



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

Uitvoeringsovereenkomst



INHOUD

1	Voorwerp en doelstellingen.....	4
2	Toepasselijke wettelijke bepalingen en contractuele documenten.....	7
2.1	Structuur van de raamovereenkomst(en)	7
2.1.1	Algemeen	7
2.1.2	Uitvoeringsovereenkomst (dit document)	7
2.1.3	Service Portfolio	8
2.1.4	Profielencatalogus	8
2.1.5	Prijslijst	8
2.1.6	Serviceorganisatie	8
2.1.7	Implementatieplan voor het Implementatieproject	8
2.2	De toepasselijke wettelijke bepalingen	8
2.3	Lijst afwijkingen van het KB Uitvoering	9
2.4	Afstand van de algemene voorwaarden van de MSP- Dienstverlener	10
2.5	Non-discriminatie	10
3	Looptijd en uitvoeringstermijn	12
3.1	Looptijd van de Raamovereenkomst(en)	12
3.2	Looptijd/uitvoeringstermijn van de Werkaanvragen en de Bestellingen	12
4	Structuur van de onderscheiden overeenkomsten.....	14
5	Mogelijke Bestellers - toepassingsgebied	15
6	Aankoopcentrale – Bevoegdheidsverdeling	18
7	Basis- en generieke voorwaarden	20
7.1	Verbintenissen van de MSP-Dienstverlener en Aard van de verbintenissen	20
7.1.1	Aard van de verbintenissen op het niveau van elke Raamovereenkomst	20
7.1.2	Aard van de verbintenissen op het niveau van een Werkaanvraag of Bestelling	21
7.2	Onderaannemers	22
7.3	Leidend ambtenaar	23
7.4	Borgtocht	23
7.5	Vertrouwelijkheid	24
7.5.1	Algemeen	24
7.5.2	Referenties	26
7.5.3	Verwerking van Persoonsgegevens	26
7.6	Aansprakelijkheid (art. 152 kb uitvoering)	37
7.7	ICT-infrastructuur eigendom	39
7.8	Intellectuele eigendom	39
7.8.1	Bestellers Intellectuele Eigendom en Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom	39
7.8.2	MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom	40
7.8.3	Derden Intellectuele Eigendom	40
7.8.4	Vrijwaring inbreuk intellectuele rechten	41
7.9	Vrijwaring	41
7.10	Plaats van de Dienstverlening	41
7.11	Overleg	42
7.12	Rapportering	42
7.12.1	Financiële rapportering	42
7.12.2	Aankooprapportering	45
7.12.3	Datastroom naar datawarehouse van de Aanbestedende overheid	46
7.13	Deelbaarheid van deze Overeenkomst	46
7.14	Wijziging van de Raamovereenkomst tijdens de looptijd	46
7.14.1	Wijzigingen van de Raamovereenkomst - algemeen	47
7.15	Afstand van recht	49
7.16	Toepasselijk recht - Bevoegde rechtbank	49
7.17	Personeel	50
7.17.1	Algemeen	50
7.17.2	Sleutelpersoneel	51
7.17.3	Niet-Afwervingsclausule	51
7.18	Taalgebruik	52
7.19	Straffen	53
8	Algemene vereisten met betrekking tot de Serviceorganisatie	55

8.1	Organisatie	55
8.2	Processen	55
8.3	Ondersteunende Systemen	56
8.4	Data-architectuur en rapportering	57
9	Vereisten m.b.t. Ondersteunende processen	58
9.1	Beheer Profielencatalogus	58
9.2	Beheer Onderaannemers	59
9.3	Beheer Bestellers	61
9.4	Bewaken correcte uitvoering dienstverlening	62
9.5	Continu verbeteren	63
9.6	Audit	63
9.7	Beheer van de Ondersteunende Systemen	65
10	Algemene vereisten met betrekking tot de financiële processen	66
10.1	Algemeen	66
10.2	Prijzen	66
10.2.1	Prijsvaststelling (art. 26 KB Plaatsing)	66
10.2.2	Elementen verrekend in de Eenheidsprijzen	66
10.2.3	Profieluurprijzen	67
10.2.4	Prijsherziening	67
10.3	Facturatie	71
10.3.1	Algemeen	71
10.3.2	Verplichte elektronische facturatie voor de entiteiten van de Vlaamse overheid	72
10.3.3	Inhoud van de factuur	72
10.4	Prestatiestaten en Betaling	73
11	Algemene bepalingen met betrekking tot de implementatiefase	74
11.1	Algemeen	74
11.2	Implementatieproject	74
11.3	Initiële Optimalisatie van de Profielencatalogus	75
11.4	Initiële optimalisatie van de door de MSP-Dienstverlener gebruikte marktplaats	76
12	Beëindiging van de Raamovereenkomst.....	77
12.1	Mogelijke oorzaken om de Raamovereenkomst te beëindigen	77
12.1.1	Beëindiging wegens verstrijken van de looptijd	77
12.1.2	Beëindiging wegens niet – nakoming van verplichtingen	77
12.1.3	Beëindiging wegens faillissement	77
12.2	Maatregelen tijdens de volledige Duur van deze Raamovereenkomst	78
12.3	Maatregelen bij het einde van deze Raamovereenkomst	78
12.4	Bijstand na beëindiging van de Raamovereenkomst	78
12.5	Opleveren van de Raamovereenkomst	78

1 VOORWERP EN DOELSTELLINGEN

Deze Raamovereenkomst beoogt de Bestellers middels gerichte externe ondersteuning in staat te stellen om hun bevoegdheden en taken op een efficiënte en effectieve wijze te volbrengen, waarbij de gebruikte middelen maximaal worden gevaloriseerd. De Raamovereenkomst moet de Bestellers daarbij bovendien in staat stellen om een beleid te voeren conform de principes van "Good Government Governance" die rechtmatigheid, rechtszekerheid en rechtsgelijkheid garanderen in combinatie met zuinigheid, efficiëntie, effectiviteit en ethiek.

Deze Raamovereenkomst betreft in hoofdzaak het vraag gestuurd, op een flexibele manier en aan marktconforme voorwaarden uitvoeren van dienstverlening (Werkaanvragen en Bestellingen) in middelenverbintenis (Percelen 1, 2 en 3) of resultaatsverbintenis (Percelen 2 en 3) door de MSP-Dienstverlener via door hem geselecteerde MSP-Krachten of MSP-Teams voor de ondersteuning van de Bestellers.

De gekozen Dienstverlener vervult als hoofdaannemer de rol van een "Managed Service Provider" (afgekort MSP-Dienstverlener).

Ten eerste zal de MSP-Dienstverlener bij de uitvoering van een Werkaanvraag alle activiteiten uitvoeren die noodzakelijk zijn in het kader van een zo efficiënt en effectief mogelijke **selectie** van de juiste profielen. De MSP-Dienstverlener zorgt o.a. voor:

- het in overleg met de Besteller bepalen van het (de) meest(e) geschikte Profiel(en) (de juiste kennis, ervaring, technische en persoonlijke competenties,...) om de door de Besteller in zijn Werkaanvraag bepaalde Opdracht(en) optimaal te kunnen uitvoeren en het selecteren ervan;
- Het op basis van de vereiste kennis, ervaring en competenties van het Profiel, uitvoeren van een efficiënte, effectieve en transparante bevraging van de hiervoor in aanmerking komende ondernemingen ("Onderaannemers"). Hierbij moet de MSP-Dienstverlener zich volledig neutraal opstellen ("vendor neutral"), hetgeen o.a. inhoudt dat de MSP-Dienstverlener geen eigen personeel mag inzetten. Bij de bevraging moeten zowel kleine (o.a. eenmansbedrijven) als grote ondernemingen aan bod komen en op gelijke voet en op een transparante wijze behandeld worden;
- het maken van een voorselectie van de meest geschikte MSP-Kracht(en) voor de uitvoering van de in de Werkaanvraag omschreven Opdracht(en);
- het organiseren van vraaggesprekken door de Besteller met de voorgestelde MSP-Kracht(en);
- het selecteren en voorstellen van de meest geschikte MSP-Kracht(en).

Ten tweede zal de MSP-Dienstverlener alle activiteiten uitvoeren die noodzakelijk zijn om de **uitvoering** van de MSP-Bestelling door de MSP-Kracht(en) te laten gebeuren volgens de geldende modaliteiten, waaronder deze door de Besteller bepaald in de Werkaanvraag. De MSP-Dienstverlener zal onder meer zorgen voor:

- het in overleg met de Besteller bepalen op welke wijze de Bestelling zal worden uitgevoerd (planning, plaats, de te gebruiken middelen en tools, aantal te besteden uren, ...);
- de opvolging van de uitvoering van de Bestelling door de MSP-Kracht(en) (o.a. een regelmatig overleg met de Besteller teneinde de voortgang van de uitvoering te bewaken); het organiseren en opvolgen van een correcte tijdsregistratie van de gepresteerde uren en

het laten goedkeuren ervan door de Besteller;

- de facturatie van de geleverde prestaties aan de Besteller en de betaling van de Onderaannemers.

In het geval een Besteller eventuele opmerkingen wenst te formuleren, in het geval van een gebrekkige uitvoering van de Bestelling en/of telkens de Besteller bijsturing van de uitvoering van de Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en) noodzakelijk acht, zal de Besteller contact opnemen met de MSP-Dienstverlener.

De MSP-Dienstverlener voert alle voormelde activiteiten uit volgens vooraf gedefinieerde efficiënte processen, ondersteund door een web-gebaseerde software ("Vendor Management Software (VMS)") zodat het volledige proces 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.

Tenslotte zal de MSP-Dienstverlener alle activiteiten uitvoeren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een VMS-Bestelling. Hierbij bestelt de Besteller rechtstreekse toegang(en) tot een VMS. De dienstverlening van de MSP-Dienstverlener beperkt zich bij deze Bestellingen tot het verlenen van die toegang(en), het opzet van het VMS en het ondersteunen van de Besteller bij het gebruik van het VMS.

De entiteiten en rechtspersonen binnen het vermelde toepassingsgebied (zie punt "5 Mogelijke Bestellers") kunnen vrij afnemen van deze Raamovereenkomsten, maar blijven ook volledig vrij om deze of gelijkaardige diensten zelfstandig of via andere kanalen aan te kopen (non-exclusiviteit voor de MSP-Dienstverlener).

De via deze Raamovereenkomsten beoogde meerwaarde voor de Bestellers situeert zich vooral op de volgende vlakken:

- Op een flexibele, snelle en administratief eenvoudige manier Opdrachten laten uitvoeren door MSP-Krachten met het geschikte profiel waarbij een beroep kan worden gedaan op een brede set van professionele profielen;
- Kwalitatief aanbod van diverse profielen aan marktconforme prijzen;

Elk van de 3 Percelen vormt een afzonderlijke Raamovereenkomst met 1 MSP-Dienstverlener waarbij de MSP-Dienstverlener d.m.v. Onderaannemers Opdrachten (prestaties) verricht op grond van Bestellingen die in het geval van MSP-Bestellingen via Werkaanvragen worden geplaatst door de Bestellers.

De Werkaanvragen kunnen enkel worden geïnitieerd door de daartoe gemachtigde personeelsleden van de onder punt 5 bedoelde entiteiten (mogelijke Bestellers) volgens de in de toepasselijke Service Portfolio beschreven modaliteiten.

Werkaanvragen dienen steeds uitdrukkelijk te gebeuren overeenkomstig het daartoe voorziene proces en de modaliteiten.

Bestellingen kunnen niet worden vermoed of impliciet worden geplaatst. Hetzelfde geldt voor verlengingen van Bestellingen. Prestaties die door een externe medewerker ten behoeve van één van de mogelijke Bestellers worden verricht zonder voorafgaande Bestelling of verlenging kunnen onmogelijk naderhand op deze Raamovereenkomst worden aangerekend.

Enkel de uitvoering van het Implementatieproject wordt impliciet besteld bij de sluiting van elke Raamovereenkomst.

2 TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN EN CONTRACTUELE DOCUMENTEN

2.1 STRUCTUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST(EN)

2.1.1 Algemeen

Elke Raamovereenkomst wordt gesloten tussen de Aanbestedende overheid en de desbetreffende MSP-Dienstverlener, waarbij de Aanbestedende overheid optreedt als Aankoopcentrale (zie punt 6).

De Raamovereenkomst legt de voorwaarden inzake de in te dienen Werkaanvragen en goed te keuren Bestellingen vast. In de contractuele relatie tussen de Aanbestedende overheid en de MSP-Dienstverlener op het niveau van de Raamovereenkomst worden in principe dus geen MSP-krachten aangevraagd, noch geselecteerd, noch ingeschakeld. Op het niveau van de Raamovereenkomst heeft de desbetreffende MSP-Dienstverlener enkel verbintenissen zoals maar niet beperkt tot die vermeld in punt 7.1.1 van deze Uitvoeringsovereenkomst.

Door het indienen van een Werkaanvraag en/of het goedkeuren van een Bestelling doen de Bestellers een eigen rechtstreekse contractuele relatie met de desbetreffende MSP-Dienstverlener ontstaan. De Werkaanvraag en de MSP-Bestelling maken samen deel uit van eenzelfde contractuele relatie.

Waar deze Uitvoeringsovereenkomst verbintenissen vermeldt van de desbetreffende MSP-Dienstverlener jegens de Besteller zoals maar niet beperkt tot die vermeld in punt 7.1.2, of verbintenissen van de Besteller jegens de MSP-Dienstverlener, worden deze verbintenissen geïncorporeerd in die contractuele relatie “de Bestelling”. Zowel de MSP-Dienstverlener als de Bestellers waken erover dat de bijkomend gestelde voorwaarden conform zijn met de dwingende bepalingen van de Raamovereenkomst en de toepasselijke wetgeving.

Binnen de contractuele relatie tussen de MSP-Dienstverlener en de Besteller kunnen Service-Afspraken worden vastgelegd. Dit is het geheel van de nadere afspraken tussen Besteller en MSP-Dienstverlener die gelden voor de uitvoering van één of meerdere concrete Bestellingen en de erin vervatte Opdrachten. De modaliteiten voor het vastleggen ervan zijn vastgelegd in de Werkaanvragen en Voorstellen enerzijds en in de voor deze Raamovereenkomst gebruikte Ondersteunende Systemen (zoals een VMS) anderzijds.

De Raamovereenkomst(en) tussen de Aanbestedende overheid en de MSP-Dienstverlener bestaat dus telkens uit de volgende contractuele documenten, welke worden opgesomd in hiërarchische volgorde waarbij het eerder vermelde voorrang heeft op het latere:

2.1.2 Uitvoeringsovereenkomst (dit document)

Onverminderd dwingende bepalingen uit de Richtlijnen Plaatsing, is dit het Opdrachtdocument dat op het hoogste contractuele niveau de basisvoorwaarden beschrijft overeenkomstig dewelke de MSP-Dienstverlener de Dienstverlening zal verstrekken, de Werkaanvragen zal behandelen en de Bestellingen zal uitvoeren. De bepalingen van de Uitvoeringsovereenkomst zijn toepasselijk op alle Werkaanvragen en Bestellingen. Andere opdrachtdocumenten of contractuele documenten moeten conform zijn met de dwingende bepalingen van deze Uitvoeringsovereenkomst. De delen van de Raamovereenkomst die meer dynamisch zijn, zijn in aparte documenten opgenomen (o.a. Service Portfolio, ...).

2.1.3 Service Portfolio

De Service Portfolio is het Opdrachtdocument dat per Raamovereenkomst (Perceel) de modaliteiten beschrijft volgens de welke de Werkaanvragen en Bestellingen zullen worden geplaatst en de erin vervatte Opdrachten zullen worden uitgevoerd en opgevolgd. Dit komt grotendeels overeen met het begrip “Service Portfolio” uit ITIL v3

2.1.4 Profielencatalogus

De Profielencatalogus is het Opdrachtdocument dat per Raamovereenkomst (perceel) de Profielcategorieën omschrijft en enerzijds de basisvereisten bevat (ervaring, diplomavereiste, competenties.....). en anderzijds de maximale Profieluurprijzen die gelden per Profielcategorie. De Profielencatalogi zijn terug te vinden in de Financiële bijlage

2.1.5 Prijslijst

De Prijslijst is een Opdrachtdocument (lijst) met (per Perceel) de niet-profielgebonden Eenheidsprijzen voor prestaties geleverd door de MSP-Dienstverlener in het kader van een Werkaanvraag of van een Bestelling.

De Prijslijst (voor de drie percelen) is terug te vinden in de Financiële bijlage.

2.1.6 Serviceorganisatie

Het Opdrachtdocument (of de set van Opdrachtdocumenten), met zijn bijlagen (eventueel gedeeltelijk opgeslagen in databanken of toepassingen), dat de beschrijving bevat van de wijze waarop de MSP-Dienstverlener de MSP-Dienstverlening zal verstrekken. Deze Opdrachtdocumenten hebben o.m. betrekking op de organisatie, het ingezette personeel, de processen, tools, enz.

De Serviceorganisatie wordt bepaald door de MSP-Dienstverlener, evenwel binnen de grenzen van de vereisten en modaliteiten van de Raamovereenkomst en moet afgestemd blijven op de te leveren MSP-Dienstverlening

De startversie van de Serviceorganisatie wordt gevormd door de in de offerte van de MSP-Dienstverlener opgenomen beschrijvingen van de wijze waarop de MSP-Dienstverlening zal geleverd worden en de wijze waarop Bestellingen zullen opgevolgd worden. Tijdens het Implementatieproject zal deze startversie verder geactualiseerd en uitgewerkt worden om de MSP-Dienstverlening te kunnen leveren in lijn met de bepalingen van de Raamovereenkomst.

2.1.7 Implementatieplan voor het Implementatieproject

Het Implementatieproject heeft als doel om de MSP-Dienstverlening zoals beschreven in de Raamovereenkomst in te richten en volledig operationeel te maken.

Zie punt 11 van deze Uitvoeringsovereenkomst.

2.2 DE TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN

Op deze opdracht zijn toepasselijk:

- Wet inzake overheidsopdrachten van 17 juni 2016 (hierna: Wet Overheidsopdrachten);
- Koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren van 18 april 2017 (hierna: KB Plaatsing);
- Behoudens de in punt 2.3 opgesomde uitzonderingsgevallen, het Koninklijk besluit tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van 14 januari 2013 (hierna: KB Uitvoering);

- Wet betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 17 juni 2013.

2.3 LIJST AFWIJKINGEN VAN HET KB UITVOERING

Er wordt afgeweken van de volgende bepalingen van het KB Uitvoering om de volgende redenen:

- De artikelen 46 en 154 met betrekking tot de vertragingsboetes: de toepassing van de vertragingsboetes wordt in het kader van deze raamovereenkomst uitgesloten om de volgende redenen:
 - *Wat betreft het overschrijden van de SLA voor het publiceren van de Werkaanvraag (zie Service Portfolio punt 7.1) :* Gelet op enerzijds het geringe bedrag van de “Eénmalige MSP-vergoeding voor de activiteiten verricht in het kader van de selectie” en anderzijds de wijze van vaststelling van het bedrag voor de vertragingsboete volgens artikel 154 KB Uitvoering (= 0,1% van de éénmalige MSP-vergoeding per dag vertraging van de voormelde activiteiten, met maximaal 7,5 % van de éénmalige MSP-vergoeding) en de toepassingsvoorwaarde dat de vertragingsboetes onder het bedrag van 75,00 euro niet moeten worden geïnd, zal de vertragingsboete voor het overschrijden van de voormelde SLA slechts uitzonderlijk toepasbaar zijn. De Aanbestedende overheid opteert ervoor om de administratieve last te vermijden waarbij bij niet behalen van de voormelde SLA, berekeningen zouden moeten uitgevoerd worden om in de meeste gevallen tot de conclusie te komen dat het bedrag onder de drempel voor toepassing ligt bedoeld in artikel 154 KB Uitvoering;
 - *Wat betreft het overschrijden van de SLA voor het voorstellen van valabele kandidaten (zie Service Portfolio punt 7.2) :* Gelet op enerzijds het geringe bedrag van de “Eénmalige MSP-vergoeding voor de activiteiten verricht in het kader van de selectie” en anderzijds de wijze van vaststelling van het bedrag voor de vertragingsboete volgens artikel 154 KB Uitvoering (= 0,1% van de éénmalige MSP-vergoeding per dag vertraging van de voormelde activiteiten, met maximaal 7,5 % van de éénmalige MSP-vergoeding) en de toepassingsvoorwaarde dat de vertragingsboetes onder het bedrag van 75,00 euro niet moeten worden geïnd, zal de vertragingsboete voor het overschrijden van de voormelde SLA slechts uitzonderlijk toepasbaar zijn. De Aanbestedende overheid opteert ervoor om de administratieve last te vermijden waarbij bij niet behalen van de voormelde SLA, berekeningen zouden moeten uitgevoerd worden om in de meeste gevallen tot de conclusie te komen dat het bedrag onder de drempel voor toepassing ligt bedoeld in artikel 154 KB Uitvoering;
 - *Wat betreft het overschrijden van de uitvoeringstermijn (vermoedelijke einddatum) vooropgesteld in de Werkaanvraag, Bestelling of de Opdracht:* Omwille van het feit dat de termijn voor uitvoering, door de aard van uit te voeren Opdrachten, in grote mate afhankelijk is van de Besteller en omdat er bij een gebrekkige uitvoering door een MSP-Kracht reeds een meer adequate maatregel bestaat, namelijk de vervanging van de MSP-Kracht volgens de modaliteiten die beschreven zijn in de Service Portfolio.
- Artikel 152 met betrekking tot de aansprakelijkheid van de MSP-Dienstverlener: gelet op de aard van de dienstverlening is een specifieke regeling rond aansprakelijkheid uitgewerkt (zie 7.6 Aansprakelijkheid).

2.4 AFSTAND VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE MSP-DIENSTVERLENER

De inschrijver onthoudt zich ervan om zijn algemene voorwaarden of die van een Onderaannemer van toepassing te verklaren gedurende de plaatsingsfase (in de offerte) of gedurende de uitvoeringsfase van de raamovereenkomst (bv. in het kader van een concrete Werkaanvraag).

2.5 NON-DISCRIMINATIE

De MSP-Dienstverlener verbindt zich er toe bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst niemand te discrimineren op grond van geslacht (waaronder zwangerschap, moederschap, bevalling, borstvoeding, medisch begeleide voortplanting, vaderschap, meemoederschap, adoptie, seksekenmerken, geslachtsverandering, genderidentiteit, genderexpressie), leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschappen, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming of syndicale overtuiging. Hij ziet hierop toe zowel ten aanzien van zijn Onderaannemers, de MSP-Krachten als ten aanzien van de eigen personeelsleden, en derden.

De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe de Bestellers mee te delen dat hij geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard.

De MSP-Dienstverlener verbindt zich er toe, voor zo ver redelijk, aanpassingen door te voeren, op vraag van personen met een handicap, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving, communicatie, aanbod en dienstverlening op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseren (zie artikel 19 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid en artikel 9 van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie).

De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe de MSP-Medewerkers, MSP-Krachten en derden zoals sollicitanten, deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, medewerkers van onderaannemers... mee te delen dat hij geen discriminatie tolereert en geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard. Hij vaardigt hiertoe de nodige schriftelijke instructies uit opdat de werknemers met hiërarchische verantwoordelijkheden zullen toezien op het naleven van dit engagement.

Indien een MSP-Kracht of een MSP-Medewerker zich tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst of een Opdracht schuldig maakt aan discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag begaat, zal de MSP-Dienstverlener de nodige maatregelen treffen om hier een eind te maken, te voorkomen dat zich dit herhaalt en waar nodig de schade te herstellen door naar keuze van het slachtoffer de wettelijk voorziene schadevergoeding te betalen of een oplossing in natura overeen te komen. De personeelsleden met hiërarchische verantwoordelijkheden zullen toezien op het naleven van dit engagement.

De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe de MSP-Medewerkers, MSP-Krachten en derden zoals sollicitanten, deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, medewerkers van onderaannemers... mee te delen dat discriminatieklachten ook gemeld kunnen worden bij de Aanbestedende overheid. Bij elke mogelijke klacht in dit verband tegen de MSP-Dienstverlener, zal deze zijn volledige medewerking verlenen aan eventueel onderzoek dat in dit verband verricht wordt door de

Aanbestedende overheid of een overheidsinstelling belast met het toezicht op of de toepassing van de antidiscriminatiewetgeving.

De MSP-Dienstverlener vraagt tevens aan al de ingezette MSP-Krachten en MSP-Medewerkers om alert te zijn voor discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, in die zin dat ze de gevallen waar ze getuige van zijn, onmiddellijk dienen te melden aan een personeelslid van de Besteller met hiërarchische verantwoordelijkheid.

De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe om geen druk uit te oefenen op de MSP-Krachten of MSP-Medewerkers die slachtoffer worden van discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag door een Besteller of een derde, om af te zien van eventuele indiening van een klacht of inleiding van een vordering voor de rechtbank in dit verband.

De MSP-Dienstverlener ziet er op toe dat deze bepalingen inzake non-discriminatie ook worden nageleefd door elke persoon die handelt als Onderaannemer in welke fase ook en elke persoon die personeel tewerkstelt voor de uitvoering van de MSP-Bestellingen.

Indien tijdens de uitvoering van een Werkaanvraag of Bestelling feiten worden vastgesteld die het bestaan van discriminatie op grond van de beschermde criteria waarschijnlijk maken in hoofde van de MSP-Dienstverlener of zijn Onderaannemers, wordt dit in toepassing van artikel 44, §2 KB Uitvoering vastgesteld in een proces-verbaal en kan de Aanbestedende overheid en/of de Besteller de maatregelen treffen wegens inbreuken op de uitvoeringsvoorwaarden. Door het niet naleven van deze uitvoeringsvoorwaarden stelt de MSP-Dienstverlener zich o.m. bloot aan de toepassing van sancties o.b.v. art. 45 KB Uitvoering.

Bij betwisting van de inbreuk door de MSP-Dienstverlener behoudt de Aanbestedende overheid zich het recht voor om het dossier (het proces-verbaal, het eventuele verweer, correspondentie, stukken, enz.) voor verder onderzoek en gevolg over te maken aan de toezichthoudende inspectiedienst (Vlaamse Sociale Inspectie of federale inspectie Toezicht op de Sociale Wetten), het Openbaar Ministerie of het bevoegde openbare gelijkebehandelingsorgaan.

3 LOOPTIJD EN UITVOERINGSTERMIJN

3.1 LOOPTIJD VAN DE RAAMOVEREENKOMST(EN)

De looptijd van iedere Raamovereenkomst bedraagt 4 jaar en 6 maanden. Deze looptijd neemt een aanvang op de Effectieve Aanvangsdatum die vermeld wordt in de kennisgeving waarmee de Raamovereenkomst wordt gesloten.

Volgende fasen maken deel uit van de looptijd (data onder voorbehoud):

- **Implementatiefase (voorzien vanaf 1 september 2022):** De implementatiefase start vanaf de Effectieve Aanvangsdatum die vermeld wordt in de kennisgeving waarmee de Raamovereenkomst wordt gesloten, en duurt 6 maanden. Deze fase omvat de uitrol van alle initiatieven van de MSP-Dienstverlener die nodig zijn om de MSP-Dienstverlening uit te bouwen conform de Raamovereenkomst. Tijdens de Implementatiefase voert de MSP-Dienstverlener ook het Implementatieproject uit dat ertoe strekt de MSP-Dienstverlening in te richten en volledig operationeel te maken. Tijdens de implementatiefase kunnen onder bepaalde voorwaarden reeds Werkaanvragen en Bestellingen geplaatst en uitgevoerd worden. Zie ook punt 11.
- **Exploitatiefase (voorzien vanaf 1 februari 2023):** De exploitatiefase start in principe 6 maanden na de Effectieve Aanvangsdatum die vermeld wordt in de kennisgeving waarmee de Raamovereenkomst wordt gesloten, en duurt 4 jaar. Tijdens deze fase moet de MSP-Dienstverlener in staat zijn om de in de Raamovereenkomst omschreven MSP-Dienstverlening te leveren en dus ook de Werkaanvragen en Bestellingen uit te voeren volgens alle in Raamovereenkomst opgenomen modaliteiten.

3.2 LOOPTIJD/UITVOERINGSTERMIJN VAN DE WERKAANVRAGEN EN DE BESTELLINGEN

Werkaanvraag

De Besteller bepaalt per afzonderlijke Werkaanvraag de gewenste uitvoeringstermijn waarbinnen de MSP-Dienstverlener de desbetreffende Werkaanvraag zal behandelen.

