



Sociale Verzekeringsbank

Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Europese aanbesteding

Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer: EA2020113

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Algemeen	3
1.2.	Begripsbepalingen.....	3
1.3.	Beheer van het DFA.....	3
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
3.2.	Overige financiële afspraken.....	7
4.	Facturatie en betaling	9
4.1.	Inleiding.....	9
4.2.	Betaaltermijnen	9
4.3.	Betaal- & Facturatiegegevens	9
4.4.	Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens	10
4.5.	Factuurvereisten	10
5.	Beschrijving van processen tussen de SVB en Opdrachtnemer	12
	Bijlage A: Prijzenblad	13

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt deel uit van de Overeenkomst Telefonie en Communicatiediensten en bevat de financiële en administratieve afspraken die Partijen hebben gemaakt. Onderdeel hiervan zijn de procesafspraken omtrent het uitvoeren van bestellingen, het ontvangen van Dienstverlening en het factureren.

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

In hoofdstuk 3 is de Dienstverlening beschreven en na ondertekening van de Overeenkomst 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 begripsbepalingen in de Overeenkomst Telefonie en Communicatiediensten en de Aanbestedingsstukken, zijn de volgende begrippen in dit document van toepassing:

Begrip	Definitie
Afdeling F&C crediteuren administratie	De afdeling F&C crediteurenadministratie van de SVB controleert en verwerkt de facturen van Opdrachtnemer en van de SVB. 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 diensten van een procuratiebevoegde medewerker van de SVB aan 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.
Contract- en Leveranciersmanager	Een medewerker van de SVB, die verantwoordelijk is voor het maken van afspraken met Opdrachtnemer binnen het kader van de Overeenkomst, alsmede voor de tussentijdse bewaking en evaluatie van gemaakte afspraken over de Dienstverlening.

1.3. Beheer van het DFA

1.3.1. Voltooiing DFA na Gunning

Na definitieve Gunning wordt het DFA in samenspraak met de Opdrachtnemer verder aangevuld met componenten uit de Inschrijving van Opdrachtnemer, en vervolgens gefinaliseerd.

1.3.2. Document origineel

Als document origineel wordt beschouwd: het door beide Partijen gefinaliseerde en geparafeerde exemplaar van het DFA, als onderdeel van de getekende Overeenkomst.

1.3.3. Versiebeheer

Wijzigingen in dit DFA volgen de standaard wijzigingsprocedure zoals opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures.

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 is de Overeenkomst Telefonie en Communicatiediensten van toepassing. De Overeenkomst is tevens van toepassing op alle (toekomstige) bestellingen die tussen De SVB en Opdrachtnemer overeengekomen 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 Telefonie en Communicatiediensten.

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

De SVB streeft naar vereenvoudiging en standaardisatie van haar processen, wat ertoe kan leiden dat standaarden en specificaties binnen de looptijd van de Overeenkomst kunnen veranderen. Opdrachtnemer 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 Dienstverlening. Deze Tarieven zijn door Opdrachtnemer opgegeven in het Prijzenblad. 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 Opdrachtnemer;
3. De Tarieven mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst geïndexeerd conform CBS index Zakelijke en ICT dienstverlening, bedrijfstak 61 Telecommunicatie (zie hiervoor paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document);
4. De Tarieven dekken de volledige Dienstverlening en alle activiteiten af die Opdrachtnemer levert en/of verricht onder de Overeenkomst;
5. Kosten waaraan in de inkooporder van de SVB niet worden gerefereerd, worden niet vergoed;
6. Facturen moeten eenvoudig te herleiden zijn naar de items in het Prijzenblad en de kosten op de factuur dienen op basis van $P \times Q$ inzichtelijk te zijn. Dat wil zeggen dat een Tarief wordt vermenigvuldigd met een werkelijk afgenomen hoeveelheid, hetgeen optelt tot de totaalkosten van de factuur.
7. 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 Dienstverlening kent de volgende Tariefcomponenten en overige financiële afspraken die hieronder worden beschreven.

3.1.1. Eenmalige kosten

Toepasselijke eenmalige kosten staan vermeld in het Prijzenblad onder Implementatie en Transitie.

3.1.2. Betaalschema

De eenmalige kosten worden gefactureerd conform de volgende oplevermomenten (mijlpalen):

Mijlpaal fase 1	Facturatiepercentage
Ondertekening Overeenkomst	25%
Na afronding Implementatie	25%
Na afronding Transitie	25%
Na Acceptatie	25%

Mijlpaal fase 2	Facturatiepercentage
Na Acceptatie per Communicatiekanaal	100%

3.1.3. Periodieke kosten

Licentiekosten zoals opgegeven in het Prijzenblad zijn inclusief hosting, support en onderhoud, en worden maandelijks vooraf gefactureerd.

