opdracht tot levering van goederen/diensten van een procuratiebevoegde medewerker van Opdrachtgever aan Wederpartij. De inkooporder wordt gegenereerd door het inkoopstelsel van Opdrachtgever.
Inkoopordernummer	Een inkooporder bevat een inkoopordernummer. Wederpartij is verplicht het inkoopordernummer bij de facturatie te vermelden, aangezien Opdrachtgever dit nummer gebruikt voor de (automatische) verwerking van facturen.
Contract- en Leveranciersmanager	Een medewerker van Opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het maken van afspraken met Wederpartijen binnen het kader van een contract, alsmede voor de tussentijdse bewaking en evaluatie van gemaakte afspraken over de dienstverlening of te leveren producten.

1.3. Beheer van het DFA

1.3.1. Document origineel

Als document origineel wordt beschouwd: het door beide partijen geparafeerde fysieke (papieren) exemplaar van het DFA (Dossier Financiële Afspraken), waarvan elk blad is voorzien van een paraaf van beide partijen. Beide partijen ontvangen een exemplaar.

1.3.2. Versiebeheer

Bij wijzigingen in dit DFA is de SVB Contractmanager penvoerder. Van het gewijzigde document wordt een nieuwe DFA gemaakt in tweevoud, waarna het DFA wordt geparafeerd door beide partijen. Beide partijen ontvangen hiervan een exemplaar met daarop de ingangsdatum.

2. Algemene bepalingen

2.1. Voorwaarden

Op deze DFA zijn de Overeenkomst WAN- en internetconnectiviteit en aanverwante dienstverlening en de Arbit 2018 voorwaarden van toepassing. De Overeenkomst en Arbit 2018 voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle (toekomstige) bestellingen die tussen Opdrachtgever en Wederpartij overeen gekomen worden, tenzij partijen daar schriftelijk en uitdrukkelijk andere afspraken over maken.

2.2. Doel

Doel van dit document is het vastleggen van de overeengekomen financiële en administratieve afspraken bij de uitvoering van de Overeenkomst WAN- en internetconnectiviteit en aanverwante dienstverlening.

2.3. Looptijd van het DFA

De looptijd van dit document is gelijk aan die van de bovenliggende Overeenkomst en is onlosmakelijk onderdeel van deze Overeenkomst.

2.4. Algemeen

Opdrachtgever streeft naar vereenvoudiging en standaardisatie van haar processen, wat ertoe kan leiden dat standaarden en specificaties binnen de looptijd van de overeenkomst kunnen veranderen. Wederpartij dient kosteloos en op eerste verzoek mee te werken aan eventuele veranderingen binnen het bestel- en facturatieproces.

3. Tariefcomponenten en overige financiële afspraken

In dit hoofdstuk zijn de tarieven omschreven die gelden voor de te leveren diensten en/of producten. Deze tarieven zijn door Wederpartij opgegeven in het Prijzenblad dat deel uitmaakte van het Beschrijvend Document. Dit Prijzenblad is als Bijlage A bij dit DFA toegevoegd. Ten aanzien van deze tarieven geldt het volgende:

1. Alle tarieven zijn maximale tarieven en opgegeven in Euro's exclusief BTW;
2. Eventuele valutarisico's komen volledig voor rekening van Wederpartij;
3. De tarieven dekken de volledige dienstverlening af en worden gedurende de looptijd van de overeenkomst niet geïndexeerd;
4. Kosten waaraan in de inkooporder van Opdrachtgever niet worden gerefereerd, worden niet vergoed;
5. Facturen moeten eenvoudig te herleiden zijn naar de items in de gedane offerte (of PDC) waarop inkooporders van Opdrachtgever betrekking hebben;
6. Indien partijen overeenstemming hebben dat er sprake is van een overmachtsituatie, zoals beschreven in de bovenliggende overeenkomst, en deze overmacht heeft op grond van de redelijkheid consequenties voor een tarief of tarieven, dan zullen partijen onderhandelen over een eenmalig aangepast tarief met betrekking tot de door de overmacht ontstane situatie.