De Besteller dient enkel Werkaanvragen in binnen de looptijd van de Raamovereenkomst (implementatiefase en exploitatiefase).

De MSP-Dienstverlener ziet hierop toe en richt elke VMS daarop in.

MSP-Bestelling

De looptijd en uitvoeringstermijn wordt bepaald per afzonderlijke Bestelling.

De Besteller bepaalt per Werkaanvraag de gewenste uitvoeringstermijn of looptijd van de MSP-Bestelling die uit die Werkaanvraag kan resulteren. Tijdens de looptijd van de MSP-bestelling kan de Besteller de looptijd of uitvoeringstermijn wijzigen waar nodig. Indien dit een overschrijding van de in de MSP-Bestelling opgenomen vermoedelijke hoeveelheden tot gevolg heeft, is dit enkel mogelijk indien het louter om de verdere afwerking gaat van de in de MSP-Bestelling vermelde Opdracht(en), en dit met een maximum van 50% van de in de MSP-Bestelling opgenomen vermoedelijke hoeveelheden per MSP-Kracht of per MSP-Team.

Indien de MSP-Dienstverlener als antwoord op de Werkaanvraag een tegenvoorstel formuleert voor de uitvoeringstermijn of looptijd, wordt dat voorstel bindend wanneer de Besteller de Bestelling goedkeurt.

In afwezigheid van een dergelijk tegenvoorstel, is de MSP-Dienstverlener gehouden aan de gewenste uitvoeringstermijn of looptijd zoals opgegeven door de Besteller.

De Besteller kan na de afloop van de exploitatiefase nog een MSP-Bestelling aangaan op voorwaarde dat de eraan gerelateerde Werkaanvraag werd ingediend binnen de looptijd van de exploitatiefase.

De looptijd of uitvoeringstermijn van de MSP-Bestelling zal in geen geval het einde van de Raamovereenkomst met meer dan vijf (5) maanden overschrijden.

De MSP-Dienstverlener ziet hierop toe en richt elke VMS daarop in.

VMS-Bestelling

De Besteller bepaalt per afzonderlijke Bestelling de looptijd van VMS-Bestellingen.

De looptijd van een VMS-Bestelling zal in geen geval het einde van de Raamovereenkomst met meer dan vijf (5) maanden overschrijden.

De MSP-Dienstverlener ziet hierop toe en richt elke VMS daarop in.

4 STRUCTUUR VAN DE ONDERSCHIEDEN OVEREENKOMSTEN

Zie 2.1.1.

5 MOGELIJKE BESTELLERS - TOEPASSINGSGBIED

Volgende entiteiten en rechtspersonen kunnen naargelang hun concrete behoefte voor elke Raamovereenkomst Werkaanvragen indienen bij de MSP-Dienstverlener met het oog op het plaatsen van één of meerdere MSP-Bestellingen of een VMS-Bestelling plaatsen. Enkel deze entiteiten en rechtspersonen kunnen de hoedanigheid van Besteller aannemen in het kader van deze Raamovereenkomst:

Elke MSP-Dienstverlener voorziet dat volgende entiteiten en rechtspersonen, al naar gelang hun concrete behoefte, begunstigde kunnen zijn van de Raamovereenkomst. Een entiteit of rechtspersoon kan, door een eenzijdige rechtshandeling te stellen, begunstigde worden van de Raamovereenkomst, waardoor die entiteit of rechtspersoon de status van “Besteller” krijgt.

1. het Vlaams Parlement, zijn diensten, en de instellingen die aan het Vlaams Parlement verbonden zijn;
2. de autonome diensten die onder toezicht staan van het Vlaams Parlement;
3. de Vlaamse Regering en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering;
4. de Vlaamse administratie;
 - 4.1. de departementen;
 - 4.2. de intern verzelfstandigde agentschappen zonder rechtspersoonlijkheid;
 - 4.3. de intern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid;
 - 4.4. de publiekrechtelijke vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen;
 - 4.5. de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid;
 - 4.6. de Dienst van de Bestuursrechtscolleges;
 - 4.7. de onderwijsinspectie;
5. de provinciegouverneurs en de arrondissementscommissarissen;
6. de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie zoals vastgelegd in art. I.3., 4° van het Bestuursdecreet van 7 december 2018;
7. De universiteiten, universitaire associaties en hogescholen bedoeld in de arts. II.2, II.3, en II.8 van de codificatie van 11 oktober 2013 van de decretale bepalingen betreffende het hoger onderwijs;
8. de Vlaamse adviesorganen;
 - 8.1. de strategische adviesraden;
 - 8.2. de andere raden, commissies, comités en andere organen, ongeacht de benaming ervan, die voldoen aan elk van de volgende voorwaarden:
 - ze zijn opgericht bij decreet, bij besluit van de Vlaamse Regering, bij besluit van een Vlaamse minister, of bij wet, koninklijk besluit of ministerieel besluit in aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de gewesten of gemeenschappen behoren;
 - hun opdracht bestaat er hoofdzakelijk in advies te verlenen, ongeacht de benaming ervan, uit eigen beweging of op verzoek;
 - ze verlenen advies aan onder meer het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, een Vlaamse minister of de Vlaamse administratie;
9. de Vlaamse administratieve rechtscolleges;

10. De gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is;
11. Het Gemeenschapsonderwijs. Wat deze entiteit betreft kan enkel het centrale bestuursniveau een beroep doen op deze raamovereenkomst. Scholen en scholengroepen kunnen niet rechtstreeks afnemen;
12. De Vlaamse Gemeenschapscommissie;
13. de lokale overheden, die zijn gesitueerd in het Vlaams Gewest, zoals hierna omschreven:
 - 13.1. de gemeenten;
 - 13.2. de districten;
 - 13.3. de provincies;
 - 13.4. de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
 - 13.5. de samenwerkingsvormen, vermeld in deel 3, titel 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
 - 13.6. de welzijnsverenigingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 2, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
 - 13.7. de autonome verzorgingsinstellingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
 - 13.8. de verzelfstandigde agentschappen die opgericht zijn door een provincie of een gemeente;
 - 13.9. de polders en de wateringen;
14. Het Interuniversitair Micro-Electronica Centrum vzw;
15. De Vlaamse Zorgkas vzw;
16. De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel;
17. De Vlaamse Stichting Verkeerskunde;
18. Het Vlaams Instituut voor Biotechnologie
19. Het Vlaams Datanutsbedrijf. Deze entiteit is op het moment van de aankondiging van deze opdracht nog in oprichting maar zal gedurende het Implementatieproject of de looptijd van de Raamovereenkomst rechtspersoonlijkheid verwerven. Van zodra deze entiteit rechtspersoonlijkheid verwerft, behoort ze tot de mogelijke bestellers van deze Raamovereenkomsten. De opname in de lijst met mogelijke bestellers gebeurt automatisch door het verkrijgen van rechtspersoonlijkheid, er is hiervoor geen bijakte en/of instemming van de Aanbestedende overheid of de MSP-Dienstverlener vereist.
20. Nieuwe of bestaande entiteiten, rechtspersonen en organisaties:

De Aanbestedende overheid treedt ook op als aankoopcentrale voor nieuwe of bestaande entiteiten van de Vlaamse overheid of de daarmee verwante entiteiten, rechtspersonen en organisaties, die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst onder bovenvermeld toepassingsgebied worden gepositioneerd. Deze situatie kan zich o.m. voordoen in volgende gevallen:

 - Het statuut van een bestaande entiteit/rechtspersoon/organisatie die buiten het toepassingsgebied valt, wordt aangepast waardoor deze na de statuutwijziging onder één van bovenstaande punten ressorteert;
 - Er wordt een nieuwe entiteit/rechtspersoon/organisatie opgericht die vanaf de oprichting onder één van bovenstaande punten ressorteert;
 - Twee of meerdere bestaande entiteiten/rechtspersonen/organisaties waarvan er minstens één onder het toepassingsgebied ressorteert, fuseren tot een

entiteit/rechtspersoon/organisatie die onder één van bovenstaande punten ressorteert.

De inschrijvers mogen ervan uitgaan dat de impact op de omzet en de werklast van deze nieuwe of bestaande entiteiten, rechtspersonen en organisaties zeer gering zal zijn. In de regel zal het gaan om een entiteit waarvan de naam of het statuut wijzigt en binnen het toepassingsgebied blijft, of om entiteiten binnen het toepassingsgebied die fuseren of splitsen. Het is ook denkbaar dat er een nieuwe entiteit wordt opgericht of een bestaande entiteit onder het toepassingsgebied wordt gebracht, omwille van organisatorische redenen (bv. i.k.v. een staatshervorming). De aanbestedende overheid schat echter in dat dit slechts uitzonderlijk of niet zal voorkomen gedurende de looptijd van de opdracht. Indien dergelijke situaties zich voordoen, wordt het toepassingsgebied van de Raamovereenkomst automatisch gewijzigd, zonder uitdrukkelijke instemming van de Aanbestedende overheid en de MSP-Dienstverlener.

Naast hogervermelde entiteiten of rechtspersonen kunnen ook entiteiten of rechtspersonen die niet vallen binnen punten 1 t.e.m. 16 hierboven afnemen van de Raamovereenkomst(en) op voorwaarde dat ze tijdens de looptijd van één van de vorige Raamovereenkomsten inzake MSP-Dienstverlening zijn opgetreden als Besteller (m.n. de Raamovereenkomst met als referentie bestek nr. 2017/HFB/OP/33672). Een overzicht bijgewerkt tot op 31 maart 2022 van deze entiteiten en rechtspersonen is terug te vinden in bijlage 2.

Meer informatie over de entiteiten die deel uitmaken van de Vlaamse overheid of van de lokale besturen, kan gevonden worden op de volgende website:

<https://overheid.vlaanderen.be/wegwijs-vlaamse-overheid>.

6 AANKOOPCENTRALE – BEVOEGDHEIDSVERDELING

De Aanbestedende overheid oefent de overkoepelende leiding van en het overkoepelend toezicht op de uitvoering van deze Raamovereenkomst uit. De Administratieve entiteit (die een functioneel onderdeel is van de Aanbestedende overheid) neemt deze administratieve taken in de praktijk op. De Administratieve entiteit zal op het niveau van de Raamovereenkomst optreden om de opdrachtdocumenten verder te verduidelijken wanneer deze onvolledig of onduidelijk zijn.

De individuele Besteller oefent enkel de leiding van en het toezicht op de uitvoering van een door die Besteller geplaatste Werkaanvraag of Bestelling uit. Alle briefwisseling en communicatie op het niveau van een concrete geplaatste Werkaanvraag of Bestelling moet gestuurd worden naar de Besteller in kwestie.

In de Opdrachtdocumenten wordt de structuur van de onderscheiden overeenkomsten verduidelijkt (zie punt 4) en wordt duidelijk aangegeven wie (Aanbestedende overheid of Besteller) welke beslissing kan nemen, wie welke verbintenissen heeft jegens de MSP-Dienstverlener en jegens wie de MSP-Dienstverlener verbintenissen heeft (zie infra onder 7.1).

In algemene termen is de bevoegdheidsverdeling als volgt geregeld:

- De Aanbestedende overheid is o.m. bevoegd – onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst - voor alle beslissingen met betrekking tot de MSP-Dienstverlening in zijn geheel.

Onder meer de volgende bevoegdheden worden uitgeoefend door de Aanbestedende overheid:

- Alle bevoegdheden met betrekking tot het binnen de wettelijke en contractuele grenzen wijzigen van de contractuele documenten opgesomd in punt 2.1 met uitzondering van de Service afspraken tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener (zie 2.1);
- De bevoegdheden van de Aanbestedende overheid met betrekking tot de verbreking van de Raamovereenkomst bedoeld in de artikelen 61 tot 63 KB Uitvoering en het beëindigen van de Raamovereenkomst bedoeld in punt 12.1 van deze Uitvoeringsovereenkomst;
- Het nemen van de maatregelen zoals bedoeld in artikel 49 KB Uitvoering, bijvoorbeeld ingeval van verboden afspraken;
- De toepassing van eventuele ambtshalve maatregelen zoals bedoeld in artikel 47 §2 in zover de maatregelen die zullen worden genomen de MSP-Dienstverlening in zijn geheel betreffen;
- Alle rechtsvorderingen die desgevallend met betrekking tot de MSP-Dienstverlening als geheel worden ingediend.

De Aanbestedende overheid wordt hierbij vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering bij delegatie in de persoon van de leidend ambtenaar (zie punt 7.3).

- Een Besteller is o.m. bevoegd – onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst - voor alle beslissingen met betrekking tot een bepaalde concrete Bestelling die door die Besteller middels een Werkaanvraag bij de MSP-Dienstverlener werd geplaatst en inzonderheid met betrekking tot de prestaties geleverd op vraag van die Besteller.

Onder meer de volgende bevoegdheden worden uitgeoefend door de Besteller:

- Het indienen van Werkaanvragen;
- Het plaatsen, beëindigen en verbreken (zoals bedoeld in de artikelen 61 tot 63 KB Uitvoering) van de concrete Bestellingen;
- Het wijzigingen van de Service afspraken tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener overeenkomstig de herzieningsclausules opgenomen in deze Uitvoeringsovereenkomst (zie punt 7.14);

- De keuring en oplevering van de voor die Besteller geleverde prestaties;
- De controle op de facturatie voor de aan die Besteller geleverde prestaties;
- De betalingen van de prestaties die in het kader van de uitvoering van een Bestelling aan de betrokken Besteller geleverd worden;
- Het toepassen van straffen zoals bedoeld in artikel 45 KB Uitvoering in zover het feit dat aanleiding geeft tot het toepassen van een straf enkel de door de betrokken Besteller geplaatste Bestelling betreft;
- De eventuele ambtshalve maatregelen zoals bedoeld in artikel 47 §2 KB Uitvoering, in zover deze maatregelen enkel slaan op een concrete Bestelling die door de betrokken Besteller werd geplaatst;
- Alle rechtsvorderingen met betrekking tot de individuele door de betrokken Besteller geplaatste Bestellingen.

7 BASIS- EN GENERIEKE VOORWAARDEN

7.1 VERBINTENISSEN VAN DE MSP-DIENSTVERLENER EN AARD VAN DE VERBINTENISSEN

7.1.1 Aard van de verbintenissen op het niveau van elke Raamovereenkomst

Volgende verbintenissen van elke MSP-Dienstverlener zijn **garanties jegens de Aanbestedende overheid** onder de desbetreffende Raamovereenkomst:

- De conformiteit van de MSP-Dienstverlener en de MSP-Dienstverlening met de regelgeving i.v.m. de terbeschikkingstelling van werknemers zoals maar niet beperkt tot de wet van 26 juni 2013 tot wijziging van de wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers, wat de arbeidsovereenkomst voor uitzendarbeid betreft.
- De conformiteit van de MSP-Dienstverlener en de MSP-Dienstverlening met de regelgeving gegevensbescherming in het algemeen.
- De conformiteit van de MSP-Dienstverlener en de MSP-Dienstverlening met de regelgeving gegevensbescherming, ook voor materie waar de MSP-Dienstverlener een verantwoordelijke voor de verwerking is in de zin van art. 4(7)AVG.
- De aanstelling en assistentie van een functionaris voor de gegevensbescherming die toegankelijk is voor de betrokkene en voor de Aanbestedende overheid. Indien de MSP-Dienstverlener beroep doet op onderaanneming met betrekking tot een VMS, legt de MSP-Dienstverlener deze verbintenis ook op aan die onderaannemer of onderaannemers.
- Het toezicht op deze functionaris voor gegevensbescherming om zich niet te bevinden in een geval van belangenconflict ten aanzien van de Aanbestedende overheid
- De aanstelling van minstens één MSP-Auditor (zie infra punt 9.6).
- Het toezicht op deze MSP-Auditor(en) om zich niet te bevinden in een geval van belangenconflict in het algemeen en in het bijzonder ten aanzien van de Aanbestedende overheid of de geauditeerde Besteller.

Volgende verbintenissen van elke MSP-Dienstverlener zijn **resultaatsverbintenissen jegens de Aanbestedende overheid** onder de desbetreffende Raamovereenkomst:

- Het naadloos aan boord brengen van mogelijke Bestellers (zie punt 5) die effectief Besteller willen worden en het organiseren van minstens twee (2) informatievergaderingen waar mogelijke Bestellers de nodige informatie krijgen.
- Het aanstellen van eigen personeelsleden die een grondige kennis hebben van de institutionele structuur onder hoofdstuk 5 “Mogelijke Bestellers” of die hieromtrent een grondige kennis opbouwen gedurende het Implementatietraject;
- Het tijdig aanleveren van correcte, periodieke rapportering aan de Aanbestedende overheid zoals omschreven onder 7.12.
- Het aanstellen en in stand houden van een team met voldoende capaciteit om de markt voor MSP-Krachten telkens te kunnen bevragen en selecties uit te voeren
- Het toegankelijk en beschikbaar houden van een of meerdere VMS systemen, zoals aangeboden in de offerte, naar het geheel van Bestellers, minstens tijdens de Kantooruren op Werkdagen (behoudens occasionele onderbrekingen wegens geplande en vooraf aan de Bestellers bekendgemaakte onderhoudswerken, updates of overmacht).
- Het respecteren van vertrouwelijke informatie conform punt 7.5 en het opleggen van identieke of gelijkaardige vertrouwelijkheidsbedingen in de relatie tot de Onderaannemers;

Alle overige verbintenissen waarbij de MSP-Dienstverlener een welbepaald dienstverleningsniveau of welomschreven resultaat moet behalen, zijn eveneens **resultaatsverbintenissen** jegens de

Aanbestedende overheid onder de desbetreffende raamovereenkomst. Bij de uitvoering ervan wordt rekening gehouden met de in de sector gangbare professionele normen.

7.1.2 Aard van de verbintenissen op het niveau van een Werkaanvraag of Bestelling

Volgende verbintenis van de MSP-Dienstverlener is een **garantie jegens de Besteller** onder de desbetreffende Werkaanvraag en de er eventueel uit resulterende Bestelling, ongeacht of de MSP-Dienstverlener deze verbintenis zelf uitvoert of laat uitvoeren door de MSP-Kracht

- De MSP-Dienstverlener garandeert dat hij de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving en andere geldende wet- en regelgeving zal naleven met betrekking tot de Werkaanvraag of de Bestelling. De MSP-Dienstverlener is aansprakelijk ten aanzien van de Besteller voor alle gevolgen die voortvloeien uit het niet-respecteren door de MSP-Dienstverlener of zijn aangestelden van de verplichtingen ingevolge de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving en andere geldende wet- en regelgeving en zal alle schade vergoeden die de Besteller ingevolge daarvan lijdt.

Volgende verbintenissen van de MSP-Dienstverlener zijn **resultaatsverbintenissen jegens de Besteller** onder de desbetreffende Werkaanvraag en de er eventueel uit resulterende Bestelling, ongeacht of de MSP-Dienstverlener deze verbintenissen zelf uitvoert of laat uitvoeren door de MSP-Kracht

- Het uitvoeren van een Werkaanvraag, wat moet uitmonden in de selectie van geschikte MSP-Krachten die vervolgens middels een goedgekeurde Bestelling ingezet kunnen worden
- Het gestand doen gedurende minstens 12 werkdagen van het aanbod met de meest geschikte MSP-Kracht aan de Besteller. Deze periode van 12 werkdagen start van zodra de MSP-Dienstverlener de uitvoering van de Werkaanvraag beëindigd heeft;
- Het organiseren en opvolgen van een correcte tijdsregistratie van de door de MSP-Kracht(en) gepresteerde uren in het VMS, aangevuld, enkel voor Perceel 2 en in voorkomend geval, met het organiseren en opvolgen van een correcte registratie van de door MSP-krachten gereden kilometers;
- Het uitvoeren van de assistentieverplichtingen van de functionaris voor gegevensbescherming;
- Het toegankelijk en beschikbaar houden van een VMS systeem, zoals aangeboden in de offerte, naar de desbetreffende Besteller, met inbegrip van VMS-Bestellingen;
- Enkel voor de Percelen 2 en 3, en enkel indien dit expliciet werd opgenomen in de Werkaanvraag die de Bestelling voorafging: het uitvoeren van vooraf vastgelegde en welomschreven Opdrachten binnen een MSP-Bestelling; hierna "Welomschreven Opdrachten";
- Het respecteren van vertrouwelijke informatie conform punt 7.5 en het opleggen van identieke of gelijkaardige vertrouwelijkheidsbedingen in de relatie tot de Onderaannemers, voor zover de vertrouwelijke informatie betrekking heeft op de desbetreffende Besteller.

Onverminderd de toepassing van dergelijke Welomschreven Opdrachten, zijn volgende verbintenissen van de MSP-Dienstverlener **middelenverbintenissen jegens de Besteller** onder de desbetreffende opdracht:

- Het uitvoeren van een MSP-Bestelling
- Het uitvoeren van een VMS-Bestelling

Behoudens het hierboven opgesomde, zijn alle verbintenissen waarbij de MSP-Dienstverlener een welbepaald dienstverleningsniveau of welomschreven resultaat moet behalen,

resultaatsverbintenissen. Bij de uitvoering ervan wordt rekening gehouden met de in de sector gangbare professionele normen.

7.2 ONDERAANNEMERS

Voor de uitvoering van de MSP-Bestellingen, doet de MSP-Dienstverlener steeds een beroep op Onderaannemers volgens de modaliteiten bepaald in de Service Portfolio. Het is de MSP-Dienstverlener niet toegestaan eigen personeelsleden of personeelsleden van verwante organisaties in te zetten. Als verwante organisaties worden in elk geval die rechtspersonen bedoeld als in artikelen 1:20 en 1:21 van het Belgisch Wetboek vennootschappen en verenigingen, alsook enige equivalente bepaling in vreemd vennootschapsrecht. Ook de rechtspersonen die opgericht zijn door of (mede-)eigendom zijn van de oprichters of mede-eigenaars van de MSP-Dienstverlener worden vermoed verwante organisaties te zijn.

De MSP-Dienstverlener blijft ten opzichte van de Aanbestedende overheid / de Besteller steeds de volledige eindverantwoordelijkheid dragen voor de correcte behandeling van Werkaanvragen en de correcte uitvoering van de Raamovereenkomst(en), en de erop geplaatste Bestellingen.

Krachtens artikel 12/2 van het KB Uitvoering kan geen beroep gedaan worden op een Onderaannemer, voor wie een grond tot uitsluiting geldt zoals bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachten.

De MSP-Dienstverlener is er ook toe gehouden alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Europees Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in de bijlage II van de Wet Overheidsopdrachten vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht, na te leven en te doen naleven door elke persoon die handelt als Onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die personeel tewerkstelt voor de uitvoering (zie art. 7 van de Wet Overheidsopdrachten).

De MSP-Dienstverlener dient er over te waken dat de verplichtingen die hij heeft t.o.v. van de Bestellers en in het algemeen t.a.v. de Aanbestedende overheid, waar relevant en al dan niet middels een kettingsbeding contractueel kunnen worden afgedwongen van de Onderaannemers waarop hij een beroep doet. Inzonderheid de bepalingen inzake de verwerking van persoonsgegevens (zie punt 7.5.3) en met betrekking tot de intellectuele eigendom (zie punt 7.8) moeten in een schriftelijke overeenkomst met de Onderaannemer zijn vastgelegd.

De MSP-Dienstverlener zorgt bovendien voor een adequate afdekking van de op hem rustende aansprakelijkheid (zie punt 7.6), waarbij hij beschikt over de mogelijkheid om deze aansprakelijkheid waar relevant en al dan niet met een kettingsbeding door te contracteren naar de Onderaannemers waarop hij een beroep doet. Erop gelet dat deze Raamovereenkomst er ook op gericht is om kleinere en éénmansbedrijven in te zetten in uitvoering van de Bestellingen, zorgt de MSP-Dienstverlener ervoor dat de door te contracteren aansprakelijkheidsrisico's redelijkerwijs draagbaar zijn voor dergelijke ondernemingen. Dit kan o.m. door de aansprakelijkheidsrisico's slechts gedeeltelijk door te contracteren of te voorzien in adequate verzekeringsmodaliteiten waar de Onderaannemer gebruik van kan maken of op kan intekenen. De MSP-Dienstverlener vrijwaart de Besteller voor alle schade die voortvloeit uit het miskennen van een kettingsbeding door een Onderaannemer (zie verder punt 7.9).

De MSP-Dienstverlener mag, noch zelfstandig, noch in samenwerking met een Onderaannemer en op geen enkele wijze de niet-exclusiviteit uithollen (de jure of de facto).

De MSP-Dienstverlener zorgt ervoor dat de algemene voorwaarden van de ingeschakelde Onderaannemer waar relevant buiten toepassing worden gesteld.

Het is de MSP-Dienstverlener in de context van deze Raamovereenkomst niet toegestaan om overkoepelende of langetermijncontracten aan te gaan met één of meerdere Onderaannemers waarbij volumes contractueel worden vastgelegd die het niveau van de individuele Bestellingen overschrijden.

De MSP-Dienstverlener ziet erop toe dat een MSP-Kracht waarmee de samenwerking omwille van ondermaatse prestaties binnen een bepaalde Bestelling werd beëindigd, niet via een andere Onderaannemer voor dezelfde of een gelijkaardige Bestelling wordt ingezet. Hij ziet er bovendien op toe dat een MSP-Kracht die op eigen initiatief de samenwerking binnen een bepaalde Bestelling heeft beëindigd niet via een andere Onderaannemer en tegen voor de Besteller minder gunstige voorwaarden wordt ingezet voor dezelfde of een gelijkaardige Bestelling.

In de in het kader van deze Raamovereenkomst(en) en Bestellingen met Onderaannemers afgesloten contracten dient een clausule opgenomen te worden waarin gestipuleerd wordt dat de Onderaannemer steeds een beroep kan doen op de bemiddeling van de Administratieve entiteit indien er moeilijkheden zouden rijzen in de relatie tussen de MSP-Dienstverlener en de betrokken Onderaannemer.

De MSP-Dienstverlener waakt erover dat de Besteller, waar van toepassing, ook de nodige technische ondersteuning verkrijgt van de fabrikant (bv raadplegen van technische support-informatie in het kader van het onderhoud op een softwarepakket).

Zie ook 9.2 Beheer Onderaannemers”.

7.3 LEIDEND AMBTENAAR

De rol van “leidend ambtenaar” in de zin van artikel 11 KB Uitvoering die de leiding van en de controle op de uitvoering van de Raamovereenkomst als geheel uitoefent, zal in het kader van deze Raamovereenkomst(en) worden opgenomen door de Contractbeheerder. In de kennisgeving van de sluiting van de Raamovereenkomst zal de Contractbeheerder aangeduid worden.

In het kader van dit toezicht wordt aan geselecteerde medewerkers van de Administratieve Entiteit toegang verleend (minstens “lees”-recht) tot alle voor de MSP-Dienstverlening gebruikte Ondersteunende Systemen (zie ook punt 8.3 Ondersteunende Systemen) en tot alle data m.b.t. de geleverde MSP-Dienstverlening (bv alle informatie m.b.t. uitgevoerde Werkaanvragen, ...)

Op het niveau van de concrete Bestellingen en de levering van prestaties door de MSP-Krachten, wordt de rol van “leidend ambtenaar” in de zin van artikel 11 KB Uitvoering vervuld door de Besteller (zie ook punt 6). In het kader van dit toezicht wordt aan de Besteller toegang verleend (minstens “lees”-recht) tot alle voor het opvolgen van zijn Bestelling gebruikte Ondersteunende Systemen (zie ook punt 8.3 Ondersteunende Systemen) en tot alle data m.b.t. de Bestellingen van de Besteller (bv. alle informatie m.b.t. uitgevoerde Bestellingen, ...).

7.4 BORGTOCHT

Perceel 1

Bij sluiting zal een forfaitaire borgtocht van €150.000 worden gevraagd.

Een bedrag van €50.000 zal worden vrijgegeven na de realisering van het Implementatieproject conform de Opdrachtdocumenten en de offerte.

De resterende borgtocht van €100.000 zal vrijgegeven worden na de definitieve oplevering van de Raamovereenkomst.

Zie ook 12.5 Opleveren van de Raamovereenkomst

Perceel 2

Bij sluiting zal een forfaitaire borgtocht van €15.000 worden gevraagd.

Een bedrag van €10.000 zal worden vrijgegeven na de realisering van het Implementatieproject conform de Opdrachtdocumenten en de offerte.

De resterende borgtocht van €5.000 zal vrijgegeven worden na de definitieve oplevering van de Raamovereenkomst.

Zie ook 12.5 Opleveren van de Raamovereenkomst

Perceel 3

Bij sluiting zal een forfaitaire borgtocht van €25.000 worden gevraagd.

