

Annex 3 - Vraagspecificatie

ProRail Learning Service Provider



Auteur F. Roorda / J. Hageman

Versie 4.0
Datum 13-10-2022
Status Definitief

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	ProRail3	
1.3	De afdeling HRM en het aanbod “Leren en ontwikkelen”	4
2	Organisatie van het leerlandschap	5
3	Aanleiding voor de aanbesteding	6
4	Opdrachtomschrijving	7
4.1	De behoefte en doelstellingen	7
4.2	Randvoorwaarden	7
4.3	Opdrachtraming	9
5	De te ondersteunen processen	11
5.1	Kenmerken werkpakket 1 Zoeken en Selecteren	11
5.2	Kenmerken werkpakket 2 Aanvragen, accorderen en inschrijven	12
5.3	Kenmerken werkpakket 3 Volgen en afronden	15
5.4	Kenmerken werkpakket 4 Factureren en betalen	15
5.5	Kenmerken werkpakket 5 Helpdesk en opleidingsadvies	15
5.6	Kenmerken werkpakket 6 Contractmanagement van leveranciers	16
5.7	SLA en Accountmanagement	16
6	ICT en Security	18
6.1	Algemeen	18
6.2	Koppelingen	19
6.2.1	Koppeling autorisatie en authenticatie	19
6.2.2	Koppeling medewerker en organisatie	19
6.2.3	Koppeling van AFAS naar LSP t.b.v. POB	19
6.2.4	Koppeling van LSP naar AFAS t.b.v. POB	19
6.2.5	Koppeling naar AFAS t.b.v. Opleidingsovereenkomst	20
6.2.6	Koppeling naar financiële administratie	20
6.2.7	Koppeling naar BI-Tooling	20
6.2.8	Algemene uitgangspunten koppelingen	20
7	Implementatie Learning Service Provider	22
8	Commerciële voorwaarden	23
9	Bijlagen Vraagspecificatie	25

1 Algemeen

1.1 Inleiding

ProRail B.V. (hierna ProRail) is een aanbesteding gestart ten behoeve van het contracteren van een Learning Service Provider (verder LSP). De te selecteren LSP wordt ingezet om het inkopen van opleidingen en coaching zo kostenefficiënt mogelijk te faciliteren, met een zo breed mogelijk aanbod van kwalitatief hoogwaardige opleidingen. Tegelijkertijd willen we dat het bijbehorende proces zo inzichtelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk is voor medewerkers en leidinggevend. De LSP fungeert als tussenpersoon tussen de medewerkers van ProRail en de opleidingsinstituten en coaches. In die rol ontzorgt de LSP ProRail bij het gehele proces van zoeken tot en met betalen.

De procedure van de aanbesteding staat beschreven in de aanbestedingsleidraad. Dit document beschrijft de opdracht die ProRail door middel van een Europese aanbesteding in de markt zet.

1.2 ProRail

ProRail is een uniek bedrijf in Nederland; van ProRail is er geen tweede. ProRail heeft forse ambities in het Verbinden, Verbeteren en Verduurzamen van het spoor:

- ProRail Verbindt: Richting 2030 zien we groei in reizigers en goederen en om dit op te vangen hebben we grote technologische vernieuwings- en vervangingsopgaven.
- ProRail Verbeterd: Om de reiziger en verlader op een steeds drukker bereden spoor dezelfde prestaties te blijven bieden, moet de betrouwbaarheid van onze infra en logistieke operatie omhoog.
- ProRail Verduurzaamt: Als meest duurzame modaliteit hebben we een grote bijdrage te leveren aan het bereiken van de klimaatdoelstellingen van Nederland.

We streven tegelijkertijd ook naar Betaalbaar Spoor: lagere kosten per treinkilometer.

Veiligheid is onze “license to operate”. Door groeiend volume aan verkeer op het spoor en werk aan het spoor wordt onze veiligheidscultuur meer op de proef gesteld: we zullen onze veiligheidsprestaties- en cultuur naar een hoger niveau moeten brengen.

