



Vlaamse overheid

Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie

Agentschap Facilitair Bedrijf

Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten

Raamovereenkomst voor een Managed Service Provider (MSP) voor ondersteuning
bij diverse opdrachten en door diverse profielen

Openbare procedure

Raamovereenkomst nr. 2022/HFB/OP/92038

Service Portfolio

Perceel 1 – ICT-profielen



1 SCOPE EN DOEL

De Service Portfolio beschrijft de modaliteiten i.v.m. het tot stand komen, het beheren en het documenteren van de Service afspraken. Dit zijn de afspraken tussen Besteller en MSP-Dienstverlener overeengekomen voor de uitvoering van de concrete Werkaanvragen, Bestellingen en bijhorende Opdrachten.

De concrete modaliteiten voor de uitvoering van de Werkaanvragen, Bestellingen en Opdrachten worden vastgelegd in de Werkaanvragen en de daarop volgende Bestellingen van de Bestellers enerzijds en de Voorstellen van de MSP-Dienstverlener en de data in de voor deze Raamovereenkomst gebruikte Ondersteunende Systemen (zoals een VMS) anderzijds.

Via dit dienstenaanbod kan de Besteller op een flexibele manier en aan marktconforme voorwaarden ICT-gerelateerde Opdrachten in middelenverbintenis laten uitvoeren door gespecialiseerde MSP-Krachten, zoals opgenomen in de Profielencatalogus in de Financiële Bijlage.

De MSP-Dienstverlener selecteert in resultaatsverbintenis op basis van een brede marktbevraging de meest geschikte MSP-Kracht(en) voor de uitvoering van de concrete Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en). Indien er, volgend op de succesvolle uitvoering van een Werkaanvraag, een Bestelling wordt geplaatst, volgt de MSP-Dienstverlener in middelenverbintenis de goede uitvoering op van de Bestelling door de MSP-Kracht(en). De MSP-Dienstverlener hanteert hierbij vooraf gedefinieerde efficiënte processen, ondersteund door een web-gebaseerde software ("Vendor Management Software (VMS)") zodat het volledige proces - vanaf het indienen van een Werkaanvraag tot en met de Bestelling met bijhorende opvolging van de uitvoering en de facturatie - transparant kan opgevolgd worden zowel door de Besteller, de Administratieve Entiteit als de betrokken Onderaannemers. Het proces moet een snelle en administratief eenvoudige werking toelaten.

Daarnaast kan een Besteller ook een Bestelling plaatsen voor rechtstreekse toegang tot een VMS (= VMS-Bestelling) voor vb. het beheer van eigen (raam)overeenkomsten. Bij deze VMS-Bestellingen beperkt de dienstverlening van de MSP-Dienstverlener zich tot het ter beschikking stellen van en toegang verlenen tot het VMS. De VMS-Bestelling laat de Besteller toe om zelf op basis van een brede marktbevraging de meest geschikte MSP-Kracht(en) te selecteren voor de uitvoering van een concrete Opdracht, daarnaast moet een VMS-Bestelling de Besteller ook toelaten om zijn eigen (raam)overeenkomsten te beheren.

2 INDIENEN VAN DE WERKAANVRAAG

De MSP-Dienstverlener stelt minstens één elektronische platform (VMS) ter beschikking op basis waarvan de Besteller zijn Werkaanvraag kan indienen bij de MSP-Dienstverlener.

De Bestellers dienen hun Werkaanvragen in via het elektronisch platform. De Werkaanvraag krijgt een unieke identificatie die meegenomen wordt doorheen het ganse proces van uitvoering van de Werkaanvraag en uitvoering van de eventuele daaruit voortvloeiende MSP-Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en). Alle rapporten, prestatiestaten, onderliggende contracten e.d. moeten steeds gekoppeld zijn aan het unieke identificatienummer.

Deze Bestellersinterface van het VMS ondersteunt de invoer van de voor het concretiseren van de Werkaanvraag vereiste informatie. Verder ondersteunt de interface het bestelproces van de Besteller waarbij die in eerste instantie de Werkaanvraag kan voorbereiden. In deze fase van het proces moet het mogelijk zijn om nog aanpassingen aan te brengen in de Werkaanvraag. Zodra de Werkaanvraag door de Besteller is afgewerkt en goedgekeurd door de hiervoor afgesproken geautoriseerde personen krijgt de Werkaanvraag de status "Ingediend".