Een bedrag van €10.000 zal worden vrijgegeven na de realisering van het Implementatieproject conform de Opdrachtdocumenten en de offerte.

De resterende borgtocht van €15.000 zal vrijgegeven worden na de definitieve oplevering van de Raamovereenkomst.

Zie ook 12.5 Opleveren van de Raamovereenkomst

7.5 VERTROUWELIJKHEID

7.5.1 Algemeen

Als vertrouwelijke informatie wordt beschouwd:

- Alle documenten en gegevens die tussen de inschrijvers en de Aanbestedende overheid zijn uitgewisseld vanaf de aankondiging van de opdracht;
- Alle documenten en gegevens die in het kader van de Raamovereenkomst of de ingediende Werkaanvragen en de eruit resulterende Bestellingen werden uitgewisseld voor zover dat deze de vermelding “vertrouwelijk” of “confidentieel” bevat of waarvan men het vertrouwelijk karakter redelijkerwijze mag veronderstellen;
- alsook alle persoonsgebonden gegevens en belangrijke informatie met betrekking tot de planning, operaties en financiën van hetzij de Aanbestedende overheid, hetzij de MSP-Dienstverlener.

In de context van de Raamovereenkomst, verbindt de Aanbestedende overheid er zich toe de vertrouwelijke informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te stellen aan Derden in enige vorm behoudens voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de MSP-Dienstverlener.

In de context van de Raamovereenkomst verbindt de MSP-Dienstverlener er zich toe de vertrouwelijke informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te

stellen aan Derden in enige vorm behoudens voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de Aanbestedende overheid.

In de context van elke Werkaanvraag of elke Bestelling verbindt de MSP-Dienstverlener er zich toe de vertrouwelijke informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te stellen aan Derden in enige vorm behoudens voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de Besteller. Waar de Aanbestedende overheid nood heeft aan toegang tot deze vertrouwelijke informatie, zoals voor het beheer van de Raamovereenkomst, met inbegrip van de opvolging van de MSP-Auditor(en), zal het akkoord van de Besteller volgen uit zijn beroep op de Raamovereenkomst en geen aparte rechtshandeling vergen.

In de context van elke Werkaanvraag of elke Bestelling verbindt de Besteller er zich toe de vertrouwelijke informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te stellen aan Derden in enige vorm behoudens voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de MSP-Dienstverlener.

De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet wanneer het gaat om gegevens die:

- Op een andere wijze dan door inbreuk op dit punt in het publiek domein zijn terecht gekomen;
- Noodzakelijkerwijs door één van de andere betrokken partijen moeten worden medegedeeld aan zijn werknemers om de goede uitvoering van zijn taken en verplichtingen volgens de termen van deze Raamovereenkomst te verzekeren; de bewijslast van die noodzaak tot mededeling ligt bij de partij die de informatie vrijgeeft;
De betrokken partijen zullen erover waken dat hun werknemers de verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding behoorlijk naleven;
- Noodzakelijkerwijs door de MSP-Dienstverlener moet worden medegedeeld aan zijn aangestelden en Onderaannemers om de goede uitvoering van zijn taken en verplichtingen die volgen uit de Raamovereenkomst, uit de Werkaanvragen of uit de Bestellingen te verzekeren, evenwel op voorwaarde dat de MSP-Dienstverlener met die aangestelden en Onderaannemers een adequaat vertrouwelijkheidsbeding opneemt als onderdeel van zijn contracten met die aangestelden of Onderaannemers. Zulk beding zal desgevallend dergelijke overeenkomst overleven en in geen enkel geval vroeger eindigen dan drie jaar na het einde van de desbetreffende Raamovereenkomst, dit wil zeggen ongeacht de datum van de Werkaanvraag of de Bestelling. Het beding zal in elk geval geschreven zijn en geformuleerd als een kettingbeding, waarbij elke verdere onderaannemer van de Onderaannemer aan dezelfde geheimhouding zal worden gehouden. De MSP-Dienstverlener zal de Aanbestedende overheid en de Besteller vrijwaren en schadeloosstellen voor de schade die volgt uit elk niet opgelegd, voortijdig aflopend of gebrekkig werkend beding of kettingbeding. Behoudens de Aanbestedende overheid of de Besteller grotere schade aantoon, zal de schade forfaitair tienduizend (10 000) EUR bedragen. De MSP-Dienstverlener verleent de MSP-Auditor(en) volledige toegang tot dergelijke contracten zodat die MSP-Auditor(en) de verbintenis van de MSP-Dienstverlener inzake vertrouwelijkheid kan verifiëren.
- In het kader van een geschillenregeling, van een arbitrale of gerechtelijke procedure, of overeenkomstig een wet, decreet of reglement moeten worden vrijgegeven door één van de betrokken partijen (in dat geval verwittigt deze partij de overige betrokken partijen onmiddellijk zodra zij op de hoogte is van een gerechtelijk bevel om de gegevens kenbaar te maken);
- Eén van de betrokken partijen van een Derde heeft verkregen en die betrokken partij deze gegevens niet op een wederrechtelijke manier heeft verkregen;
- Door de Aanbestedende overheid moeten worden meegedeeld in het kader van een plaatsingsprocedure;

- Door de Aanbestedende overheid of door een Besteller moeten worden meegedeeld om te voldoen aan een wettelijke verplichting (waaronder onder meer openbaarheid van bestuur).

Alle delen van de Raamovereenkomst kunnen ter beschikking worden gesteld op een online locatie van de Aanbestedende overheid, met uitzondering van de voor de Besteller minder relevante delen van het deel Serviceorganisatie. Tot deze locatie kan toegang worden verleend aan de personeelsleden van de mogelijke Bestellers (zie punt 5). Voor de Administratieve entiteit en haar personeelsleden zal het deel Serviceorganisatie wel integraal toegankelijk zijn.

Behoudens wettelijk voorschrift, onverminderd de meer specifieke regeling inzake persoonsgegevens en onverminderd de vertrouwelijke informatie in het kader van de plaatsingsprocedure, zal ten laatste drie jaar na de beëindiging van de desbetreffende Raamovereenkomst alle vertrouwelijke informatie of alle kopieën daarvan die een Partij van de andere Partij in haar bezit heeft hetzij aan die andere Partij worden overhandigd hetzij worden vernietigd.

7.5.2 Referenties

De Aanbestedende overheid verleent aan de MSP-Dienstverlener de toestemming om bij wijze van referentie openlijk te verwijzen naar de gesloten Raamovereenkomst en naar de aard van de te leveren Diensten binnen deze Raamovereenkomst. De MSP-Dienstverlener kan detailinformatie (modaliteiten, voorwaarden, prijzen, ...) met betrekking tot de Raamovereenkomst of de uitvoering daarvan door de MSP-Dienstverlener, aan Derden enkel kenbaar maken mits voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de Aanbestedende overheid.

7.5.3 Verwerking van Persoonsgegevens

7.5.3.1 Onderscheiden Gegevensstromen

Behoudens de toepassing van de herzieningsclausules onder punt 7.5.3.4 zal de MSP-Dienstverlener de verbintenissen in artikelen 7.5.3.2 en 7.5.3.3 naleven naar gelang het geval waarin MSP-Dienstverlener zich bevindt ten aanzien van de hierna vermelde persoonsgegevensstroom.

Met betrekking tot de persoonsgegevens van de contactpersonen van de Aanbestedende overheid die de MSP-Dienstverlener verwerkt, zullen de Aanbestedende overheid en elke desbetreffende MSP-Dienstverlener onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken zijn, en zal artikel 7.5.3.3 van toepassing zijn **op het niveau van elke Raamovereenkomst**.

Met betrekking tot de persoonsgegevens van de contactpersonen van de Besteller, zullen de Besteller en elke desbetreffende MSP-Dienstverlener onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken zijn, en zal artikel 7.5.3.3 van toepassing zijn **op het niveau van elke Werkaanvraag/Bestelling**.

Ook met betrekking de persoonsgegevens die verwerkt worden in het selectieproces waarbij de MSP-Dienstverlener verschillende potentiële MSP-krachten screent om de meest optimale voor te stellen aan de Besteller, zullen elke Besteller en elke desbetreffende MSP-Dienstverlener onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken zijn, en zal artikel 7.5.3.3 van toepassing zijn **op het niveau van elke Werkaanvraag/Bestelling**.

Ook met betrekking tot de persoonsgegevens **van** de MSP-kracht die ingeschakeld wordt, zullen elke Besteller en elke desbetreffende MSP-Dienstverlener onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken zijn, en zal artikel 7.5.3.3 van toepassing zijn **op het niveau van elke Bestelling**.

Evenwel met betrekking tot de persoonsgegevens die **door** de MSP-Kracht die ingeschakeld wordt verwerkt worden, zal de MSP-Dienstverlener een verwerker zijn van de Besteller-C, of een subverwerker van de Besteller-P, al naar gelang het geval. De MSP-Dienstverlener respecteert hierbij de verbintenissen in art. 7.5.3.2, hierna “de standaard regeling verwerking persoonsgegevens in de zin van art. 28 AVG”. De MSP-Dienstverlener begrijpt en aanvaardt dat deze regeling, zoals voorgesteld door de Aanbestedende overheid en zoals van tijd tot tijd geactualiseerd volgens de wijzigingsclausules op initiatief van de Aanbestedende Overheid, niet in de weg staat aan meer specifieke verwerkingsafspraken tussen de Besteller-C en de MSP-Dienstverlener, met andere woorden de Besteller-C kan met de MSP-Dienstverlener meer stringente en meer specifieke overeenkomsten sluiten in functie van de regelgeving die op die Besteller-C rust en in functie van de voorzichtigheidsplicht. De MSP-Dienstverlener begrijpt en aanvaardt dat de Aanbestedende overheid door het uitschrijven van elke Raamovereenkomst contracteert in de zin van art. 2 7° van de wet inzake overheidsopdrachten 2016 en met betrekking tot uitvoering voor wat betreft dit artikel slechts verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens is voor die Bestellingen die zij eventueel zelf zou plaatsen als Besteller-C.

Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in een of meerdere VMS systemen, zal de Dienstverlener die verkiest hiervoor beroep te doen op een onderaannemer of meerdere onderaannemers, de nodige schriftelijke overeenkomsten maken met die onderaannemers in het licht van de classificatie van datastromen vermeld in dit hoofdstuk en in het licht van de verbintenissen in volgende hoofdstukken.

7.5.3.2 De MSP-Dienstverlener als verwerker van de Besteller-C of als subverwerker van de Besteller-P

Dit artikel is van toepassing wanneer de MSP-Dienstverlener optreedt als Verwerker (desgevallend als Verwerker van een Besteller-C, of als subverwerker van een Besteller-P).

De aard van de Verwerking is, afhankelijk van de specifieke verwerkingsactiviteit:

- verzamelen, opvragen en vastleggen van Persoonsgegevens;
- bewaren; opslaan en structureren van Persoonsgegevens;
- raadplegen van Persoonsgegevens;
- bijwerken of wijzigen van Persoonsgegevens;
- vernietigen van Persoonsgegevens;
- verstrekken door middel van doorzending of op een andere wijze ter beschikking stellen van Persoonsgegevens;
- schriftelijke publicatie van Persoonsgegevens in rapporten - of in begeleidende documenten ervan - afgeleverd aan de besteller en andere relevante opdrachtdocumenten;
- mondelinge communicatie van Persoonsgegevens.

De MSP-Dienstverlener voorziet in elk VMS de nodige registratieruimte om volgende informatie te registreren. Die informatie zal bindend zijn voor de MSP-Dienstverlener en zal ook zo aan Onderaannemers opgelegd worden.

- De doeleinden waarvoor binnen het kader van de Werkaanvragen en Bestellingen de MSP-Dienstverlener Persoonsgegevens mag verwerken;
- De categorieën Persoonsgegevens ten aanzien waarvan deze Verwerking van Persoonsgegevens mag gesteld worden;
- De categorieën van betrokkenen ten aanzien van wie deze Verwerking van Persoonsgegevens mag gesteld worden.

De Verwerking van Persoonsgegevens duurt zolang als dit nodig is voor de uitvoering van de Opdracht(en) in het kader van de Bestelling(en).

De Persoonsgegevens worden door de MSP-Dienstverlener, zijn medewerkers, de Ondersteunende Entiteit of Onderaannemer uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de Besteller-C die de Verwerkingsverantwoordelijke is, of van de Besteller-P. Deze verplichting geldt niet, overeenkomstig artikel 28 punt 3 AVG, indien de MSP-Dienstverlener op grond van een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is tot de Verwerking: in dat geval stelt de MSP-Dienstverlener de Besteller daarvan, voorafgaand aan de Verwerking, in kennis. De MSP-Dienstverlener ziet erop toe dat de Persoonsgegevens uitsluitend in het kader van het vooropgestelde doeleinde worden verwerkt.

De MSP-Dienstverlener heeft geen andere rechten met betrekking tot de persoonsgegevens dan het recht om de gegevens te verwerken in overeenstemming met de uitdrukkelijke voorwaarden van deze Verwerkingsovereenkomst, de AVG en de implementerende gegevensbeschermingswetgeving.

7.5.3.2.1 TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

Behoudens wanneer de MSP-Dienstverlener aantoonbaar dat de Besteller deze technische en organisatorische maatregelen al getroffen heeft, zal de MSP-Dienstverlener alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd. De MSP-Dienstverlener zal in elk geval in de overeenkomsten die hij sluit met onderaannemers een derdenbeding opnemen waardoor de Verwerkingsverantwoordelijke de verplichting om adequate technische en organisatorische maatregelen te nemen ook rechtstreeks tegen die onderaannemers kan inroepen en afdwingen.

De MSP-Dienstverlener zal rekening houdend enerzijds met de stand van de techniek ter zake en de uitvoeringskosten en anderzijds met de aard, de omvang, de context van de verwerking, de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en de vrijheden van personen, de passende technische en organisatorische maatregelen nemen en aan de Verwerkingsverantwoordelijke voorstellen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau wordt rekening gehouden met de verwerkingsrisico's, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig.

De MSP-Dienstverlener toont ten overstaan van de Verwerkingsverantwoordelijke aan dat alle passende maatregelen werden genomen zodat de Verwerkingsverantwoordelijke zijn verantwoordingsplicht kan nakomen bedoeld in artikel 5 AVG. Op eenvoudig verzoek van een Besteller, bezorgt de MSP-Dienstverlener een overzicht van de technische en organisatorische maatregelen aan de betrokken functionaris voor gegevensbescherming (hierna: "FG"). Op dezelfde manier bezorgt de MSP-Dienstverlener op eenvoudig verzoek aan de betrokken FG een overzicht van de technische en organisatorische maatregelen die genomen worden door onderaannemers.

Technische maatregelen omvatten minstens volgende (algemeen opgesomde maar niet limitatieve) maatregelen:

- “Fysieke” maatregelen: onder meer, doch niet uitsluitend de toegang afschermen van de (onder zijn beheer staande) lokalen waarin de computers, bestanden, print-outs, elektronische dragers enzovoort, worden bewaard;
- “Logische” maatregelen: onder meer doch niet uitsluitend de bescherming van de softwaretoepassingen tegen hacking of informaticapiraterij (bijv. coderen van gegevens of gebruik van paswoorden), de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens, het monitoren van alle activiteiten die met betrekking tot de persoonsgegevens werden verricht.

Organisatorische maatregelen omvatten minstens volgende (algemeen opgesomde maar niet limitatieve) maatregelen:

- Het beperken van toegang: ervoor zorgen dat, voor de personen die onder zijn gezag handelen, de toegang tot de gegevens en de verwerkingsmogelijkheden beperkt blijven tot hetgeen die personen nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor de behoeften van de dienst;
- Personeel voorlichten: alle personen die onder zijn gezag handelen, kennis geven van de bepalingen van de AVG, alsmede van alle relevante voorschriften inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die bij het verwerken van persoonsgegevens gelden;
- Het waarborgen dat alle personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de persoonsgegevens zich verbonden hebben de vertrouwelijkheid in acht te nemen (bijvoorbeeld door het laten ondertekenen van een vertrouwelijkheidsverklaring) of gebonden zijn aan een passende wettelijke vertrouwelijkheidsplicht;
- Het bijhouden van een nominatieve lijst van personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de persoonsgegevens (zowel van de eigen personeelsleden / aangestelden als die van de onderaannemers);
- De verwerking van de persoonsgegevens laten gebeuren conform vooraf vastgestelde processen zodat de uitvoering steeds gebeurt met in achtneming van de wettelijke verplichtingen ter zake ongeacht wie belast wordt met de uitvoering.

De MSP-Dienstverlener verbindt zich er toe om tijdens de implementatiefase de technische en organisatorische maatregelen die zij zal nemen kenbaar te maken aan de Administratieve Entiteit, en verbindt er zich toe minstens alle technische en organisatorische maatregelen na te leven zoals opgelegd door de toepasselijke wetgeving en aanbevelingen van toezichthoudende autoriteiten. De MSP-Dienstverlener zal een procedure opzetten om op gezette tijdstippen (minstens jaarlijks) de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking te testen, te beoordelen en te evalueren. Een rapport daarover kan steeds opgevraagd worden door de Besteller en aanleiding geven tot vraag voor aanpassingen. Indien nodig zullen de technische en organisatorische maatregelen worden geactualiseerd.

De MSP-Dienstverlener zorgt ervoor dat elke werknemer, vertegenwoordiger, contractant, freelancer en elke andere persoon die onder het rechtstreekse gezag van de MSP-Dienstverlener toegang heeft tot Persoonsgegevens (“Aangestelde”) de vertrouwelijkheid en integriteit van Persoonsgegevens respecteert en handhaaft, en op de hoogte is van de AVG en de implementerende gegevensbeschermingswetgeving en van alle specifieke schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Zij zijn gebonden door een contractuele

geheimhoudingsplicht of vallen onder een passende wettelijke geheimhoudingsplicht, en respecteren en bewaren de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de persoonsgegevens.

Indien dit het geval is, zal de MSP-Dienstverlener en/of de Onderaannemer, binnen zijn bevoegdheid en mogelijkheden, de nodige maatregelen nemen opdat de ingezette MSP-Kracht de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens in acht zal nemen zoals de MSP-Kracht voorlichten over de AVG en waarborgen dat betrokken MSP-Kracht zich verbonden heeft de vertrouwelijkheid in acht te nemen (bijvoorbeeld door het laten ondertekenen van een vertrouwelijkheidsverklaring) of gebonden is aan een passende wettelijke vertrouwelijkheidsplicht.

7.5.3.2.2 VERWERKING DOOR ONDERAANNEMERS

De MSP-Dienstverlener stelt enkel onderaannemers aan om persoonsgegevens in het kader van deze verwerkingsovereenkomst te verwerken na voorafgaande, schriftelijke, uitdrukkelijke, specifieke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Voor Onderaannemers wordt deze voorafgaande, schriftelijke, uitdrukkelijke, specifieke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke verondersteld impliciet te zijn gegeven bij het goedkeuren van de Bestelling.

De MSP-Dienstverlener verschaft de Aanbestedende Overheid een duidelijk overzicht van de precieze verwerkingsactiviteiten die een onderaannemer zal uitvoeren in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens. Dit overzicht moet ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Aanbestedende Overheid. De MSP-Dienstverlener aanvaardt dat de contactgegevens van deze onderaannemers worden gepubliceerd op een publieke website ter informatie van alle betrokkenen. In geval de Dienstverlener een nieuwe onderaannemer wil aanstellen of indien hij een bestaande onderaannemer wil vervangen, vraagt hij telkens, tenzij andersluidend akkoord (bijvoorbeeld bij een urgente tussenkomst van een onderaannemer), dertig (30) kalenderdagen voordat de onderaannemer zou worden aangesteld de schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende Overheid. Deze paragraaf is niet van toepassing op Onderaannemers.

De MSP-Dienstverlener en de onderaannemer sluiten een overeenkomst waarin dezelfde of gelijkwaardige verplichtingen inzake gegevensbescherming worden opgelegd als die welke in het voorliggende artikel 7.5.3.2 zijn opgenomen. De MSP-Dienstverlener zal op eenvoudig verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke het nodige bewijs voorleggen om aan te tonen dat de overeenkomsten met zijn onderaannemers voldoen aan de in dit artikel gestelde voorwaarden. De MSP-Dienstverlener houdt een actueel overzicht bij van de overeenkomsten met alle andere onderaannemers en kan deze binnen redelijke termijn op eenvoudig verzoek bezorgen aan de Aanbestedende Overheid en Besteller. De MSP-Dienstverlener vergewist zich er in het bijzonder van dat de onderaannemer dezelfde afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de eisen van de AVG voldoet.

Indien een onderaannemer zijn gegevensbeschermingsverplichtingen niet vervult, zal de MSP-Dienstverlener volledig aansprakelijk blijven ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke voor de naleving van de verplichtingen uit de AVG en implementerende gegevensbeschermingswetgeving en zoals vastgesteld door deze verwerkingsovereenkomst door zijn onderaannemers.

De MSP-Dienstverlener zal in de overeenkomsten die hij sluit met onderaannemers een derden beding en een kettingbeding opnemen waardoor de Aanbestedende Overheid en Besteller de verplichtingen volgend uit deze clause ook rechtstreeks tegen die onderaannemers en hun onderaannemers kan inroepen en afdwingen.

7.5.3.2.3 BIJSTAND BIJ DE NAKOMING VAN DE VERPLICHTINGEN UIT DE AVG DOOR DE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

7.5.3.2.3.1 Algemeen

De MSP-Dienstverlener zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, en de hem ter beschikking staande informatie, de Aanbestedende Overheid en/of Besteller alle informatie verstrekken en alle bijstand verlenen noodzakelijk en/of die redelijkerwijze mag worden verwacht opdat de Aanbestedende Overheid en/of Besteller-C in staat zou zijn, zijn verplichtingen als Verwerkingsverantwoordelijke uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG na te komen en van deze nakoming het bewijs te leveren.

7.5.3.2.3.2 Bijstand bij verzoeken van betrokkenen

De MSP-Dienstverlener zal alle mogelijke maatregelen nemen opdat de Besteller kan tegemoet komen aan de verzoeken van een betrokkene die zich beroept op de hierna vermelde rechten en de MSP-Dienstverlener zal, in voorkomend geval, de Besteller daarbij alle medewerking verlenen:

- Het recht van inzage zoals bedoeld in artikel 15 AVG, en onder meer om een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt te bekomen;
- Het recht op rectificatie van de persoonsgegevens zoals bedoeld in art. 16 AVG;
- Het recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”) zoals bedoeld in artikel 17 AVG;
- Het recht op beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 18 AVG;
- Het recht op overdraagbaarheid van de persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 20 AVG ; Het recht van bezwaar bedoeld in artikel 21 AVG;
- Het recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering zoals bedoeld in artikel 22 AVG.

Indien een betrokkene zich rechtstreeks wendt tot de MSP-Dienstverlener om zich te beroepen op één van de voormelde rechten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens waarvoor de Besteller de Verwerkingsverantwoordelijke is, zal de MSP-Dienstverlener dit melden aan de Besteller en alleen antwoorden op het verzoek van de betrokkene na uitdrukkelijke instructie van de Besteller.

7.5.3.2.4 BIJSTAND BIJ DE NAKOMING VAN DE VERPLICHTING TOT GEGEVENSBESCHERMINGSEFFECT-BEOORDELING (GEB)

De MSP-Dienstverlener zal rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, redelijke bijstand verlenen aan de Aanbestedende Overheid en Besteller bij de verplichting tot gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) zoals bedoeld in artikel 35 AVG, en inzonderheid om te komen tot een volwaardige en correcte risicobeoordeling en –beheersing. Wanneer een reeds bestaande verwerking van persoonsgegevens, volgens een nieuw technologisch proces zal worden uitgevoerd, zal de MSP-Dienstverlener nagaan of een GEB moet worden uitgevoerd en de Aanbestedende Overheid en Besteller daarvan op de hoogte brengen.

Wanneer een reeds bestaande verwerking van persoonsgegevens, volgens een nieuw technologisch proces zal worden uitgevoerd, zal de MSP-Dienstverlener nagaan of, krachtens artikel 35 AVG, een GEB moet worden uitgevoerd en de Aanbestedende Overheid en Besteller daarvan op de hoogte brengen. Daarbij wordt de aanbeveling van de Gegevensbeschermingsautoriteit met betrekking tot de gegevensbeschermingseffectbeoordeling, in acht genomen: zie <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/handleiding-gegevensbeschermingseffectbeoordeling.pdf>.

Indien nodig en op verzoek van de Aanbestedende Overheid of Besteller, zal de MSP-Dienstverlener de Aanbestedende Overheid of Besteller bijstaan om ervoor te zorgen dat de verplichtingen ingevolge de uitvoering van een GEB worden nagekomen. Inzonderheid, indien uit een GEB blijkt dat de verwerking een hoog risico voor de gegevensbescherming zou opleveren, zal de MSP-Dienstverlener op verzoek van de Aanbestedende Overheid of Besteller of de toezichhoudende autoriteit alle informatie, behoudens confidentiële informatie, verstrekken noodzakelijk in het kader van de voorafgaande raadpleging bedoeld in artikel 36 AVG.

7.5.3.2.5 REGISTER VAN DE VERWERKINGSACTIVITEITEN

De MSP-Dienstverlener houdt, in overeenstemming met artikel 30, lid 2 AVG, een register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die hij ten behoeve van de Aanbestedende Overheid of Besteller heeft verricht. Dit register – dat in schriftelijke (waaronder elektronische) vorm is opgesteld - vermeldt voor de Aanbestedende Overheid en elke Besteller:

- De naam en de contactgegevens van de Verwerker, en de Verwerkingsverantwoordelijke (in voorkomend geval van de vertegenwoordiger van de Verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker), en van de FG;
- De categorieën van verwerkingen die voor rekening van elke Verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd;
- Indien van toepassing, doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, onder vermelding van dat derde land of die internationale organisatie, en in voorkomend geval (zie art. 49, lid 1, tweede alinea AVG) de documenten inzake de passende waarborgen;
- Indien mogelijk, een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen bedoeld in artikel 32, lid 1 AGV.

7.5.3.2.6 PLAATS VAN DE VERWERKING EN DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens

De MSP-Dienstverlener zal geen Persoonsgegevens doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte (i.e. alle lidstaten van de Europese Unie en Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). De MSP-Dienstverlener zal de Persoonsgegevens (i) niet verwerken buiten de EER, (ii) niet doorgeven aan een verbonden onderneming, een subverwerker of een derde in een land buiten de EER of (iii) zal de Persoonsgegevens niet toegankelijk maken vanuit een land buiten de EER, behoudens wanneer de Aanbestedende Overheid of Besteller uitdrukkelijk, voorafgaand en schriftelijk daarmee heeft ingestemd.

De MSP-Dienstverlener kan Persoonsgegevens meedelen aan gemachtigde derde partijen voor zover ze deze gegevens moeten kennen. De MSP-Dienstverlener zal ervoor zorgen dat elke derde partij die zij toegang verschaft tot de Persoonsgegevens, de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de Persoonsgegevens zal respecteren en handhaven. Eenieder die handelt onder het gezag van de MSP-Dienstverlener, met inbegrip van diens Aangestelden, is verplicht de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de MSP-Dienstverlener te verwerken en dient gebonden te zijn door een contractuele of wettelijke geheimhoudingsverplichting. Deze bepaling is niet van toepassing op personen die op grond van geldende wet- en regelgeving bevoegd of verplicht zijn om toegang te hebben tot de Persoonsgegevens.

7.5.3.2.7 MELDING VAN EEN INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSgegevens

De MSP-Dienstverlener informeert de Aanbestedende Overheid en de Besteller onmiddellijk zodra - en uiterlijk binnen de 24 uur nadat - hij kennis heeft genomen van een inbreuk op de beveiliging van de persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

De MSP-Dienstverlener zal, met het oog op de melding van de inbreuk door de Besteller aan de toezichthoudende entiteit (zie art. 33 AVG) en aan de betrokkene (zie art.34 AVG), de volgende gegevens meedelen aan de geïmpacteerde Besteller(s) en in elk geval aan de Aanbestedende Overheid:

- De aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- De naam en de contactgegevens van de FG of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- De waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk in verband met de persoonsgegevens;
- De maatregelen die werden genomen of kunnen worden genomen om de inbreuk in verband met de persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan;

De melding gebeurt bij de Aanbestedende Overheid op aankoopcentrale@vlaanderen.be en bij de FG van de respectievelijke geïmpacteerde Besteller(s).