Wij kunnen in deze ambities als ProRail alleen succesvol zijn als mensgerichte organisatie.

Werken bij ProRail betekent werken aan de duurzame toekomst van Nederland. In een organisatie waar eenieder zijn/haar eigen unieke kennis, talenten en eigenschappen kan inzetten en zich trots voelt over de bijdrage aan de maatschappij. En waar elke medewerker zich vitaal en sociaal veilig voelt, zodat ze 100% van zichzelf naar het werk kunnen brengen.

Deze menselijke behoeften vormen onze doelen. Die brengen we dichterbij door voor een divers, vitaal, competent én toekomstbestendig medewerkersbestand te zorgen. Door leidinggevend de juiste ondersteuning te bieden om met heldere visie en inclusieve mensgerichte benadering het verschil te maken. Door een integrale medewerkersbeleving te realiseren met de focus op resultaatgericht presteren, soepel samenwerken en continue groei voor iedereen.

ProRail. Een fantastische plek om te werken.

1.3 De afdeling HRM en het aanbod “Leren en ontwikkelen”

De afdeling HRM is een centrale stafafdeling van ProRail. Wij zijn adviserend en ondersteunend aan de lijn. Ook op gebied van leren en ontwikkelen. De enige manier om onze ambities te realiseren is door te blijven ontwikkelen. Daarom zien wij ontwikkeling niet alleen als een recht, maar ook als een plicht. De leer- en ontwikkelbehoefte van onze medewerkers zit op zowel vakinhoudelijke kennis als op vaardigheden, inclusief houding en gedrag, waarbij er in de toekomst meer nadruk komt op werkplek en teamleren. HRM faciliteert de medewerker hierbij door de volgende producten en diensten aan te bieden aan medewerkers en leidinggevend:

1. Loopbaanadvies; gericht op individuele ontwikkeling en inzetbaarheid.
2. Opleidingsadvies; gericht op maatwerk- en teamtrainingen.
3. Aanbod van interne opleidingen, deels ook in samenwerking met of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfseenheden, o.a.:
 - a. Onboarding en introductie;
 - b. Extern ingekocht aanbod e-learnings (GoodHabits);
 - c. Zelf ontwikkelde e-learnings, o.a. op het gebied van compliance, security, etc.;
 - d. Vakopleidingen, o.a. het basisleertraject Treindienstleiding.
4. Aanbod van RailCenter opleidingen; het vakopleidingsinstituut voor de Rail-branche.
5. Aanbod van externe opleidingen.
6. Aanbod interne en externe coaches.

Ad 3; Dit aanbod wordt aangeboden via een LeerManagementSysteem (LMS) onder de naam “ProLeren”.

Ad 3 d; Het basisleertraject wordt volledig gefaciliteerd door de interne vakopleidingsafdeling van de bedrijfseenheid Verkeersleiding waarbij volledig gebruik gemaakt wordt van het door HRM centraal beheerde LMS.

Ad 4; Het RailCenter aanbod wordt ook aangeboden via het LMS en wordt 4 maal per uur ververs met behulp van een geautomatiseerde koppeling.

Ad 5; Dit aanbod wordt nu aangeboden via de LSP.

Ad 6; Dit aanbod wordt nu aangeboden via het LMS.

2 Organisatie van het leerlandschap

De afgelopen jaren heeft ProRail HRM strategische keuzes gemaakt voor het inrichten en organiseren van het leerlandschap. Daarbij zijn we uitgekomen op een regiemodel waarbij in de waardeketen vooral gekeken is naar essentieel benodigde kennis van de ProRail organisatie en cultuur aan de ene kant en kostenefficiëntie aan de andere kant.