Deze aan te leveren informatie bestaat voor elke Werkaanvraag minstens uit:

- De identificatie van de Besteller: dit omvat minstens de volgende elementen:
 - Het OVO-nummer (dit is de unieke identificatie van de organisatie zoals terug te vinden in de authentieke bron: wegwijs.vlaanderen.be) van de Entiteit van de Besteller;
 - Het KBO-nummer van de Entiteit van de Besteller (voor de Entiteiten die binnen de rechtspersoon "Ministeries van de Vlaamse Gemeenschap" vallen is dit het KBO-nummer van die rechtspersoon: 0316.380.841) ;
 - De naam van de Entiteit (zoals terug te vinden in de authentieke bron: wegwijs.vlaanderen.be);
 - Optioneel: de naam van de betrokken sub-organisatie binnen de Entiteit;
 - De naam van de geautoriseerde persoon die de Werkaanvraag indient.
- Een opgave van de locatie waar de prestaties zullen gepresteerd worden. Dit is in principe op de locatie van de Besteller. Prestaties kunnen op vraag van de Besteller ook (al dan niet gedeeltelijk) via thuiswerk uitgevoerd worden;
- Een omschrijving van de uit te voeren Opdracht(en). De Besteller geeft aan of hij deze Opdracht(en) door één MSP-Kracht of door een MSP-Team wil laten uitvoeren.
 - **Voor Opdrachten uit te voeren door één MSP-Kracht** geeft de Besteller het Profiel en de bijhorende competenties op. Dit gebeurt op basis van de Profielcategorieën opgenomen in de Profielencatalogus, waar nodig aangevuld met de voor de uitvoering van de Bestelling specifieke vereisten. Voor het betrokken Profiel wordt ook een vermoedelijk aantal uren dat nodig is om de Opdracht(en) uit te voeren door de Besteller opgegeven. Verder wordt de periode gedurende dewelke verwacht wordt dat de prestatie geleverd wordt, meegedeeld (duur, begindatum, vermoedelijke einddatum).
 - **Voor Opdrachten uit te voeren door een MSP-Team** geeft de Besteller een inschatting van de nodige Profielen en bijhorende competenties op. Dit opnieuw op basis van de Profielcategorieën opgenomen in de Profielencatalogus en waar nodig aangevuld met de voor de uitvoering van de Bestelling specifieke vereisten. Voor het MSP-Team wordt ook een vermoedelijk aantal uren dat nodig is om de Opdracht(en) uit te voeren door de Besteller opgegeven. Verder wordt de periode gedurende dewelke verwacht wordt dat de prestatie geleverd wordt, meegedeeld (duur, begindatum, vermoedelijke einddatum).

3 UITVOEREN VAN DE WERKAANVRAAG

Nadat de Besteller de Werkaanvraag heeft ingediend, zal de MSP-Dienstverlener de hierna beschreven acties ondernemen om een invulling te geven aan de vraag van de Besteller. De uitvoering van de Werkaanvraag is steeds een resultaatsverbintenis.

De MSP-Dienstverlener controleert de informatie in de Werkaanvraag, kijkt na of de informatie kwalitatief voldoet om met de vraag van de Besteller een ruime marktbevraging te kunnen uitvoeren en of de Werkaanvraag werd ingediend door een daartoe geautoriseerde persoon van de Besteller. Indien de Werkaanvraag onvoldoende of kennelijk incorrecte informatie bevat zal de MSP-Dienstverlener de Besteller contacteren om de informatie in de Werkaanvraag verder te verfijnen (de juiste kennis, ervaring, competenties,...). Zodra de Werkaanvraag alle informatie bevat om over te gaan tot het openstellen op de markt zorgt de MSP-Dienstverlener voor de publicatie en krijgt de Werkaanvraag de status "Gepubliceerd".

