



Vlaamse overheid

Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie

Agentschap Facilitair Bedrijf

Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten

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

Openbare procedure

Raamovereenkomst nr. 2022/HFB/OP/92038

Service Portfolio

Perceel 3 – Generieke profielen



INHOUD

1	Scope en doel.....	3
2	Indienen Van de Werkaanvraag.....	3
3	Uitvoeren van de Werkaanvraag.....	5
4	Bijkomende vereisten voor een Werkaanvraag voor een MSP-team.....	7
5	Uitvoeren van de MSP-Bestelling.....	8
6	Indienen en uitvoeren van een VMS-Bestelling.....	10
7	Service Level Agreements.....	10
7.1	Termijn voor het publiceren van de Werkaanvraag	10
7.1.1	Beschrijving en definitie	10
7.1.2	Service Level	11
7.1.3	Randvoorwaarden	11
7.1.4	Meetelementen en -methode	11
7.2	Termijn voor het voorstellen van valabele MSP-Krachten of een valabel MSP-Team	11
7.2.1	Beschrijving en definitie	11
7.2.2	Service Level	11
7.2.3	Randvoorwaarden	12
7.2.4	Meetelementen en -methode	12
8	Prijsmechanisme.....	12
9	Opvolgingsmogelijkheden voor de Besteller.....	13
10	Rapportering aan de Besteller.....	13

1 SCOPE EN DOEL

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

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

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

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

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

2 INDIENEN VAN DE WERKAANVRAAG

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

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

(deel)Opdrachten dient geen inschatting gegeven te worden van het vermoedelijk aantal uren, maar wordt een raming gegeven van de kostprijs. Verder wordt de periode gedurende dewelke verwacht wordt dat de prestatie geleverd wordt, meegedeeld (duur, begindatum, vermoedelijke einddatum).

3 UITVOEREN VAN DE WERKAANVRAAG

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

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

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

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

////////////////////////////////////

zoals bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachtenwet. Indien een Onderaannemer moet worden uitgesloten, wordt de Besteller hiervan verwittigd en wordt aan de Besteller een nieuwe MSP-Kracht voorgesteld.

- De Besteller gaat al dan niet over tot de goedkeuring van de Bestelling van de voorgestelde MSP-Kracht of het voorgestelde MSP-Team. De formele beslissing tot Bestelling, bekrachtigd door een daartoe gemandateerde vertegenwoordiger van de Besteller, wordt opgeladen in de VMS. De beslissing tot al dan niet bestellen geldt ook als formele Oplevering van de Werkaanvraag.
- Indien de Besteller afziet van de Bestelling en dus niet overgaat tot de formalisering van de Bestelling, wordt dit opgenomen in een beslissing die bekrachtigd wordt door een daartoe gemandateerde vertegenwoordiger van de Besteller. Indien een Werkaanvraag 3 maanden na het Voorstel nog niet afgewezen of geleid heeft tot een geformaliseerde bestelling, wordt de Bestelling geacht te zijn afgewezen.
- De MSP-Dienstverlener kan na de formele Oplevering van de Werkaanvraag de éénmalige MSP-vergoeding voor de selectie factureren aan de Besteller.
- Indien wordt overgegaan tot formalisering van de Bestelling:
 - De MSP-Dienstverlener licht de betrokken potentiële Onderaannemers in van selectie en afwijzing alsook van de motivering hiervoor.
 - Het contract tussen de MSP-Dienstverlener en de gekozen Onderaannemer(s) wordt afgesloten. Hiermee start ook de eigenlijke uitvoeringsfase van de Bestelling.
 - De Werkaanvraag gaat over in een Bestelling, waarbij ook het unieke identificatienummer van de Werkaanvraag mee overgedragen wordt aan de Bestelling.
- Indien niet wordt overgegaan tot Bestelling:
 - De MSP-Dienstverlener licht de betrokken Onderaannemers in van afwijzing alsook van de motivering hiervoor.
 - De Werkaanvraag krijgt de status “niet besteld”.

4 BIJKOMENDE VEREISTEN VOOR EEN WERKAANVRAAG VOOR EEN MSP-TEAM

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

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

Bij het indienen van de Werkaanvraag kan de Besteller preciseren dat één of enkele van de in het MSP-Team vervatte Profielen een coördinerende of controlerende taak hebben. Dit kan o.m. tot doel hebben



de samenwerking tussen de verschillende MSP-Krachten te versterken, de efficiëntie en kwaliteitsgaranties te verhogen en de opvolglast van de Besteller te reduceren.