Op dit moment maakt ProRail naast eigen medewerkers ook gebruik van een netwerk van leveranciers en services providers om invulling te kunnen geven aan de producten en services op het gebied van Leren en Ontwikkelen:

1. Loopbaanadvies; 2 loopbaanadviseurs en 2 raamcontracten met leveranciers voor het leveren van extra capaciteit.
2. Opleidingsadvies; 3 opleidingsadviseurs en 4 raamcontracten met partners “Lerend Veranderen” voor maatwerk trainingen en begeleiding.
3. Aanbod van interne opleidingen; 3 centrale en 4 decentrale opleidingscoördinatoren die gebruik maken van het op Moodle gebaseerde LMS van de firma InfoLearn.
4. E-Learning aanbod; 1 e-learning ontwikkelaar en 1 raamcontract met een e-learning content provider (GoodHabit).
5. Vakinhoudelijke opleidingen; meerdere interne opleidingsspecialisten, 2 interne opleidingsinstituten (Verkeersleiding en Incidentenbestrijding) en 1 raamcontract met RailCenter, het opleidingsinstituut voor de railbranche.
6. Aanbod van externe opleidingen; sinds maart 2019 hebben we een raamcontract met Conclusion Learning Services, waarvan de services in 2021 overgenomen zijn door Archipel Academy.
7. Aanbod van interne coaches en externe coaches via een intern netwerk.

3 Aanleiding voor de aanbesteding

ProRail wil het inkopen van externe coaching ook onderbrengen in de raamovereenkomst van de LSP. Dat was bij de vorige aanbesteding buiten scope geplaatst.

Daarnaast wil ProRail inzetten op enkele nieuwe wensen en eisen aan de LSP en de inrichting van het systeem.

De nieuwe Learning Service Provider moet de huidige Learning Services Provider gaan vervangen.

4 Opdrachtomschrijving

4.1 De behoefte en doelstellingen

Het contracteren van een LSP die wordt ingezet als intermediair om een breed en kwalitatief hoogwaardig scala aan externe opleidingen en coaches aan te kunnen bieden aan ProRail medewerkers.

Dit aanbod wordt toegankelijk gemaakt via een portaal (in ProRail huisstijl) waarin medewerkers op gebruikersvriendelijke manier de opleidingen en coaches kunnen zoeken en selecteren die optimaal aansluiten bij hun behoefte. Medewerkers zullen in het portaal ook geïnspireerd worden om te werken aan hun eigen ontwikkeling.

De LSP fungeert daarnaast ook als tussenpersoon tussen de medewerkers van ProRail en de aanbieders van opleidingen en coaching. In die rol ontzorgt de LSP bij het hele proces van zoeken tot en met facturering.

Daarbij dienen de volgende doelstellingen bereikt te worden:

1. Medewerkersbeleving:
 - a) Een optimale toegang tot een kwalitatief goed en breed aanbod van opleidingen en coaching met gebruikersvriendelijke zoek- en selectiemogelijkheden zodat medewerkers een keuze kunnen maken die aansluit bij hun behoefte.
 - b) Door slimme inzet van techniek en samenstelling van de catalogus worden medewerkers geïnspireerd en verleid om opleidingen en coaching in te zetten bij hun ontwikkeling. Hiermee wordt de prestatie en ontwikkelcultuur binnen ProRail versterkt.
2. Excellente dienstverlening:
 - a) Een maximale ontzorgen bij het proces van zoeken van opleidingen en coaching tot en met de financiële afhandeling, inclusief, voor zover van toepassing, de accordering door de leidinggevende, het opstellen van een opleidingsovereenkomst, de inzet van Persoonlijk Ontwikkel Budget (POB) conform CAO en de daar aan gekoppelde verplichte fiscale toetsing.
 - b) Borging van de kwaliteit van de dienst en de ondersteunende software door continue te verbeteren in samenspraak met ProRail en andere klanten op basis van een innovatieve en toekomstbestendige visie zowel op de ontwikkelingen op het gebied van opleidingen en coaching als op het gebied van digitale dienstverlening.
3. Kostenbewustzijn:
 - a) De dienstverlening moet zonder structurele servicefee uitgevoerd worden, omdat bij HRM geen centraal opleidingsbudget beschikbaar is (muv een budget voor implementatie van de dienst).
 - b) Besparen op opleidingskosten (door kortingsafspraken vanuit de LSP met de leveranciers).