Verbruikskosten zoals opgegeven in het Prijzenblad zijn inclusief belkosten, en worden maandelijks achteraf gefactureerd.

3.1.4. Recht tot benchmark

Indien er bij de SVB het vermoeden bestaat dat de Tarieven en kwaliteit niet (meer) in verhouding staan tot de aangeboden Dienstverlening, kan de SVB een benchmark laten uitvoeren op de Tarieven en Dienstverlening, conform artikel 13 in de Overeenkomst.

3.2. Overige financiële afspraken

Na Gunning wordt dit hoofdstuk indien relevant verder aangevuld met aanvullende componenten uit de Inschrijving van Opdrachtnemer.

3.2.1. Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)

Zie ook Overeenkomst artikel 9.7 en 16.3.

De kosten voor een audit zijn voor Opdrachtnemer als de audit issues aan het licht brengt die niet aanvaardbaar zijn. De kosten zijn voor de SVB 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 art7.2.

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

3.2.3. Uitwijktesten

Opdrachtnemer verleent alle nodige medewerking aan een (jaarlijkse) uitwijktest van de SVB en draagt de kosten voor het beschikbaar stellen van middelen en personeel.

3.2.4. Penetratietesten

Bij een penetratietest draagt iedere Partij haar eigen kosten. De kosten voor de penetratietest zelf zijn voor rekening van de SVB. Opdrachtnemer verleent alle nodige medewerking en draagt de kosten voor het beschikbaar stellen van personeel, tot een maximum van 40 uur op jaarbasis.

3.2.5. Boeteclausule non-performance/Malus

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

- De volgende Service Levels kunnen in aanmerking komen voor een malus:
 - Beschikbaarheid;
 - Prio 1 incidentafhandeling;
 - Prio 2 incidentafhandeling.
- Als de drempelwaarde van een Service Level, zoals opgenomen in de SLA, niet gehaald wordt dan leidt dit tot een malus (korting) van 5% van de opvolgende maandfactuur.
- Per niet behaald Service Level wordt het malusbedrag berekend. Het totaalbedrag dat als malus is verschuldigd kan dus oplopen tot 15% van de opvolgende maandfactuur.

- Een malus zal alleen worden toegepast in de Exploitatieperiode.
- De malus wordt maandelijks door Opdrachtnemer in mindering gebracht op het factuurbedrag van de daarop volgende maand.
- Indien er sprake is van een malus, zal de SVB dit binnen 15 werkdagen na het accepteren van de SLA-rapportage aangeven.

3.2.6. Retransitie

Alle kosten die Opdrachtnemer moet maken om de Dienstverlening na beëindiging van de Overeenkomst, op een vakbekwame wijze over te dragen aan een nieuwe dienstverlener, zijn opgenomen in het Prijzenblad.

Alle kosten die de Opdrachtnemer moet maken om de Dienstverlening af te bouwen komen voor rekening van de Opdrachtnemer zelf. Dit betreft onder andere het verwijderen van eventuele hardware, het ontmantelen van de eigen organisatie, het afbouwen van protocollen en procedures, het beëindigen van softwarelicenties, het retourneren en/of vernietigen van persoonsgegevens en/of andere gegevens, enzovoorts.

Als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de Opdrachtnemer in de nakoming van de Overeenkomst, en de Overeenkomst tussen Partijen wordt als gevolg daarvan ontbonden, zijn alle kosten van de Retransitie voor rekening van de Opdrachtnemer.

4. Facturatie en betaling

4.1. Inleiding

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

4.2. Betaaltermijnen

De SVB betaalt de op basis van deze overeenkomst verschuldigde bedragen aan Opdrachtnemer, uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een volledige en correcte factuur.

Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat opschorten. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.

Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van het gefactureerde, geeft Opdrachtnemer niet het recht om rente te vorderen of om zijn werkzaamheden op te schorten dan wel zijn werkzaamheden te beëindigen.

4.3. Betaal- & Facturatiegegevens

Opdrachtnemer wordt verzocht bij gunning de onderstaande gegevens in te vullen en naar de Contract- en 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 :

4.4. Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens

Indien betaal- en/of facturatiegegevens van Opdrachtnemer tijdens de contractperiode wijzigen, dan dient Opdrachtnemer door middel van een daartoe bestemd wijzigingsformulier, de SVB hiervan onmiddellijk in kennis stellen. Na ontvangst van het ondertekende formulier zal de SVB deze nieuwe gegevens controleren en registreren in haar eigen financiële systeem.