De MSP-Dienstverlener start met het proces voor het selecteren van de MSP-Kracht of het MSP-Team met het/de geschikte Profiel(en) voor het uitvoeren van de in de Werkaanvraag omschreven Opdracht(en). In hoofdlijnen bestaat dit proces uit volgende onderdelen:

- De MSP-Dienstverlener zorgt voor de publicatie van de door de Besteller gevraagde Profiel(en) via een ruime marktbevraging. Deze marktbevraging garandeert een efficiënte, effectieve en transparante bevraging van de voor de betrokken Opdracht(en) in aanmerking komende ondernemingen ("Onderaannemers"). Hierbij moet de MSP-Dienstverlener zich volledig neutraal opstellen ("vendor neutral"). Dit houdt o.a. in dat de MSP-Dienstverlener geen eigen werknemers mag inzetten. Bij de bevraging moeten zowel kleine (o.a. éénmansbedrijven) als grote ondernemingen aan bod komen en op gelijke voet behandeld worden. Hierbij worden er potentieel minimaal 5 partijen bereikt, tenzij aantoonbaar gemaakt kan worden dat dit aantal partijen niet in de markt beschikbaar is. Er wordt geen maximum gesteld aan het aantal partijen dat mag worden bereikt.
- Bij de publicatie wordt een reactietermijn vermeld tijdens de welke de potentiële Onderaannemers die over MSP-Kracht(en) met het/de geschikte Profiel(en) beschikken hun Voorstellen kunnen ingeven in de VMS die de MSP-Dienstverlener gebruikt ter ondersteuning van dit proces. Deze reactietermijn wordt vastgelegd in samenspraak tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener. Het staat de MSP-Dienstverlener vrij hiervoor standaard richttermijnen voor te stellen aan de mogelijke Bestellers.
- Na het sluiten van de reactietermijn (gelijk voor alle potentiële Onderaannemers) maakt de MSP-Dienstverlener een voorselectie (koude match) op basis van de respons vanuit de markt. Een koude match gebeurt op basis van vaststaande gegevens zoals de opleiding, de ervaring,... De koude match kan eventueel automatisch gebeuren op basis van de ingegeven matchcriteria waarbij de VMS een automatische rangschikking voorstelt. In dit stadium worden ook aanbiedingen waarbij de in de Profielencatalogus opgenomen en door de MSP-Dienstverlener gegarandeerde Maximale Profieluurprijs overschreden wordt, geweerd. Indien er hierdoor te weinig geschikte MSP-Krachten zouden over blijven, dient een nieuwe en meer uitgebreide bevraging uitgevoerd te worden. De MSP-Dienstverlener dient immers een voldoende aanbod van geschikte MSP-Krachten te kunnen garanderen met Profieluurprijzen die beneden het gecontracteerde maximum liggen. Voor Werkaanvragen voor een MSP-Team mag de uurprijs van een voorgestelde MSP-Kracht

uitzonderlijk wel de gegarandeerde Maximale Profieluurprijs overschrijden, maar mag de totaalprijs voor het hele team de som van de Maximale Profieluurprijzen van de individuele Profielen uit het MSP-Team voor het hen toegewezen deel (aantal ingeschatte uren) van de opdracht niet overschrijden.