7.5.3.2.8 VOORTLEVING NA RAAMOVEREENKOMST EN NA BESTELLINGEN

Deze verwerkingsovereenkomst hangt samen met de Bestelling, en deze verwerkingsovereenkomst is afhankelijk van de Bestelling.

Ook na beëindiging van de Bestelling tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener, en zolang de MSP-Dienstverlener toegang heeft tot de persoonsgegevens die hem in het kader van de opdracht voor verwerking werden toevertrouwd, blijft de MSP-Dienstverlener onderworpen aan de voorgaande bepalingen inzake de verwerking van persoonsgegevens. Waar de MSP-Dienstverlener beroep doet op onderaanneming, zorgt de MSP-Dienstverlener dat ook in die overeenkomsten een voortlevingsclausule bedongen is.

7.5.3.3 Onderscheiden verwerkingsverantwoordelijken

De uitwisseling van Persoonsgegevens tussen verwerkingsverantwoordelijken in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Bestelling is een uitwisseling van Persoonsgegevens tussen twee afzonderlijke en onafhankelijke Verwerkingsverantwoordelijken. Elke verwerkingsverantwoordelijke, wanneer zij Persoonsgegevens verwerkt onder of in het kader van de Raamovereenkomst en de Bestelling, bepaalt alleen (en niet samen met de andere verwerkingsverantwoordelijke) het doel en de middelen van de Verwerking, overeenkomstig haar wel omliggende opdracht.

De Verwerkingsverantwoordelijken komen overeen dat Persoonsgegevens worden verwerkt voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Bestelling met inachtneming van hun respectievelijke verplichtingen onder de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving en de bepalingen van deze Raamovereenkomst. Bij de

Verwerking van Persoonsgegevens zullen de verwerkingsverantwoordelijken te allen tijde hun respectievelijke verplichtingen onder de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving naleven.

7.5.3.3.1 GEHEIMHOUDING

De MSP-Dienstverlener zal passende procedures implementeren zodat hijzelf en elke werknemer, vertegenwoordiger, contractant, freelancer en elke andere persoon die onder het rechtstreekse gezag van de MSP-Dienstverlener toegang heeft tot Persoonsgegevens ("Aangestelde") de vertrouwelijkheid en integriteit van Persoonsgegevens respecteert en handhaaft.

De MSP-Dienstverlener verbindt er zich ertoe dat elke Aangestelde die toegang heeft tot Persoonsgegevens gebonden is door een contractuele of wettelijke geheimhoudingsverplichting.

7.5.3.3.2 VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

De MSP-Dienstverlener verbindt er zich toe de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving na te leven en

- enkel Persoonsgegevens te verwerken in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Bestelling;
- de betrokkenen alle op basis van artikel 13 en 14 AVG vereiste informatie voor de aanvang van de Verwerking bezorgen. In dat verband verbinden partijen zich ertoe om betrokkenen uitdrukkelijk te informeren over het feit dat Persoonsgegevens door de Aanbestedende Overheid aan de MSP-Dienstverlener, en/of omgekeerd, worden meegedeeld in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Bestelling. De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe de privacyverklaring aan te passen op verzoek van de Aanbestedende Overheid. De MSP-Dienstverlener stelt zijn privacyverklaring na sluiting ter beschikking aan de Administratieve Entiteit.
- Persoonsgegevens steeds zullen Verwerken op basis van een wettelijke grondslag (artikel 6 jo. 9 (voor zover relevant) AVG);
- de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp en door standaardinstellingen zullen respecteren (artikel 25 AVG); en
- op verzoek van de Aanbestedende overheid of de Besteller de nodige informatie bezorgen aan met het oog op het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling.

7.5.3.3.3 BEVEILIGING

De MSP-Dienstverlener treft passende technische, fysieke en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Deze beveiligingsmaatregelen omvatten minstens, maar zijn niet beperkt tot de maatregelen zoals omschreven in artikel 32 (1) AVG, het beperken van de toegang tot Persoonsgegevens tot de Aangestelden voor wie dit in het kader van de uitoefening van hun opdrachten binnen de grenzen van de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Bestelling noodzakelijk is, en het informeren over en regelmatig trainen van iedere Aangestelde op het vlak van de verplichtingen van de AVG, om de Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, niet-toegelaten bekendmaking of toegang, en tegen alle andere vormen van onrechtmatige Verwerking.

Bij de vaststelling van deze maatregelen houdt de MSP-Dienstverlener rekening met de beste industriepraktijken, de stand van de techniek, de kosten van de uitvoering en het doel van deze maatregelen, de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de Verwerking, alsook met de waarschijnlijkheid en de ernst van de risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.

Bij de beoordeling van het passend beveiligingsniveau houdt de MSP-Dienstverlener in het bijzonder rekening met de risico's die voortvloeien uit een Inbreuk in verband met persoonsgegevens.

7.5.3.3.4 DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS

De MSP-Dienstverlener kan Persoonsgegevens meedelen aan gemachtigde derde partijen voor zover ze deze gegevens moeten kennen. De MSP-Dienstverlener zal ervoor zorgen dat elke derde partij die zij toegang verschaft tot de Persoonsgegevens, de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de Persoonsgegevens zal respecteren en handhaven. Eenieder die handelt onder het gezag van de MSP-Dienstverlener, met inbegrip van diens Aangestelden, is verplicht de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de MSP-Dienstverlener te verwerken en dient gebonden te zijn door een contractuele of wettelijke geheimhoudingsverplichting. Deze bepaling is niet van toepassing op personen die op grond van geldende wet- en regelgeving bevoegd of verplicht zijn om toegang te hebben tot de Persoonsgegevens.

De MSP-Dienstverlener zal geen Persoonsgegevens doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte (i.e. alle lidstaten van de Europese Unie en Noorwegen, IJsland en Liechtenstein).

7.5.3.3.5 RECHTEN VAN BETROKKENEN

De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe zijn verplichting om tijdig en volledig te antwoorden op verzoeken van de betrokkenen na te komen.

Indien een betrokkene zich wendt tot de MSP-Dienstverlener (of één van haar Aangestelden zoals de functionaris voor gegevensbescherming (in de zin van afdeling 4 van de AVG, hierna "FG")) om zich te beroepen op één van zijn/haar rechten met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor de Besteller-C de Verwerkingsverantwoordelijke is, zal de MSP-Dienstverlener dit verzoek van de betrokkene onmiddellijk doorsturen voor verder gevolg aan de Aanbestedende overheid en de desbetreffende Besteller-C. De MSP-Dienstverlener zal de Besteller-C bijstaan door, voor zover mogelijk, te beschikken over passende technische en organisatorische maatregelen om te voldoen aan de verplichting van de Besteller-C om te reageren op verzoeken tot uitoefening van de rechten van de betrokkene. De MSP-Dienstverlener zal niet reageren op dergelijke verzoeken van betrokkenen, tenzij op specifieke gedocumenteerde instructies van de Besteller-C

Indien een betrokkene zich wendt tot de Besteller-C (of één van zijn Aangestelden zoals de FG) om zich te beroepen op één van zijn rechten met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor de MSP-Dienstverlener de Verwerkingsverantwoordelijke is, zal de Besteller-C (naargelang het geval) dit verzoek van de betrokkene onmiddellijk doorsturen voor verder gevolg aan de desbetreffende MSP-Dienstverlener. Deze verzoeken worden enkel door de MSP-Dienstverlener afgehandeld zonder verdere betrokkenheid van de Besteller-C.

7.5.3.3.6 KLACHTEN, KENNISGEVINGEN, MEDEDELINGEN EN INBREUKEN IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

Als de MSP-Dienstverlener een klacht, kennisgeving of mededeling ontvangt van een toezichthoudende autoriteit die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met: (i) de Verwerking van de Persoonsgegevens als Verwerkingsverantwoordelijke; of (ii) een potentieel verzuim om de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving na te leven door de MSP-Dienstverlener of diens Aangestelden, zal de MSP-Dienstverlener, voor zover de wet dit toelaat, de klacht, kennisgeving of mededeling onverwijld doorsturen naar de Besteller-C en zijn redelijke samenwerking en bijstand in verband daarmee aan de Besteller-C verlenen.

In het geval van een Inbreuk in verband met persoonsgegevens informeert de MSP-Dienstverlener de Aanbestedende overheid en elke geïmpacteerde Besteller-C onmiddellijk - en uiterlijk binnen 24 uur nadat - zodra hij kennis heeft genomen van de Inbreuk.

De MSP-Dienstverlener zal in geval van een (hoog) risico zelf, als Verwerkingsverantwoordelijke, de inbreuk melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en, waar van toepassing aan de betrokkenen in kwestie, krachtens de bepalingen en voorwaarden uiteengezet in artikelen 33 en 34 van de AVG.

De MSP-Dienstverlener zal, met het oog op de eventuele melding van de Inbreuk in verband met persoonsgegevens door de Besteller-C aan de toezichthoudende entiteit (artikel 33 AVG) en/of aan de Betrokkene (artikel 34 AVG) spontaan, de volgende gegevens meedelen aan de aanbestedende overheid en de geïmpacteerde Besteller-C:

- de aard van de Inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de FG of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die werden genomen of kunnen worden genomen om de Inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

De melding gebeurt bij de bevoegde FG van elke geïmpacteerde Besteller-C en bij de Administratieve Entiteit.

De MSP-Dienstverlener zal de Inbreuk in verband met persoonsgegevens onderzoeken en de passende maatregelen nemen om de Inbreuk in verband met persoonsgegevens te verhelpen, met inbegrip van, indien nodig, maatregelen om de mogelijke negatieve gevolgen te milderen.

Onverminderd enige bepaling in de Raamovereenkomst betreffende het (laten) uitvoeren van audits, kan de Aanbestedende overheid zelf of door een gemachtigde auditor (laten) nagaan of auditen of de MSP-Dienstverlener voldoet aan diens verplichtingen onder de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving en deze Raamovereenkomst of de desbetreffende Werkaanvraag of Bestelling, en onder meer welke technische en organisatorische maatregelen door de MSP-Dienstverlener werden genomen en of deze worden nageleefd. De MSP-Dienstverlener zal alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om audits mogelijk te maken en zal volledige medewerking verlenen aan de Aanbestedende overheid of de gemachtigd controleur om een audit te kunnen uitvoeren.

Eventuele audits worden altijd voorafgaand, in samenspraak met de MSP-Dienstverlener, besproken opdat de continuïteit van de dienstverlening van de MSP-Dienstverlener niet in het gedrang komt.

7.5.3.4 Herzieningsclausules

7.5.3.4.1 Aanpassing aan voortschrijdend inzicht Gegevensbeschermingsregelgeving

Initiatiefnemer: Aanbestedende overheid	Timing: tijdens Duur van elke Raamovereenkomst
---	--

De Aanbestedende overheid kan gedurende de Duur van elke Raamovereenkomst de MSP-

Dienstverlener verzoeken om aanpassingen en verfijningen aan te brengen aan de verbintenissen die betrekking hebben op de gegevensbeschermingsregelgeving.

Het kan daarbij gaan om onder meer nieuwe normen, maar ook om bv het advies van het Europees Comité voor gegevensbescherming (“EDPB”) en om arresten van het Hof van Justitie.

7.5.3.4.2 Gewijzigde minimumvoorwaarden TOM

Initiatiefnemer: <ul style="list-style-type: none">- Aanbestedende overheid op niveau van de Raamovereenkomst, of;- Besteller op niveau van een Bestelling	Timing: <ul style="list-style-type: none">- Aanbestedende overheid tijdens Duur van elke Raamovereenkomst- Besteller: tijdens looptijd geplaatste Bestelling
--	--

De minimum voorwaarden voor technische en organisatorische maatregelen (hierna “TOM”), zoals vastgelegd bij Datum van Inwerkingtreding van elke Raamovereenkomst, kunnen mettertijd veranderen omwille van nieuwe inzichten e.d., op basis van nieuwe richtsnoeren en beste praktijken zoals die van het Europees comité voor gegevensbescherming of bijvoorbeeld op basis van arresten van het Hof van Justitie of bijvoorbeeld op basis van een gebeurlijk sectorfederatie initiatief met betrekking tot “project sourcing” of MSP. Dit kan voorvallen op zowel het niveau van elke Raamovereenkomst, waarmee wordt bedoeld dat er eenzelfde impact is voor alle lopende geplaatste Bestellingen, of op het niveau van een welbepaalde geplaatste Bestelling.

De MSP-Dienstverlener is ertoe gehouden alle redelijke maatregelen te nemen om te voldoen aan de gewijzigde minimum voorwaarden voor TOM. Indien de gewijzigde minimum voorwaarden leiden tot een situatie waarbij de MSP-Dienstverlener aanpassingen dient te doen die verder gaan dan het redelijk aanvaardbare, kan de MSP-Dienstverlener een offerte opmaken voor het uitvoeren van de nodige aanpassingen en ter goedkeuring voorleggen aan de Besteller. Hiervoor dient de MSP-Dienstverlener evenwel te bewijzen dat de aanpassingen verder gaan dan het redelijk aanvaardbare en dat hij de aanpassingen niet kan doorvoeren aan de huidige condities. Daar waar de aanpassingen relevant en vereist zijn in de context van meerdere Bestellers, maakt de MSP-Dienstverlener een voorstel aan de Aanbestedende overheid en aan de Bestellers waarbij de prijs opgesplitst wordt over de Bestellers pro rata de kasstromen van elke Besteller.

7.6 AANSPRAKELIJKHEID (ART. 152 KB UITVOERING)

Wanneer een schadeverwekkend feit slechts een individuele Besteller raakt, zal de contractuele aansprakelijkheid van de MSP-dienstverlener ten aanzien van die individuele Besteller per schadeverwekkend feit beperkt zijn tot 2 miljoen EUR.

Wanneer een schadeverwekkend feit daarentegen meerdere Bestellers raakt (hierna “de gelaedeerde Bestellers”), zal de totale contractuele aansprakelijkheid van de MSP-dienstverlener ten aanzien van alle gelaedeerde Bestellers per schadeverwekkend feit beperkt zijn tot 20 miljoen EUR.

Geen van bovenstaande contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen gelden in enig geval voor:

- lichamelijke schade
- schade die voortvloeit of dreigt voort te vloeien uit de schending of de beweerdelijke schending door de MSP-Dienstverlener, zijn eventuele Ondersteunende Entiteit(en), en/of zijn Onderaannemers van intellectuele eigendomsrechten

- schade die voortvloeit uit de schending van de vertrouwelijkheidsplicht door de MSP-Dienstverlener of door een partij waarvoor de MSP-Dienstverlener krachtens de wet of overeenkomst aansprakelijk voor is of die ontstaat uit een vrijwaringsverplichting van de MSP-Dienstverlener
- schade die voortvloeit of dreigt voort te vloeien uit een schending van de toepasselijke gegevensbeschermingsregelgeving
- schade die voortvloeit uit bedrog of intentionele fout
- schade die voortvloeit uit een schending van de belangenconflictenregeling of van de neutraliteit ("vendor neutral") van de MSP-Dienstverlener
- de retroactieve toepassing van eventuele correcties op foutief toegepaste eenheidsprijzen.

Bovenstaande aansprakelijkheidsregeling laat de aansprakelijkheid in de zin van art. 82 AVG van de MSP-Dienstverlener jegens de betrokkene onverlet.

De MSP-Dienstverlener enerzijds en de Aanbestedende overheid of de Besteller anderzijds zijn niet aansprakelijk jegens elkaar voor schade die het gevolg is van een vreemde oorzaak die zich volledig buiten hun wil heeft voorgedaan en die zij redelijkerwijs niet konden voorzien. Indien een vreemde oorzaak voor de MSP-Dienstverlener dan wel de Aanbestedende overheid of de Besteller wel redelijkerwijs voorzienbaar was en de betrokken organisatie heeft nagelaten om adequaat te handelen met het oog op het voorkomen of minimaliseren van schade, kan zij toch verantwoordelijk gesteld worden voor de betrokken schade. Deze uitzondering inzake aansprakelijkheid m.b.t. de vreemde oorzaak is niet van toepassing op de garanties vermeld in punt 7.1

De MSP-Dienstverlener is ertoe gehouden de op hem rustende burgerlijke aansprakelijkheidsrisico's en beroepsaansprakelijkheidsrisico's af te dekken d.m.v. een verzekering. Hij beschikt hierbij over de vrijheid om zelf in een verzekering te voorzien of de verplichting tot verzekering deels of geheel door te contracteren d.m.v. een kettingbeding. In de mate dat de verzekeringsverplichting doorgecontracteerd wordt in de onderaannemingsketen, is de MSP-Dienstverlener er wel voor verantwoordelijk om zich er middels controle van verzekeringsbewijzen bij zijn Onderaannemers van te vergewissen of de risico's effectief verzekerd zijn.

In geval de in een Bestelling vervatte prestaties van een aard zijn die gepaard gaat met belangrijke of aanzienlijke aansprakelijkheidsrisico's die niet adequaat worden afgedekt door de bovenstaande aansprakelijkheidsregeling, kan de individuele Besteller m.b.t. een concrete Bestelling een verstrengde aansprakelijkheidsregeling opleggen. De MSP-Dienstverlener is eraan gehouden deze verstrengde aansprakelijkheidsregeling te aanvaarden, behoudens hij aantoonde in de onmogelijkheid te verkeren om MSP-Krachten te selecteren binnen deze verstrengde aansprakelijkheidsregeling. De Besteller ziet erop toe dat de verstrenging van de aansprakelijkheidsregeling proportioneel is in het licht van de verhoogde risico's.

De MSP-Dienstverlener neemt indien nodig adequate maatregelen om ervoor te zorgen dat eventuele negatieve effecten van de aansprakelijkheidsregeling op de omvang van de mededinging tussen potentiële Onderaannemers en tussen grote, kleine en éénmansbedrijven ingeperkt wordt. Dergelijke maatregelen kunnen er bijvoorbeeld in bestaan dat slechts een gedeelte van de aansprakelijkheid d.m.v. een kettingbeding wordt doorgecontracteerd naar de betrokken Onderaannemer of dat er wordt voorzien in adequate verzekeringsmodaliteiten waar de Onderaannemer gebruik van kan maken of op kan intekenen (zie ook punt 7.2).

De MSP-Dienstverlener zal de Aanbestedende overheid en/of de Besteller vrijwaren en schadeloosstellen voor alle klachten, aanspraken, procedures of vorderingen die door een

bevoegde overheidsinstantie, een betrokkene en/of een andere belanghebbende tegen de Aanbestedende overheid en/of de Besteller worden ingesteld en voor alle kosten die de Aanbestedende overheid en/of de Besteller moet dragen om zich te laten bijstaan, adviseren en/of verdedigen (waaronder maar niet beperkt tot advocatenkosten) in het kader van een geschil (i) over een onrechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens door de MSP-Dienstverlener en/of zijn aangestelden, (ii) over een Inbreuk in verband met persoonsgegevens begaan door de MSP-Dienstverlener en/of zijn aangestelden en/of (iii) over een schending door de MSP-Dienstverlener en/of zijn aangestelden van diens verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming uit hoofde van de Raamovereenkomst, Werkaanvraag of Bestelling of van de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving.

In geval van een klacht, aanspraak, vordering of procedure, zal de MSP-Dienstverlener zijn volle medewerking verlenen aan de juridische verdediging aan de Aanbestedende overheid en/of de Besteller. De kosten voor deze medewerking komen voor rekening van de MSP-Dienstverlener.

7.7 ICT-INFRASTRUCTUUR EIGENDOM

Alle investeringen in ICT-infrastructuur voor de door de MSP-Dienstverlener gebruikte Ondersteunende Systemen, worden verondersteld verrekend te zijn in de MSP- en VMS-vergoeding.

7.8 INTELLECTUELE EIGENDOM

7.8.1 **Bestellers Intellectuele Eigendom en Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom**

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot Bestellers Intellectuele Eigendom blijven toebehoren aan de Besteller aan wie deze rechten toebehoorden vóór de datum waarop de Werkaanvraag werd geplaatst.

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom zullen, zowel jegens de MSP-Dienstverlener, de Onderaannemers, als jegens Derden, toebehoren aan de Besteller op wiens vraag en voor wiens rekening de software, databank, methode, procedure of het proces werd ontwikkeld; voor zover als nodig worden de eigendomsrechten aan de Besteller overgedragen, op datum dat de kost voor de ontwikkeling ervan volledig door die Besteller is betaald. De prijs van deze overdracht wordt geacht begrepen te zijn in de Eenheidsprijzen.

De MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer waarborgt over alle rechten en de nodige toelatingen te (zullen) beschikken om de Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom over te dragen aan de Besteller en dat deze overdracht geen inbreuk maakt op de intellectuele of enige andere rechten van Derden.

De MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer verbindt er zich toe, zonder bijkomende kosten, de documentatie (inclusief alle relevante technische specificaties) en ingeval van software ook de broncode van de Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom ter beschikking te stellen van de Besteller.

De Besteller verleent aan de Onderaannemer een kosteloze niet-exclusieve en niet-overdraagbare (behoudens in het kader en binnen de perken van de maatregelen bij het einde van de Raamovereenkomst en van bijstand na beëindiging) gebruikslicentie voor Bestellers Intellectuele Eigendom en Bestellers Nieuwe Intellectuele Eigendom, in de mate dat dit noodzakelijk is om tijdens de uitvoeringstermijn van de MSP-Bestelling de MSP-Dienstverlening te kunnen uitvoeren. Wanneer de MSP-Bestelling zal zijn opgeleverd, zal onmiddellijk en automatisch ook de gebruikslicentie beëindigd zijn. De MSP-Dienstverlener en de Onderaannemer verbinden zich ertoe alle mogelijke kopieën van de Bestellers Intellectuele Eigendom en Bestellers Nieuwe Intellectuele

Eigendom en de ermee verband houdende documentatie, in het bezit van de MSP-Dienstverlener en de Onderaannemer, te vernietigen of uit te wissen.

Algemene ideeën, concepten, knowhow, methodes, technieken en vaardigheden die de MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer, en hun medewerkers ontwikkelen, aanleren of opnemen tijdens de uitvoering van een MSP-Bestelling, kunnen door de MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer worden hergebruikt voor zover dit geen inbreuk vormt op de auteursrechten die beschermd worden door de wettelijke of de contractuele bepalingen van deze dit punt.

7.8.2 MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom

De intellectuele rechten (en in het bijzonder de industriële eigendomsrechten) met betrekking tot MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom zal exclusief toebehoren aan naargelang het geval, hetzij de MSP-Dienstverlener hetzij de Onderaannemer. De Aanbestedende overheid of een Besteller kan er geen andere rechten op laten gelden dan wat in deze Uitvoeringsovereenkomst wordt beschreven.

De MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer gebruikt de MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Administratieve entiteit of de Besteller. Indien de Administratieve entiteit of de Besteller het gebruik van MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom weigert, zal de MSP-Dienstverlener niet verantwoordelijk zijn voor de daaruit voortvloeiende gevolgen op de MSP-Dienstverlening voor zover hij met overtuigende bewijselementen aantoont dat er geen redelijk alternatief bestaat.

De MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer verleent hierbij aan de Administratieve entiteit of de Besteller een niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom. De licentiekosten zijn begrepen in de MSP- en VMS-vergoeding (i.e. het bedrag betaald door de Besteller aan de MSP-Dienstverlener)

De MSP-Dienstverlener houdt van alle MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom een inventaris bij conform de regels van de kunst.

7.8.3 Derden Intellectuele Eigendom

De MSP-Dienstverlener en de Onderaannemer gebruiken de Derden Intellectuele Eigendom voor de MSP-Dienstverlening slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Besteller. Indien de Besteller het gebruik van de Derden Intellectuele Eigendom weigert, zal de MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer niet verantwoordelijk zijn voor de daaruit voortvloeiende gevolgen op de MSP-Dienstverlening, indien hij met overtuigende bewijselementen aantoont dat er geen redelijk alternatief bestaat.

Derde Intellectuele Eigendom kan enkel worden gebruikt voor de MSP-Dienstverlening indien van die Derde het gebruiksrecht (licentie) werd bekomen. De MSP-Dienstverlener of de Onderaannemer zal al het nodige doen zoals het voeren van onderhandelingen om de licenties en/of sublicenties te bekomen voor een gebruik van de Derde Intellectuele Eigendom door de Administratieve entiteit of een Besteller en dit voor de duur dat de Derde Intellectuele Eigendom door respectievelijk de Administratieve entiteit of de Besteller zal worden gebruikt.

De MSP-Dienstverlener verschafft de Administratieve entiteit of de Besteller de nodige bewijzen van de aangeschafte (sub)licenties.

De Serviceorganisatie (voor de door de MSP-Dienstverlener gebruikte Derden Intellectuele Eigendom zoals vb. voor een VMS) en de Service afspraken (voor de door de MSP-Krachten in het kader van een specifieke MSP-bestelling te gebruiken Derden Intellectuele Eigendom) bevatten steeds een up-to-date overzicht van de Derden Intellectuele Eigendom die gebruikt wordt in het kader van de MSP-Dienstverlening.

7.8.4 Vrijwaring inbreuk intellectuele rechten

Zie punt 7.9 in fine.

7.9 VRIJWARING

Deze Raamovereenkomst omvat welbepaalde verbintenissen van de MSP-Dienstverlener om in zijn contractuele relatie met bepaalde Onderaannemers gelijke, gelijkaardige of verwante bedingen op te leggen aan die Onderaannemer ('kettingbedingen').

De MSP-Dienstverlener vrijwaart de Besteller voor alle schade die voortvloeit uit het niet of gebrekkig opleggen van deze kettingbedingen aan een Onderaannemer. Door de offerte te ondertekenen en rechtsgeldig in te schrijven op deze opdracht, bevestigt de MSP-Dienstverlener dat deze vrijwaringsclausules essentiële verbintenissen zijn. Een aantal essentiële verbintenissen zijn tevens opgenomen in punt 7.2).

In overeenstemming met artikel 23 KB Uitvoering, moeten de Partijen elkaar, vanaf de eerste tekenen van een vordering door een Derde, inlichten en alle mogelijke maatregelen nemen om te vermijden dat de uitvoering van de MSP-Dienstverlening op eender welk vlak hinder oploopt door de tussenkomst van de Derde.

De Aanbestedende overheid of de Besteller enerzijds en de MSP-Dienstverlener en/of de Onderaannemer anderzijds moeten, rekening houdend met de bepalingen inzake vertrouwelijkheid in punt 7.5 elkaar wederzijds bijstand verlenen door elkaar bewijselementen mee te delen of nuttige informatie te overhandigen die ze in hun bezit hebben of verkrijgen aangaande eventuele vorderingen door Derden, ongeacht de vorm of drager waarop deze bewijselementen of informatie zich bevinden.

De MSP-Dienstverlener zal de Besteller schadeloos stellen voor alle gevolgen, vrijwaren tegen en op het eerste verzoek van de Besteller vrijwillig tussenkomen in om het even welk geding, waarbij de Besteller betrokken is en dat gebaseerd is op een beweerde inbreuk op een intellectueel of ander eigendomsrecht van een Derde. De MSP-Dienstverlener zal in zijn onderlinge relatie met de Onderaannemer een gelijk, gelijkaardig of verwant beding opleggen inzake de vrijwaring en schadeloosstelling voor beweerde inbreuken op intellectuele of andere eigendomsrechten van Derden met de Besteller als derde begunstigde. Dergelijk beding zal bovendien een kettingbeding zijn dat elke (verdere) onderaannemer op zijn beurt verplicht deze verplichting door te contracteren. De MSP-Dienstverlener zal de Besteller vrijwaren en schadeloosstellen voor de schade die volgt uit elk niet opgelegd, voortijdig aflopend of gebrekkig werkend beding of kettingbeding.

7.10 PLAATS VAN DE DIENSTVERLENING

De uitvoering van de MSP-Bestellingen gebeurt in principe in de gebouwen waar de Besteller is gehuisvest; dat is in diverse locaties verspreid over heel Vlaanderen, maar voornamelijk te Brussel. De uitvoering kan ook, al dan niet gedeeltelijk, gebeuren via telewerk, waarbij de MSP-Kracht van thuis uit of vanaf een andere locatie (bijvoorbeeld in de gebouwen van zijn werkgever) prestaties verstrekt. De concrete afspraken worden met de Besteller gemaakt. De prestaties van de MSP-Dienstverlener in zijn rol als MSP worden, met uitzondering van de noodzakelijke overlegvergaderingen met de Administratieve entiteit, uitgevoerd in een gebouw van de MSP-Dienstverlener.

Zoals reeds vermeld in punt 7.5.3 Verwerking van Persoonsgegevens wordt het verwerken van persoonsgegevens enkel toegelaten op het grondgebied van één van de lidstaten van de Europese

Unie, ongeacht of de verwerking wordt uitgevoerd door de MSP-Dienstverlener of een Onderaannemer.