3.1. Tariefcomponenten

De Dienstverlening kent de volgende tariefcomponenten en overige financiële afspraken die hieronder worden beschreven. < Na gunning wordt dit hoofdstuk indien relevant verder aangevuld met aanvullende componenten uit de aanbidding van Wederpartij (bijv. genoemde zaken in het kansendossier) >

3.1.1. Eenmalige kosten Access Verbindingen

De eenmalige kosten van een Access Verbinding worden gefactureerd na acceptatie door Opdrachtgever van de betreffende verbinding.

3.1.2. Eenmalige implementatiekosten (projectkosten)

De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd conform het volgende mijlpalenschema:

Mijlpaal	Facturatiepercentage
Oplevering goedgekeurd implementatieplan	30%
Project 50% opgeleverd	30%
Project 100% opgeleverd en door Opdrachtgever geaccepteerd	30%
Nazorgperiode	10%

3.1.3. Periodieke kosten

De periodieke kosten voor de dienstverlening zullen per maand worden gefactureerd. Dit mag zowel vooraf als achteraf gebeuren.

3.1.4. Marktconformiteit

Opdrachtgever hecht er grote waarde aan dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de marktconformiteit (de prijs-kwaliteitverhouding van de aangeboden dienstverlening) gehandhaafd blijft.

3.1.5. Recht tot benchmark

Indien er bij Opdrachtgever het vermoeden bestaat dat de tarieven en kwaliteit niet (meer) in verhouding staan tot de aangeboden dienstverlening, kan Opdrachtgever een benchmark laten uitvoeren op de tarieven en dienstverlening met de daaraan gerelateerde serviceniveaus, prijzen en vergoedingen die door Wederpartij wordt geleverd. Wederpartij verplicht zich op eerste verzoek van Opdrachtgever hieraan mee te werken.

Hierbij gelden de volgende afspraken:

- Een benchmark kan enkel worden geïnitieerd door Opdrachtgever en zal maximaal 1x per jaar worden uitgevoerd;
- Het eerste benchmarkonderzoek kan niet eerder dan na het einde van het tweede (2^e) contractjaar van de Overeenkomst worden uitgevoerd;
- Een benchmark kan de gehele dienstverlening of gedeeltes van de dienstverlening betreffen;
- Wederpartij levert alle benodigde informatie voor de benchmark aan de partij die de benchmark uitvoert (de benchmarker);
- De kosten die voortkomen uit deelname aan de benchmark zullen worden gedragen door de organisatie die de kosten maakt;
- De kosten voor het uitvoeren van de benchmark die verschuldigd zijn aan de benchmarker komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de tarieven na het benchmarkonderzoek naar boven afwijken van het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen.
- De partij die de benchmark uitvoert is een in de markt erkende, onafhankelijke, ter zake kundige intermediair, die benchmarking als professionele dienstverlening uitvoert. Deze partij heeft op geen enkele wijze een concurrerende positie ten opzichte van Wederpartij;
- Opdrachtgever streeft ernaar om in gezamenlijk overleg met Wederpartij de benchmark organisatie te selecteren. Indien Opdrachtgever en Wederpartij niet tot overeenstemming kunnen komen, heeft Opdrachtgever het recht om eenzijdig een keuze te maken;
- De benchmarker zal aan beide partijen een definitief concept van het benchmarkrapport toezenden. Na ontvangst van het definitief concept van het benchmarkrapport, hebben zowel Opdrachtgever als Wederpartij de mogelijkheid om commentaar te geven. De benchmarker bepaalt of het gegeven commentaar wordt meegenomen in het definitieve benchmarkrapport;
- Eventuele consequenties van het benchmarkonderzoek voor de gehanteerde dienstverlening en vergoedingen worden binnen 1 kalendermaand toegepast op de relevante onderdelen en elementen van deze diensten en vergoedingen;

Partijen conformeren zich in beginsel aan de uitkomsten van de benchmark. De uitkomsten van de benchmark hebben de volgende gevolgen:

