



Dossier Financiële Afspraken (concept)

Inzake

Identity and Access Management (IAM)

tussen

Sociale verzekeringsbank

en

Naam Opdrachtnemer

Aanbestedingsnummer: EA2023047

Versie: concept

Ingangsdatum: **datum**

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.	Tarief-componenten en overige financiële afspraken	6
3.1.	Tarief-componenten	6
3.1.1.	Eenmalige kosten	6
3.1.2.	Periodieke kosten	6
3.1.3.	Indexatie	7
3.1.4.	Marktconformiteit	7
3.1.5.	Benchmarking	7
3.2.	Overige financiële afspraken	8
3.2.1.	Auditkosten	8
3.2.2.	Overleg bij verhelpen van Gebreken	8
3.2.3.	Attack & penetration testen	8
3.2.4.	Boeteclausule non-performance/Malus	9
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 het orderproces tussen de SVB en Opdrachtnemer	12
	Bijlage A: Prijzenblad	13

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Dossier Financiële Afspraken (hierna DFA) maakt deel uit van de Overeenkomst 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 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 Identity Access Management 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 de 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

1.3.1. Document origineel

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

1.3.2. Versiebeheer

Bij wijzigingen in dit DFA is de SVB Contractmanager penvoerder. Van het gewijzigde document wordt een nieuwe DFA gemaakt, waarna het DFA wordt geparafeerd door Partijen. 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 bij de uitvoering van de Overeenkomst Identity Access Management.

2.2. Looptijd van het DFA

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

2.3. 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. Tarief-componenten 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 worden;;
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;
7. 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. Tarief-componenten

De Dienstverlening kent de volgende Tarief-componenten en overige financiële afspraken die hieronder worden beschreven. Na Gunning wordt dit hoofdstuk indien relevant verder aangevuld met aanvullende financiële afspraken uit de Inschrijving van Opdrachtnemer.

3.1.1. Eenmalige kosten

De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd conform het volgende betalingsschema:

Begrip	Facturatiepercentage
Na Ondertekening van de Overeenkomst	25%
Na (deel)Acceptatie van de Implementatie	25%
Na (deel)Acceptatie van de Transitie	25%
Na Acceptatie (start van de Exploitatie)	25%

3.1.2. Periodieke kosten

De periodieke kosten zoals ingevuld op het tabblad voor Exploitatie in het Prijzenblad, worden gefactureerd bij aanvang van de Transitie-periode (dus als de Implementatie-periode is afgerond en geaccepteerd door de SVB). Dat betekent dat er tijdens de Implementatie-periode er nog geen periodieke kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

OPTIE 1: De periodieke kosten voor de Dienstverlening worden maandelijks gefactureerd, op basis van het werkelijke aantal actieve Identiteiten (vermenigvuldigd met het Tarief) gemeten op de laatste dag van voorgaande maand.

Rekenvoorbeeld: In de maand juni wordt een factuur ontvangen voor de maand juni zelf, waarvan de (periodieke) kosten zijn gebaseerd op het aantal actieve Identiteiten zoals gemeten op 31 mei.

De telling van het aantal gemeten identiteiten wordt dan aangehecht bij de betreffende factuur.

OPTIE 2: De periodieke kosten voor de Dienstverlening worden jaarlijks gefactureerd, op basis van een tussen Partijen vastgesteld aantal actieve Identiteiten (vermenigvuldigd met het Tarief). Aan het einde van het contractjaar zal met elkaar worden vastgesteld wat het werkelijke aantal actieve users is geweest (true-up), op basis waarvan een verrekening zal plaatsvinden en over- of ondergebruik pro rato zal worden verrekend.

Rekenvoorbeeld: In de maand januari wordt een factuur ontvangen voor een vast aantal Identiteiten per maand, zoals afgesteld tussen Partijen, bijvoorbeeld: 5200. Dit kost een bedrag van 5200,- p/m. Eind december blijkt uit de rapportage dat het gemiddeld aantal gebruikers over het contractjaar per maand 5050 is geweest. SVB heeft dan dus recht op $(5200-5050) \times 12 = 1800,-$.