Het laten uitvoeren van activiteiten of het plaatsen van ICT-infrastructuur in het buitenland mag op geen enkel moment een nadelige invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst of de Bestellingen. De MSP-Dienstverlener dient er voor te zorgen dat die activiteiten worden uitgevoerd in overeenstemming met zowel deze Raamovereenkomst als de wettelijke en reglementaire bepalingen die voor die activiteiten in België gelden, en, indien van toepassing, met de wettelijke en reglementaire bepalingen van het land waar die activiteiten worden uitgevoerd.

7.11 OVERLEG

Naast het overleg tussen de MSP-Dienstverlener en een Besteller om de afspraken vast te leggen over een Werkaanvraag of concrete Bestelling, de uitvoering en de opvolging ervan, wordt er op regelmatige basis (in principe om de drie maanden) een “Overleg MSP-Dienstverlening” georganiseerd om de uitvoering van de Raamovereenkomst op te volgen en waar nodig afspraken vast te leggen met de betrekking tot de MSP-Dienstverlening in het algemeen. Binnen het Overleg MSP-Dienstverlening wordt afgestemd over alle algemeen geldende afspraken met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst en de wijze waarop de MSP-Dienstverlening zal worden georganiseerd.

Het Overleg MSP-Dienstverlening omvat zowel vertegenwoordigers van de Administratieve entiteit als van de MSP-Dienstverlener. Indien nuttig kan het Overleg MSP-Dienstverlening worden uitgebreid met vertegenwoordigers van bepaalde Bestellers of met personen met een benodigde inhoudelijke expertise (bv. deskundigen, belanghebbenden, de functionarissen voor de gegevensbescherming, personen verantwoordelijk voor de rapportering en facturatie, MSP-Auditor,...).

De Partijen zorgen ervoor dat de vertegenwoordigers die deelnemen aan het overleg de Raamovereenkomst en de specifieke context waarin deze wordt uitgevoerd goed kennen. Daarnaast zorgen ze ervoor dat de vertegenwoordigers de standpunten van de eigen organisatie goed kennen en over de nodige machtiging of zeggenschap beschikken om ofwel zelf te beslissen of een bepaald punt op een effectieve wijze aanhangig te maken in de eigen organisatie.

De MSP-Dienstverlener verzorgt het secretariaat van de vergaderingen. Van elke vergadering zal een verslag opgemaakt worden, dat binnen de 10 Werkdagen na het Overleg MSP-Dienstverlening wordt voorgelegd aan de Administratieve Entiteit.

7.12 RAPPORTERING

7.12.1 Financiële rapportering

De data uit de bronsystemen van de MSP-Dienstverlener moeten maandelijks, tenzij expliciet anders afgesproken met de Administratieve entiteit tijdens het Overleg MSP-Dienstverlening, in een afgesproken formaat opgeladen worden in de rapporteringsomgeving van de Administratieve entiteit. Het realiseren van de nodige maandelijkse datastromen tussen zijn Ondersteunende Systemen en de rapporteringsomgeving maakt deel uit van het Implementatieproject dat de MSP-Dienstverlener moet realiseren.

7.12.1.1 Vormvereisten rapporten

De aangeleverde data:

- moeten aangeleverd worden in een spreadsheet (.xls, .xlsx, .xlsm) of in een ander machine-leesbaar dataformaat (.csv, .xml, .json). In een spreadsheet moet het **tabblad met transactionele data de naam 'data'** krijgen.
- moeten transactioneel zijn: elke lijn is een factuurlijn met een aantal eenheden voor een bepaalde prestatie die wordt gefactureerd aan een Besteller.
- mogen **niet voorgeaggregeerd** zijn: niet samengevat volgens bv. Besteller of artikelgroep ('article', 'article_2', 'article_3').
- mogen **niet gecumuleerd** zijn: de MSP-Dienstverlener levert in onderstaand rapport met factuurlijnen slechts die factuurlijnen aan die betrekking hebben op de maand van de factuurdatum. Dezelfde data mogen nooit herhaald worden, tenzij het gaat om een verbeterend stuk (algemene benaming voor elk document dat iets wijzigt aan een oorspronkelijke factuur en daar samen een geheel mee uitmaakt, op voorwaarde dat het ook verwijst naar die oorspronkelijke factuur, in het bijzonder "kredietnota's").

Het niet voldoen aan één van bovenstaande vormvereisten, heeft automatisch de onvolledigheid van het rapport tot gevolg.

Elke lijn in een rapport bevat minimaal de volgende velden:

Veld	Datatype	Beschrijving
tender_id	getal	ID voor de door de MSP-Dienstverlener ingediende offerte voor het perceel in kwestie. Wordt voorzien door de Administratieve entiteit. (zelfde voor elk record)
date	datum	Datum factuur: invoermasker dd/mm/jjjj (bv. Niet 'Q2 2020' of '11/2020')
customer	tekst	officiële naam Besteller zoals terug te vinden in de applicatie wegwijs.vlaanderen.be.
ovo_number	getal	OVO-nummer van de Besteller zoals toegekend in de applicatie wegwijs.vlaanderen.be.
article	tekst	Al naargelang de prestatie, wordt volgende tekst ingevoerd: <ul style="list-style-type: none">• "Werkaanvraag"• "Profieluurprijs"• "Globale prijs resultaatsverbintenis"• "recurrente MSP-vergoeding"• "VMS-vergoeding"• "Kilometervergoeding"
article_2	tekst	Al naargelang de prestatie, wordt volgende informatie gekoppeld: <ul style="list-style-type: none">• Type van Werkaanvraag• Profielcategorie• N.v.t.• Profielcategorie• N.v.t.

		<ul style="list-style-type: none"> • Profielcategorie
<i>article_3</i>	<i>tekst</i>	<p>Al naargelang de prestatie, wordt volgende informatie gekoppeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.v.t. • Statuut van de MSP-Kracht • N.v.t. • Statuut van de MSP-Kracht • N.v.t • Statuut van de MSP-Kracht
awarded_amount	getal	<p>Het product van onderstaande eenheidsprijs ('unit_price') met de vermoedelijke hoeveelheden zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal ingediende Werkaanvragen • Vermoedelijk aantal te presteren uren door de desbetreffende MSP-Kracht • Aantal opgeleverde (deel)Opdrachten in resultaatsverbintenis • De MSP-vergoeding gebaseerd op het vermoedelijke aantal te presteren uren door de desbetreffende MSP-Kracht • Aantal uit te voeren VMS-Bestelling • Vermoedelijk aantal te verrijden kilometer door een MSP-Kracht
unit_price	getal	<p>Al naargelang de prestatie, de eenheidsprijs excl. btw voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een uitgevoerde Werkaanvraag • Een gepresteerd uur door de desbetreffende MSP-Kracht • De opgeleverde (deel)Opdracht in resultaatsverbintenis • Een MSP-vergoeding per gepresteerd uur door de desbetreffende MSP-Kracht • Een VMS-Bestelling • Een verreden kilometer door een MSP-Kracht
quantity	getal	<p>Al naargelang de prestatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal uitgevoerde Werkaanvragen • Aantal gepresteerde uren door de desbetreffende MSP-Kracht • Aantal opgeleverde (deel)Opdrachten in resultaatsverbintenis • Aantal gepresteerde uren door de desbetreffende MSP-Kracht waarop een MSP-vergoeding mag toegepast worden • Aantal uitgevoerde VMS-Bestellingen • aantal verreden kilometers door de desbetreffende MSP-Kracht

total_purchased_value	getal	Het product van het veld 'unit_price' en het veld 'quantity', excl. btw
-----------------------	-------	---

7.12.1.2 Aanlevering

De MSP-dienstverlener zal de data maandelijks bezorgen aan de Administratieve entiteit, **ten laatste 15 dagen na de laatste dag van het rapporteringsinterval**, volgens de onderstaande aanleveringsprocedure.

Implementatiefase: Rapporten worden per mail aangeleverd op het volgende adres:

- aankoopcentrale@vlaanderen.be

De rapporten volgen onderstaande naamgeving :

(vijf cijfers in besteknummer)_(volgnummer
perceel)_rapport_(rapporteringsinterval)_jaar.bestandsextensie

Bv. voor perceelnummer 2022/HFB/OP/92038/p2 wordt dit
92038_Rapport_P2_Q2_2021_Bedrijfsnaam.xlsx

Exploitatiefase: De MSP-dienstverlener levert de beschreven data aan via een webservice waarbij hij de keuze geeft om ofwel:

- De Aanbestedende Overheid te laten aansluiten op een bestaande API die kosteloos wordt voorzien door de MSP-Dienstverlener.
- Een nieuwe API te ontwikkelen door en op kosten van de MSP-Dienstverlener.

Bij het niet-tijdig bezorgen van de gevraagde gegevens, zal de Administratieve entiteit de opdrachtnemer hiertoe éénmaal een herinneringsaanvraag per mail bezorgen.

Na het versturen van deze mail wordt de rapportering uiterlijk binnen 15 werkdagen verwacht.

7.12.1.3 Opvolging maximale waarde en mogelijke maatregelen

Aan de hand van de financiële rapportering zal de Administratieve entiteit de gefactureerde waarde van de Werkaanvragen en Bestellingen opvolgen met het oog op het niet-overschrijden van de maximale waarde van de Raamovereenkomst. Indien nodig kan de Aanbestedende overheid o.m. volgende maatregelen treffen om enerzijds het overschrijden van de maximale waarde te voorkomen en anderzijds de impact op de continuïteit van de dienstverlening voor reeds bestaande Bestellers zo beperkt mogelijk te houden. Deze lijst is indicatief, niet limitatief:

- Het niet meer toelaten van nieuwe Bestellers op de Raamovereenkomst
- Het niet meer toelaten van nieuwe Werkaanvragen of Bestellingen op de Raamovereenkomst
- Het inperken van de mogelijkheden tot verlenging van een lopende Bestelling.

7.12.2 Aankooprapportering

Aankooprapportering ondersteunt de opvolging en controle van de correcte uitvoering van de Raamovereenkomst (zie hiervoor ook infra 9.4). De data uit de bronsystemen van de MSP-Dienstverlener moeten maandelijks, tenzij expliciet anders afgesproken met de Administratieve entiteit tijdens het Overleg MSP-Dienstverlening, in een afgesproken formaat aangeleverd worden. Het realiseren van de nodige maandelijkse datastromen vanuit zijn Ondersteunende Systemen maakt deel uit van het Implementatieproject dat de MSP-Dienstverlener moet realiseren.

De MSP-Dienstverlener levert volgende rapporten aan over Werkaanvragen en Bestellingen, dit in het begin van de maand met data over de voorbije maanden:

- Een overzicht van de Werkaanvragen ingediend in de voorbije maanden, met per Werkaanvraag de gezochte Profielcategorieën, de datum waarop de Besteller de Werkaanvraag heeft ingediend, de datum waarop de MSP-Dienstverlener de Werkaanvraag heeft gepubliceerd ten behoeve van de kandidaat-Onderaannemers, het aantal Voorstellen per gezocht Profiel, het aantal behouden MSP-Krachten na koude match, het aantal behouden MSP-Krachten na warme match en het aantal MSP-Krachten waarvoor daadwerkelijk een Bestelling werd goedgekeurd.
- Een overzicht van de Bestellers met OVO-nummer, KBO-nummer, naam van de Entiteit, adresgegevens van de Entiteit en de personen van de Besteller die gemachtigd zijn om Werkaanvragen in te dienen en te bestellen.
- Een overzicht van de prestaties per prestatiestaat met het identificatienummer (van Werkaanvraag en Bestelling, de contractreferentie, het Profiel, de naam van de Onderaannemer, de effectieve start- en einddatum van het contract, de Profieluurprijs, het aantal gepresteerde uren (per maand), de identificatie van de Besteller (OVO-nummers).
- Een overzicht van de Onderaannemers met per Onderaannemer het aantal kandidaten na koude match, na warme match, geselecteerd, en besteld.
- Een overzicht van de opzeggingen en de redenen hiervoor.
- Een overzicht van de per maand te factureren bedragen (op basis van de goedgekeurde prestatiestaten) en de maand waarin ze werkelijk gefactureerd worden.

In het geval de voormelde rapportering de verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG inhoudt, is de MSP-Dienstverlener de verwerkingsverantwoordelijke.

7.12.3 Datastream naar datawarehouse van de Aanbestedende overheid

In het kader van bovenstaande financiële- en aankooprapporteringen stelt de MSP-dienstverlener de brongegevens over alle Werkaanvragen en Bestellingen in een afgesproken formaat beschikbaar voor de Administratieve entiteit zodat ze kunnen ingeladen worden in een datawarehouse-systeem van de Aanbestedende Overheid.

7.13 DEELBAARHEID VAN DEZE OVEREENKOMST

Indien één of meerdere bepalingen van de Raamovereenkomst ongeldig geacht of verklaard worden krachtens een wet, reglement of definitieve uitspraak van een bevoegde rechtbank, zullen de overige bepalingen in de mate dat zulks toelaatbaar is hun ongewijzigde kracht en draagwijdte behouden. De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel als mogelijk de oorspronkelijke doelstellingen van de ongeldige bepaling kan bewerkstelligen.

7.14 WIJZIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST TIJDENS DE LOOPTIJD

De Raamovereenkomst kan worden gewijzigd gedurende het Implementatieproject en de looptijd overeenkomstig de wettelijke en contractueel voorziene gevallen, toepasselijke voorwaarden en modaliteiten.

7.14.1 Wijzigingen van de Raamovereenkomst - algemeen

De Raamovereenkomst kan gewijzigd worden gedurende de looptijd (implementatiefase én exploitatiefase) in de in art. 38 tot 38/19 KB Uitvoering bepaalde gevallen, voorwaarden en modaliteiten.

In geval wijzigingen zich opdringen, trachten de Partijen om ter goeder trouw tot nieuwe of bijgestelde afspraken te komen zodat de Raamovereenkomsten en de erop geplaatste Werkaanvragen en Bestellingen op een efficiënte en effectieve voortgezet kunnen worden. Bij de vaststelling en concretisering van de wijzigingen dient, in zoverre de wettelijke en contractuele voorwaarden dat toelaten, steeds naar een win-win-situatie gestreefd te worden.

De onderstaande wijzigingsgronden (punt 7.14.1.1 tot 7.14.1.4) zijn algemeen toepasbaar op alle contractuele documenten en zijn zowel principieel van toepassing op wijzigingen aan de Raamovereenkomst(en) als naar analogie op wijzigingen aan de Werkaanvragen en Bestellingen die binnen deze Raamovereenkomst(en) worden geplaatst. In het geval van wijzigingen aan de binnen een Raamovereenkomst geplaatste Werkaanvraag of Bestelling dient 'Aanbestedende overheid' in onderstaande bepalingen (punt 7.14.1.1 tot 7.14.1.4) gelezen te worden als 'Besteller', en 'Raamovereenkomst' als 'Werkaanvraag' resp. 'Bestelling'.

Naast de toepassingsgevallen van onderstaande wijzigingsgronden (punt 7.14.1.1 tot 7.14.1.4), beschikken zowel de Administratieve entiteit als de MSP-Dienstverlener over de mogelijkheid om spontaan wijzigingen voor te stellen.

- De MSP-Dienstverlener brengt de Administratieve entiteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op de hoogte van technische en commerciële evoluties die de dienstverlening kunnen verbeteren in het licht van het voorwerp en de doelstellingen van de Raamovereenkomst. Hij brengt de Administratieve entiteit tevens op de hoogte van nieuwe noden en wensen die hij bij de Bestellers heeft kunnen onderkennen en doet waar mogelijk voorstellen tot het invullen ervan.
- De Administratieve entiteit brengt de MSP-Dienstverlener op de hoogte van nieuwe noden en wensen die zij bij de Bestellers heeft kunnen onderkennen.

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of de Bestellingen kunnen wijzigingen worden aangebracht in toepassing van de herzieningsclausules die in deze Uitvoeringsovereenkomst zijn voorzien.

Bij wijze van uitzondering is de MSP-Dienstverlener binnen de hieronder omschreven beperkingen bevoegd om alle wijzigingen met betrekking tot **de Serviceorganisatie** door te voeren. Omtrent deze wijzigingen wordt wel de voorafgaande schriftelijke toestemming gevraagd van de Administratieve entiteit. Deze wijzigingen moeten bij wijze van uitzondering niet geformaliseerd worden middels een Bijakte. De MSP-Dienstverlener zal geen wijzigingen doorvoeren die strijdig zijn met de Uitvoeringsovereenkomst of de Service Portfolio. De Serviceorganisatie moet gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst blijven voldoen aan alle in de Opdrachtdocumenten gestelde minimale vereisten én de verbintenissen uit de offerte. Wijzigingen aan de Serviceorganisatie moeten zoveel mogelijk gericht zijn op een verbetering van de Dienstverlening. De MSP-Dienstverlener zal geen wijzigingen doorvoeren die een verslechtering zouden betekenen ten opzichte van de eerder geldende Serviceorganisatie.

Wijzigingen aan **het implementatieplan voor het Implementatieproject** gebeuren overeenkomstig de wijze beschreven in het door de MSP-Dienstverlener tijdens de plaatsingsprocedure ingediende en door de Aanbestedende overheid aanvaarde implementatieplan.

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst kunnen wijzigingen aan het toepassingsgebied worden aangebracht overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten die zijn opgenomen onder punt 5. Sommige van deze wijzigingen moeten niet geformaliseerd worden d.m.v. een Bijakte.

Wijzigingen aan de onderdelen van de Raamovereenkomst worden geformaliseerd middels een Bijakte die de door te voeren wijzigingen bevat en door de bevoegde vertegenwoordigers van de Partijen wordt ondertekend. De bijakte omvat daarnaast een motivering in feite en in rechte voor de wijziging, bepaalt wanneer de wijziging ingaat en op welke Werkaanvragen en Bestellingen ze doorwerkt.

De Partijen ondersteunen elkaar loyaal bij het uitwerken en operationaliseren van de wijzigingen van de Raamovereenkomst.

7.14.1.1 Vervanging MSP-Dienstverlener bij faillissement (Art. 38/3 KB Uitvoering)

In geval van faillissement van de MSP-Dienstverlener kan de Raamovereenkomst overgedragen worden naar een door de curator voorgestelde onderneming.

7.14.1.2 Heffingen die weerslag hebben op het opdrachtbedrag (Art. 38/8 KB Uitvoering)

Wijzigingen van de heffingen in België die een weerslag hebben op de gecontracteerde Eenheidsprijzen, MSP- en VMS-Vergoedingen en Profieluurprijzen kunnen aanleiding geven tot een herziening van die prijzen of vergoedingen g mits voldaan is aan volgende voorwaarden:

- De wijziging van de heffing moet effectief in werking zijn getreden na de 10^e dag voor de limietdatum voor ontvangst van de offertes. Heffingen die reeds eerder waren in werking getreden kunnen geen aanleiding geven tot herziening;
- De heffing mag niet voorkomen in de hoger vermelde prijsherzieningsformule (noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks via een index)

De herziening geldt zowel bij een verhoging van de heffingen als bij een verlaging van de heffingen.

In geval van een verhoging van de heffingen dient de MSP-Dienstverlener aan te tonen dat hij werkelijk de door hem gevorderde bijkomende lasten heeft gedragen en dat deze verband houden met de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of de erop geplaatste Bestellingen.

In geval van een verlaging is er geen herziening indien de MSP-Dienstverlener bewijst dat hij de heffingen tegen de oude aanslagvoet heeft betaald.

7.14.1.3 Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de MSP-Dienstverlener (Arts. 38/9 en 38/10 KB Uitvoering)

- a) Wanneer de MSP-Dienstverlener kan aantonen dat het contractueel evenwicht van de Raamovereenkomst wordt ontwricht in zijn nadeel door omstandigheden die vreemd zijn aan de Aanbestedende overheid en die redelijkerwijze niet voorzienbaar waren bij de indiening van de offerte, die niet konden worden ontweken en waarvan de gevolgen niet konden worden verholpen niettegenstaande de MSP-Dienstverlener al het nodige daartoe heeft gedaan, kan de MSP-Dienstverlener aanspraak maken op volgende herziening nl.:
 - Termijnverlenging
 - Het tijdelijk buiten toepassing laten van Straffen en/of SLA-bepalingen
 - bij een zeer belangrijk nadeel, een andere vorm van herziening (bv. schadevergoeding) of verbreking van de Raamovereenkomst.

- b) Wanneer het contractueel evenwicht wordt ontwricht in het voordeel van de MSP-Dienstverlener om welke omstandigheden ook die vreemd zijn aan de Aanbestedende overheid kan de Raamovereenkomst worden herzien :
- hetzij door een inkorting van de uitvoeringstermijnen in hoofde van de MSP-Dienstverlener;
 - hetzij wanneer er sprake is van een zeer belangrijk voordeel in hoofde van de MSP-Dienstverlener, door een andere vorm van herziening of verbreking van de Raamovereenkomst ten voordele van de Aanbestedende overheid.
- c) Het door de MSP-Dienstverlener geleden nadeel of genoten voordeel wordt geacht de drempel van het zeer belangrijk nadeel/voordeel te bereiken als het nadeel of voordeel ten minste 15% bedraagt van het initiële opdrachtbedrag.

De indieningsvoorwaarden van de artikels 38/14 tot en met 38/16 KB Uitvoering dienen te worden nageleefd.

7.14.1.4 Feiten van de Aanbestedende overheid en van de MSP-Dienstverlener (Art. 38/11 KB Uitvoering)

Wanneer de Aanbestedende overheid of de MSP-Dienstverlener een vertraging of nadeel lijdt ten gevolge van nalatigheden, vertragingen of welke feiten ook ten laste van de andere Partij (MSP-Dienstverlener of Aanbestedende overheid), kan een herziening van de Raamovereenkomst worden doorgevoerd die kan bestaan uit één of meer van volgende maatregelen:

- de aanpassing van de contractuele bepalingen inclusief de verlenging of de inkorting van de uitvoeringstermijnen;
- een schadevergoeding;
- de verbreking van de Raamovereenkomst.

De indieningsvoorwaarden van de artikels 38/14 tot en met 38/16 KB Uitvoering dienen te worden nageleefd.

7.15 AFSTAND VAN RECHT

Het niet opeisen of niet benutten van een recht of het niet toepassen van een sanctie of procedure, alsmede het niet instellen van een vordering door een van de Partijen houdt op geen enkele wijze een verzaking of afstand van rechten in.

7.16 TOEPASSELIJK RECHT - BEVOEGDE RECHTBANK

Op de Raamovereenkomst is het Belgische recht van toepassing. De rechtbanken van Brussel zijn uitsluitend bevoegd. De proceduretaal is het Nederlands.

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor de Aanbestedende overheid moet worden betekend aan de Kanselarij van de Voorzitter van de Vlaamse Regering, Koolstraat 35 in 1000 Brussel. Het is daarbij onverschillig of het gaat om de betekening van een dagvaarding, gerechtelijke uitspraak, overdracht van schuldvordering of een ander exploot.

De behandeling van een geschil doet op geen enkele wijze afbreuk aan de verplichting van de Partijen om de Raamovereenkomst verder uit te voeren. Zoals dit algemeen voor overheidsopdrachten geldt, kan de MSP-Dienstverlener zich niet beroepen op het exceptio non adimpleti contractus (art.1184 B.W.).

Op de MSP-Dienstverlener rust de verplichting om op verzoek van de Aanbestedende overheid of een Besteller in rechte tussen te komen in elke aanklacht, burgerlijk, strafrechtelijk of fiscaal, die door Derden aan de Aanbestedende overheid of een Besteller wordt geformuleerd en die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de MSP-Dienstverlening onder deze Raamovereenkomst.

7.17 PERSONEEL

7.17.1 Algemeen

Zowel het eigen personeel van de MSP-Dienstverlener als de voor de uitvoering van Bestellingen ingezette MSP-krachten beschikken steeds over de nodige competenties vereist voor de uitvoering van hun functie. Het eigen personeel van de MSP-Dienstverlener en de MSP-krachten die in rechtstreeks contact komen met Bestellers, dient te beschikken over de nodige communicatieve vaardigheden en moeten bovendien het Nederlands machtig zijn.

Met betrekking tot het eigen personeel van de MSP-Dienstverlener dat zal ingezet worden voor de realisatie van de ondersteunende processen en activiteiten en om de MSP-Dienstverlening zoals beschreven in de Service Portfolio te realiseren, worden de nodige kerncompetenties per functie door de MSP-Dienstverlener aangegeven in het deel Serviceorganisatie. Hierbij zijn zowel persoonlijke als technische competenties van belang.

De MSP-Dienstverlener waakt erover dat de ingezette MSP-Krachten steeds de nodige vorming hebben genoten om de Bestellingen en de erin vervatte Opdrachten naar behoren uit te voeren en dit in lijn met het vooropgestelde Profiel en de daarbij horende ervaring en competenties.

De Bestellers onthouden zich van het geven van individuele of meervoudige instructies aan de MSP-Krachten die een gezagsrelatie werkgever-werknemer zoals bedoeld in de arbeidsovereenkomstenwet doen ontstaan of doen vermoeden. De inlichtingen van de Besteller t.a.v. de MSP-Krachten moeten bovendien strikt beperkt blijven tot wat noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de Bestelling en de erin vervatte Opdrachten. Veel voorkomende en in de regel toelaatbare inlichtingen van de Besteller t.a.v. de MSP-Krachten zijn o.m. de volgende:

- Inlichtingen aangaande de planning en de eventuele tussentijds te behalen resultaten;
- Inlichtingen m.b.t. het welzijn op het werk;
- Inlichtingen aangaande het gebruik van de infrastructuur, systemen, software en andere processen;
- Inlichtingen aangaande het naleven van interne processen en het gebruik van sjablonen;
- Inlichtingen m.b.t. tot de gebruikelijke werkuren van de Besteller en de werkruimte;
- Inlichtingen aangaande het verwerken van vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens

De Besteller draagt de eindverantwoordelijkheid voor het al dan niet geven van toelaatbare inlichtingen aan de MSP-Krachten en dient er op toe te zien dat een enkele inlichting of een combinatie van meerdere inlichtingen niet gekwalificeerd kan worden als een gezagsrelatie werkgever-werknemer zoals bedoeld in de arbeidsovereenkomstenwet.

Bij eventuele opmerkingen, een gebrekkige uitvoering van de Bestelling en/of telkens bijsturing noodzakelijk zou zijn, zal de Besteller contact opnemen met de MSP-Dienstverlener.

Op basis van een gemotiveerd verzoek van de Besteller of de Administratieve entiteit (bij voorkeur via de Ondersteunende systemen van de MSP-Dienstverlener), zal de MSP-Dienstverlener overgaan tot vervanging of bijsturing van de ingezette MSP-krachten die niet voldoen (niet over de vereiste

competenties beschikken) of wiens activiteiten of gedrag als onaanvaardbaar worden geacht door de Besteller of de Administratieve entiteit. Een gedrag dat niet in overeenstemming is met de bedrijfscultuur van de Besteller, kan ook als onaanvaardbaar worden beschouwd. De MSP-Dienstverlener zorgt in voorkomend geval voor een kosteloze vervanging van de betrokken MSP-Kracht(en). Daarbij is vereist dat de vervangende MSP-Kracht(en) aan de initieel vooropgestelde vereisten en competenties voldoen en geschikt zijn om de Opdracht(en) zoals beschreven in de betrokken Bestelling uit te voeren. Wanneer de vervangende MSP-Kracht wordt aangeleverd door dezelfde Onderaannemer als de te vervangen MSP-Kracht, mag dit geen hogere Profieluurprijs tot gevolg hebben. Het staat bij een vervanging de Besteller ook steeds vrij om de voorgedragen vervangende MSP-Kracht niet te aanvaarden en de Bestelling stop te zetten of te verbreken, al naargelang.

In het geval dat de MSP-Dienstverlener een MSP-Kracht tijdens de uitvoering van een Bestelling moet vervangen, dient de MSP-Dienstverlener ervoor te zorgen dat er maximale kennisoverdracht plaatsvindt. In de overgangperiode van de kennisoverdracht, rekent de MSP-Dienstverlener slechts de prestaties van één van de MSP-Krachten aan.