- Op basis van deze rangschikking uit de koude match zal de MSP-Dienstverlener een warme match uitvoeren met de meest geschikte MSP-Kracht(en). Onder een warme match wordt verstaan een persoonlijke interactie tussen de voorgestelde MSP-Kracht(en) en de MSP-Dienstverlener waarin de competenties worden ingeschat. Op basis van deze koude en warme match wordt een voorselectie gedaan. Het is wenselijk dat deze voorselectie uit een drietal kandidaten bestaat (per gevraagd Profiel). Bij de voorselectie wordt rekening gehouden met de wijze waarop de kandidaat matcht t.o.v. de vereisten en de prijs.
- De Besteller kan vervolgens op basis van de door de MSP-Dienstverlener gemaakte voorselectie aan de MSP-Dienstverlener laten weten of en met welke voorgestelde MSP-Kracht(en) hij interviews wenst af te nemen. De Besteller bepaalt of hij interviews wenst af te nemen en of hij dit met alle kandidaten doet of enkel met de best gerangschikte kandidaten.
- Indien de Besteller ervoor opteert interviews af te nemen, nodigt de Besteller de betrokken MSP-Kracht(en) uit en neemt de interviews af.
- Na terugkoppeling van de Besteller over de eventuele interviews stelt de MSP-Dienstverlener uit de voorgestelde kandidaten de MSP-Kracht/het MSP-Team voor die/dat volgens hem het meest geschikt is om de Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en) uit te voeren. De MSP-dienstverlener neemt deze beslissing autonoom en in eer en geweten, rekening houdende met alle gegevens die zijn vergaard gedurende het selectieproces. De MSP-Dienstverlener moet schriftelijk aantonen waarom de door hem gekozen Onderaannemer en MSP-Kracht het meest geschikt zijn om de Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en) uit te voeren. Hierbij moet de MSP-Dienstverlener ook aantonen in welke verhouding prijs, kwaliteit en eventueel andere aspecten werden gewogen in de uiteindelijke voorgestelde keuze van de meeste geschikte MSP-onderaannemer. De MSP-Dienstverlener is bovendien verplicht om deze schriftelijke toelichting in de ondersteunende software (VMS) op te nemen en wordt daar door de ondersteunende software toe verplicht. De Besteller, de Administratieve entiteit en de MSP-Auditor kunnen een kwaliteitscontrole uitvoeren op de door de MSP-dienstverlener opgegeven toelichting.
- Vervolgens onderzoekt de MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer(s), die de geselecteerde MSP-Kracht(en) heeft/hebben voorgesteld, niet moet worden uitgesloten o.b.v. de uitsluitingsgronden zoals bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachtenwet. Indien een Onderaannemer moet worden uitgesloten, wordt de Besteller hiervan verwittigd en wordt aan de Besteller een nieuwe MSP-Kracht voorgesteld.
- De Besteller gaat al dan niet over tot de goedkeuring van de Bestelling van de voorgestelde MSP-Kracht of het voorgestelde MSP-Team. De formele beslissing tot Bestelling, bekrachtigd door een daartoe gemandateerde vertegenwoordiger van de Besteller, wordt opgeladen in de VMS. De beslissing tot al dan niet bestellen geldt ook als formele Oplevering van de Werkaanvraag.
- Indien de Besteller afziet van de Bestelling en dus niet overgaat tot de formalisering van de Bestelling, wordt dit opgenomen in een beslissing die bekrachtigd wordt door een daartoe gemandateerde vertegenwoordiger van de Besteller. Indien een Werkaanvraag 3 maanden na het Voorstel nog niet afgewezen of geleid heeft tot een geformaliseerde bestelling, wordt de Bestelling geacht te zijn afgewezen.



- De MSP-Dienstverlener kan na de formele Oplevering van de Werkaanvraag de éénmalige MSP-vergoeding voor de selectie factureren aan de Besteller.
- Indien wordt overgegaan tot formalisering van de Bestelling:
 - De MSP-Dienstverlener licht de betrokken potentiële Onderaannemers in van selectie en afwijzing alsook van de motivering hiervoor.
 - Het contract tussen de MSP-Dienstverlener en de gekozen Onderaannemer(s) wordt afgesloten. Hiermee start ook de eigenlijke uitvoeringsfase van de Bestelling.
 - De Werkaanvraag gaat over in een Bestelling, waarbij ook het unieke identificatienummer van de Werkaanvraag mee overgedragen wordt aan de Bestelling.
- Indien niet wordt overgegaan tot Bestelling:
 - De MSP-Dienstverlener licht de betrokken Onderaannemers in van afwijzing alsook van de motivering hiervoor.
 - De Werkaanvraag krijgt de status “niet besteld”.

4 BIJKOMENDE VEREISTEN VOOR EEN WERKAANVRAAG VOOR EEN MSP-TEAM

Een Werkaanvraag voor een MSP-Team wordt steeds opgesteld voor zowel potentiële Onderaannemers die kandidaten voorstellen voor alle gevraagde Profielen uit het MSP-Team, als voor potentiële Onderaannemers die slechts kandidaten voorstellen voor één of een deel van de gevraagde Profielen uit het MSP-Team.

De MSP-Dienstverlener neemt waar mogelijk maatregelen die drempelverlagend werken in het licht van de samenstelling van MSP-Teams die bestaan uit MSP-Krachten van meerdere Onderaannemers. Deze maatregelen zijn er in het bijzonder op gericht om de drempel voor kleine bedrijven en freelancers te verlagen. De MSP-Dienstverlener onthoudt zich ervan om procedurestappen of vereisten in te voeren in het selectieproces die drempelverhogend werken voor de deelname van kleine bedrijven en freelancers aan Werkaanvragen voor MSP-Teams.

