

Concept DFA CCM EA2020075 SVB

Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Customer Communications management SVB

EA 2020075

Dossier Financiële Afspraken
tussen

Sociale Verzekeringsbank

en

<leverancier>

Versie 1.0

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.	Doel	5
2.2.	Looptijd van het DFA	5
2.3.	Algemeen	5
3.	Tariefcomponenten en overige financiële afspraken	5
3.1.	Tariefcomponenten	5
3.1.1.	Eenmalige kosten	5
3.1.2.	Eenmalige kosten (projectkosten)	7
3.1.3.	Periodieke kosten	7
3.1.4.	Indexatie	7
4.	Ordering en facturatie	8
5.	Facturatie en betaling	9
5.1.	Inleiding	9
5.2.	Betaal- & Facturatiegegevens	9
5.3.	Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens	9
5.4.	Factuurvereisten	10

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt als Bijlage 6 deel uit van de Overeenkomst en bevat de financiële en administratieve afspraken die partijen hebben gemaakt. Onderdeel hiervan zijn de procesafspraken omtrent het uitvoeren 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

Afdeling F&C crediteuren administratie	De afdeling F&C crediteurenadministratie van de SVB controleert en verwerkt de facturen van de Opdrachtnemers van de SVB. De afdeling heeft de taak om een factuur te registreren in de SVB-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 de SVB aan de Opdrachtnemer. De inkooporder wordt gegenereerd door het inkoopstelsel van de SVB.
Inkoopordernummer	Een inkooporder bevat een inkoopordernummer. Opdrachtnemer is verplicht het inkoopordernummer bij de facturatie te vermelden, aangezien de SVB dit nummer gebruikt voor de (automatische) verwerking van facturen.
SVB Contractmanager	Een medewerker van de SVB, die verantwoordelijk is voor het maken van afspraken met Opdrachtnemers 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

Wijzigingen in dit DFA volgen de standaard wijzigingsprocedure in de Overeenkomst.

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. Doel

Doel van dit document is het vastleggen van de overeengekomen financiële en administratieve afspraken. Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt deel uit van de Overeenkomst Customer Communications management SVB en bevat de financiële en administratieve afspraken die partijen hebben gemaakt. Onderdeel hiervan zijn de procesafspraken omtrent het uitvoeren van bestellingen, het ontvangen van goederen/diensten en het factureren.

2.2. Looptijd van het DFA

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

2.3. Algemeen

De SVB streeft naar vereenvoudiging en standaardisatie van haar processen (met Opdrachtnemers), wat ertoe kan leiden dat standaarden en specificaties binnen de looptijd van het contract kunnen veranderen.

3. Tariefcomponenten en overige financiële afspraken

In dit hoofdstuk zijn de kosten en tarieven omschreven die gelden voor de te leveren diensten en/of producten in het kader van de overeenkomst Customer Communications management SVB. De kosten en tarieven zijn door Opdrachtnemer opgegeven in het Prijzenblad dat deel uitmaakte van het Beschrijvend Document.. Ten aanzien van deze kosten en tarieven geldt het volgende:

1. Alle kosten en tarieven zijn maximale kosten en tarieven en opgegeven in Euro's exclusief BTW;
2. Eventuele valutarisico's komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer;
3. Alle kosten en tarieven zijn vast gedurende de duur van de Overeenkomst. De kosten en tarieven dekken de volledige dienstverlening en activiteiten af die Opdrachtnemer levert en/of verricht onder de Overeenkomst;
4. Facturen moeten eenvoudig te herleiden zijn naar de items in de gedane offerte (of inschrijving) waarop de SVB inkooporders betrekking hebben. Tenminste wordt de betreffende paragraaf in de offerte vermeld op de factuur.

3.1. Tariefcomponenten

De tariefcomponenten, uitgangspunten en voorwaarden zijn benoemd in het Prijzenblad.

3.1.1. Eenmalige kosten

De eenmalige kosten zoals vermeld in het Prijzenblad betreffen:

- Implementatie

- De technische implementatie
- Inrichting product
- Interfaces
- Training en opleiding
- Transitie, voor zover gecommitteerd.

Aan de betaling van de Technische implementatie, Inrichting product en Interfaces liggen acceptatie afspraken ten grondslag. De acceptatie-afspraken zijn vermeld in het conform artikel 5 van de Overeenkomst op te stellen test- en acceptatieplan.

De training/ opleiding en transitiekosten worden maandelijks voldaan op nacalculatie basis. Opdrachtnemer voorziet de factuur van een SVB geakkoordeerde prestatieverklaring.

