

Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA) versie 1.0

Beheer V&O informatiesysteem

tussen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

en



Aanbestedingsnummer:

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.	Algemene Inkoopvoorwaarden	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	6
3.1.2.	Eenmalige implementatiekosten (projectkosten)	
	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
3.1.3.	Periodieke kosten (hieronder voorbeelden, aanpassen naargelang de situatie dat vereist)	10
3.1.4.	Indexatie	11
3.1.5.	Marktconformiteit	11
3.1.6.	Recht tot benchmark	11
3.2.	Overige financiële afspraken	12
3.2.1.	Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)	13
3.2.2.	Overleg bij verhelpen van Gebreken	13
3.2.3.	Uitwijktest	13
3.2.4.	Attack & penetration testen	13
3.2.5.	Boeteclausule non-performance/Malus	13
3.2.6.	Retransitie	14
4.	Facturatie en betaling	15
4.1.	Inleiding	15
4.2.	Betaal- & Facturatiegegevens	15
4.3.	Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens	16
4.4.	Factuurvereisten	16
5.	Beschrijving van processen tussen Opdrachtgever en Wederpartij	18
	Bijlage A: Prijzenblad	19

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt deel uit van de Overeenkomst Beheer V&O informatiesysteem 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 Wederpartij 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 Wederpartij. De inkooporder wordt gegenereerd door het inkoopstelsel van de SVB.
Inkoopordernummer	Een inkooporder bevat een inkoopordernummer. Wederpartij 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 Wederpartij 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. Algemene Inkoopvoorwaarden

Op dit DFA zijn de Overeenkomst Beheer V&O informatiesysteem en de Arbit 2018 voorwaarden van toepassing. Deze 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. Indien het gestelde in deze DFA conflicteert en/of op enige wijze in tegenspraak is en/of lijkt met het gestelde in de Overeenkomst of de Arbit 2018 voorwaarden, geldt het gestelde in artikel 2.6 van de Overeenkomst.

2.2. Doel

Doel van dit document is het vastleggen van de overeengekomen financiële en administratieve afspraken bij de uitvoering van de Overeenkomst Beheer V&O informatiesysteem.

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 het contract 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 K 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. Alle tarieven op het prijzenblad zijn vast gedurende de duur van de overeenkomst. Er is een indexeringsclausule van toepassing welke is opgenomen in dit DFA en dat aan de orde zal zijn indien de prestaties voldoen aan de verwachtingen, de SLA en de eisen die worden gesteld
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 de inkooporders van Opdrachtgever betrekking hebben;
6. Indien partijen overeenstemming hebben dat er sprake is van een overmacht situatie, 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 tariefcomponenten zijn vastgelegd in het prijzenblad welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

3.1.1. Eenmalige kosten en projectkosten

(Financiële) Eisen aan (additionele) offerte(s) en facturatie proces

In aanvulling op het in de overeenkomst genoemde tav artikel 2 worden door opdrachtgever de volgende aanvullende eisen gesteld aan een offerte en het facturatie proces:

- De Scope van de werkzaamheden is vastgelegd tijdens EU aanbesteding en in het contract in o.a. artikel 2.
- Per (project) fase is de scope duidelijk vastgelegd, afgebakend en afgestemd tussen partijen. Eventuele aanvullingen en/of onduidelijkheden met betrekking tot opties en het gestelde in de herzieningsclausule worden concreet gemaakt.
- Risico's / project risico's worden in samenspraak tussen beide partijen vastgesteld en in gemeenschappelijkheid gemanaged en/of per risico word dit toegewezen aan opdrachtgever of opdrachtnemer

- De definitieve lijst met deliverables wordt vastgesteld door beide partijen en wordt concreet (SMART) geformuleerd en wordt opgenomen in de desbetreffende offerte en in het desbetreffende projectplan
- Voor elke deliverable is een ureninschatting gemaakt (zowel van toepassing voor opdrachtnemer als opdrachtgever)
- Onderspend van uren wordt altijd besproken en partijen nemen de leerpunten mee in de samenwerking. Partijen streven naar een zo optimaal mogelijke samenwerking op basis van het gestelde in de Overeenkomst.
- Overspend in uren kan, binnen de kaders van de aanbestedingswet, na acceptatie en goedkeuring van Opdrachtgever door Opdrachtnemer gefactureerd worden tegen 65% van de hoogte van de tarieven genoemd in het prijsblad welke is opgenomen als onderdeel van het contract en deze DFA. Het is in deze geheel aan opdrachtgever om te bepalen of het verzoek van opdrachtnemer wel/niet gehonoreerd wordt.