De SVB streeft er naar om het ontvangen wijzigingsformulier binnen 2 weken af te handelen. Pas nadat de SVB een bevestiging van registratie heeft gestuurd, kan de Opdrachtnemer op basis van de nieuwe gegevens zijn facturen indienen. Tot dat moment hanteert de SVB de oorspronkelijke betaal- en facturatiegegevens en worden facturen met nieuwe gegevens niet in behandeling genomen.

4.5. 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-invoicing-svb@esize.nl. Ontvangen facturen per email worden automatisch verwerkt, dus de email zelf wordt niet gelezen.
2. Als het versturen van een XML niet mogelijk is, dan kunnen facturen in PDF-formaat te worden gezonden maar naar een ander mailadres. Het emailadres voor facturen als enkel PDF-formaat is facturen@svb.nl. Ook deze worden automatisch verwerkt, dus de email zelf wordt niet gelezen.
3. Alle facturen dienen als volgt te worden geadresseerd:

Sociale Verzekeringsbank
T.a.v. F&C crediteurenadministratie
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
4. Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten en dienen minimaal voorzien te zijn van het Inkoopordernummer (INKxxxx) van de SVB en indien beschikbaar ook het contractnummer (Cxxxx) van de SVB.
5. Er kan maximaal één factuur, niet zijnde een verzamelfactuur, per email worden ingediend.
6. Er mogen geen facturen worden gezonden met meerdere Inkoopordernummers. Wel kunnen er in separate emails meerdere facturen op één inkooporder worden ingediend. Facturen zonder een geldig Inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen.
7. Facturen dienen tijdig tot uiterlijk een maand na levering van de Dienstverlening te zijn verzonden aan de SVB.
8. Facturen dienen naast de aantallen en mogelijke artikelnummers een duidelijke omschrijving te bevatten van de geleverde Dienstverlening.
9. Alleen facturen die voorzien zijn van de juiste referenties en waar voldaan is aan de (prestatie)afspraken zullen betaalbaar worden gesteld. Facturen voor werkzaamheden die niet vooraf zijn goedgekeurd waarvoor geen Inkoopordernummer bestaat, zullen door de SVB niet betaalbaar worden gesteld. Opdrachtnemer wordt daarover geïnformeerd.
10. Betalingen door de SVB geschieden vanaf een IBAN nummer en in Euro's. Per factuur vindt één betaling plaats. In de betaalomschrijving wordt het factuurnummer opgenomen.

11. Opdrachtnemer kan de status van de verzonden facturen of betalingen per e-mail (FA@svb.nl) opvragen bij de Afdeling F&C crediteurenadministratie van de SVB.
12. Een eventueel dispuut over een factuur wordt gevoerd tussen de verantwoordelijke Contract- en Leveranciersmanager van de SVB en de contracteigenaar van de 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.

5. Beschrijving van processen tussen de SVB en Opdrachtnemer

Het bestelproces van de SVB 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 de SVB wordt aangegeven welke goederen of diensten benodigd zijn. Dit kan door middel van een geautomatiseerd systeem of via de ondersteunende diensten van de SVB.
2. Behandelen van de aanvraag: de interne aanvraag wordt in behandeling genomen door het systeem of door een ondersteunende medewerker van de SVB. Indien nodig zullen er offertes worden opgevraagd bij gecontracteerde of nog te contracteren marktpartijen.
3. Beoordelen van de interne aanvraag: de interne aanvraag wordt getoetst door de daartoe bevoegde personen.
4. Uitgifte van Inkooporder: de SVB verstuurt de Inkooporder aan Opdrachtnemer. Eventueel bevestigt Opdrachtnemer de orderontvangst.
5. Leveren van goederen of diensten: 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.
6. Ontvangst van goederen en/of diensten: de SVB controleert en registreert de ontvangst van de goederen en/of diensten. Opdrachtnemer dient op verzoek te allen tijde een bewijs van ontvangst te kunnen overhandigen aan de SVB
7. Controle en verwerking factuur: Opdrachtnemer factureert de gevraagde en geleverde goederen of diensten. De SVB controleert de factuur met de inkooporder en de ontvangstregistratie.

Bijlage A: Prijzenblad

< Na Gunning wordt het Prijzenblad als bijlage aan deze DFA toegevoegd >