3.1.2. Eenmalige kosten (projectkosten)

De eenmalige kosten worden gefactureerd conform het volgende mijlpalenschema

- a) 5% van de Totaalvergoeding Implementatie wordt betaalbaar gesteld na Ingangsdatum;
- b) 20% van de Totaalvergoeding Implementatie wordt betaalbaar gesteld na Deelacceptatie van de technische inrichting van de Software conform artikel 5.1(a)(1) in de Overeenkomst;
- c) 25% van de Totaalvergoeding Implementatie wordt betaalbaar gesteld na Deelacceptatie van de basisinrichting van de Software conform artikel 5.1(a)(2) in de Overeenkomst;
- d) 25% van de Totaalvergoeding Implementatie wordt betaalbaar gesteld na de succesvolle systeem integratietest en (Deelacceptatie van de koppelingen als bedoeld in artikel 5.1(c) in de Overeenkomst;
- e) 25% van de Totaalvergoeding Implementatie wordt betaalbaar gesteld na Acceptatie van de Oplossing.

3.1.3. Periodieke kosten

De periodieke kosten voor de dienstverlening worden per maand achteraf gefactureerd. Het bewijs van de geleverde prestatie wordt aangehecht bij de factuur.

De periodieke vaste kosten kunnen pas ingaan na volledige acceptatie van de Implementatie.

De periodieke variabele kosten kunnen pas ingaan na aanvang van Transitie. Het bewijs van de geleverde prestatie wordt aangehecht bij de factuur.

3.1.4. Indexatie

Opdrachtnemer mag de ingevulde tarieven of prijzen niet verhogen gedurende de initiële looptijd van deze Overeenkomst. Bij een eventuele verlenging van de initiële looptijd op basis van artikel 3.2 hiervoor mag Opdrachtnemer eenmaal per jaar de overeengekomen tarieven voor de Diensten en Consultancydiensten indexeren volgens de CBS Prijsindex Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100.

4. Ordering en facturatie

Het orderproces van de SVB bestaat in de basis uit vier processtappen.

1. Uitgifte van een inkooporder: de SVB stuurt de officiële inkoopopdracht aan Opdrachtnemer. Eventueel bevestigt Opdrachtnemer de orderontvangst.
2. Leveren van goederen of diensten/Leveren: Opdrachtnemer levert de gecontracteerde of geoffreerde goederen en/of diensten aan de SVB. Opdrachtnemer verstrekt in geval van goederen aan de SVB altijd een bewijs van geleverde goederen.
3. Ontvangst goederen en/of diensten/Afhandelen: de SVB controleert en registreert de ontvangst van de goederen en/of diensten. Opdrachtnemer dient op verzoek te allen tijde een bewijs van inontvangstname te kunnen overhandigen aan de SVB.
4. Controleer en verwerk factuur/Factureren: Opdrachtnemer factureert de gevraagde en geleverde goederen of diensten. De SVB controleert de factuur met de inkooporder en de ontvangstregering.

NB: tegenover elke factuur staat een inkooporder. De inkooporder impliceert ingeval van een aanvullende offerte de ondertekening van deze offerte.

5. Facturatie en betaling

5.1. Inleiding

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

5.2. Betaal- & Facturatiegegevens

Opdrachtnemer wordt verzocht bij gunning de onderstaande gegevens in te vullen en naar de Contract- & Leveranciersmanager van de SVB 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 de SVB bovenstaande gegevens aan het afgesloten contract en aan de bijbehorende inkooporder(s). Stuur Opdrachtnemer een factuur met afwijkende gegevens van wat hierboven bij 'facturerende entiteit' vermeld staat, dan kan de SVB deze factuur niet in behandeling nemen en wordt de factuur teruggestuurd naar de afzender.

5.3. Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens

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

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

5.4. Factuurvereisten

De volgende factuurvereisten zijn van toepassing:

1. De SVB 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 SVB inkoopordernummer (INKxxxx) en bij voorkeur ook het SVB contractnummer (Cxxxx). Er kan maximaal één factuur, niet zijnde een verzamelfactuur, per email 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 en worden geretourneerd aan de afzender.
6. Facturen dienen tijdig tot uiterlijk een maand na levering van de goederen en/of diensten te zijn verzonden aan de SVB.
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 de SVB niet betaalbaar worden gesteld. Opdrachtnemer wordt daarover terstond geïnformeerd.

9. Betalingen door de SVB geschieden vanaf een IBAN nummer en in Euro. Per factuur vindt één betaling plaats. In de betaalomschrijving neemt de SVB het factuurnummer van de leverancier op.
10. Opdrachtnemer kan de status van de verzonden facturen of betalingen per e-mail (FA@svb.nl) opvragen bij de SVB-Afdeling F&C crediteurenadministratie.
11. Een eventueel dispuut over een factuur wordt gevoerd tussen de verantwoordelijke Contractmanager van de SVB en de contracteigenaar van Opdrachtnemer. Als de uitkomst van het dispuut is, dat besloten wordt tot aanpassing van een factuur, stuurt de Opdrachtnemer 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.

Bijlage A: Prijzenblad

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