In geval van afwezigheid wegens ziekte van één van de MSP-Krachten voor een periode van meer dan 5 werkdagen, zal de MSP-Dienstverlener in overleg met de Besteller bepalen welke maatregelen er moeten worden genomen. Indien de Besteller dit wenst, moet de MSP-Dienstverlener zorgen voor een vervanging van de MSP-Kracht waarbij de vervangende MSP-Kracht(en) aan de initieel vooropgestelde vereisten en competenties moeten voldoen en geschikt moeten zijn om de Opdracht(en) zoals beschreven in de betrokken Bestelling uit te voeren. Wanneer de vervangende MSP-Kracht wordt aangeleverd door dezelfde Onderaannemer als de te vervangen MSP-Kracht, mag dit geen hogere Profieluurprijs tot gevolg hebben. Het staat bij een vervanging de Besteller ook steeds vrij om de voorgedragen vervangende MSP-Kracht niet te aanvaarden en de Bestelling stop te zetten. De vervangingsmodaliteiten zijn eveneens gedocumenteerd in het deel Serviceorganisatie.

Indien de uitvoering om eender welke reden door een MSP-Kracht stopgezet wordt, bijvoorbeeld omdat de betrokken MSP-Kracht de onderaannemingsovereenkomst met de MSP-Dienstverlener eenzijdig verbreekt of arbeidsrechtelijk ontslag neemt bij de Onderaannemer van de MSP-Dienstverlener, is de MSP-Dienstverlener ertoe gehouden om kosteloos te voorzien in vervanging van de betrokken MSP-Kracht waarbij de vervangende MSP-Kracht aan de initieel vooropgestelde vereisten en competenties moet voldoen en geschikt moet zijn om de Opdracht(en) zoals beschreven in de betrokken Bestelling uit te voeren. Wanneer de vervangende MSP-Kracht wordt aangeleverd door dezelfde Onderaannemer als de te vervangen MSP-Kracht, mag dit geen hogere Profieluurprijs tot gevolg hebben. Ook hier staat het bij een vervanging de Besteller steeds vrij om de voorgedragen vervangende MSP-Kracht niet te aanvaarden en de Bestelling stop te zetten.

7.17.2 Sleutelpersoneel

De MSP-Dienstverlener geeft in het deel Serviceorganisatie aan welke eigen personeelsleden sleutelfuncties vervullen in het geheel van de te leveren MSP-Dienstverlening.

Voor deze sleutelfuncties worden de kerncompetenties opgegeven en wordt aangegeven hoe de risico's van een gebeurlijk onbeschikbaar zijn van een of meerdere van die eigen personeelsleden zal worden opgevangen.

7.17.3 Niet-Afwervingsclausule

1. De MSP-Dienstverlener en de Bestellers verbinden zich ertoe om tijdens de uitvoering van een Bestelling en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na het effectieve einde van een Bestelling,

noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, op geen enkele manier tewerkstelling aan te bieden aan om het even welke medewerker van

- (i) de andere partij (resp. Besteller of MSP-Dienstverlener),
- (ii) haar voor de Bestelling relevante Onderaannemers
- (iii) de Ondersteunende entiteiten
- (iv) verwante organisaties van de MSP-Dienstverlener of van de Ondersteunende entiteiten en

om niet te pogen om enige dergelijke medewerker aan te zetten om de andere partij haar voor de Raamovereenkomst relevante Onderaannemers en verwante organisaties of Besteller te verlaten.

2. Bij schending van deze niet-afwervingsverbintenis zal de ene partij de gelaedeerde partij schadeloos stellen door het betalen van een schadevergoeding die gelijk is aan het brutoloon of brutovergoeding van de afgeworven medewerker gedurende de zes (6) maanden die aan zijn vertrek voorafgaan, zonder afbreuk te doen aan het recht van die gelaedeerde partij om een hogere schadevergoeding te vorderen indien zij een hogere schade kan aantonen en onverminderd het recht van die gelaedeerde partij om enige andere vordering tot herstel in te stellen in kortgeding of via andere procedures.
3. De MSP-Dienstverlener verbindt zich ertoe om
 - (i) de verbintenis in het eerste lid en de sanctieregeling in het tweede lid op te nemen in zijn overeenkomsten met elke Onderaannemer en om te stipuleren dat die clausule een derdenbegunstiging ten voordele van de Besteller inhoudt, en
 - (ii) om elke Onderaannemer op te leggen om door middel van een kettingbeding deze verbintenissen op te leggen aan diens verdere onderaannemers.

De MSP-Dienstverlener vrijwaart de Besteller voor de gevolgen van het niet-naleven van de niet-afwervingsverbintenis door zijn Onderaannemers ten aanzien van medewerkers van de Besteller.

De Vlaamse rechtspositieregeling, inzonderheid *Deel III. Rekrutering en selectie van het personeel* zal onverminderd van toepassing zijn op MSP-krachten, op eigen medewerkers van de MSP-Dienstverlener, op medewerkers van Ondersteunende entiteit, of op medewerkers van verwante organisaties van de MSP-Dienstverlener of van de Ondersteunende entiteiten, die toegang zoeken tot een loopbaan bij de entiteiten waarvan het personeel ressorteert onder die Vlaamse rechtspositieregeling. Gelet op de eigenheid van de rekruteringsprocedure zal de bovenstaande niet-afwervingsclausule niet van toepassing zijn als en slechts als de desbetreffende arbeidsrelatie beheerst wordt door die rechtspositieregeling.

Van dit niet-afwervingsbeding kan worden afgeweken mits voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij: de MSP-Dienstverlener, of betrokken Onderaannemer, of Ondersteunende entiteit, of verwante organisatie of Besteller.

7.18 TAALGEBRUIK

Alle communicatie, mondeling of schriftelijk, tussen enerzijds de MSP-Dienstverlener of de voor de uitvoering van de Bestellingen ingezette MSP-Krachten en anderzijds de Besteller, de Administratieve entiteit of de Aanbestedende overheid gebeurt in het Nederlands.

Technische informatie, indien niet bestemd voor de Besteller, mag in het Engels zijn opgesteld of meegedeeld.

Omwille van de specificiteit en complexiteit van een bepaalde Bestelling en/of de schaarste van de beoogde MSP-Krachten, mag de Besteller m.b.t. een individuele Bestelling of een deel ervan toestaan dat er een andere taal dan het Nederlands wordt gebruikt. Dergelijke uitzondering mag niet op algemene wijze maar moet geval per geval overwogen en verleend worden en is enkel mogelijk in zoverre de omstandigheden hiertoe noodzaken.

7.19 STRAFFEN

Structurele maar geringe tekortkomingen van de MSP-Dienstverlener m.b.t. de bepalingen van de Raamovereenkomst zullen in de eerste plaats worden besproken op het “Overleg MSP-Dienstverlening” (zie 7.11). Binnen het Overleg MSP-Dienstverlening wordt gepoogd om tot een verbeterplan te komen om de tekortkoming recht te zetten. Alle tekortkomingen die niet overeenkomstig het afgesproken verbeterplan worden hersteld, geven aanleiding tot een ingebrekestelling en vervolgens de toepassing van een straf.

Ernstige tekortkomingen waardoor de Aanbestedende Overheid of de Besteller schade lijden en tekortkomingen die omwille van hun aard op korte termijn remediëring vereisen, zullen door de Administratieve entiteit worden vastgelegd in een proces-verbaal van ingebrekestelling waarvan onmiddellijk via een aangetekende zending een afschrift aan de MSP-Dienstverlener wordt bezorgd. De MSP-Dienstverlener dient deze tekortkomingen vastgesteld in het proces-verbaal zonder verwijl te herstellen. Hij kan via een aangetekende zending te verzenden binnen de vijftien kalenderdagen volgend op de datum van verzending van het proces-verbaal zijn verweermiddelen doen gelden. Zijn stilzwijgen na die termijn geldt als erkenning van de vastgestelde feiten.

Een bijzondere straf wordt toegepast vanaf de derde kalenderdag na het verzenden van het proces-verbaal vermeld in vorige bepaling tot en met de dag waarop aan de gebrekkige uitvoering een einde werd gesteld door toedoen van de MSP-Dienstverlener en die wordt bevestigd via e-mail door de Administratieve entiteit.

Bij volgende non-conformiteiten of inbreuken, zullen onderstaande bijzondere straffen (éénmalige bijzondere straffen) of dagelijkse bijzondere straffen worden opgelegd zolang de inbreuk niet is verholpen, dit krachtens art. 45, §1 KB Uitvoering, ofwel door de Administratieve entiteit ofwel door de Besteller al naargelang de non-conformiteit of inbreuk in kwestie:

- i. De niet-implementatie van het ACM/IDM van de Vlaamse overheid op het einde van de Implementatiefase op minstens één van de aangeboden VMS'en:
 - a. Perceel 1: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 20.000 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 100 euro per werkdag vertraging waarmee het ACM/IDM van de Vlaamse overheid geïmplementeerd wordt op minstens één van de aangeboden VMS'en. Deze straf kan worden afgehouden van de borg. De Administratieve entiteit staat in voor de toepassing van deze straf;
 - b. Perceel 2: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 1500 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 10 euro per werkdag vertraging waarmee het ACM/IDM van de Vlaamse overheid geïmplementeerd wordt op minstens één van de aangeboden VMS'en. Deze straf kan worden afgehouden van de borg. De Administratieve entiteit staat in voor de toepassing van deze straf;
 - c. Perceel 3: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 1500 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 10 euro per werkdag vertraging waarmee het ACM/IDM van de Vlaamse overheid geïmplementeerd wordt op minstens één van de aangeboden VMS'en. Deze straf kan worden afgehouden van de borg. De Administratieve entiteit staat in voor de toepassing van deze straf;
- ii. niet deelnemen aan het Overleg MSP-dienstverlening met de Administratieve entiteit zonder melding van geldige reden: Straf van 270 euro per vergadering. De **Administratieve entiteit** staat in voor de toepassing van deze straf;

- iii. het niet of onvolledig aanreiken van de rapporten zoals omschreven in deze uitvoeringsovereenkomst (zie 7.12 en 9.4) of in de Serviceorganisatie. Een straf van 10 euro per werkdag vertraging, per rapport. De **Administratieve entiteit** staat in voor de toepassing van deze straf;
- iv. het niet aanstellen van een functionaris voor de gegevensbescherming die toegankelijk is voor de betrokkene en voor de Aanbestedende overheid en die zich niet bevindt in een geval van belangenconflict ten aanzien van de Aanbestedende overheid: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 500 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 10 euro per werkdag vertraging waarmee de functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld wordt. De **Administratieve entiteit** staat in voor de toepassing van deze straf;
- v. het niet aanstellen van een MSP-Auditor: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 5000 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 50 euro per werkdag vertraging waarmee de MSP-Auditor aangesteld wordt. De **Administratieve entiteit** staat in voor de toepassing van deze straf; Indien het aanstellen van een MSP-Auditor meer dan 60 werkdagen laattijdig is, wordt de dagelijkse straf van 50 euro verhoogd naar 200 euro. Deze straf van 200 euro per werkdag is van toepassing vanaf de 61^{ste} dag vertraging.
- vi. het niet opleveren van een audit door de MSP-Auditor op het vastgestelde moment: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 250 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 10 euro per werkdag vertraging waarbinnen de audit opgeleverd wordt. De **Administratieve entiteit** staat in voor de toepassing van deze straf;
- vii. de niet-toegankelijkheid van elke door minstens één Besteller gebruikte VMS zonder melding van geldige reden: Een straf bestaande uit een forfaitair gedeelte van 270 euro, plus een aangroeiend gedeelte van 1 euro per werkdag vertraging waarbinnen de toegankelijkheid hersteld wordt. Het forfaitair gedeelte en het aangroeiende gedeelte wordt toegepast per Besteller met minstens één lopende Werkaanvraag of Bestelling. De **Besteller** staat in voor de toepassing van deze straf. Deze straf zal niet van toepassing zijn voor ten laatste 48 uur op voorhand gecommuniceerde ontoegankelijkheid. Deze straf zal niet van toepassing zijn voor ontoegankelijkheid die korter duurt dan vier (4) uur.

De Besteller of Administratieve entiteit is gerechtigd de straffen zoveel malen toe te passen als de inbreuk is gepleegd.

De toepassing van deze bijzondere straffen laat de mogelijkheid van de Aanbestedende overheid of de Besteller om vooralsnog via enig civiel rechtsmiddel compensatie te vragen voor geleden schade, onverlet.

8 ALGEMENE VEREISTEN MET BETREKKING TOT DE SERVICEORGANISATIE

De MSP-Dienstverlener geeft in het deel Serviceorganisatie van de Raamovereenkomst steeds een actuele beschrijving van de wijze waarop de MSP-Dienstverlener de contractuele vereisten die o.a. in Uitvoeringsovereenkomst en de Service Portfolio zijn aangegeven, concreet zal realiseren. Deze beschrijving zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds actueel worden gehouden, rekening houdend met eventuele wijzigingen aan de contractuele documenten of met marktevoluties.

De Serviceorganisatie omvat minstens volgende aspecten:

- Een beknopte beschrijving van de voornaamste mechanismen die ingezet worden door de MSP-Dienstverlener om de doelstelling (zie punt 1 Voorwerp en doelstellingen”) te realiseren;
- Een op elk ogenblik actuele beschrijving van de organisatie van de MSP-Dienstverlener;
- Een beschrijving van de processen/procedures/werkinstructies/sjablonen/richtlijnen bij de MSP-Dienstverlener die nodig zijn om de gevraagde MSP-Dienstverlening te realiseren;
- Een beschrijving van de Ondersteunende Systemen die gebruikt worden voor de realisatie van de MSP-Dienstverlening;
- Een beschrijving van de data-architectuur die aan de basis ligt van de processen;
- Eventueel andere informatie die de MSP-Dienstverlener noodzakelijk acht om de wijze waarop de MSP-Dienstverlening gerealiseerd wordt, te beschrijven.

8.1 ORGANISATIE

De MSP-Dienstverlener zal steeds een up-to-date beschrijving van zijn organisatie ter beschikking houden van de Administratieve entiteit, met minstens volgende elementen:

- Een overzicht van de rechtspersonen die deel uit maken van de MSP-Dienstverlener (voor het geval het over een combinatie van rechtspersonen gaat), van de rechtspersonen waar de MSP-Dienstverlener een beroep op doet als Ondersteunende Entiteit en eventueel van andere rechtspersonen waar een beroep op gedaan wordt. De informatie m.b.t. de voor de uitvoering van de Bestellingen ingeschakelde Onderaannemers moet beschikbaar zijn in het voor de Bestellingen ingezette VMS;
- de wijze waarop het eigen personeel dat door de MSP-Dienstverlener wordt belast met de MSP-Dienstverlening, organisatorisch wordt ingedeeld in teams en subteams (organogram) met aanduiding van de rechtspersoon waartoe ze behoren;
- de lijst van het sleutelpersoneel (zie 7.17.2) met vermelding van hun kerncompetenties en de wijze waarop het risico op eventuele onbeschikbaarheid wordt opgevangen;
- de lijst van het overige eigen personeel dat wordt belast met de MSP-Dienstverlening, met hun functie in het kader van de MSP-Dienstverlening en de per personeelslid voorziene competenties.

8.2 PROCESSEN

De MSP-Dienstverlener zal de nodige processen voorzien en uitvoeren opdat op elk moment tijdens de volledige duur van de Raamovereenkomst de Werkaanvragen en Bestellingen zoals beschreven in de Service Portfolio, kunnen worden uitgevoerd:

- op een kwaliteitsvolle manier;
- aangepast aan de evoluerende MSP-Dienstverleningsnoden van de Bestellers;

- op een gecoördineerde manier;
- op een steeds verbeterende, klantgerichte wijze.

De processen moeten hierbij rekening houden met de vereisten zoals beschreven in punt 9 “Vereisten ondersteunende processen” en in de Service Portfolio. Deze processen moeten gebaseerd zijn op de in de sector gangbare praktijk, waar nodig aangepast en aangevuld aan de specifieke vereisten van de Administratieve entiteit en de mogelijke Bestellers.

Om maximale efficiëntie te bereiken, zal de MSP-Dienstverlener zoveel mogelijk processen gebruiken die ook voor andere bestellers/klanten gebruikt worden en waar het eigen personeel van de MSP-Dienstverlener reeds mee vertrouwd is.

Van de processen moet steeds een accurate en actuele beschrijving beschikbaar zijn.

Hierbij moeten minstens de volgende elementen gerespecteerd worden:

- De proces-set en de bijhorende procedures, richtlijnen, sjablonen, werkinstructies,... moeten een samenhangend geheel vormen;
- De procesbeschrijvingen moeten voldoende gedetailleerd zijn om minstens de interfaces tussen verschillende teams van de MSP-Dienstverlener (incl. eventuele Onderaannemers) enerzijds en tussen MSP-Dienstverlener en Administratieve entiteit of Besteller anderzijds duidelijk weer te geven.;
- Bij elke activiteit in een proces moet aangegeven worden wat de betrokken rollen zijn en welke bevoegdheid elke rol is (“RASCI”-codes);
- De tools nodig om de activiteiten te ondersteunen moeten beschreven zijn, inclusief met de acties die nodig zijn in deze tools;
- De procesbeschrijvingen en bijbehorende procedures e.d. moeten integraal toegankelijk zijn voor de Administratieve entiteit en de delen die relevant zijn voor de Bestellers moeten toegankelijk zijn voor de Bestellers. In de mate dat de voor deze Raamovereenkomst uitgevoerde processen slechts een deel zijn van een groter geheel van processen van de MSP-Dienstverlener, dient precies aangegeven te worden welke processen van toepassing zijn voor de Raamovereenkomst.

De processen en de bijhorende ondersteunende documenten (procedures, werkinstructies, ...) moeten door alle betrokkenen gekend zijn en nageleefd worden. Hiervoor moeten de nodige mechanismen ingebouwd worden.

8.3 ONDERSTEUNENDE SYSTEMEN

Om de MSP-Dienstverlening op een effectieve, efficiënte en geïntegreerde wijze te kunnen leveren, dienen de gepaste Ondersteunende Systemen ingezet te worden.

Om de selectie van de MSP-Krachten kostenefficiënt uit te voeren zal de MSP-Dienstverlener gebruik maken van hulpmiddelen die hij ook voor andere bestellers/klanten gebruikt en aldus schaalvoordeel realiseren (bv. een “Vendor Management System” (VMS)).

De Ondersteunende Systemen die een interface vormen naar de Bestellers of die data bevatten van Bestellers, moeten online toegankelijk zijn voor de betrokken Bestellers, alsook voor de Administratieve entiteit.

De kosten voor het gebruik van de hulpmiddelen door zowel de eigen personeelsleden (incl. Onderaannemers) als door de Bestellers zijn inbegrepen in de MSP- en VMS-vergoeding.

Elk door de MSP-Dienstverlener ingezette Ondersteunende Systeem geeft ondersteuning voor de Bestellers m.b.t. volgende elementen:

- De Besteller kan zijn Werkaanvraag aanmaken, opslagen, opnieuw editeren tot deze finaal is om in te dienen;
- De Besteller kan tijdens de uitvoeringsfase van de Werkaanvraag het volledige proces opvolgen: zowel de Voorstellen, de weerhouden Voorstellen na koude match, de weerhouden Voorstellen voor warme match, de Voorstellen waarvan een interview wordt afgenomen als de motivatie van de MSP-Dienstverlener van de uiteindelijke selectie;
- De Besteller kan tijdens de uitvoeringsfase van de Bestelling het volledige proces opvolgen: zowel de uitgevoerde prestaties van de MSP-Kracht(en), het reeds gebruikte budget en het nog resterende budget;

Sommige Bestellers beschikken over een eigen registratietool voor het opvolgen van prestaties. De MSP-Dienstverlener geeft in zijn beschrijving van elk Ondersteunende Systeem aan welke standaard interfaces beschikbaar zijn voor exporteren of importeren van prestatiedata. Het moet minimaal mogelijk zijn een .csv file in te lezen en te exporteren vanuit het Ondersteunende Systeem.

De Administratieve entiteit moet een volledige meekijkfunctionaliteit hebben over de Werkaanvragen en Bestellingen over alle Bestellers heen.

Elke Besteller moet inzage hebben in zijn eigen Werkaanvragen en Bestellingen.

8.4 DATA-ARCHITECTUUR EN RAPPORTERING

De MSP-Dienstverlener houdt de data bij die noodzakelijk is voor de realisatie van de MSP-Dienstverlening. De MSP-Dienstverlener bepaalt zelf welke data moeten worden bijgehouden en welk Ondersteunend Systeem hiervoor als bron wordt gebruikt. Indien deze data persoonsgegevens betreffen, zal de MSP-Dienstverlener voor deze verwerking van de data, de verwerkingsverantwoordelijke zijn (zoals vermeld in punt 7.5.3 Verwerking van Persoonsgegevens) en de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de AVG. Persoonsgegevens van betrokkenen bij de Bestellers of de Aanbestedende overheid, kunnen enkel worden verwerkt binnen de Europese Unie. De MSP-Dienstverlener dient de locatie waar de data bewaard wordt op te nemen in zijn beschrijving van de Serviceorganisatie.

In het document “Serviceorganisatie” beschrijft de MSP-Dienstverlener ook op welke wijze hij de rapportering voor de Bestellers beschreven in de Service Portfolio enerzijds en de rapportering beschreven in de Uitvoeringsovereenkomst (punt 7.12) ten behoeve van de Aanbestedende overheid anderzijds zal realiseren.

Verder geeft hij een volledige beschrijving van het datamodel van de voorgestelde Ondersteunende software om de MSP-Dienstverlening te realiseren.

9 VEREISTEN M.B.T. ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

De MSP-Dienstverlener neemt de rol op van een Managed Service Provider (MSP) en is hierbij verantwoordelijk voor het inrichten van de nodige processen opdat op elk moment tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst de Werkaanvragen en Bestellingen kunnen worden uitgevoerd zoals beschreven in de Service Portfolio. Hij doet hiervoor o.a. beroep op zijn netwerk van ondernemingen en gebruikt de nodige Ondersteunende Systemen op basis van Vendor Management System technologie om de processen te faciliteren en maximaal elektronisch te laten verlopen. De Ondersteunende Processen worden geïmplementeerd gedurende de implementatiefase en overeenkomstig het Implementatieplan voor het Implementatieproject dat beschreven wordt in de offerte (zie punt 11).

Deze processen zijn gebaseerd zijn op de in de sector gangbare praktijk, waar nodig aangepast en aangevuld aan de specifieke vereisten van de Aanbestedende overheid en de mogelijke Bestellers op de Raamovereenkomst (zie punt 5).

De MSP-Dienstverlener beschrijft de processen die hij nodig acht om de MSP-Dienstverlening te realiseren in zijn Serviceorganisatie en houdt hierbij rekening met de in de Opdrachtdocumenten beschreven processen en vereisten. Indien hij andere processen/vereisten, die hier niet zijn opgenomen, noodzakelijk acht om de MSP-Dienstverlening naar behoren uit te voeren dan zal hij dit vermelden in de beschrijving van de Serviceorganisatie.

De MSP-Dienstverlener zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de processet zoals beschreven bij de aanvang van de Raamovereenkomst in het deel Serviceorganisatie actueel houden.

9.1 BEHEER PROFIELENCATALOGUS

Algemeen

Zowel de arbeidsmarkt als de noden van de mogelijke Bestellers kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst onderhevig zijn aan snelle en soms ingrijpende evoluties. Deze evoluties, de snelheid waarmee ze doorgang vinden en de (deel)sectoren waarin ze plaatsvinden zijn op het moment van de aankondiging van deze Raamovereenkomst(en) onmogelijk te voorspellen. Om te kunnen inspelen op deze maatschappelijke evoluties en om de noden van de mogelijke Bestellers te kunnen voldoen, wordt een herzieningsbepaling op grond van art. 38 KB Uitvoering voorzien die onder bepaalde voorwaarden toelaat om de Profielencatalogus te wijzigen.

Een wijziging van de Profielencatalogus kan neerkomen op het toevoegen van een nieuwe Profielcategorie of het weglaten, bijsturen of opsplitsen van een reeds opgenomen Profielcategorie.

Opmerking: De Aanbestedende overheid benadrukt dat een wijziging van de Profielencatalogus geen afbreuk kan doen aan de aard van de Profielcategorieën of een wijziging kan inhouden van de maximale Profieluurprijzen van bestaande Profielcategorieën.

Initiatiefrecht

Zowel de MSP-Dienstverlener als de Aanbestedende overheid kunnen het initiatief nemen om een wijziging aan de Profielencatalogus door te voeren:

- De Administratieve entiteit zal (als onderdeel van de Aanbestedende overheid) vanuit haar rol evoluties op de markt opvolgen en openstaan voor opmerkingen en suggesties van de mogelijke Bestellers.

- De MSP-Dienstverlener staat als professionele en gespecialiseerde HR-organisatie het dichtst bij de markt en gaat periodiek na welke evoluties er doorgang vinden en in welke mate die evoluties relevant zijn voor de mogelijke Bestellers van de Raamovereenkomst. De MSP-Dienstverlener capteert ook opmerkingen en suggesties van de bestaande Bestellers.

De Partij die een wijziging van de Profielencatalogus omwille van evolutie op de markt of van de noden van de (mogelijke) Bestellers aangewezen acht, kan die wijziging op gemotiveerde wijze aan de andere Partij voorstellen.

Voorwaarden

Wijzigingen van de Profielencatalogus zijn slechts toelaatbaar in de mate dat ze aan onderstaande voorwaarden voldoen:

- De voorgestelde wijziging past binnen het voorwerp van de Raamovereenkomst.
- De voorgestelde wijziging is nauwkeurig. Eventuele nieuw toe te voegen Profielcategorieën moeten nauwkeurig worden afgebakend in de zin dat de Profielcategorie beperkt wordt tot het gebruik voor bepaalde noden en een duidelijke categorie van mogelijke MSP-Krachten afbakt. De toevoeging van een nieuwe Profielcategorie mag er niet toe leiden dat er d.m.v. een catch-all-Profielcategorie een ruim aantal MSP-Krachten met uiteenlopende kwalificaties en vaardigheden ingezet wordt voor een ruim aantal verschillende noden. Zowel de motivering waarom de Profielcategorie nodig is, de Profielcategorie zelf, als de beoogde in te vullen noden moeten duidelijk en nauwkeurig beschreven worden. De bijhorende maximale Profieluurprijs moet onderbouwd worden.
- De voorgestelde wijziging heeft geen negatieve gevolgen voor één of meerdere Bestellers.
- De voorgestelde wijziging heeft geen impact op lopende Werkaanvragen of Bestellingen.

Formalisering

Elke wijziging van de Profielencatalogus wordt na het doorlopen van bovenstaande stappen geformaliseerd middels een Bijakte die wordt ondertekend door vertegenwoordigers van de MSP-Dienstverlener en de Aanbestedende overheid. De Bijakte omvat een afdoende motivering voor de doorgevoerde wijziging en voldoet aan de hierboven beschreven voorwaarden. De wijziging is van kracht van zodra de laatste Partij de Bijakte ondertekend heeft of op het moment vermeld in de Bijakte. Alle Werkaanvragen die gepubliceerd worden na het van kracht worden van de Bijakte moeten conform zijn aan de gewijzigde Profielencatalogus.

9.2 BEHEER ONDERAANNEMERS

De MSP-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het realiseren van de MSP-Dienstverlening zoals beschreven in de Service Portfolio. De MSP-Dienstverlener beschrijft in het deel Serviceorganisatie de manier waarop hij het beheer van Onderaannemers zal invullen rekening houdend met de in dit punt vastgestelde vereisten.

Dit proces geeft ondersteuning aan twee belangrijke fasen:

- Het uitvoeren van een Werkaanvraag, met name het selecteren van geschikte MSP-Kracht(en).
- De opvolging van de Bestellingen en de Opdracht(en) die er deel van uitmaken.

Om de geschikte MSP-Krachten voor de uitvoering van de Opdracht(en) te selecteren doet de MSP-Dienstverlener beroep op een mechanisme van marktbevraging bij de in aanmerking komende ondernemingen ("Onderaannemers"). Hierbij moet de MSP-Dienstverlener zich volledig neutraal opstellen ("vendor neutral") hetgeen o.a. inhoudt dat de MSP-Dienstverlener geen eigen personeel mag inzetten. Bij de bevraging moeten zowel kleine (o.a. eenmansbedrijven) als grote ondernemingen aan bod komen en op gelijke voet behandeld worden. Elke op de Belgische markt actieve onderneming of natuurlijke persoon moet zich kunnen opgeven als potentiële Onderaannemer zodat hij kan Voorstellen kan indienen op de gepubliceerde Werkaanvragen.