5 UITVOEREN VAN DE MSP-BESTELLING

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

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

De MSP-Krachten dienen te beschikken over hun eigen werkmateriaal zoals GSM, laptop, kantoorsoftware,.... Daarnaast kan de Besteller ook bijkomende middelen ter beschikking stellen indien dit nodig is voor het uitvoeren van de opdracht (bv toegang tot bepaalde bedrijfstoeepassingen).

De Bestelling krijgt de status “In uitvoering” bij de start van de onboarding.

Gedurende de verdere uitvoering van de Bestelling is de MSP-Dienstverlener verantwoordelijk voor:

- **De opvolging van de uitvoering van de Opdracht(en) door de MSP-Kracht(en)** (o.a. een regelmatig overleg met de Besteller teneinde de voortgang van de Opdracht(en) te bewaken). De Bestellers mogen geen instructies geven aan de MSP-Krachten, met uitzondering van deze die betrekking hebben inzake het welzijn op het werk. De Bestellers mogen uiteraard wel alle inlichtingen geven die noodzakelijk is om de gegeven Opdracht(en) goed te kunnen uitvoeren. Een aantal bijkomende inlichtingen o.m. i.v.m. interne processen van de Besteller en het gebruik van de infrastructuur zijn ook toegelaten (zie 7.16 Uitvoeringsovereenkomst). 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. Bij eventuele opmerkingen, een gebrekkige uitvoering van de Opdrachten en/of telkens bijsturing noodzakelijk zou zijn, zal de Besteller contact opnemen met de MSP-Dienstverlener.
- **Het organiseren en opvolgen van een correcte tijdsregistratie van de gepresteerde uren.** Alle prestaties van MSP-Krachten die ingezet worden voor opdrachten in het kader van de MSP-Dienstverlening worden minstens wekelijks geregistreerd in een databank van de MSP-Dienstverlener. Standaard gebeurt de registratie rechtstreeks in het systeem van de MSP-Dienstverlener (VMS). Voor Bestellers die een eigen prestatiesysteem gebruiken, kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden. Hierbij moeten de data wel minstens maandelijks uitgewisseld worden in een met de Bestellers afgesproken formaat. De MSP-Dienstverlener zorgt er verder voor dat deze data ook in een met de Administratieve entiteit afgesproken formaat aangeleverd worden aan de Administratieve Entiteit voor rapporteringsdoeleinden (zie punt 7.11 Uitvoeringsovereenkomst).

////////////////////////////////////

- **Het voorleggen van prestatiestaten aan de Besteller m.b.t. de geleverde prestaties.** De prestatiestaten over de betrokken maand worden maandelijks aan het begin van de volgende maand voor goedkeuring voorgelegd aan de Besteller. De Besteller keurt de in de betrokken maand uitgevoerde prestaties goed door aanvaarding van de voorgelegde prestatiestaten. Dit proces gebeurt volledig elektronisch. De Besteller heeft 10 Werkdagen voor aanvaarding van de prestatiestaten. Niet aanvaarde prestaties kunnen niet worden gefactureerd. Het goedkeuren van prestaties moet mogelijk zijn op het niveau van de Bestelling als geheel, d.w.z. in geval van een MSP-Kracht op niveau van de individuele prestaties van de MSP-Kracht en op het niveau van de individuele prestatielijnen). In geval van een MSP-Team moet de goedkeuring ook mogelijk zijn in één stap voor alle betrokken MSP-Krachten uit het MSP-Team.

Voor (deel)Opdrachten die als resultaatsverbintenis werden besteld, worden geen prestatiestaten opgemaakt, maar wordt na voltooiing van de (deel)Opdracht aan de Besteller oplevering van de (deel)Opdracht gevraagd. De Besteller heeft 10 Werkdagen om tot oplevering over te gaan. Niet-opgeleverde resultaten kunnen niet worden gefactureerd.

