



Dossier Financiële Afspraken (DFA)

inzake

Instandhouding Rekencentrum- en
Netwerkapparatuur (IRNA)

tussen

Sociale verzekeringsbank

en

Naam Opdrachtnemer

Aanbestedingsnummer: EA2023010

Versie: **concept**

Ingangsdatum: **datum**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Algemeen	3
1.2.	Begripsbepalingen	3
1.3.	Beheer van het DFA	3
1.4.	Document origineel	3
1.4.1.	Versiebeheer	4
2.	Algemene bepalingen.....	4
2.1.	Doel.....	4
2.2.	Looptijd van het DFA.....	4
2.3.	Algemeen	4
3.	Tariefcomponenten en overige financiële afspraken.....	4
3.1.	Tariefcomponenten	4
3.1.1.	Eenmalige implementatiekosten (projectkosten)	5
3.1.2.	Variabele kosten	5
3.1.3.	Periodieke kosten	5
3.1.4.	Indexatie	5
3.1.5.	Marktconformiteit	5
3.1.6.	Benchmarking	5
3.2.	Overige financiële afspraken	6
3.2.1.	Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)	6
3.2.2.	Malusregeling	7
3.2.3.	Social Return	7
3.2.4.	Retransitie	7
4.	Facturatie en betaling.....	8
4.1.	Inleiding	8
4.2.	Betaaltermijnen	8
4.3.	Betaal- & Facturatiegegevens	8
4.4.	Wijziging in betaal- en/of facturatiegegevens	9
4.5.	Factuurvereisten	9
5.	Beschrijving van het orderproces tussen de SVB en Opdrachtnemer.....	10
	Bijlage A: Prijzenblad.....	11

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) maakt deel uit van de Raamovereenkomst en bevat de financiële en administratieve afspraken die Partijen hebben gemaakt. Onderdeel hiervan zijn de procesafspraken omtrent het uitvaardigen 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 Raamovereenkomst 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 Aanbestedingsstukken en de Raamovereenkomst voor Instandhouding Rekencentrum- en Netwerkapparatuur, 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. 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 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.
SVB Contractmanager	Een medewerker van de SVB, die verantwoordelijk is voor het maken van afspraken met Opdrachtnemer binnen het kader van een overeenkomst, alsmede voor de tussentijdse bewaking en evaluatie van gemaakte afspraken over de Dienstverlening of te leveren producten.

1.3. Beheer van het DFA

1.4. Document origineel

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

1.4.1. Versiebeheer

Bij wijzigingen in dit DFA is de SVB Contractmanager penvoerder. Een gewijzigde DFA moet door beide partijen formeel zijn goedgekeurd en van een nieuwe ingangsdatum en versienummer zijn voorzien.

2. Algemene bepalingen

2.1. Doel

Doel van dit document is het vastleggen van de overeengekomen financiële en administratieve afspraken bij de uitvoering van de Raamovereenkomst voor Instandhouding van Rekencentrum- en Netwerkkaparaatuur.

2.2. Looptijd van het DFA

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

2.3. Algemeen

De SVB streeft naar vereenvoudiging en standaardisatie van haar processen, wat ertoe kan leiden dat standaarden en specificaties binnen de looptijd van het contract 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 Raamovereenkomst geïndexeerd worden;
4. De tarieven dekken de volledige Dienstverlening en alle activiteiten af die Opdrachtnemer levert en/of verricht onder de Raamovereenkomst;
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, de gedane offerte of Producten en Diensten Catalogus (PDC) waarop de Inkooporders van de SVB betrekking hebben;

3.1. Tariefcomponenten

De Dienstverlening kent de volgende tariefcomponenten en overige financiële afspraken die hieronder worden beschreven.

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

3.1.1. Eenmalige implementatiekosten (projectkosten)

Eventuele eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd conform het volgende mijlpalenschema:

Mijlpaal	Facturatiepercentage
Oplevering goedgekeurd Projectplan	30%
Onderhoud gemigreerd en Portal opgeleverd	40%
Acceptatie door SVB	30%

3.1.2. Variabele kosten

De variabele kosten bestaan uit reguliere aanschafkosten voor nieuwe Apparatuur (inclusief 3 jaar Onderhoud), optionele Hand-en Spandiensten en optionele Adviesdiensten. De kosten voor Onderhoud worden indien gewenst door de SVB 3 jaar vooruitbetaald bij aanschaf van een Apparaat.

3.1.3. Periodieke kosten

De periodieke kosten bestaan uit vergoedingen voor Onderhoud.

Onderhoud kan per maand door de SVB worden afgenomen, met een opzegtermijn van 2 maanden.

Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij (gelijk aan Bijlage G-Installed Base) van alle Apparatuur die in Onderhoud is. Dit overzicht is inzichtelijk (en te downloaden) voor de SVB via de Portal.