Om de uitvoering van de Werkaanvragen flexibel en snel te kunnen realiseren is het aangewezen dat de MSP-Dienstverlener enerzijds reeds beschikt over personeel, know-how, databank en werkwijze voor het uitvoeren van marktbevraging (hierna "marktbevraging") met een groot aantal Onderaannemers die voor de uitvoering van de Opdrachten kunnen ingezet worden en anderzijds ook in staat is om daarenboven, in functie van de individuele vragen van de Bestellers, de deelname van bijkomende potentiële Onderaannemers aan die marktbevraging te faciliteren en actief aan te moedigen.

Dit garandeert dat voor elke Werkaanvraag een zo ruim mogelijke marktbevraging kan gebeuren met het oog op het voor de betrokken Bestelling en de erin vervatte Opdracht(en) selecteren van de meest geschikte MSP-Kracht(en).

De MSP-Dienstverlener zorgt voor de nodige modelcontracten waarin hij algemene contractuele bepalingen die hij zelf noodzakelijk acht, aanvult met de vereisten zoals beschreven in deze Raamovereenkomst in het algemeen en in de Uitvoeringsovereenkomst en de Service Portfolio in het bijzonder (bv. m.b.t. de registratie van prestaties, ...). Minstens worden waar nodig de in deze Raamovereenkomst opgenomen kettingbedingen overgenomen.

Indien een Werkaanvraag uitmondt in het contracteren van één of meerdere Onderaannemers, maakt de MSP-Dienstverlener hiervoor de nodige specifieke contracten op. Daarbij vertrekt hij steeds van de in de voorgaande paragraaf beschreven modelcontracten. De specifieke contracten bevatten alle bepalingen die overeenkomstig de Raamovereenkomst, de geldende wetgeving noodzakelijk zijn en worden ondertekend door zowel de MSP-Dienstverlener als de betrokken Onderaannemer(s).

De MSP-Dienstverlener draagt te allen tijde de eindverantwoordelijkheid m.b.t. de geleverde MSP-Dienstverlening, vandaar dat een kwalitatief beheer van Onderaannemers uitermate belangrijk is om de MSP-Dienstverlening te realiseren.

De MSP-Dienstverlener zorgt ervoor dat de Administratieve entiteit inzage heeft in alle in het kader van de MSP-Dienstverlening afgesloten contracten met Onderaannemers en dat de Besteller inzage heeft in alle in het kader van de concrete Werkaanvraag/Bestelling van die Besteller afgesloten contracten met Onderaannemers.

Naast het afsluiten van het contract met de Onderaannemer is de MSP-Dienstverlener ook verantwoordelijk voor alle nodige administratieve begeleiding bij het starten en het stoppen van de werkzaamheden van de voor de uitvoering van de Opdracht(en) ingezette MSP-Krachten (bv. nodige verklaringen, registratie, toegangsregeling,...) eventueel na overleg met de Besteller.

De MSP-Dienstverlener verzamelt in het kader van dit proces ook de gegevens rond de prestaties van de MSP-Krachten en zorgt ervoor dat de prestatiestaten opgemaakt in het kader van een Bestelling tijdig conform de bepalingen in de Service Portfolio aan de betrokken Besteller worden voorgelegd. De MSP-Dienstverlener volgt ook de goedkeuring door de Besteller van de prestatiestaten op en voorziet een escalatieprocedure in geval van discussies.

De prestaties van de MSP-Krachten worden minstens wekelijks geregistreerd in het softwaresysteem van de MSP-Dienstverlener. De MSP-Dienstverleners staat ervoor in dat de MSP-Krachten tijdig hun prestaties registreren en escaleert indien de registratie niet tijdig wordt ingevoerd.

De MSP-Dienstverlener volgt de uitvoering van de Bestelling op en voorziet een procedure waarbij de Besteller problemen die vastgesteld worden in de uitvoering van de Bestellingen op een correcte manier kan escaleren. Deze informatie wordt door de MSP-Dienstverlener gecapteerd en geëvalueerd, waar nodig wordt de MSP-kracht bijgestuurd of vervangen. In geval van nalatigheden wordt contact opgenomen met de Administratieve entiteit. In onderling overleg met de Administratieve entiteit kan de MSP-Dienstverlener beslissen om de betrokken Onderaannemer te weren voor toekomstige opdrachten in het kader van deze Raamovereenkomst. De MSP-Dienstverlener weert in elk geval een Onderaannemer indien in diens hoofde een grond van uitsluiting zoals bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachtenwet geldt (zie punt 7.2).

9.3 BEHEER BESTELLERS

De MSP-Dienstverlener voorziet een proces voor het beheren van de lijst van Bestellers met naam van de personen die geautoriseerd zijn om Werkaanvragen in te dienen en Bestellingen te plaatsen en de respectievelijke facturatieadressen. Hierbij maakt de MSP-Dienstverlener in minstens één van de door hem aangeboden VMS'en gebruik van het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) van de Vlaamse overheid. De implementatie van het ACM/IDM van de Vlaamse overheid gebeurt tijdens de implementatiefase (zie ook punt 11).

Meer informatie over het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) van de Vlaamse overheid is terug te vinden op volgende pagina's:

- Informatie over ACM: <https://www.vlaanderen.be/toegangsbeheer>
- Informatie over IDM: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/gebruikers-en-rechten-tot-je-digitale-toepassingen-beheren>
- Toelichting over het integratieproces: <https://overheid.vlaanderen.be/acm/idm-standaard-aansluitingsproces>

Het proces voorziet verder een procedure voor het on-boarden van nieuwe Bestellers en het actueel houden van het bestand met Bestellers.

De Bestellers worden uniek geïdentificeerd via 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 en 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). Verder is de naam van de Entiteit (zoals terug te vinden in de authentieke bron: wegwijs.vlaanderen.be) een mee op te nemen gegeven.

De betekent dat het proces "Beheer Bestellers" er moet voor zorgen dat er ten allen tijde een actuele lijst is van door hun Entiteit geautoriseerde personen die tot een Entiteit behoren die via deze Raamovereenkomst Werkaanvragen mogen indienen en Bestellingen mogen plaatsen (zie ook punt 5 Mogelijke Bestellers) en die bijgevolg door de bevoegde personen binnen die Entiteit hiertoe werden geautoriseerd. Het proces voorziet dat toevoegingen, wijzigingen en verwijderingen aan deze lijst van personen en hun autorisatie rollen kunnen worden aangebracht. De Besteller is verantwoordelijk voor opgave van de correcte gegevens (naam van bevoegde personen en facturatieadres) en om eventuele wijzigingen aan deze lijst door te geven aan de MSP-Dienstverlener.

De modaliteiten om dit te realiseren worden door de MSP-Dienstverlener beschreven in het Implementatieproject en het gedeelte Serviceorganisatie.

Daarnaast beschikt de MSP-Dienstverlener over een klantendienst die de klachten en meldingen van Bestellers behartigt en zo nodig opvolgt. Voor regelmatig voorkomende klachten en meldingen wordt naar een structurele verbetering gezocht. Meldingen en klachten worden besproken tijdens het Overleg MSP-dienstverlening (zie 7.11). Bij hoogdringendheid kan hiervoor een tussentijds overleg tussen MSP-Dienstverlener en Administratieve entiteit ingepland worden.

Indien in het kader van het bestellersbeheer persoonsgegevens worden verwerkt, zal de MSP-Dienstverlener voor deze verwerking van deze persoonsgegevens, de verwerkingsverantwoordelijke zijn (zoals vermeld in punt 7.5.3) en zal de MSP-Dienstverlener de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de AVG. Persoonsgegevens van betrokkenen bij de Bestellers of bij de Administratieve entiteit, kunnen enkel worden verwerkt binnen de Europese Unie.

9.4 BEWAKEN CORRECTE UITVOERING DIENSTVERLENING

Dit proces bestaat uit de monitoring van de correcte uitvoering van de Werkaanvragen en Bestellingen zoals beschreven in de Service Portfolio enerzijds en de rapporteringen zoals beschreven in de Service Portfolio en in de Uitvoeringsovereenkomst anderzijds.

De uitvoering van een MSP-Bestelling volgt steeds op uitvoering van een Werkaanvraag. Voor elk van deze uitvoeringsfasen worden hieronder een aantal vereisten opgegeven m.b.t. monitoring en bijhorende rapportering ten behoeve van de Aanbestedende overheid. Zowel de gevraagde indicatoren en kengetallen als de rapporten worden bezorgd aan de Administratieve entiteit. Driemaandelijks zullen ze in detail besproken worden op het Overleg MSP-Dienstverlening (zie 7.11). Daarnaast kan de MSP-Dienstverlener in het deel Serviceorganisatie bijkomende mogelijkheden voor monitoring of rapportering opgeven die als meerwaarde kunnen worden gezien voor de beoordeling van de aangeboden MSP-Dienstverlening.

Om de correcte uitvoering van de activiteiten te monitoren worden o.a. volgende indicatoren en kengetallen driemaandelijks aangeleverd m.b.t. de data van het vorige kwartaal (data opgesplitst per maand).

- Er wordt van de MSP-Dienstverlener verwacht dat er tijdens de Uitvoeringsfase van de Raamovereenkomst voor 95% van de gezochte Profielen een geschikte MSP-Kracht wordt gevonden die effectief aan de uitvoering van de eventueel volgende Bestelling kan beginnen. Per kwartaal wordt het reële percentage (per maand) gerapporteerd (verhouding aantal gezochte Profielen waarvoor daadwerkelijk een Bestelling werd geplaatst t.o.v. het totaal aantal gezochte Profielen) voor de in de betrokken maand afgesloten Werkaanvragen. Voor Profielcategorieën die nog geen 6 maanden tot de Profielencatalogus behoren, of die nog geen 6 maanden ongewijzigd zijn, geldt deze verwachting niet.
- Er wordt verwacht dat er tijdens de Uitvoeringsfase van de Raamovereenkomst gemiddeld minimaal twee MSP-Krachten voorgesteld worden die beantwoorden aan het Profiel nodig voor de uitvoering van de in de Werkaanvraag omschreven Opdracht(en). Dit wil zeggen na koude en warme match. Per kwartaal wordt het reële gemiddelde aantal gerapporteerd per maand (verhouding van het aantal door de Besteller gevraagde MSP-Krachten in de voorbije maand t.o.v. het aantal voorgestelde MSP-Krachten na koude en warme match). Dit wordt per maand gerapporteerd voor de in de betrokken maand afgesloten selecties. Voor Profielcategorieën die nog geen 6 maanden tot de Profielencatalogus behoren, of die nog geen 6 maanden ongewijzigd zijn, geldt deze verwachting niet.

- Er wordt verwacht dat minimaal 98 % van de prestatiestaten tijdig naar de Besteller verstuurd worden. Per kwartaal wordt het % tijdig voorgelegde prestatiestaten gerapporteerd per maand (verhouding van aantal tijdige prestatiestaten t.o.v. totaal aantal aan te leveren prestatiestaten voor de betrokken maand). Met tijdig wordt bedoeld ten laatste op de laatste werkdag van de eerste week van de maand voor wat betreft de prestaties geleverd in de vorige maand;
- Er wordt verwacht dat minimaal 98 % van de prestatiestaten zonder escalatie worden goedgekeurd. Per kwartaal wordt het reëel % prestatiestaten per maand zonder escalatie gerapporteerd (aantal prestatiestaten zonder escalatie t.o.v. totaal aantal prestatiestaten in betrokken maand).

Om de correcte uitvoering van de MSP-Dienstverlening te kunnen opvolgen dient de Administratieve Entiteit een volledige meekijkfunctionaliteit te krijgen op elk Ondersteunend Systeem. D.w.z. dat alle data van alle Bestellers zowel in de fase van het indienen van de Werkaanvragen en de uitvoering ervan als bij Bestellingen in de uitvoeringsfase moet kunnen opgevraagd worden. Zo dient de Administratieve entiteit zicht te hebben op alle voorgestelde selecties, de kandidaten, hun cv, de prijzen, de motivatie van de MSP-Dienstverlener voor de selectie, de koude match, de warme match, de prestatiestaten, ...

9.5 CONTINU VERBETEREN

De MSP-Dienstverlener heeft een gedocumenteerd proces voor kwaliteitscontrole voor zijn MSP-Dienstverlening en de werking van elk van de aangeboden VMS'en, en voor het continu verbeteren van deze MSP-Dienstverlening en de Ondersteunende Systemen.

Periodiek worden er reviews en steekproeven georganiseerd m.b.t. het volgen van de processen en de kwaliteit van de MSP-Dienstverlening en de Ondersteunende Systemen. Indien er zich op basis van de resultaten van de reviews en steekproeven opportuniteiten voordoen, dienen de processen of systemen te worden bijgestuurd ter verbetering van de MSP-Dienstverlening. Deze bijsturing kan zowel op initiatief van de MSP-Dienstverlener als op vraag van de Administratieve entiteit gebeuren, is inbegrepen in de Eenheidsprijzen en kan niet als extra kosten worden aangerekend aan de Administratieve entiteit of aan een Besteller.

9.6 AUDIT

De MSP-Dienstverlener stelt minstens één auditor aan, hierna "de MSP-Auditor".

De MSP-Dienstverlener laat elk kwartaal via steekproeven een onafhankelijke audit uitvoeren op bestelde Werkaanvragen en de er eventueel uit resulterende Bestelling(en) inclusief de erin vervatte Opdrachten. Een audit houdt per €1.000.000 omzet excl. btw in het geauditeerde kwartaal minstens één geauditeerde cyclus Werkaanvraag/Bestelling in. De geauditeerde Werkaanvragen/Bestellingen moeten aantoonbaar willekeurig geselecteerd worden zonder enige inmenging van de MSP-Dienstverlener.

Daarnaast kan de MSP-Dienstverlener in het deel Serviceorganisatie bijkomende auditmomenten of -processen bovenop de minimumvereisten hierboven opgeven die als meerwaarde kunnen worden gezien voor de beoordeling van de aangeboden MSP-Dienstverlening.

De kosten voor deze (en eventueel voorgestelde bijkomende vormen van) audit zijn inbegrepen in de recurrente MSP-vergoeding voor de administratie en opvolging van de uitvoering van de Raamovereenkomst en kunnen niet als extra kosten worden aangerekend aan de Administratieve entiteit of aan een Besteller. De Besteller zal de MSP-Dienstverlener echter vrijwaren en schadeloosstellen voor de schade en kosten, met inbegrip van de auditkosten, die voortvloeien uit een foutief handelen of nalaten dat toerekenbaar is aan de Besteller (met inbegrip van de partijen

waarvoor de Besteller verantwoordelijk is zoals aangestelden en uitvoeringsagenten) en waaraan de MSP-Dienstverlener vreemd is en redelijkerwijs geen kennis van had of van kon hebben.

De Administratieve entiteit behoudt zich het recht voor om op gemotiveerde wijze een MSP-Auditor te weigeren. In geval een auditor geweigerd wordt, moet de MSP-Dienstverlener zo snel mogelijk een nieuwe MSP-Auditor aanstellen voor het uitvoeren van de beoogde audit. De MSP-Auditor moet in ieder geval voldoen aan alle wettelijke vereisten en moet beschikken over de nodige erkenningen en certificaten voor het uitvoeren van de audit in kwestie.

De aangestelde MSP-Auditor moet onafhankelijk zijn en gevrijwaard worden van elke inmenging vanwege de MSP-Dienstverlener. De MSP-Dienstverlener en de MSP-Auditor waken er bovendien over dat er zich in hoofde van de MSP-Auditor geen geval van belangenvermenging voordoet. De MSP-Auditor mag o.m. geen banden hebben met één of meerdere schakels in de onderaannemingsketen of één van de voor de Bestelling ingezette MSP-Krachten die van die aard zijn dat ze redelijkerwijs een risico kunnen vormen voor de onafhankelijkheid van de uitgevoerde audit.

Indien de aangestelde MSP-Auditor zich voor het auditeren van een bepaalde Werkaanvraag/Bestelling niet in een voldoende onafhankelijke positie bevindt, moet deze voor die welbepaalde audit vervangen worden door een andere MSP-Auditor. De bovenstaande bepalingen en vereisten zijn integraal van toepassing op de vervangende MSP-Auditor (inclusief de goedkeuring door de Administratieve entiteit).

De resultaten van de uitgevoerde audits worden bezorgd aan:

- De Administratieve entiteit
- De betrokken Besteller

De auditresultaten worden ook besproken tijdens het Overleg MSP-Dienstverlening, waar desgevallend afspraken gemaakt kunnen worden om aan eventuele tekortkomingen te remediëren. Afgaande op de aard en de ernst van de eventuele inbreuken kan de Administratieve entiteit er ook voor opteren om een ad hoc overleg te organiseren waarop de relevante Partijen moeten aanwezig zijn.

De MSP-auditor heeft toegang tot en onderzoekt minstens of volgende elementen van de geauditeerde Werkaanvraag/Bestelling gebeurden overeenkomstig de geldende contractuele en wettelijke voorschriften:

- Keuze van de (het) meest geschikte MSP-kracht (MSP-team) en de motivering van deze keuze;
- Selectieproces door de MSP-Dienstverlener;
- De aanwezigheid en de kwaliteit van de administratieve rechtshandeling, waarmee de Besteller ingaat op het slotvoorstel van de MSP-Dienstverlener m.b.t. een welbepaalde voorgestelde MSP-kracht;
- De aanwezigheid en adequaatheid van overeenkomsten minstens in de zin van art. 28 AVG, indien de MSP-kracht persoonsgegevens verwerkt, over de gehele persoonsgegevensverwerkingsketting en de correcte registratie van het “doeleinde van de verwerking”, “de categorie van Persoonsgegevens” en “de categorie van betrokkenen”;
- De aanwezigheid en adequaatheid van overeenkomsten inzake geheimhouding, over de gehele ketting van ondernemingen waarbinnen die geheimhouding opgelegd dient te worden.
- Prestatiestaten van de MSP-Kracht(en);
- Opgeleverde resultaten door de MSP-Kracht(en).

Bij het uitvoeren van de auditopdracht gaat bijzondere aandacht uit naar het detecteren en documenteren van:

- eventuele gevallen van belangenvermenging
- eventuele gevallen van samenspanning
- eventuele incorrecte toepassing van de bepalingen m.b.t. verlengingsopdrachten
- eventuele anomalieën tussen het facturatieschema, het facturatiebedrag en de reëel gepresteerde diensten
- eventuele anomalieën tussen de vooropgestelde Profielcategorie en de aard van de uitgevoerde prestaties
- eventuele rechtshandelingen die door de MSP-Kracht onrechtmatig gesteld worden, aangezien deze daar niet bevoegd voor was
- eventuele handelingen door de MSP-kracht waarvoor de wetgever in strafsancties heeft voorzien, inzonderheid Informatiebedrog (Sw. 504 quater) en misdrijven tegen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informaticasystemen en van de gegevens die door middel daarvan worden opgeslagen, verwerkt of overgedragen (Sw. 550bis, 550ter).

De MSP-Dienstverlener, zijn Onderaannemers, MSP-Krachten en de Besteller verlenen hun medewerking aan de uitvoering van een gebeurlijke audit. Dit houdt o.m. in dat de MSP-auditor kosteloze toegang wordt verleend tot de kantoren, systemen, informatie en documentatie.

De Administratieve entiteit behoudt zich het recht voor om bij vermoeden van onregelmatigheden één of meerdere extra onderzoeken van welbepaalde Opdrachten op te leggen aan de MSP-Auditor.

Elke MSP-Auditor zal met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens een subverwerker zijn van de desbetreffende MSP-Dienstverlener. De MSP-Dienstverlener legt hem dus een verwerkingsovereenkomst op in de zin van art 28 AVG.

9.7 BEHEER VAN DE ONDERSTEUNENDE SYSTEMEN

De MSP-Dienstverlener staat in voor de nodige beheersprocessen voor het beheer, het onderhoud, het tunen en actualiseren van de Ondersteunende Systemen die hij inzet om de MSP-Dienstverlening te realiseren (o.a. het VMS systeem).

Alle elektronische interfaces tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener en tussen de MSP-Dienstverlener en de (potentiële) Onderaannemers moeten minstens tijdens de Kantooruren beschikbaar zijn.

De MSP-Dienstverlener beschrijft in zijn Serviceorganisatie hoe hij het beheer van deze Ondersteunende Systemen invult en wat de beschikbaarheid is die hij garandeert gedurende de Kantooruren.

Driemaandelijks wordt een rapportering ter beschikking gesteld van de Administratieve entiteit en de Bestellers m.b.t. de beschikbaarheid van de Ondersteunende Systemen tijdens de Kantooruren.

De MSP-Dienstverlener beschrijft in het bijzonder het release- en change managementproces dat toegepast wordt op het Ondersteunend Systeem. In het bijzonder beschrijft hij hoe de wijzigingen aan het/de aangeboden VMS-systeem/systemen met de Administratieve entiteit zullen afgestemd worden vooraf. Verder wordt de toegankelijkheid van de interface en de communicatie naar de Bestellers en naar de (potentiële) Onderaannemers van de releasekalender en de implementatie van de releases toegelicht.

10 ALGEMENE VEREISTEN MET BETREKKING TOT DE FINANCIËLE PROCESSEN

10.1 ALGEMEEN

De MSP-Dienstverlener dient de nodige processen te implementeren om tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst te kunnen garanderen dat voor elke Bestelling en voor elk Profiel steeds marktconforme prijzen aangeboden worden.

10.2 PRIJZEN

10.2.1 Prijsvaststelling (art. 26 KB Plaatsing)

Een Werkaanvraag of Bestelling geplaatst binnen de Raamovereenkomst is een opdracht tegen prijslijst.

Zie verder voor het prijsmechanisme punt 8 van de Service Portfolio per Perceel.

10.2.2 Elementen verrekend in de Eenheidsprijzen

Naast de elementen opgesomd in artikel 32, §3 KB Plaatsing zijn de volgende elementen inbegrepen in de opgegeven prijzen:

1. de administratie en het secretariaat;
2. de verplaatsing, het vervoer en de verzekering; Uitzondering hierop is een mogelijke kilometervergoeding voor MSP-Krachten in Perceel 2, dit kan wel enkel indien dit expliciet door de Besteller is opgenomen in de Werkaanvraag of bij de Bestelling en in elk geval beperkt tot verplaatsingen in opdracht van de Besteller. Verplaatsingen van of naar de Besteller dienen in elk geval inbegrepen te zijn.
3. de documentatie die met de diensten verband houdt;
4. de levering van documenten of stukken die inherent zijn aan de uitvoering;
5. de voor het gebruik noodzakelijke vorming;
6. in voorkomend geval, de maatregelen die door de wetgeving inzake de veiligheid en de gezondheid van de werknemers worden opgelegd voor de uitvoering van hun werk;
7. desgevallend de kosten m.b.t. intellectuele rechten;
8. het verzorgen van de rapportering, incl. het gebruik van de bestaande API, of incl. de ontwikkelingskosten en het gebruik van de nieuwe API, al naargelang het geval;
9. de deelname aan implementatie- en opvolgingsvergaderingen, waaronder het Overleg MSP-Dienstverlening;
10. De kosten voor de gebruikte software (waaronder bv. het gebruikte VMS('en))
11. De kosten voor ICT-ontwikkelingen aan het/de VMS-systeem/systemen op vraag van de Aanbestedende overheid. De Aanbestedende overheid voorziet hiervoor volgende inbegrepen kosten per Perceel:
 - a. Perceel 1: het equivalent van 1 VTE-jaar voor de volledige looptijd van de Raamovereenkomst
 - b. Perceel 2: het equivalent van $\frac{1}{4}$ VTE-jaar voor de volledige looptijd van de Raamovereenkomst
 - c. Perceel 3: het equivalent van $\frac{1}{2}$ VTE-jaar voor de volledige looptijd van de Raamovereenkomst

12. De aanstelling en assistentie door de functionaris voor gegevensbescherming van de MSP-Dienstverlener.

Alle kosten die gemaakt moeten worden om de Werkaanvragen uit te voeren en de Bestellingen op te volgen zoals beschreven in de Service Portfolio worden verondersteld verrekend te zijn in de in de Eenheidsprijzen.

Ook heffingen zoals tol- en accijsrechten, met uitzondering van de belasting op de toegevoegde waarde zijn te beschouwen als kosten die verrekend zijn in de Eenheidsprijzen. De btw wordt apart vermeld.

10.2.3 Profieluurprijzen

Voor elke Werkaanvraag dient de MSP-Dienstverlener een uitgebreide marktbevraging te organiseren om te kunnen garanderen dat de op dat ogenblik beste Profieluurprijzen bekomen worden voor de invulling van de voor die Werkaanvraag vereiste Profielen. Deze Profieluurprijzen mogen de voor de betrokken Profielcategorie geldende maximale Profieluurprijzen niet overschrijden.

Zie Service Portfolio voor meer details in dit verband.

10.2.4 Prijsherziening

10.2.4.1 Prijsherzieningen op de Raamovereenkomst

10.2.4.1.1 Eenheidsprijzen uit de Prijslijst

De Aanbestedende overheid onderscheidt voor de eenheidsprijzen uit de Prijslijst twee types prijsherziening: de reguliere en de versnelde prijsherziening. De gebruikte indexwaarde is voor beide het landsgemiddelde van de referteloonkost (in euro per uur) (dus inclusief sociale lasten) van toepassing voor bedrijven met meer dan 10 werknemers en voor contracten van na 11/7/1981 zoals gepubliceerd door Agoria.

De reguliere prijsherziening kan enkel worden toegepast minstens 12 maanden na de laatste prijsherziening (regulier of versneld). Een eerste reguliere prijsherziening kan na het eerste jaar van de looptijd van de raamovereenkomst plaatsvinden, indien er tijdens dat jaar geen versnelde prijsherziening werd toegepast.

Een versnelde prijsherziening kan enkel toegepast worden wanneer de indexwaarde sterk stijgt of daalt. Bij meerdere dergelijke sterke stijgingen of dalingen zijn meerdere opeenvolgende versnelde prijsherzieningen mogelijk. Zie details hieronder.

Elke versnelde prijsherziening 'reset' de termijn om te bepalen of een reguliere prijsherziening mogelijk is. Zoals hoger aangegeven, kan een reguliere prijsherziening enkel plaatsvinden minstens 12 maanden na de laatste prijsherziening (regulier of versneld).

Reguliere prijsherziening

De reguliere prijsherziening kan worden toegepast van zodra de initiële prijzen of de prijzen die in het kader van een eerdere prijsherziening werden vastgesteld, één jaar toepassing hebben gekend.

De eenheidsprijzen kunnen geactualiseerd worden, op vraag van de MSP-Dienstverlener en/of van de Aanbestedende overheid.

De reguliere herziening gebeurt op basis van volgende formule:

$$p = P \left(a + b \frac{i}{I} \right)$$

waarin aan de parameters volgende waarden worden toegekend:

a = 0,20

b = 0,80

p = herziene prijs

P = eenheidsprijs vastgesteld o.b.v. de gesloten raamovereenkomst

I = indexwaarde van de maand voorafgaand aan de maand van de opening van de offertes.

i = indexwaarde één maand voorafgaand aan de aanvraagdatum van de prijsherziening.

De prijsherziening wordt enkel toegepast na aanvraag. De aanvraag tot prijsherziening moet schriftelijk bezorgd worden aan de tegenpartij.

Indien de aanvraag tot prijsherziening uitgaat van de MSP-Dienstverlener, kunnen de herziene prijzen pas ingaan na goedkeuring vanwege de Aanbestedende overheid, die hiervoor maximaal 30 kalenderdagen de tijd heeft.

Indien de aanvraag tot prijsherziening uitgaat van de Aanbestedende overheid, maakt de aanbestedende overheid ten laatste 15 dagen voor de ingang van de nieuwe prijzen bekend dat een prijsherziening zal worden toegepast.

Elke prijsherziening wordt gestaafd met de nodige stavingsdocumenten (= de corresponderende indextabellen, alsook de prijsberekening).

De herziene prijzen gaan ten vroegste in:

- de dag na de goedkeuring door de Aanbestedende overheid, wanneer de aanvraag uitgaat van de MSP-Dienstverlener;
- vijftien kalenderdagen na de bekendmaking, wanneer de aanvraag uitgaat van de Aanbestedende overheid.

De herziene prijzen worden toegepast op de Werkaanvragen ingediend en Bestellingen geplaatst na de ingang van de nieuwe prijzen.

Versnelde prijsherziening

Indien de indexwaarde met minstens 5% is gestegen of gedaald sinds de datum van de laatste prijsherziening (of indien er nog geen prijsherziening is doorgevoerd, sinds de start van de raamovereenkomst), kan een versnelde prijsherziening worden toegestaan op vraag van de MSP-Dienstverlener en/of van de Aanbestedende overheid vóór het verstrijken van het eerste jaar van de vorige prijsherziening of van de looptijd van de raamovereenkomst. Na een dergelijke versnelde prijsherziening kunnen de eenheidsprijzen opnieuw na minstens 12 maanden geactualiseerd worden via reguliere prijsherziening, tenzij opnieuw de indexwaarde binnen de 12 maanden 5% stijgt of daalt. In dit laatste geval is opnieuw een versnelde prijsherziening mogelijk.