4.2 Randvoorwaarden

Het is in de basis de verantwoordelijkheid van de LSP om de catalogus samen te stellen. De kwaliteit en diversiteit van de aangeboden opleidingen en coaching dient hierbij centraal te staan zodat de keuzevrijheid van de medewerker niet wordt ingeperkt. De LSP moet alle beschikbare openlijn-opleidingen in Nederland kunnen aanbieden, tenzij dit vanuit het betreffende opleidingsinstituut niet wordt toegestaan. Commerciële overwegingen van de LSP

mogen in ieder geval niet beperkend zijn in het opnemen en vindbaar zijn van opleidingen en coaching in het aanbod.

In de catalogus van de LSP zit minimaal het volgende aanbod:

- Openlijn opleidingen op het gebied van persoonlijke effectiviteit;
- Openlijn opleidingen op het gebied van communicatie mondeling;
- Openlijn opleidingen op het gebied van communicatie schriftelijk;
- Openlijn opleidingen op het gebied van management en leidinggeven;
- Openlijn opleidingen op het gebied van organisatie van het eigen werk/time management;
- Openlijn opleidingen op het gebied van adviseren;
- Openlijn opleidingen op het gebied van projectmanagement en agile werken;
- Openlijn opleidingen op het gebied van ICT-opleidingen;
- Extern aanbod opleidingen van TU Delft, zoals minor Railtechniek;
- Openlijn opleidingen op het gebied van recht;
- Openlijn opleidingen op het gebied van niet spoorse vakopleidingen op MBO, HBO- en WO-niveau,
- “In company openlijn” aanbod; opleidingen welke onderdeel zijn van het openlijn aanbod van een leverancier maar welke uitsluitend voor een groep ProRailers georganiseerd wordt. Voor de kosten van de services die vereist zijn voor dit type aanbod dient per situatie een aparte offerte opgesteld te worden.
- Losse examens die normaal gesproken horen bij een opleiding maar die als (her)examen of na zelfstudie apart aangevraagd worden.
- Coaching voor individuele medewerkers.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst de situatie zich voordoet dat het POB ook ingezet kan worden voor andere zaken dan opleidingen en coaching (bv losse studieboeken) dan is het mogelijk dat dit gedurende de looptijd van de overeenkomst toegevoegd wordt aan de scope van de overeenkomst.

Coaching

De minimale eisen voor coaches in het coaching aanbod is:

- Minimaal een afgeronde coachopleiding;
- Lid zijn van een beroepsvereniging;
- Actief zijn met na- en bijscholing;
- 5 jaar ervaring met coaching van medewerkers in middelgrote tot grote bedrijven.

Het coachingsaanbod bevat informatie over het proces van het boeken van een coach. Onderdeel daarvan moet een vrijblijvend intakegesprek zijn met een coach. Het is de wens om te werken met een aantal vaste pakketten bijvoorbeeld 3,6 of 9 sessies.

Buiten scope

De volgende type opleidingen/opleidingsinstituten vallen buiten de scope van de opdracht:

- De openlijn opleidingen uit het aanbod van Railcenter, het opleidingsinstituut van de railbranche. Deze opleidingen worden aangeboden via het LMS en worden gezien als verlengstuk van het interne aanbod. ProRail heeft hiervoor een separate overeenkomst met RailCenter.
- Maatwerkopleidingen voor bijvoorbeeld teams. ProRail heeft hiervoor separate overeenkomsten met aanbestede partijen (dit zijn per definitie ook geen Openlijn opleidingen).
- Het e-learning aanbod van Goodhabit.
- Traineeprogramma. Hiervoor heeft ProRail een separate overeenkomst.

- Executive coaching – coaching voor de top 50 medewerkers van de organisatie loopt meestal buiten de reguliere inkooppaden om vanwege de gevoeligheid van de informatie.
- Interne coaching
- Maatwerk coaching zoals bijvoorbeeld bij een organisatiewijziging wanneer het groepen van medewerkers betreft.
- Specifieke opleidingen of coaching die om wat voor reden dan ook niet geboekt kunnen worden via de LSP en waar geen gelijkwaardig alternatief voor beschikbaar is via het LSP.