NB: Er moeten altijd userlicenties beschikbaar zijn voor uitbreiding, dus het bereiken van het aantal licenties mag niet leiden tot operationele problemen!

3.1.3. Indexatie

Jaarlijkse Indexatie is toegestaan volgens de CBS index voor Zakelijke en ICT-dienstverlening – bedrijfstak 62 IT dienstverlening. Zie hiervoor: zie <https://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 2025 bedraagt indexcijfer oktober 2024 gedeeld door indexcijfer oktober 2023, en de indexering per 1 januari 2026 bedraagt indexcijfer oktober 2025 gedeeld door indexcijfer oktober 2024, 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.

3.1.4. Marktconformiteit

De SVB 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. Benchmarking

Indien er bij de SVB het vermoeden bestaat dat de Tarieven niet (meer) in de juiste verhouding staan tot de kwaliteit van de aangeboden Dienstverlening, dan kan de SVB een benchmark laten uitvoeren op de Tarieven en Dienstverlening met de daaraan gerelateerde Service Levels, 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 Exploitatie 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 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 gegarandeerde kwaliteitsniveau, 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 Tarieven voor de Dienstverlening lager liggen dan de benchmark marktprijzen, dan zal er geen aanpassing plaatsvinden van de contractueel overeengekomen Tarieven. Indien blijkt dat de Tarieven van Opdrachtnemer meer dan 5% hoger liggen dan het marktgemiddelde dat uit de benchmark naar voren is gekomen, dan zal er 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 meer dan 5% hoger liggen dan 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 relevant verder aangevuld met aanvullende componenten uit de Inschrijving van Opdrachtnemer (bijv. genoemde zaken in het kansendossier)

3.2.1. Auditkosten

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

Aan het overleg en het uitwerken van de oplossingverbonden 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. Attack & penetration testen

Bij een attack & penetrationtest draagt iedere Partij haar eigen kosten. Als een dergelijke test op verzoek van de SVB plaatsvindt, zijn de kosten daarvan voor rekening van de SVB. De kosten voor het beschikbaar stellen van- en medewerking verlenen door personeel van Opdrachtnemer aan een

attack & penetrationtest zijn voor rekening van Opdrachtnemer met een maximum van 40 uur op jaarbasis.

3.2.4. 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 kpi's kunnen in aanmerking komen voor een malus:
 - Beschikbaarheid;
 - Responsetijden
 - Oplostijden
- Als de drempelwaarde(n) van één of meerdere KPI's, vermeld bij de desbetreffende KPI, niet gehaald wordt dan 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.
- 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 rapportage aangeven.

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 de Overeenkomst verschuldigde bedragen 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 SVB Contractmanager te sturen.

- Naam Opdrachtnemer :
- Adres Opdrachtnemer :
- Postcode & plaats Opdrachtnemer :
- Postadres Opdrachtnemer :
- Postcode & plaats postadres :
- KvK nummer Opdrachtnemer :
- BTW nummer Opdrachtnemer :

- IBAN-nummer Opdrachtnemer :
- BIC-nummer Opdrachtnemer :
- Emailadres Opdrachtnemer bij factuuruitval :

In haar administratie koppelt de SVB bovenstaande gegevens aan de Overeenkomst en aan de bijbehorende Inkooporder(s). Stuurt 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. Deze is op aanvraag bij de SVB verkrijgbaar. 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 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 SVB Contractmanager 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 diensten: Opdrachtnemer levert de gecontracteerde of geoffreerde diensten aan de SVB.
3. Controleer en verwerk factuur: Opdrachtnemer factureert de gevraagde en geleverde diensten. De SVB controleert de factuur met de inkooporder en de ontvangstreregistratie. 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 >