Bij het indienen van de Werkaanvraag kan de Besteller preciseren dat één of enkele van de in het MSP-Team vervatte Profielen een coördinerende of controlerende taak hebben. Dit kan o.m. tot doel hebben de samenwerking tussen de verschillende MSP-Krachten te versterken, de efficiëntie en kwaliteitsgaranties te verhogen en de opvolglast van de Besteller te reduceren.

5 UITVOEREN VAN DE MSP-BESTELLING

Wanneer een Werkaanvraag overgaat in een MSP-Bestelling, wordt het unieke identificatienummer van de Werkaanvraag mee overgedragen naar de MSP-Bestelling. Dit nummer zal ook doorheen de uitvoering van de Bestelling als uniek identificatienummer gebruikt worden.

De MSP-Dienstverlener neemt alle maatregelen nodig om de MSP-Kracht(en) of het MSP-Team te laten starten met de uitvoering van de afgesproken Opdracht(en) (onboarding) bij de Besteller. Alle administratieve opvolgingen (goedkeuring prestatiestaten, facturatie, vervangingen, ...) gebeuren op het niveau van de Bestelling. Een Bestelling kan bestaan uit één of meerdere (in het geval van een MSP-Team)

Uitvoeringsovereenkomst.

De vervanging van de MSP-Kracht(en) in een Bestelling in uitvoering is enkel mogelijk in de volgende gevallen

- Omwille van redenen die bij de MSP-Kracht liggen (bv ziekte of ontslag). Hierbij kan de Besteller een vraag tot vervanging indienen, in samenspraak met de MSP-Dienstverlener.
- Omwille van ondermaatse prestatie van de MSP-Kracht (niet op het niveau van zijn Profiel) vastgesteld en aan de MSP-Dienstverlener gemeld door de Besteller. Hierbij dient de Besteller een vraag tot vervanging in.

In beide bovenstaande gevallen moet de MSP-Dienstverlener in overleg met de Besteller voor een vervanging van de betrokken MSP-Kracht zorgen. De selectie van een vervangende MSP-Kracht gebeurt kosteloos en volledig door de MSP-Dienstverlener, en mag de Besteller geen extra administratieve werklust bezorgen. De enige werklust voor de Besteller is eventuele betrokkenheid bij de interviews. De MSP-Dienstverlener dient niet noodzakelijk een vervanger via dezelfde Onderaannemer te voorzien. Een aanvraag voor vervanging wordt onder hetzelfde uniek identificatienummer geregistreerd en opgevolgd als de oorspronkelijke Bestelling. Indien er binnen de 10 Werkdagen na de vraag tot vervanging of het ontslag van de MSP-Kracht geen geschikte vervangende MSP-Kracht is voorgesteld, kan de Besteller de uitvoering van de Bestelling stopzetten of verbreken, al naargelang (zie ook punt 7.16.1 van de Uitvoeringsovereenkomst).

Bij vervanging van een MSP-Kracht dient de MSP-Dienstverlener er bovendien voor te zorgen dat er maximaal kennisoverdracht plaatsvindt. In de overgangperiode van de kennisoverdracht rekent de Dienstverlener slechts de prestatie van één van de MSP-Krachten aan.