ProRail werkt al sinds 2019 met een centrale door HRM aanbestede LSP en veel afdelingen en medewerkers weten deze route al te vinden. Het is in het belang van ProRail en van de LSP om zoveel mogelijk opleidingen binnen de scope van de opdracht af te nemen via de LSP. Het moet dan ook de gezamenlijke ambitie zijn van HRM en de LSP om de toegevoegde waarde van een LSP breed binnen de organisatie te laten zien, zodat voor inkopen van opleidingen en coaching gebruikmaking van de LSP de aangewezen route wordt.

4.3 Opdrachtraming

	Gerealiseerd (2022 =schatting)							
Schatting opdrachtwaarde LSP	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Vanaf 2027 per jaar	T/m 2029 (= 7 jaar)
Implementatie			€ 50.000,00					€ 50.000,00
Reguliere opleidingen uit afdelingsbudget**	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 1.430.000,00	€ 10.010.000,00
Coaching uit afdelingsbudget	€ 398.000,00	€ 460.000,00	€ 460.000,00	€ 460.000,00	€ 460.000,00	€ 460.000,00	€ 460.000,00	€ 3.220.000,00
Opleidingen en coaching uit POB	€ 250.000,00	€ 620.000,00	€ 1.010.000,00	€ 1.010.000,00	€ 1.262.500,00	€ 1.262.500,00	€ 1.515.000,00	€ 9.090.000,00
Aantal ProRail mdws	4.800	5.050	5.050	5.050	5.050	5.050	5.050	
Budget per jaar	€ 4.800.000,00	€ 5.050.000,00	€ 5.050.000,00	€ 5.050.000,00	€ 5.050.000,00	€ 5.050.000,00	€ 5.050.000,00	
Benutting per jaar	5,2%	12,3%	20%	20%	25%	25%	30%	
Totale opdrachtwaarde								€ 22.370.000,00

De mogelijke omzet voor de externe openlijn opleidingen per jaar wordt geschat op indicatief € 22.370.000 . Deze waarde is indicatief en kan dus veel lager of hoger uitvallen. Aan deze indicatieve waarde kunnen geen rechten worden ontleend.

Deze schatting is als volgt tot stand gekomen:

- De inschatting van de reguliere opleidingen uit afdelingsbudget is gebaseerd op huidige omzet van opleidingen die via de LSP ingekocht worden verminderd met de waarde van de opleidingen die geheel of gedeeltelijk gefinancierd worden vanuit het POB van individuele medewerkers. Deze waarde is exclusief de via de LSP ontvangen kortingen en gebaseerd op de gemiddelde omzet van 2020 en 2021. De aanname is dat dit deel van de investering in opleidingen komende jaren ongeveer constant zal blijven. Er is niet gerekend met een inflatiecorrectie omdat de verwachting is dat formeel leren komende jaren iets zal afnemen ten gunste van informeel leren.
- Het bedrag voor coaching uit afdelingsbudget van 2021 is afkomstig uit de financiële administratie. In 2022 neemt dit bedrag voor zover we nu kunnen inschatten toe. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk mede te maken met de versnelling van organisatiewijzigingen waar ProRail mee te maken heeft sinds 2020. De inschatting is dat de komende jaren dit op het niveau van 2022 zal blijven.
- De uitnutting van het POB is de grote variabele bij het bepalen van de totale opdrachtwaarde omdat onzeker is wat de uitnutting de komende zal zijn. Alle ProRail medewerkers (ca. 4800 in 2021 en ca 5100 in 2022) krijgen vanaf 2021 per jaar € 1000 ter beschikking voor persoonlijke ontwikkeling. In 2021 is daar slechts 5,2% van besteed aan opleiding en coaching. De prognose is dat dat in 2022 uit zal komen op 12,3%. Vanaf 2023 beschikken alle medewerkers die vanaf 2021 in dienst zijn over het maximale budget van € 3000. De verwachting is dat vanaf dat moment de uitnutting verder zal stijgen. Vanaf komend jaar zal er ook actief gestuurd gaan worden op besteding door medewerkers.