De versnelde herziening gebeurt op basis van volgende formule:

$$p = P \left(a + b \frac{i}{I} \right)$$

waarin aan de parameters volgende waarden worden toegekend:

$$a = 0,20$$

$$b = 0,80$$

p = herziene prijs

P = eenheidsprijs vastgesteld o.b.v. de gesloten raamovereenkomst

l = indexwaarde één maand voorafgaand aan de aanvraagdatum van de vorige prijsherziening, of, indien er nog geen prijsherziening werd toegepast, de indexwaarde van de maand voorafgaand aan de maand van de opening van de offertes.

i = indexwaarde één maand voorafgaand aan de aanvraagdatum van de prijsherziening.

De herziene prijzen na een versnelde prijsherziening gaan in:

- Indien de aanvraag uitgaat van de MSP-Dienstverlener: ten vroegste in de dag na de goedkeuring door de Aanbestedende overheid;
- Indien op initiatief van de Aanbestedende overheid: op de dag volgend op de bekendmaking van de prijsherziening door de Aanbestedende overheid aan de MSP-Dienstverlener.

In beide gevallen worden de herziene prijzen enkel toegepast op de Werkaanvragen ingediend of Bestellingen geplaatst na de ingang van de nieuwe prijzen.

10.2.4.1.2 Maximale Profieluurprijzen

De maximale Profieluurprijzen, zoals opgenomen in de Profielencatalogus, kunnen eventueel per Profielcategorie via een prijsherziening aangepast worden. De gebruikte indexwaarde is het landsgemiddelde van de referteloonkost (in euro per uur) (dus inclusief sociale lasten) van toepassing voor bedrijven met meer dan 10 werknemers en voor contracten van na 11/7/1981 zoals gepubliceerd door Agoria.

Deze herziening van de maximale Profieluurprijs kan worden toegepast van zodra de initiële maximale Profieluurprijzen of de maximale Profieluurprijzen die in het kader van een eerdere herziening werden vastgesteld, één jaar toepassing hebben gekend.

De herziening gebeurt op basis van volgende formule:

$$p = P \left(a + b \frac{i}{l} \right)$$

$$a = 0,20$$

$$b = 0,80$$

p = herziene maximale Profieluurprijs

P = maximale Profieluurprijs vastgesteld o.b.v. de gesloten raamovereenkomst

l = indexwaarde van de maand voorafgaand aan de maand van de opening van de offertes.

i = indexwaarde één maand voorafgaand aan de aanvraagdatum van de prijsherziening.

De herziening van de maximale Profieluurprijs kan enkel worden goedgekeurd door de Aanbestedende overheid indien de MSP-Dienstverlener per gewenste toepassing van de prijsherziening kan staven dat de herziening passend is voor de betrokken Profielcategorie in het licht van de marktevolutie. De MSP-Dienstverlener draagt hiertoe de nodige bewijsstukken aan in

zijn aanvraag tot herziening van de maximale Profieluurprijs. Indien de MSP-Dienstverlener niet kan aantonen dat de herziening van de maximale Profieluurprijs de algehele tendens volgt voor de betrokken Profielcategorie, zal de Aanbestedende overheid de prijsherziening voor de betrokken Profielcategorie weigeren.

De herziene maximale Profieluurprijzen gaan in:

- Indien de aanvraag uitgaat van de MSP-Dienstverlener: ten vroegste in de dag na de goedkeuring door de Aanbestedende overheid;
- Indien op initiatief van de Aanbestedende overheid: op de dag volgend op de bekendmaking van de prijsherziening door de Aanbestedende overheid aan de MSP-Dienstverlener.

In beide gevallen worden de herziene maximale Profieluurprijzen enkel toegepast op de Werkaanvragen ingediend na de ingang van de nieuwe prijzen.

10.2.4.2 Prijsherzieningen op lopende MSP-Bestellingen

10.2.4.2.1 Voor (deel)Opdrachten die in middelenverbintenis worden uitgevoerd:
Profieluurprijzen

Behoudens de doorwerking van de herzieningen in de voorgaande paragraaf (10.2.4.1), kan de prijs van lopende MSP-Bestellingen slechts herzien worden één jaar na de plaatsing van de MSP-Bestelling, **en enkel indien een prijsherziening voor de Profieluurprijzen expliciet door de Besteller voorzien was in de Werkaanvraag die als uitgangspunt diende voor de MSP-Bestelling.**

De Profieluurprijzen kunnen één jaar na de plaatsing van de MSP-Bestelling geactualiseerd worden op vraag van een MSP-Dienstverlener en/of van de Besteller. De gebruikte indexwaarde is het landsgemiddelde van de referteloonkost (in euro per uur) (dus inclusief sociale lasten) van toepassing voor bedrijven met meer dan 10 werknemers en voor contracten van na 11/7/1981 zoals gepubliceerd door Agoria. De Profieluurprijzen worden herzien op basis van volgende formule:

$$p = P \left(a + b \frac{i}{I} \right)$$

waarin aan de parameters volgende waarden worden toegekend:

a = 0,20

b = 0,80

p = herziene Profieluurprijs

P = Profieluurprijs vastgesteld bij plaatsing van de MSP-Bestelling

I = indexwaarde van de maand voorafgaand aan de maand van de publicatie van de Werkaanvraag die als uitgangspunt diende voor de MSP-Bestelling.

i = indexwaarde één maand voorafgaand aan de aanvraagdatum van de prijsherziening.

De aanvraag tot prijsherziening kan ten vroegste 30 dagen vóór het verstrijken van het eerste jaar van de MSP-bestelling of voor het aflopen van het eerste jaar van de looptijd van de eerder herziene Profieluurprijzen schriftelijk bezorgd worden aan de andere partij.

Ingaan nieuwe prijzen – aanvraag door de MSP-Dienstverlener

De herzieningen worden enkel toegepast na geldige aanvraag die door de Besteller binnen de 30 kalenderdagen schriftelijk werd bevestigd. De herziene prijzen gaan in op de dag na verzending

van de schriftelijke bevestiging ervan door de Besteller aan de MSP-Dienstverlener, voor zover deze datum valt na de eerste verjaardag van de plaatsing van de MSP-Bestelling of na het aflopen van het eerste jaar van de looptijd van de eerder herziene prijzen.

Ingaan nieuwe prijzen – aanvraag door de Besteller

De prijsaanpassing gaat 30 kalenderdagen na de verzending van de documenten in, voor zover deze datum valt na de eerste verjaardag van de plaatsing van de MSP-Bestelling of na het aflopen van het eerste jaar van de looptijd van de eerder herziene prijzen.

10.2.4.2.2 Enkel voor de Percelen 2 en 3: Voor (deel)Opdrachten die in resultaatsverbintenis worden uitgevoerd: de globale prijs voor de (deel)Opdracht (die tot stand gekomen is op basis van de door de MSP-Dienstverlener uitgevoerde marktbevraging):

Behoudens de doorwerking van de herzieningen in paragraaf 10.2.4.1.1, zal op de globale prijs voor een (deel)Opdracht geen prijsherziening worden toegepast.

10.3 FACTURATIE

10.3.1 Algemeen

Op het vlak van facturatie worden de nodige processen en hulpmiddelen ingevoerd voor een soepele en transparante facturatie van de geleverde prestaties aan de respectievelijke Bestellers.

De facturatie gebeurt elektronisch (“e-invoicing”) (onder de in punt 10.3.2 gestelde voorwaarden).

Enkel geleverde en aanvaarde prestaties kunnen gefactureerd worden. De praktische modaliteiten voor de oplevering zijn beschreven in de Service Portfolio.

Via de datawarehouse van de Aanbestedende overheid dienen alle gegevens m.b.t. facturatie en betalingen beschikbaar te zijn voor de Administratieve entiteit zodat de nodige ad hoc rapporten kunnen gemaakt worden (zie ook 8.4 Data-architectuur en rapportering).

Elk berekend totaalbedrag in euro wordt desgevallend afgerond tot twee decimalen na de komma.

De Raamovereenkomst wijkt uitdrukkelijk af van de bepalingen van artikel 1254 van het Burgerlijk Wetboek inzake de toerekening van de betalingen. Elke betaling zal dan ook bij voorrang toegerekend worden op de hoofdsommen en pas daarna op de intresten.

De betalingsvoorwaarden van de opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

Elke Werkaanvraag en Bestelling wordt uitgevoerd voor rekening van de Besteller. Behoudens voor centrale dienstverleners, is de Besteller degene die de Werkaanvraag of Bestelling heeft ingediend bij de MSP-Dienstverlener. Bij centrale dienstverleners moet de MSP-Dienstverlener voorzien in VMS-faciliteiten om eenzelfde natuurlijke persoon in staat te stellen ook Werkaanvragen en Bestellingen te verwerken voor rekening van andere Bestellers dan de Besteller waartoe die natuurlijke persoon ingedeeld is.

10.3.2 Verplichte elektronische facturatie voor de entiteiten van de Vlaamse overheid

De factuur moet ingediend worden via elektronische facturatie. Elektronische facturatie (e-invoicing) is sinds 1 januari 2017 de standaard werkwijze voor de ontvangst van facturen binnen de Vlaamse overheid.

Met e-invoicing wordt bedoeld: geen PDF-factuur, maar een e-factuur in een gestructureerd XML-formaat, die verstuurd werd via het Europese afsprakenkader Peppol, of via het Mercuriusplatform. Facturen die ingediend werden in een ander formaat of op een andere manier, worden niet aanvaard.

Voor meer informatie, zie <https://overheid.vlaanderen.be/e-invoicing-voor-leveranciers>

10.3.3 Inhoud van de factuur

De facturatie gebeurt per Werkaanvraag en/of Bestelling. De facturen worden maandelijks bezorgd aan de Bestellers die de Werkaanvragen of Bestellingen geplaatst hebben.

De facturen bevatten minimaal volgende informatie:

- de gegevens die verplicht zijn overeenkomstig het btw-wetboek
- factuurnummer en -datum
- het identificatienummer van de Werkaanvraag
- KBO-nummer van de Besteller (“bill to”) en de naam van de Besteller
- het ordernummer (inkoopordernummer voor Bestellers die met ORAFIN werken)
- de gegevens over de betrokken MSP-Kracht(en)
- de factuurlijnen minstens bestaande uit
 - a) een hoeveelheid al naargelang de prestatie:
 - i. Aantal uitgevoerde Werkaanvragen
 - ii. Aantal gepresteerde uren door de desbetreffende MSP-Kracht
 - iii. Aantal gepresteerde uren door de desbetreffende MSP-Kracht waarop een MSP-vergoeding mag toegepast worden
 - iv. Aantal uitgevoerde VMS-Bestellingen
 - v. aantal verreden kilometers door de desbetreffende MSP-Kracht (enkel voor Perceel 2, zie service Portfolio)
 - vi. aantal opgeleverde (deel)Opdrachten in resultaatsverbintenis (enkel Percelen 2 en 3)
 - vii. gebeurlijke andere hoeveelheden zoals gepresteerd door de MSP-Dienstverlener
 - b) de eenheidsprijzen al naargelang de prestatie, de eenheidsprijs excl. btw:
 - i. Een uitgevoerde Werkaanvraag
 - ii. Een gepresteerd uur door de desbetreffende MSP-Kracht
 - iii. Een MSP-vergoeding per gepresteerd uur door de desbetreffende MSP-Kracht
 - iv. Een VMS-Bestelling
 - v. Een verreden kilometer door een MSP-Kracht (enkel voor Perceel 2, zie service Portfolio)
 - vi. Een opgeleverde (deel)Opdracht (enkel Percelen 2 en 3)
 - vii. Een gebeurlijke prestatie
 - c) Het product van hoeveelheid en prijs, exclusief de btw
 - d) Het op die factuurlijn van toepassing zijnde btw-tarief

- Factuuroverzicht met totaal van alle factuurlijnen exclusief btw, het btw bedrag, het totaal inclusief btw
- De factuurvervaldatum

Het btw-bedrag wordt berekend per regel en vervolgens afgerond op 2 decimalen. De afrondingsregel is dichtstbijzijnd (0,455 gaat naar 0,46 en 0,454 gaat naar 0,45). Het totaal btw bedrag van de factuur is dan som van de afgeronde bedragen van alle lijnen.

Als bijlage van de facturen gaan de goedgekeurde prestatiestaten van de betrokken MSP-Kracht(en) per Bestelling.

Bij Bestellingen hebben de maandelijkse facturen betrekking op de in de voorbije maand per Bestelling werkelijk gepresteerde en door de Besteller aanvaarde prestaties per MSP-Kracht of per MSP-Team. Ze bevatten het uniek identificatienummer en de gegevens van één of meerdere (in geval van een MSP-Team) MSP-Krachten.

10.4 PRESTATIESTATEN EN BETALING

De Besteller beschikt over een termijn van 10 Werkdagen na ontvangst van de maandelijkse prestatiestaten, om deze te controleren en de geleverde prestaties goed te keuren. Zie ook Service Portfolio – punt 5.

Na goedkeuring van de prestatiestaten door de Besteller (zie Service Portfolio – punt 5), bezorgt de MSP-Dienstverlener aan de Besteller binnen de 5 kalenderdagen (die begint te lopen vanaf de datum van de elektronische goedkeuring), de factuur tezamen met de door de Besteller goedgekeurde prestatiestaten waarop die factuur betrekking heeft. De termijn van 5 kalenderdagen begint te lopen vanaf de datum van goedkeuring van de prestatiestaat.

De betaling van het aan de MSP-Dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van dertig kalenderdagen vanaf de datum van goedkeuring van de prestatiestaat, voor zover de Besteller zowel over de regelmatig opgemaakte factuur beschikt, alsook over de goedgekeurde prestatiestaten.

De betalingstermijn wordt opgeschort indien de MSP-Dienstverlener de termijn van 5 kalenderdagen overschrijdt waarover hij beschikt om zijn factuur en de goedgekeurde prestatiestaten in te dienen. De betalingstermijn wordt in dit geval opgeschort met het aantal kalenderdagen dat de MSP-Dienstverlener deze termijn heeft overschreden (zie art. 160 KB Uitvoering).

De prestatiestaat geldt als schuldvordering.

11 ALGEMENE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE IMPLEMENTATIEFASE

11.1 ALGEMEEN

Vanaf de datum vermeld bij de sluiting van de Raamovereenkomst start de implementatiefase, waarin onder meer het Implementatieproject wordt uitgevoerd. Deze fase duurt in principe 6 maanden. Tijdens deze fase kunnen er al Werkaanvragen ingediend worden en Bestellingen geplaatst, maar moet de MSP-Dienstverlener er verder ook voor zorgen dat de in de Raamovereenkomst gedefinieerde MSP-Dienstverlening volledig kan ontplooid worden. Op het einde van het Implementatieproject start de exploitatiefase. In deze tweede fase dient de MSP-Dienstverlener de MSP-Dienstverlening te kunnen leveren overeenkomstig alle bepalingen van de Raamovereenkomst.

De doorlooptijd van het Implementatieproject bedraagt 6 maanden. De Aanbestedende overheid verwacht dat hierbij o.a. maximaal hergebruik wordt gemaakt van reeds bij de MSP-Dienstverlener beschikbare processen en hulpmiddelen. De kosten van het Implementatieproject worden verondersteld verrekend te zijn in de "MSP-vergoeding".

Indien dit nog niet in de bestaande processen en dienstverlening verwerkt is, zal de MSP-Dienstverlener als onderdeel van het Implementatieproject zorgen voor implementatie van het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) van de Vlaamse overheid voor het beheer van de Bestellers. (Zie hiervoor ook 9.3 Beheer bestellers).

Naast de uitvoering van het Implementatieproject, zal de MSP-dienstverlener tijdens de implementatiefase ook een initiële optimalisatie van de Profielencatalogus en van de door hem gebruikte marktplaats doorvoeren. Deze optimalisaties vangen minstens aan tijdens de implementatiefase, maar herhalen zich ook periodiek tijdens de exploitatiefase van de Raamovereenkomst. De aanvang van deze optimalisaties maakt formeel deel uit van het Implementatieproject. Deze verdere verbeteringen zijn ook onderdeel van de normale MSP-Dienstverlening en dus ook verrekend via de Eenheidsprijzen. (zie hiervoor ook 9.5 Continu verbeteren).

De implementatiefase zal worden goedgekeurd door de Administratieve entiteit na de goedkeuring van het Implementatieproject, inclusief de integratie van het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) van de Vlaamse overheid in minstens één aangeboden VMS. Bij goedkeuring van de implementatiefase zal een deel van de borgtocht worden vrijgegeven (zie ook 7.4). Eventuele vertragingen bij de integratie van het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) van de Vlaamse overheid in minstens één aangeboden VMS kan een bijzondere straf tot gevolg hebben. (zie ook 7.19).

11.2 IMPLEMENTATIEPROJECT

Het Implementatieproject wordt uitgevoerd als een project met resultaatsverbintenis in overeenstemming met de modaliteiten m.b.t. opvolging, rapportering en planning vermeld in het Implementatieplan voor het Implementatieproject in de offerte. Het heeft als doel om de MSP-Dienstverlening zoals beschreven in de Raamovereenkomst in te richten en volledig operationeel te maken.

De kwaliteit van het Implementatieplan wordt beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. In het Implementatieplan zijn minstens de volgende elementen opgenomen:

- Organisatie: De projectorganisatie voorziet minimaal in een Project Management Groep Implementatieproject ; de Project Management Groep is samengesteld uit de

projectleider van het Implementatieproject en een vertegenwoordiger van de Administratieve entiteit. De Project Management Groep heeft de verantwoordelijkheid voor de opvolging, de coördinatie en de eventuele bijsturing van het Implementatieproject.

- Planning: De MSP-Dienstverlener maakt een planning voor het Implementatieproject. Hierbij wordt er minimaal voorzien in:
 - Gantt chart;
 - Overzicht mijlpalen: per mijlpaal wordt opgegeven wat de te op te leveren werkproducten zijn.
 - Lijst van risico's en bijhorende maatregelen (mitigatie...)
- Rapportering: De MSP-Dienstverlener maakt op regelmatige basis (minstens maandelijks) een voortgangsrapport op van het Implementatieproject. Minimaal worden in dit rapport volgende items verduidelijkt: verwezenlijkte mijlpalen, geplande mijlpalen, problemen en aandachtspunten, ...

Als onderdeel van het Implementatieproject zal de MSP-Dienstverlener een startlijst van mogelijke Bestellers opnemen in zijn Ondersteunende systemen. Hierbij is er voldoende aandacht voor de inherente complexiteit eigen aan een organisatie zoals de Vlaamse overheid en bij uitbreiding van het hele toepassingsgebied van de Raamovereenkomst. Zowel de ingezette (directe) medewerkers van de MSP-dienstverlener als de Ondersteunende systemen moeten met deze complexiteit kunnen omgaan. (zie ook 9.3).

Ook de (aanzet tot) de initiële optimalisatie van de Profielencatalogus en de marktplaats maken deel uit van het Implementatieproject. Deze optimalisaties dienen voldoende gevorderd maar niet voltooid te zijn om tot oplevering van het Implementatieproject te kunnen overgaan.

11.3 INITIËLE OPTIMALISATIE VAN DE PROFIELENCATALOGUS

Bij aanvang van de implementatiefase van de raamovereenkomst zal de MSP-dienstverlener een eerste evaluatie maken van de Profielencatalogus, en voorstellen doen aan de Aanbestedende overheid om die catalogus te optimaliseren. Aanbestedende overheid verwacht in deze fase voorstellen tot onder meer aanpassingen van volgende aard:

- Het verfijnen of rationaliseren van de vereisten van een Profielcategorie
- Het aanvullen van leemtes in de Profielencatalogus op basis van de marktkennis en behoeftes bij andere vergelijkbare bestellers/klanten van de MSP-dienstverlener
- Het aanvullen van leemtes in de Profielencatalogus naar aanleiding van vragen van mogelijke Bestellers op de Raamovereenkomst.

Deze voorstellen kunnen volgens de procedure zoals omschreven in 9.1 Beheer van de Profielencatalogus leiden tot een wijziging van de Profielencatalogus na overleg met de Administratieve entiteit. De voorstellen tot wijzigingen moeten steeds voldoen aan de vereisten zoals omschreven in 9.1.

Opmerking: De Aanbestedende overheid benadrukt dat een optimalisatie van de Profielencatalogus geen afbreuk kan doen aan de aard van de Profielcategorieën of een wijziging kan inhouden van de maximale Profieluurprijzen van bestaande Profielcategorieën.

De inschrijver omschrijft in zijn Implementatieproject hoe hij de aanzet ziet van deze optimalisatie in de implementatiefase. In de Serviceorganisatie kan verder omschreven worden hoe deze optimalisatie tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst verder wordt uitgewerkt of herhaald.

11.4 INITIËLE OPTIMALISATIE VAN DE DOOR DE MSP-DIENSTVERLENER GEBRUIKTE MARKTPLAATS

Bij aanvang van de implementatiefase van de raamovereenkomst zal de MSP-dienstverlener een eerste evaluatie maken van de door hem gebruikte marktplaats, en op basis van de (optimalisaties van) de Profielencatalogus ook een aanpak uitwerken voor een bijhorende optimalisatie van de marktplaats. Hierbij werkt de MSP-Dienstverlener een strategie uit om de marktplaats waar nodig optimaal open te stellen en aan te vullen met nieuwe mogelijke Onderaannemers binnen de bestaande en na optimalisatie toe te voegen Profielcategorieën. De Aanbestedende overheid verwacht in deze fase voorstellen tot onder meer aanpassingen van volgende aard:

- Het uitbreiden van de inschrijvers op de marktplaats van bepaalde Profielcategorieën
- Het aanvullen van leemtes in de marktplaats op basis van de marktkennis en behoeftes bij andere vergelijkbare bestellers/klanten van de MSP-dienstverlener
- Het aanvullen van leemtes in de marktplaats naar aanleiding van vragen van mogelijke Bestellers op de Raamovereenkomst.

Bij deze optimalisatie gelden steeds de eisen en verwachtingen zoals omschreven onder 9.2 Beheer Onderaannemers.

De inschrijver omschrijft in zijn Implementatieproject hoe hij de aanzet ziet van deze optimalisatie in de implementatiefase. In de Serviceorganisatie kan verder omschreven worden hoe deze optimalisatie tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst verder wordt uitgewerkt of herhaald.

12 BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST

Een beëindiging van de Raamovereenkomst, een Werkaanvraag of Bestelling doet geen afbreuk aan het recht om schadevergoeding te bekomen van de geleden schade uit hoofde van de eerdere uitvoering van de Raamovereenkomst of een Werkaanvraag of Bestelling of uit hoofde van de beëindiging ervan.

12.1 MOGELIJKE OORZAKEN OM DE RAAMOVEREENKOMST TE BEËINDIGEN

De Raamovereenkomst wordt beëindigd (of kan worden beëindigd) in één van de volgende gevallen:

12.1.1 Beëindiging wegens verstrijken van de looptijd

De Raamovereenkomst wordt van rechtswege beëindigd door het verstrijken van haar looptijd zoals bepaald in punt 3. Dit doet geen afbreuk aan de verplichtingen zoals vermeld in punt “12.4 Bijstand na beëindiging van de Raamovereenkomst”

De beëindiging van de Raamovereenkomst wegens verstrijken van de looptijd heeft geen gevolgen voor de binnen de Raamovereenkomst geplaatste Bestellingen, met dien verstande dat de uitvoeringstermijn van de Opdracht(en) die de Bestelling omvat of van de VMS-Bestelling niet langer kan lopen dan 5 maanden na het verstrijken van de looptijd van de Raamovereenkomst (zie Service Portfolio.)

12.1.2 Beëindiging wegens niet – nakoming van verplichtingen

De Aanbestedende overheid heeft, overeenkomstig artikel 47 §2 KB Uitvoering, het recht de Raamovereenkomst eenzijdig te verbreken indien de MSP-Dienstverlener in gebreke blijft. Zo kunnen bijvoorbeeld het herhaaldelijk niet naleven van de vereisten met betrekking tot de inrichting van Ondersteunende Processen (zie punt 9) of het niet remediëren aan middels audits vastgestelde tekortkomingen redenen zijn om de Raamovereenkomst eenzijdig te verbreken.

De beslissing tot verbreking wordt door de Aanbestedende overheid bij ter post aangetekende brief aan de MSP-Dienstverlener bekend gemaakt.

12.1.3 Beëindiging wegens faillissement

Ingeval de MSP-Dienstverlener, of één van zijn Deelgenoten, in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor hem een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of hij in een vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen waardoor de MSP-Dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigd of onderbroken wordt of waardoor zulke beëindiging of onderbreking dreigt te ontstaan, is de Aanbestedende overheid gerechtigd, hetzij de Raamovereenkomst als ontbonden van rechtswege te beschouwen ten laste van de MSP-Dienstverlener, hetzij van de overblijvende Deelgenoten te eisen dat zij de Raamovereenkomst verder zetten om de continuïteit van de MSP-Dienstverlening (met inbegrip van het verwerven van het onverdeelde aandeel van de gefailleerde in de lichamelijke en onlichamelijke goederen nodig of nuttig voor de MSP-Dienstverlening) te verzekeren. Laatst vermelde optie vloeit voort uit de solidariteit waartoe (desgevallend) de Deelgenoten van een tijdelijke handelsvennootschap zich hebben verbonden door de indiening van de offerte in de gunningsprocedure en de ondertekening van deze Raamovereenkomst.

De Aanbestedende overheid maakt haar keuze kenbaar binnen de twee maanden nadat ze op de hoogte werd gesteld van het faillissement (of equivalent) middels een gemotiveerd aangetekend schrijven met ontvangstbewijs aan de MSP-Dienstverlener.

12.2 MAATREGELEN TIJDENS DE VOLLEDIGE DUUR VAN DEZE RAAMOVEREENKOMST

De MSP-Dienstverlener zal er voor zorgen dat tijdens de volledige looptijd van deze Raamovereenkomst elke vroegtijdige beëindiging steeds zonder problemen kan gebeuren.

12.3 MAATREGELEN BIJ HET EINDE VAN DEZE RAAMOVEREENKOMST

De MSP-Dienstverlener behoudt de eindverantwoordelijkheid over de MSP-Dienstverlening voor de Aanbestedende overheid en de Bestellers tot de einddatum van respectievelijk de Raamovereenkomst en de Bestelling, tenzij anders overeengekomen door de betrokken partijen.

Alle procedures, gegevens, kennis en databanken die in het kader van deze Raamovereenkomst werden gecreëerd door de MSP-dienstverlener, worden kosteloos overgedragen aan de Aanbestedende overheid.

De bepalingen van dit punt zijn mutatis mutandis van toepassing in alle gevallen van beëindiging van deze Raamovereenkomst zoals bepaald in punt 12.1.

12.4 BIJSTAND NA BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST

De beëindiging van de Raamovereenkomst betekent niet dat er een einde komt aan alle verplichtingen van de MSP-Dienstverlener. Bepaalde verplichtingen zullen, omwille van de aard ervan, blijven doorlopen na de beëindiging. Dit zijn onder meer doch niet uitsluitend:

- niet afwervingsclausule (punt 7.17.3);
- vertrouwelijkheid (punt 7.5);
- toelating voor opname in referentielijst (punt 7.5.2);
- gebruiksrecht op MSP-Dienstverlener Intellectuele Eigendom (punt 7.8.2).
- eventueel gebruikte sublicenties op Derden Intellectuele Eigendom (punt 7.8.3)

De bepalingen van dit punt zijn mutatis mutandis van toepassing in alle gevallen van beëindiging van deze Raamovereenkomst vermeld in punt 12.1

12.5 OPLEVEREN VAN DE RAAMOVEREENKOMST

Nadat de laatste individuele Bestelling definitief is opgeleverd, stelt de MSP-Dienstverlener de Administratieve entiteit hiervan schriftelijk in kennis en vraagt om tot de oplevering over te gaan. De Aanbestedende overheid beschikt vervolgens over een termijn van 30 dagen om de Raamovereenkomst op te leveren. Deze termijn van 30 dagen begint te lopen op de eerste dag nadat de Administratieve van de vraag tot oplevering in kennis werd gesteld. Indien er na 30 dagen geen beslissing tot of weigering van oplevering is meegedeeld, wordt de Raamovereenkomst geacht stilzwijgend te zijn opgeleverd. Na oplevering zal de resterende borgtocht vrijgegeven worden.