- **De facturatie** (zie punt 8 van dit opdrachtdocument en punt 10.3 van de Uitvoeringsovereenkomst) en het afhandelen van eventuele facturatiegeschillen.
- **Het beëindigen van de Bestelling.** Dit kan zijn:
 - wanneer alle Opdrachten die door de Besteller werden vooropgesteld in de Bestelling zijn uitgevoerd. De Besteller wordt via e-mail gecontacteerd met de vraag om de goede uitvoering van de Bestelling te bevestigen en dus tot Oplevering van de betrokken Bestelling over te gaan;
 - wanneer de Besteller meldt aan de MSP-Dienstverlener dat hij de verdere uitvoering van de Bestelling wil opzeggen. De Besteller moet hierbij een opzegtermijn van minstens 1 week respecteren en moet ook de reeds uitgevoerde Opdrachten Opleveren, tenzij die niet voldoen aan de vooropgestelde vereisten. Met uitzondering van een vergoeding voor de geleverde prestaties gedurende 1 week na opzegging door de Besteller, zijn er geen andere vormen van schadevergoeding mogelijk;
 - wanneer het in de Bestelling afgesproken budget opgebruikt is. Ook in dit geval wordt de Besteller gecontacteerd met de vraag om tot Oplevering van de betrokken Bestelling over te gaan. De software van de MSP-Dienstverlener laat toe om een duidelijke trigger te geven aan de Besteller als het afgesproken budget is bereikt. Deze trigger mag evenwel niet blokkerend zijn om op expliciete vraag van de Besteller toch nog prestaties te boeken.
Opmerking: Een overschrijding van de in de Bestelling opgenomen vermoedelijke hoeveelheden is enkel mogelijk indien het louter om de verdere afwerking gaat van de in de Bestelling vermelde Opdracht(en), en dit met een maximum van 50% van de in de

7.1.4 Meetelementen en -methode

Indien een Werkaanvraag wordt ingediend gedurende de normale Kantooruren dan geldt de timestamp van indienen in het elektronisch platform als begintijdstip voor het starten van de SLA termijn.

Indien een Werkaanvraag wordt ingediend buiten de normale Kantooruren, start de klok voor het bepalen van de SLA termijn om 8:00 uur (aanvang Kantooruren) op de eerstvolgende Werkdag.

7.2 TERMIJN VOOR HET VOORSTELLEN VAN VALABELE MSP-KRACHTEN OF EEN VALABEL MSP-TEAM

7.2.1 Beschrijving en definitie

De termijn voor het voorstellen van valabele kandidaten start op het moment dat de reactietermijn bij de Werkaanvraag is beëindigd, en stopt op het moment dat er een voorselectie van kandidaten wordt voorgelegd aan de Besteller (dus na koude en warme match).

Van de MSP-Dienstverlener wordt verwacht dat hij binnen de 10 Werkdagen reageert na het einde van de reactietermijn. Dit wil zeggen dat er binnen de 10 Werkdagen een Voorstel wordt bezorgd aan de Besteller met een voorselectie van kandidaten op basis van een koude en warme match. Deze voorselectie bevat minimaal één geschikte kandidaat per gevraagd profiel en bij voorkeur drie geschikte kandidaten. Voor Werkaanvragen voor een MSP-Team van meer dan 10 MSP-Krachten, is deze SLA niet van toepassing en bepaalt de MSP-Dienstverlener in samenspraak met de Besteller en vóór de publicatie van de Werkaanvraag de termijn waarbinnen de voorselectie moet worden voorgelegd aan de Besteller.

7.2.2 Service Level

10 Werkdagen.

7.2.3 Randvoorwaarden

De uitvoering van de MSP-Dienstverlening gebeurt tijdens de Kantooruren.

7.2.4 Meetelementen en -methode

Indien een reactietermijn eindigt tijdens de normale Kantooruren dan geldt de timestamp van einde reactietermijn in het elektronisch platform als begintijdstip voor het starten van de SLA-termijn.

Indien een reactietermijn eindigt buiten de normale Kantooruren start de klok voor het bepalen van de SLA-termijn om 8:00 uur (aanvang Kantooruren) op de eerstvolgende Werkdag.

8 PRIJSMECHANISME

De door de Bestellers betaalde prijs voor een Werkaanvraag wordt bepaald door:

- **de éénmalige MSP-vergoeding voor de selectie** (uitvoering van de Werkaanvraag): Dit is de éénmalige eenheidsprijs per MSP-Kracht of per MSP-Team die als vergoeding geldt voor de door de MSP-Dienstverlener als hoofdaannemer (MSP) uitgevoerde éénmalige prestaties in het kader van de selectieproces en voor de hierbij ingezette hulpmiddelen (o.a VMS).

- **Het al dan niet opleveren van de voorselectie en selectie van valabele MSP-Krachten:** Hogervermelde vergoeding kan enkel gefactureerd worden indien de MSP-Dienstverlener na een koude en warme match een voorselectie en selectie van één of meerdere valabele MSP-Krachten kan aanleveren.