De toekenning van POB staat in de huidige CAO die geldig is van 1 jan 2021 t/m

1 jan 2023. De effectiviteit van deze afspraak zal per CAO geëvalueerd worden en indien nodig aangepast worden. Het is echter ook niet uitgesloten dat deze regeling binnen de maximale looptijd van het LSP-contract nog beëindigd wordt. Dit kan grote invloed hebben op de opdrachtwaarde. In de voorbereiding van de CAO-onderhandelingen is het POB tot nu toe geen onderwerp van gesprek.

5 De te ondersteunen processen

De te contracteren LSP dient ProRail optimaal te ondersteunen en ontzorgen in het proces van zoeken van een opleiding of coaching tot en met het betalen van de opleiding. Dit proces is op te delen in de volgende werkpakketten:

1. Zoeken en selecteren;
2. Aanvragen, accorderen en inschrijven;
3. Volgen en afronden;
4. Factureren en betalen;
5. Helpdesk en opleidingsadvies;
6. Contractmanagement van leveranciers;
7. SLA en accountmanagement.

De werkpakketten worden in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

5.1 Kenmerken werkpakket 1 Zoeken en Selecteren

De LSP biedt een portaal waarin het aanbod toegankelijk wordt voor de ProRail medewerkers. Dit portaal is ingericht in ProRail huisstijl. Dat wil zeggen dat de look en feel tenminste aansluit op die van het LMS en het personeelsinformatiesysteem. Het portaal is alleen toegankelijk vanuit een ProRail device.

Het portaal bevat in ieder geval een catalogus waarin medewerkers van ProRail kunnen zoeken in het volledige aanbod opleidingen en coaching. Omdat er een verschil zit tussen een opleidings- en een coachvraag is het de wens dat de zoekfunctie is toegespitst op de betreffende vraag van de medewerker.

Bij de presentatie van de opleidingen en coaching dient de kwaliteit en diversiteit van de aangeboden opleidingen centraal te staan.

Dat geldt ook voor de ranking/sortering van de zoekresultaten van de catalogus. Die moet erop gericht zijn dat de medewerker van ProRail geholpen wordt om de keuze te kunnen maken die het beste past bij zijn/haar behoefte. Eventuele commerciële voordelen mogen geen invloed hebben op de ranking/sortering van de catalogus en de zoekresultaten.

Zoekmachine

ProRail wil graag een zoekmachine waarin alle opleidingen en coaching te vinden is. Het zoeken moet interactief zijn en de medewerker helpen bij het vinden van de relevante mogelijkheden. De zoekmachine is gebruiksvriendelijk, de medewerker heeft minimaal de mogelijkheid om te zoeken op vakgebied, niveau van de opleiding, locatie/regio, prijs, reviewscore, en duur. De zoekmachine is interactief, geeft direct resultaat en doet suggesties ingeval van spel- of typfouten. Daarnaast moeten de medewerkers de mogelijkheid hebben om opleidingen als favoriet o.i.d. op te slaan, zodat de medewerker deze makkelijk weer terug kan vinden op zijn/haar eigen homepage.

"Wisdom of the crowd"

Het kunnen achterlaten en inzien van een review van een genoten opleiding of coaching is een voorwaarde. De gemiddelde score van een opleiding of coaching als resultaat van alle gebruikers van het LSP-platform willen we graag, geanonimiseerd ivm de AVG, getoond hebben en mee genomen in de ranking van zoekresultaten.

Daarnaast wil ProRail graag de toevoeging aan het portaal van "personen die deze opleiding bekeken/volgden waren ook geïnteresseerd in", of vergelijkbare functionaliteit die helpt bij het personaliseren van het aanbod.