- **Eventuele vervanging van een MSP-Kracht conform de bepalingen in punt 7.16.1 Uitvoeringsovereenkomst.**

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

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

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

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

- **De facturatie** (zie punt 8 van dit opdrachtdocument en punt 10.3 van de Uitvoeringsovereenkomst) en het afhandelen van eventuele facturatiegeschillen.
- **Het beëindigen van de Bestelling.** Dit kan zijn:
 - wanneer alle Opdrachten die door de Besteller werden vooropgesteld in de Bestelling zijn

uitgevoerd. De Besteller wordt via e-mail gecontacteerd met de vraag om de goede uitvoering van de Bestelling te bevestigen en dus tot Oplevering van de betrokken Bestelling over te gaan;

- wanneer de Besteller meldt aan de MSP-Dienstverlener dat hij de verdere uitvoering van de Bestelling wil opzeggen. De Besteller moet hierbij een opzegtermijn van minstens 1 week respecteren en moet ook de reeds uitgevoerde Opdrachten Opleveren, tenzij die niet voldoen aan de vooropgestelde vereisten. Met uitzondering van een vergoeding voor de geleverde prestaties gedurende 1 week na opzegging door de Besteller, zijn er geen andere vormen van schadevergoeding mogelijk;
- Enkel bij Opdrachten in middelenverbintenis: wanneer het in de Bestelling afgesproken budget opgebruikt is. Ook in dit geval wordt de Besteller gecontacteerd met de vraag om tot Oplevering van de betrokken Bestelling over te gaan. De software van de MSP-Dienstverlener laat toe om een duidelijke trigger te geven aan de Besteller als het afgesproken budget is bereikt. Deze trigger mag evenwel niet blokkerend zijn om op expliciete vraag van de Besteller toch nog prestaties te boeken.

Opmerking: Een overschrijding van de in de Bestelling opgenomen vermoedelijke hoeveelheden is enkel mogelijk indien het louter om de verdere afwerking gaat van de in de Bestelling vermelde Opdracht(en), en dit met een maximum van 50% van de in de Bestelling opgenomen vermoedelijke hoeveelheden per MSP-kracht of per MSP-Team. De Besteller moet voorafgaand zijn akkoord geven voor de verhoogde hoeveelheden.

- Zodra de Besteller de Bestelling heeft Opgeleverd krijgt deze ook de status "Opgeleverd". De MSP-Dienstverlener zorgt voor alle administratieve activiteiten om de achterliggende contracten met de Onderaannemer(s) te beëindigen. Nadat alle achterliggende activiteiten zijn uitgevoerd krijgt de Bestelling de status "Afgesloten".

6 INDIENEN EN UITVOEREN VAN EEN VMS-BESTELLING

De Besteller contacteert de MSP-Dienstverlener via een centraal aanspreekpunt voor VMS-Bestellingen met een omschrijving van de verwachte toegangen. De MSP-Dienstverlener zorgt voor de nodige toegangen en stelt minstens één VMS ter beschikking aan de Besteller. Het uitvoeren van een VMS-Bestelling is steeds een resultaatsverbintenis. Waar nodig zorgt de MSP-Dienstverlener voor minimale ondersteuning om de Besteller in staat te stellen het VMS optimaal te gebruiken (voorzien in een handleiding, minimale helpdeskondersteuning bij opzet en opstartvragen,...).

7 SERVICE LEVEL AGREEMENTS

7.1 TERMIJN VOOR HET PUBLICEREN VAN DE WERKAANVRAAG

7.1.1 Beschrijving en definitie

De termijn voor het publiceren van de Werkaanvraag start op het moment dat de Besteller een Werkaanvraag die correct is en alle nodige gegevens omvat indient (status = Ingediend) bij de MSP-

Dienstverlener en stopt op het moment dat de Werkaanvraag wordt gepubliceerd door de MSP-Dienstverlener via een brede marktbevraging en de reactietermijn ingaat.

Van de MSP-Dienstverlener wordt verwacht dat hij binnen de 3 Werkdagen de Werkaanvragen van de Bestellers publiceert. Dit wil zeggen dat de MSP-dienstverlener binnen de 3 Werkdagen de Werkaanvraag publiceert of indien nodig minstens de nodige stappen zet om bijkomende informatie in te winnen bij de Besteller om de Werkaanvraag verder te verfijnen zodat die in samenspraak met de Besteller verder kan worden uitgewerkt voor publicatie. Deze termijn van 3 kalenderdagen wordt opgeschort wanneer de Besteller niet binnen de halve dag ingaat op vragen van de MSP-Dienstverlener bij een ingediende Werkaanvraag. Een nieuwe termijn van 3 Werkdagen start opnieuw zodra de Besteller een antwoord doorstuurt aan de MSP-dienstverlener.

7.1.2 Service Level

3 Werkdagen.

7.1.3 Randvoorwaarden

De communicatie tussen de Besteller en de MSP-Dienstverlener gebeurt tijdens de Kantooruren.

7.1.4 Meetelementen en -methode

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

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

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

7.2.1 Beschrijving en definitie

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

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

7.2.2 Service Level

10 Werkdagen.