3.1.4. Indexatie

Indexatie vindt plaats volgens de CBS index Zakelijke en ICT-dienstverlening (bedrijfstak 62 IT-dienstverlening) index 2015=100. De link om het bestand te downloaden is: <http://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83854NED>

Indexering gebeurt door het geldende tarief te vermenigvuldigen met het getal dat de uitkomst is van een deling. Hierbij wordt het indexcijfer van oktober van het voorliggende jaar gedeeld door het indexcijfer van oktober van het jaar dat daarvoor ligt. De uitkomst van voornoemde vermenigvuldiging levert het geïndexeerde tarief op.

Dus indexering per 1 januari 2024 bedraagt indexcijfer oktober 2023 gedeeld door indexcijfer oktober 2022, en de indexering per 1 januari 2025 bedraagt indexcijfer oktober 2024 gedeeld door indexcijfer oktober 2023, enz.

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het Prijzenblad. Opdrachtnemer informeert de SVB schriftelijk en onderbouwd met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering voor het komende jaar, uiterlijk op 1 december van het lopende kalenderjaar.

3.1.5. Marktconformiteit

De SVB hecht er grote waarde aan dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de marktconformiteit (de prijs-kwaliteitverhouding van de aangeboden Dienstverlening) gehandhaafd blijft.

3.1.6. Benchmarking

Indien er bij de SVB het vermoeden bestaat dat tarieven en kwaliteit niet (meer) in verhouding staan tot de aangeboden Dienstverlening, kan de SVB een benchmark laten uitvoeren op tarieven en Dienstverlening met de daaraan gerelateerde serviceniveaus, prijzen en vergoedingen die door

Opdrachtnemer wordt geleverd. Opdrachtnemer verplicht zich op eerste verzoek van de SVB hieraan mee te werken.

Ingeval een benchmark zal plaatsvinden gelden de volgende afspraken:

1. Een benchmark kan enkel worden geïnitieerd door de SVB en zal maximaal eenmaal per contractjaar worden uitgevoerd. Het eerste benchmarkonderzoek kan niet eerder dan twaalf (12) maanden na ingang van de Raamovereenkomst worden uitgevoerd;
2. Een benchmark kan de gehele Dienstverlening van Opdrachtnemer of gedeeltes daarvan betreffen;
3. De derde partij die de benchmark uitvoert (de 'Benchmarker') 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 Opdrachtnemer. De SVB streeft ernaar om in gezamenlijk overleg met Opdrachtnemer de Benchmarker te selecteren. Indien Partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, heeft de SVB het recht om eenzijdig een keuze te maken
4. Opdrachtnemer levert alle benodigde informatie aan bij de Benchmarker en verleent alle medewerking die redelijkerwijs benodigd is;
5. De Benchmarker zal aan beide partijen een concept van het benchmarkrapport toezenden. Na ontvangst van het concept van het benchmarkrapport, hebben zowel de SVB als de Opdrachtnemer de mogelijkheid om commentaar te leveren op dit concept. De Benchmarker bepaalt of dit commentaar wordt meegenomen in het definitieve benchmarkrapport;
6. Indien uit het definitieve benchmarkrapport aanbevelingen volgen ten aanzien van wijzigingen in de dienstverlening of service levels, dan zullen Partijen binnen 30 kalenderdagen na oplevering van het definitieve benchmarkrapport een actieplan opstellen en bespreken om dergelijke aanbevelingen te implementeren. Dit actieplan zal worden opgesteld door Opdrachtnemer en dient te worden goedgekeurd door de SVB;
7. Indien uit het definitieve benchmarkrapport volgt dat de prijzen voor de Dienstverlening lager liggen dan de benchmark marktprijzen, zal er geen aanpassing plaatsvinden van de contractueel overeengekomen tarieven. Indien blijkt dat de prijzen van Opdrachtnemer meer dan 5% hoger liggen dan het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen, zal een aanpassing van de contractueel overeengekomen tarieven plaatsvinden naar het marktgemiddelde uit het definitieve benchmarkrapport. Deze aanpassing zal plaatsvinden binnen 30 dagen nadat het definitieve benchmarkrapport is opgeleverd;
8. De kosten die voortkomen uit deelname aan de benchmark zullen worden gedragen door de Partij die de kosten maakt. De kosten voor het uitvoeren van de benchmark door de Benchmarker komen voor rekening van de SVB, tenzij de tarieven na het benchmarkonderzoek met meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen. In dat geval komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

3.2. Overige financiële afspraken

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

3.2.1. Auditkosten (voor bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiligingsdoeleinden)

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. Malusregeling

De SVB kan - zonder dat daarmee afbreuk wordt gedaan aan haar andere rechten – aan de Opdrachtnemer een malus opleggen als de Dienstverlening over het algemeen niet voldoet aan de verwachtingen van de SVB. Deze regeling kan door de SVB zelfstandig worden ingezet als andere middelen (zoals prestatiegesprekken, verbeterplannen en eventuele escalaties) zijn uitgeput, en de kwaliteit van de Dienstverlening niet structureel is verbeterd. De malus is vooral bedoeld als prikkel voor de Opdrachtnemer.