Project 1a Opbouw test en ontwikkel omgeving

Project 1b Overname beheer technisch applicatie beheer, functioneel applicatie beheer en exploitatie

Project 2a Opbouw productie en acceptatie omgeving V&O en implementatie koppelvlakken

Project 2b Overname Technisch beheer productie en acceptatie omgeving

Offerte en opdracht fasering

In geval er sprake is van een project :

- Offerte fase
- Go no Go opdrachtgever
- Order
- Projectplan fase
- Go no Go projectplan
- Uitvoering werkzaamheden en documentatie daarvan
- Wekelijkse update van voortgang
- Oplevering aan opdrachtgever en acceptatie proces door opdrachtgever
- Na oplevering aan en acceptatie door opdrachtgever mag opdrachtnemer het vooraf met opdrachtgever overeengekomen offerte bedrag factureren
- Ingang garantie periode
- Facturen dienen altijd voorzien te worden van onderbouwing en volledige specificatie (zie 3.1.1. Eisen aan offerte en facturatie proces)
- Betaaltermijn 30 dagen na ontvangst factuur door contractmanager

Project Ingang betaalmoment hosting project 1

- Hosting kosten mogen pas in rekening gebracht worden na volledige oplevering en acceptatie door opdrachtgever van fase 1b
- Hosting conform dienstenbeschrijving en SLA
- Dagdagelijks beheer conform dienstenbeschrijving en SLA
- Facturatie conform prijzenblad
- Facturatie per maand achteraf

Project Ingang betaalmoment hosting project 2

- Hosting kosten mogen pas in rekening gebracht worden na volledige oplevering en acceptatie door opdrachtgever van fase 2b
- Hosting conform dienstenbeschrijving en SLA
- Dagdagelijks beheer conform dienstenbeschrijving en SLA
- Facturatie conform prijzenblad
- Facturatie per maand achteraf

Beheer vergoeding en Product Lifecycle Management (PLM) in scope van beheer activiteiten:

- In de beheer vergoedingen vallen de zaken zoals omschreven in de Programma van eisen.
- In de scope vallen alle PLM activiteit om up to date te blijven
- Van leverancier wordt een proactieve houding verwacht mbt PLM (bijhouden kwartaal roadmap voor alle ingebruik zijnde producten en diensten die door leverancier geleverd of gebruikt worden)
- SVB stelt als minimale eis N-1 opdrachtgever vermeld de status en patch level per product in de maandrapportage
- SVB stelt als eis N-1 van kritische updates dient uitgevoerd te worden binnen 48 uur of sneller
- Niet kritisch update en patches binnen 3 maanden of zoveel sneller als mogelijk
- Indien uit de kwartaal roadmap blijkt dat een product, technologie of dienst ophoud te bestaan levert leverancier binnen 2 maanden een offerte en projectaanpak op aan opdrachtgever. Van leverancier wordt indeze een proactieve houding verwacht. Opdrachtnemer komt uiterlijk binnen 2 maanden (of zoveel eerder als mogelijk) met een inhoudelijke reactie.

In scope maar buiten de standaard beheer vergoeding vallen de volgende zaken (PLM meerwerk op project basis):

- Indien een product en of technologie ophoud te bestaan en wordt opgevolgd door een product en of technologie van dezelfde leverancier waarvan leverancier aangeeft dat deze voor meer dan 80% uit nieuwe functionaliteit en of technologie bestaat
- Indien een product en of technologie ophoud te bestaan en leverancier geen nieuw product ter beschikking heeft.
- Indien een product en of technologie ophoud te bestaan of er noodzaak is om deze te vervangen door een ander product van een andere leverancier

In scope maar buiten de standaard maandelijkse beheer vergoeding vallen de volgende zaken (externe omgevingsfactoren)

Te denken valt aan de volgende externe omgevingsfactoren: nieuwe wetgeving en gewijzigde bedrijfsvoering
In sommige gevallen wordt opdrachtgever door wetgever verplicht tijdig wijzigingen in software, beheer of dienstverlening door te voeren.