- Indien de prijzen van Wederpartij lager liggen dan de benchmark marktprijzen, zal er geen aanpassing plaatsvinden van de contractueel overeengekomen tarieven;
- Indien de prijzen van Wederpartij meer dan 5% hoger liggen dan de benchmark marktprijzen, zal een aanpassing van de contractueel overeengekomen tarieven plaatsvinden;

In het geval de benchmark aanbevelingen geeft ten aanzien van wijzigingen in de dienstverlening, service levels en/of tarieven, zullen Opdrachtgever en Wederpartij binnen 30 kalenderdagen na oplevering van de definitieve benchmarkresultaten een actieplan bespreken om dergelijke aanbevelingen te implementeren. Dit actieplan zal worden opgesteld door Wederpartij en dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.

3.2. Overige financiële afspraken

< Na gunning wordt dit hoofdstuk indien relevant verder aangevuld met aanvullende componenten uit de aanbieding van Opdrachtnemer (bijv. genoemde zaken in het kansendossier) >

3.2.1. Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)

Zie ook OVK art 8.2 en 10.6.

De kosten voor een audit zijn voor Wederpartij als de audit issues aan het licht brengt die niet aanvaardbaar zijn. De kosten zijn voor Opdrachtgever als er geen issues aan het licht zijn gekomen of redelijkerwijs niet als noemenswaardig aangemerkt kunnen worden.

3.2.2. Overleg bij verhelpen van Gebreken

Zie ook OVK art 9.7.

Aan het overleg en het uitwerken van de oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij. In dat geval komen de kosten voor rekening van Wederpartij.

3.2.3. Uitwijktest

Opdrachtnemer verleent zonder meerkosten medewerking aan een uitwijktest.

3.2.4. Attack & penetration testen

Bij een attack & penetrationtest draagt iedere Partij haar eigen kosten. De kosten voor een test zijn voor rekening van Opdrachtgever, de kosten voor het beschikbaar stellen van- en medewerking verlenen door Personeel van Opdrachtnemer aan een attack & penetrationtest zijn voor rekening van Wederpartij met een maximum van 40 uur op jaarbasis.

3.2.5. Boeteclausule non-performance/Malus

Zie ook SLR, Bijlage L.

Opdrachtgever kan, zonder dat daarmee afbreuk wordt gedaan aan haar andere rechten, Wederpartij een malus opleggen over de betreffende maand volgens onderstaande regels:

- De volgende kpi's kunnen in aanmerking komen voor een malus:
 - Incident Service Periode (Beschikbaarheid Servicedesk en Oplosgroep Leverancier);
 - Netwerk Beschikbaarheid;
 - Prio 1 incidentafhandeling;
 - Prio 2 incidentafhandeling.
- Als de drempelwaarde(n) van één of meerdere KPI's, vermeld bij de desbetreffende KPI, niet gehaald wordt ontstaat er een malus van 5% van de maandfactuur per desbetreffende KPI.
- Per niet behaalde norm wordt het malusbedrag berekend. De uitkomsten hiervan vormen opgeteld het totaalbedrag dat als malus is verschuldigd.
- Een malus zal niet worden toegepast totdat de implementatie is afgerond.
- De malus wordt maandelijks door Wederpartij in mindering gebracht op het factuurbedrag van de daarop volgende maand.
- Indien er sprake is van een malus, zal Opdrachtgever dit binnen 15 Werkdagen na het accepteren van de rapportage aangeven.

3.2.6. Retransitie

Alle kosten die Wederpartij moet maken om de Dienstverlening op een vakbekwame wijze over te dragen aan een nieuwe dienstverlener komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten moeten realistisch, redelijk, inzichtelijk, gemotiveerd en uitgewerkt zijn.

Alle kosten die Wederpartij moet maken om de Dienstverlening af te bouwen komen voor rekening van Wederpartij. Dit betreft onder andere het verwijderen van hardware uit alle locaties (intern en extern) van Opdrachtgever, het ontmantelen van de eigen organisatie, afbouwen protocollen en procedures, afbouwen software, conform de wet vernietigen of opslaan van persoonsgegevens en/of andere gegevens, enzovoorts.