- De volgende KPI's kunnen in aanmerking komen voor een malus:
 - Responstijden
 - Reparatietijd
 - Levertijden
- Als de drempelwaarde(n) van een KPI zoals hieronder beschreven, niet gehaald wordt ontstaat er een malus op de maandfactuur voor Onderhoud conform volgend schema:

SERVICE LEVEL	MALUS
NBD 5x10 (<1 werkdag Respons op Locatie) >95%	1% korting op maandfactuur per dag
4HR 24x7 (<4 uur Respons op Locatie) >95%	1% korting op maandfactuur per uur
6HR 24x7 (<6 uur Reparatie op locatie) >95%	1% korting op maandfactuur per uur
Levertijd na Bestelling (30 Werkdagen) >95%	1% korting op maandfactuur per dag
Levertijd prijsopgave (10 Werkdagen) >95%	1% korting op maandfactuur per dag

- De totale malus zal nooit meer bedragen dan 50% van de maandfactuur.
- Per niet behaalde norm wordt het malusbedrag berekend. De uitkomsten hiervan vormen opgeteld het totaalbedrag dat als malus is verschuldigd.
- De malus wordt maandelijks door Opdrachtnemer in mindering gebracht op het factuurbedrag van de daaropvolgende maand.
- Indien er sprake is van een malus, zal de SVB dit binnen 15 Werkdagen na het accepteren van de rapportage aangeven.

3.2.3. Social Return

De social return verplichting (SR) is minimaal 5% van de jaarlijkse omzet voor de Dienstverlening, exclusief de aanschafkosten voor Apparatuur. Elk jaar zal in december de jaarwaarde worden vastgesteld zodat de SR kan worden berekend en getoetst.

3.2.4. Retransitie

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

Als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer in de nakoming van de Raamovereenkomst, en de Raamovereenkomst 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 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 verschuldigde tarieven en vergoedingen aan Opdrachtnemer, uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een volledige en correcte factuur.

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

Overschrijding van een betalingstermijn door de SVB 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 factuuroutval :

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 de Raamovereenkomst 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.

4.4. 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 wijzigingsformulier de SVB onmiddellijk in kennis te stellen. Na ontvangst van het ondertekende formulier zal de SVB deze nieuwe gegevens controleren en registreren in haar eigen financiële systeem.

De SVB streeft ernaar om het ontvangen wijzigingsformulier binnen 2 weken af te handelen. Pas nadat de SVB een bevestiging van registratie heeft gestuurd, kan Opdrachtnemer op basis van de nieuwe gegevens zijn facturen indienen. Tot dat moment hanteert Opdrachtnemer 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.com. 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 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. 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 de SVB en bij voorkeur ook het contractnummer (Cxxxx) van de SVB.
6. Er kan maximaal één factuur, niet zijnde een verzamelfactuur, per e-mail worden ingediend.
7. Er mogen geen facturen worden gezonden met meerdere Inkoopordernummers. Wel kunnen er in separate e-mails meerdere facturen op één Inkooporder worden ingediend. Facturen zonder het juiste Inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen.
8. Facturen dienen tijdig tot uiterlijk een maand na levering van de Dienstverlening te zijn verzonden aan de SVB.
9. Facturen dienen naast de aantallen en mogelijke artikelnummers een duidelijke omschrijving te bevatten van de geleverde Dienstverlening.
10. 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 waarvoor geen Inkoopordernummer bestaat, zullen door de SVB niet betaalbaar worden gesteld. Opdrachtnemer wordt daarover geïnformeerd.
11. Betalingen door de SVB geschieden vanaf een IBAN nummer en in Euro. In de betaalomschrijving wordt het factuurnummer opgenomen.

12. 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.
13. Een eventueel dispuut over een factuur wordt gevoerd tussen de verantwoordelijke Contract- en Leveranciersmanager van de SVB en de contracteigenaar van Opdrachtnemer. Als de uitkomst van het dispuut is, dat besloten wordt tot aanpassing van een factuur, stuurt 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 het orderproces tussen de SVB en Opdrachtnemer

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

1. Uitgifte van een inkooporder: de SVB verstuurt de officiële inkoopopdracht aan Opdrachtnemer. Eventueel bevestigt Opdrachtnemer de orderontvangst.
2. Leveren van goederen en/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.
3. Ontvangst 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 inontvangstname te kunnen overhandigen aan de SVB.
4. Controleer en verwerk factuur: Opdrachtnemer factureert de gevraagde en geleverde goederen of diensten. De SVB controleert de factuur met de inkooporder en de ontvangstregistratie. NB: tegenover elke factuur staat een inkooporder. De inkooporder impliceert ingeval van een aanvullende offerte de ondertekening van deze offerte.

Bijlage A: Prijzenblad

Na gunning wordt het Prijzenblad als Bijlage aan dit DFA toegevoegd