- Opdrachtgever informeert in een dergelijk geval opdrachtnemer per omgaande
- Opdrachtnemer zorgt tijdig voor een offerte en projectplan
- Opdrachtnemer zorgt in samenspraak met opdrachtgever voor tijdige realisatie van de wijzigingen zodat opdrachtgever aan gestelde wettelijke eisen kan blijven voldoen

3.1.2. Eenmalige implementatiekosten en projectkosten

De eenmalige implementatiekosten en projectkosten worden gefactureerd conform het volgende schema

Betaalschema per project fase

Het volgende betaalschema wordt gehanteerd:

- 15%** Na oplevering en acceptatie projectplan en projectrisico's door opdrachtgever
- 70%** Na oplevering en acceptatie opdrachtgever van project
- 15%** Na oplossen laatste restpunten van project

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- In offerte overeengekomen bedrag is grondslag (bedrag offerte is 100%)
- Betaling achteraf na oplevering en acceptatie door opdrachtgever.
- Indien het uitstaand bedrag op enig moment groter is dan 250.000 euro kan bij opdrachtgever een verzoek worden ingediend om over te gaan op deel opleveringen per deliverable.

3.1.3. Periodieke kosten

De dienstverlening is omschreven in de scope van deze aanbesteding en uitgewerkt in de DAP. De producten en diensten dienen te voldoen aan de eisen uit de SLA. De periodieke kosten zijn omschreven in het prijzenblad welke als bijlage bijgesloten is bij het contract. De eerste 12 maanden zullen de in het prijzenblad genoemde tarieven per maand achteraf gefactureerd worden.

3.1.4. Indexatie en prestatie

Ingaand 12 maanden na oplevering en acceptatie van fase 2 zal bij voldoende kwaliteit van dienstverlening (te bepalen door opdrachtgever) en behalen van alle afgesproken SLA's levels een indexeringsprijsverhoging doorgevoerd worden op het prijzenblad. De indexering zal geschieden op basis van het indexeringscijfer **CBS diensten** welke op dat moment bekend is. Maximum limiet indexering is echter gesteld op 4,5%. Voor de daaropvolgende jaren is indexering gekoppeld aan de door opdrachtgever ervaren voldoende kwaliteit van dienstverlening en behaalde SLA prestatie van de Opdrachtnemer. Tarieven uit prijzenblad kunnen indien opdrachtgever en opdrachtnemer dat noodzakelijk achten gebenchmarkt worden (Zie benchmark clause in deze DFA)

3.1.5. 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.

Opdrachtgever merkt daarbij op dat kostprijs per klant en kostprijs per medewerker door opdrachtgever mede als maatgevend worden beschouwd om te bepalen of geleverde dienstverlening nog marktconform is. De huidige kerngetallen in 2022 bedragen 24.000 klanten en 40 medewerkers

Uitgangspunt bij berekenen kostprijs per klant of per gebruiker is:

- Totaal bedrag per jaar gedeeld door aantal gebruikers
- Totaal bedrag per jaar gedeeld door aantal klanten

De verwachting en de wens van opdrachtgever is dat bij afname van het aantal klanten of medewerkers de kosten per klant of medewerker mee zullen dalen. Opdrachtgever realiseert zich dat deze wensen uitdagend zullen zijn voor Opdrachtnemer des al niet te min verwacht opdrachtgever pro-activiteit en enige mate van ambitie op dit vlak van opdrachtnemer. Dit ten einde een gezonde financiële situatie voor alle partijen te kunnen behouden.