Als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij in de nakoming van de Overeenkomst, en de Overeenkomst tussen Partijen wordt als gevolg daarvan ontbonden, zijn alle kosten van de Retransitie (afbouwkosten en de kosten voor het overdragen naar een nieuwe Dienstverlener) voor rekening van Wederpartij.

4. Facturatie en betaling

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de organisatorische afspraken rondom facturatie en betaling opgenomen.

4.2. Betaal- & Facturatiegegevens

Wederpartij wordt verzocht bij gunning de onderstaande gegevens in te vullen en naar de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever te sturen.

- Naam contractpartij :
- Adres contractpartij :
- Postcode & plaats contractpartij :
- Postadres contractpartij :
- Postcode & plaats postadres :
- KvK nummer contractpartij :
- BTW nummer contractpartij :
- IBAN-nummer contractpartij :
- BIC-nummer contractpartij :
- E-mailadres contractpartij bij factuuruitval :

Indien van toepassing bij afwijking tussen de contractpartij en facturerende partij:

- Naam facturerende partij :
- Adres facturerende partij :
- Postcode & plaats facturerende partij :
- Postadres facturerende partij :
- Postcode & plaats facturerende partij :
- KvK nummer facturerende partij :
- BTW nummer facturerende partij :
- IBAN-nummer facturerende partij :
- BIC-nummer facturerende partij :

In haar administratie koppelt Opdrachtgever bovenstaande gegevens aan de overeenkomst en aan de bijbehorende Inkooporder(s). Stuurt Wederpartij een factuur met afwijkende gegevens van wat hierboven bij 'facturerende entiteit' vermeld staat, dan kan Opdrachtgever deze factuur niet in behandeling nemen.

4.3. Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens

Indien betaal- en/of facturatiegegevens van Wederpartij tijdens de contractperiode wijzigingen, dient Wederpartij door middel van een daartoe bestemd formulier en benodigde documentatie Opdrachtgever onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen. Na ontvangst van het formulier zal door Opdrachtgever verificatie van de aangeleverde stukken plaatsvinden. Opdrachtgever zal Wederpartij berichten wanneer verificatie van de opgeleverde gegevens heeft plaatsgevonden.

Opdrachtgever dient een ontvangen wijzigingsverzoek van de betaal- of facturatiegegevens zo spoedig mogelijk af te handelen, doch uiterlijk binnen 2 weken. Eerst nadat Opdrachtgever een akkoordverklaring aan Wederpartij heeft doen toekomen, kan Wederpartij op basis van de nieuwe gegevens facturen indienen. Tot dat moment hanteert Opdrachtgever de “oorspronkelijke” bij Opdrachtgever bekende gegevens t.b.v. de facturatie en zullen eventuele facturen met nieuwe gegevens niet in behandeling worden genomen.

4.4. Factuurvereisten

De volgende factuurvereisten zijn van toepassing:

1. Opdrachtgever ontvangt facturen bij voorkeur elektronisch, via email, in XML- en PDF-formaat (samen in één mail). Het formaat voor XML facturen moet zijn UBL 2.1. Het emailadres voor facturen in XML met bijbehorende PDF is e-invoice-svb@esize.nl.
(automatische verwerking, mail wordt niet gelezen)
2. Als XML niet mogelijk is, dienen facturen in PDF-formaat te worden gezonden. Het emailadres voor facturen, enkel als PDF-formaat, is facturen@svb.nl.
(automatische verwerking, mail wordt niet gelezen)
3. Er is ook een directe koppeling mogelijk voor het elektronisch verwerken van facturen. Dit kan in overleg worden afgehandeld.
4. Alle facturen dienen als volg te worden geadresseerd:

Sociale Verzekeringsbank
T.a.v. F&C crediteurenadministratie
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

5. Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten en dienen minimaal voorzien te zijn van het Inkoopordernummer (INKxxxx) van Opdrachtgever en bij voorkeur ook het contractnummer (Cxxxx) van Opdrachtgever. Er kan maximaal één factuur, niet zijnde een verzamelfactuur, per e-mail worden ingediend. Er mogen geen facturen worden gezonden die meerdere Inkoopordernummers betreffen, wel kunnen er in separate e-mails meerdere facturen voor één inkooporder worden ingediend. Facturen zonder het juiste Inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen.
6. Facturen dienen tijdig tot uiterlijk een maand na levering van de goederen en/of diensten te zijn verzonden aan Opdrachtgever.
7. Facturen dienen naast de aantallen en mogelijke artikelnummers een duidelijke omschrijving te bevatten van de geleverde goederen en/of diensten.
8. Alleen facturen die voorzien zijn van de juiste referenties en waar voldaan is aan de (prestatie)afspraken zullen betaalbaar worden gesteld. Werkzaamheden die niet vooraf zijn goedgekeurd (en dus geen Inkoopordernummer hebben gekregen), zullen door Opdrachtgever niet betaalbaar worden gesteld. Wederpartij wordt daarover geïnformeerd.
9. Betalingen door Opdrachtgever geschieden vanaf een IBAN nummer en in Euro. Per factuur vindt één betaling plaats. In de betaalomschrijving neemt Opdrachtgever het factuurnummer van de leverancier op.
10. Wederpartij kan de status van de verzonden facturen of betalingen per e-mail (FA@svb.nl) opvragen bij de Afdeling F&C crediteurenadministratie van Opdrachtgever.
11. Een eventueel dispuut over een factuur wordt gevoerd tussen de verantwoordelijke Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever en de contracteigenaar van de Wederpartij. Als de uitkomst van het dispuut is, dat besloten wordt tot aanpassing van een factuur, stuurt de Wederpartij een creditfactuur (met een nieuw factuurnummer en met het oorspronkelijke Inkoopordernummer) voor het volledige bedrag van de betwiste factuur en daarnaast (met een nieuw factuurnummer en met het oorspronkelijke Inkoopordernummer) een nieuwe debetfactuur.

5. Beschrijving van processen tussen Opdrachtgever en Wederpartij

Het bestelproces van Opdrachtgever bestaat in basis uit zeven processtappen. De basis van het proces is hieronder globaal weergegeven:

1. Selecteren van goederen en diensten: binnen de interne bedrijfsvoering van Opdrachtgever wordt aangegeven welke goederen of diensten benodigd zijn. Dit kan door middel van een geautomatiseerd systeem of via de ondersteunende diensten van Opdrachtgever.
2. Behandelen aanvraag: de interne aanvraag wordt in behandeling genomen door het systeem of door een ondersteunende medewerker van Opdrachtgever. Indien nodig zullen er offertes worden opgevraagd bij gecontracteerde of nog te contracteren marktpartijen.
3. Beoordelen interne aanvraag: de interne aanvraag wordt getoetst door de daartoe bevoegde personen.
4. Uitgifte van Inkooporder/Bestellen: Opdrachtgever verstuurt de Inkooporder aan Wederpartij. Eventueel bevestigt Wederpartij de orderontvangst.
5. Leveren van goederen of diensten/Leveren: Wederpartij levert de gecontracteerde of geoffreerde goederen en/of diensten aan Opdrachtgever. Wederpartij verstrekt in geval van goederen aan Opdrachtgever altijd een bewijs van geleverde goederen.
6. Ontvangst goederen en/of diensten/Afhandelen: Opdrachtgever controleert en registreert de ontvangst van de goederen en/of diensten. Wederpartij dient op verzoek te allen tijde een bewijs van inontvangstname te kunnen overhandigen aan Opdrachtgever
7. Controleer en verwerk factuur/Factureren: Wederpartij factureert de gevraagde en geleverde goederen of diensten. Opdrachtgever controleert de factuur met de inkooporder en de ontvangstregistratie.

Bijlage A: Prijzenblad

< Na gunning wordt het Prijzenblad als Bijlage aan dit DFA toegevoegd >