De door de Bestellers betaalde prijs voor een Bestelling wordt bepaald door:

- de **Profieluurprijs** per MSP-Kracht (al dan niet lid van een MSP-Team), die tot stand gekomen is op basis van de door de MSP-Dienstverlener uitgevoerde marktbevraging.
- de **recurrente MSP-vergoeding voor de administratie en opvolging van de uitvoering** van de Bestelling: Dit is de forfaitaire eenheidsprijs die, per door de MSP-Krachten gepresteerd uur, wordt aangerekend bovenop de Profielluurprijs en die als vergoeding geldt voor de door de MSP-Dienstverlener als hoofdaannemer (MSP) uitgevoerde recurrente prestaties in het kader van de uitvoering van de MSP-Bestelling
- het door de MSP-Kracht(en) **werkelijk gepresteerde en door de Besteller goedgekeurde aantal uren.**

De door de Bestellers betaalde prijs voor een VMS-Bestelling wordt bepaald door:

- de Eenheidsprijs voor het **rechtstreeks toegangsrecht tot de VMS (VMS-vergoeding)**: Dit is de forfaitaire eenheidsprijs die, per transactie, wordt aangerekend en die als vergoeding geldt voor de door de MSP-Dienstverlener als hoofdaannemer (MSP) uitgevoerde prestaties en door de MSP-Dienstverlener als hoofdaannemer (MSP) gedragen kosten in het kader van de uitvoering van de VMS-Bestelling.

9 OPVOLGINGSMOGELIJKHEDEN VOOR DE BESTELLER

De Besteller heeft toegang tot het softwaresysteem dat de MSP-Dienstverlener gebruikt om de selectie van en de uitvoering door de Profielen te ondersteunen (VMS).

- Tijdens de uitvoering van de Werkaanvraag heeft de Besteller voor zijn ingediende Werkaanvragen (te selecteren op uniek identificatienummer) zicht op de status van zijn Werkaanvraag, de voorgestelde MSP-Krachten (met hun CV) in koude match, de voorgestelde MSP-Krachten (met hun CV) in warme match, de geselecteerde MSP-Kracht(en). Tevens heeft de Besteller toegang tot de door de MSP-Dienstverlener in de tool geformuleerde motivatie voor selectie.
- Tijdens de uitvoering van de MSP-Bestelling heeft de Besteller voor zijn Bestellingen (te selecteren via uniek identificatienummer) zicht op de uitgevoerde prestaties en het reeds opgebruikte budget van zijn Bestelling. Dit wil zeggen dat hij de prestaties van de MSP-Kracht of het MSP-Team kan opvolgen. Dit zowel op niveau van de Bestelling als geheel, op het niveau van het MSP-Team, van één MSP-Kracht als op het niveau van de individuele prestatielijnen.

10 RAPPORTERING AAN DE BESTELLER

Per Besteller stelt de MSP-Dienstverlener een rapport op van de in de betrokken maand ingediende Werkaanvragen met vermelding van de werkelijke termijn (in aantal Werkdagen) binnen dewelke de Werkaanvraag werd gepubliceerd en de werkelijke termijn (in aantal Werkdagen) binnen dewelke er valabele MSP-Krachten werden aangeboden, telkens met vermelding van de overeengekomen SLA (in aantal Werkdagen). Dit rapport mag via de tool beschikbaar gesteld worden.

Volgende rapporten zijn bij voorkeur ook via de tool beschikbaar per Besteller:

- Een overzicht van de door die Besteller ingediende Werkaanvragen en geplaatste Bestellingen, de gegevens van de Besteller, status Werkaanvraag/Bestelling, het bedrag van het voorziene budget, het bedrag van het reeds gebruikte budget; de verschillende relevante datums (indienen, publicatie, start uitvoering, einde uitvoering, oplevering, facturatie).
- Een detailrapport per Bestelling met de gegevens over de MSP-Kracht(en) (Naam, betrokken Profiel), vermoedelijke hoeveelheid in uren, reeds afgenomen hoeveelheid in uren, door de Besteller goedgekeurde uren.
- Een rapport per MSP-Kracht met een omschrijving van zijn prestaties (prestatielijnen), het werkelijk aantal uren gepresteerd en de goedkeuringsstatus.