3.1.6. 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 twaalf (12) maanden na volledige oplevering implementatie. Opdrachtgever heeft het recht om jaarlijks een benchmark onderzoek uit te voeren op de door opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven.
- 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 de 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 plaats vinden van de contractueel overeengekomen tarieven tenzij deze afwijking 17,5% of meer is en aantoonbaar structureel van aard is. In dit geval worden de prijzen en vergoedingen gecorrigeerd naar een niveau dat niet meer dan 10% onder het benchmark marktprijsniveau ligt;
- Indien de prijzen van Wederpartij meer dan 7,5% 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 aanbidding van Wederpartij (bijv. genoemde zaken in het kansendossier) >

3.2.1. Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)

Zie ook OVK artikel 8.2 En 10.6

De kosten voor een audit zijn voor Wederpartij als de audit issues aan het licht brengt die, conform het gestelde in de Overeenkomst en/of de Wet 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 artikel 9.7

Aan het overleg en het uitwerken van de oplossingverbonden 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

Wederpartij verleent zonder meerkosten medewerking aan uitwijktests.

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 Wederpartij aan een attack & penetrationtest zijn voor rekening van Wederpartij met een maximum van 60 uur op jaarbasis.

3.2.5. Boeteclausule non-performance/malus

Opdrachtgever spreekt nadrukkelijk de wens uit dat tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een succesvolle samenwerking ontstaat op basis van het gestelde in de aanbestedingsstukken, waardoor deze clausule niet gebruikt hoeft te worden.

Opdrachtgever realiseert zich echter ook dat er situaties kunnen ontstaan waarbij de dienstverlening van opdrachtgever aan een zeer kwetsbare groep in de samenleving in het gedrang kan komen. Om de ernst van een dergelijke situatie te kunnen duiden heeft opdrachtgever besloten een boeteclausule op te nemen:

- Indien het primair betaalproces (betaling aan cliënten V&O) verstoord wordt, en de verstoring is toe te wijzen aan de opdrachtnemer, waardoor Opdrachtgever aan haar klanten niet tijdig kan uitbetalen, kan er een boete opgeëist worden van maximaal **100% van de maandelijkse beheervergoedingen** als genoemd in het prijzenblad + daarop van toepassing zijnde indexeringen. Met een minimale boete hoogte van **15.000 euro**.
- Indien de secundaire processen geraakt worden en voor meer dan 80% van de medewerkers en/of klanten de dienstverlening meer dan 8 uur niet beschikbaar is, en deze verstoring is toe te wijzen

aan de opdrachtnemer, kan een boete van toepassing zijn van maximaal **25% van de maandelijkse beheervergoedingen** genoemd in het prijzenblad + daarop van toepassing zijnde indexering met een minimale boete hoogte van **7500 euro**

- Indien de secundaire processen geraakt worden en voor meer dan 80% van de medewerkers en/of klanten de dienstverlening meer dan 5 uur niet beschikbaar is, en dit is toe te wijzen aan de opdrachtnemer, kan een boete van toepassing zijn van maximaal **25% van de maand beheervergoedingen** genoemd in het prijzenblad + daarop van toepassing zijnde indexering met een minimale boete hoogte van **5000 euro**

Opdrachtgever stelt daarnaast het volgende:

- Opdrachtgever dient binnen 3 maanden voorzien van een onderbouwing per email aanhangig te maken dat gebruikt wordt gemaakt van deze boeteclausule. Na deze periode kan opdrachtgever geen aanspraak meer maken op het boete bedrag.
- Opdrachtgever kan een eventuele boete mindering te brengen op de openstaande facturen.

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. Tarieven zullen maximaal de geïndexeerde tarieven uit het prijzenblad zijn. Indien deze gegeven de situatie als onredelijk geacht worden door Opdrachtgever behoudt opdrachtgever zich het recht voor de benchmark clause te activeren.

Alle kosten die Wederpartij moet maken om de Dienstverlening af te bouwen komen voor rekening van Wederpartij. Dit betreft, indien aan de orde, 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). Stuur 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. Wederpartij zal eventueel op verzoek van Opdrachtgever additionele informatie aanleveren of vragen beantwoorden. Opdrachtgever zal Wederpartij berichten wanneer verificatie van de opgeleverde gegevens heeft plaatsgevonden, en wat de uitkomst daarvan is.

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 ontvangstregering.

Bijlage A: Prijzenblad

Na definitieve gunning zal het door de Deelnemer ingevulde prijzenblad onderdeel zijn van dit DFA.