Opleidingsadvies

Medewerkers van ProRail kunnen door middel van mail en telefonisch contact informatie inwinnen en/of advies krijgen over een te volgen opleiding of coaching. Er is een vast team dat de medewerkers van ProRail te woord staat (mail en telefonisch) dat ook opgeschaald kan worden indien nodig, bijvoorbeeld als er aan het einde van een kalenderjaar veel medewerkers zijn die hun POB nog in willen zetten omdat het anders (gedeeltelijk) vervalt. Bij het geven van advies voor een opleiding mogen commerciële voordelen voor de LSP geen invloed hebben.

5.2 Kenmerken werkpakket 2 Aanvragen, accorderen en inschrijven

Als een medewerker een opleiding of coach heeft uitgezocht dan kan de medewerker deze in het systeem van de LSP aanvragen. Afhankelijk van de situatie zal er goedkeuring nodig zijn van de direct leidinggevende van de medewerker als de volledige kosten of een deel daarvan uit het afdelingsbudget moet komen. Het kan echter ook zijn dat de medewerker de kosten wil financieren uit het POB. Als dat voor het volledige bedrag is dan is er geen goedkeuring nodig van de direct leidinggevende omdat de medewerker dat helemaal zelf kan bepalen. Als de financiering uit het afdelingsbudget een hoger bedrag betreft dan € 4000 excl. BTW, dan moet er voor het volgen van de opleiding of de coaching een opleidingsovereenkomst opgesteld worden.

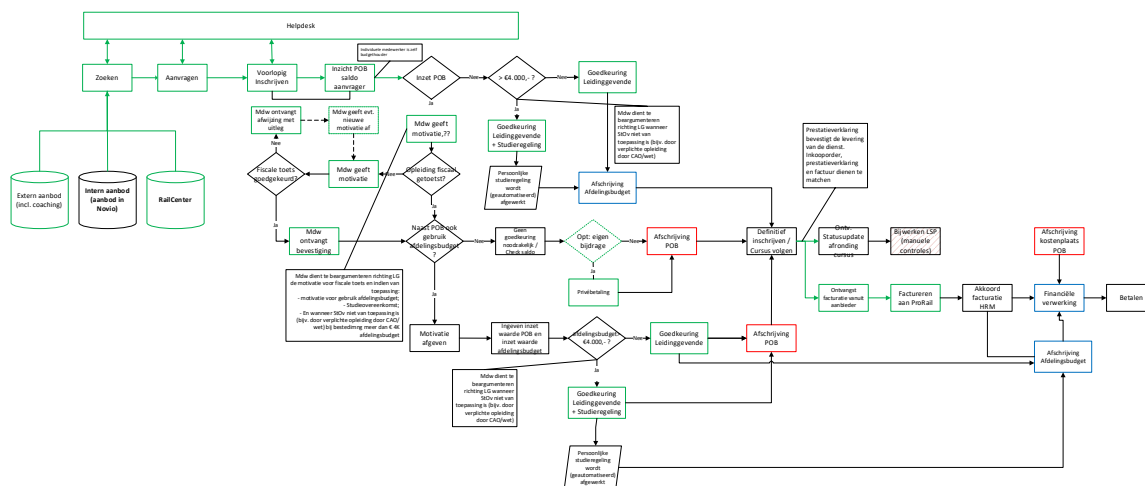
Als de medewerker de volledige kosten of een deel daarvan wil financieren uit POB dan moet er een fiscale toetsing plaats vinden zodat geverifieerd wordt of de opleiding of coaching voldoet aan de vereisten die de fiscus stelt om gerichte vrijstelling voor scholingskosten toe te kunnen passen.

Pas als aan alle bovenstaande zaken voldaan is, voor zover per aanvraag relevant, kan de LSP overgaan tot inschrijving bij de leverancier van de opleiding of coaching.

De aanvraag en goedkeuringsworkflow in het LSP-portaal moeten al deze mogelijkheden digitaal ondersteunen. Onderstaand een schema zoals ProRail dat op dit moment voor zich ziet. De workflow van de opdrachtnemer hoeft niet exact op deze manier te werken als het eindresultaat functioneel gezien maar hetzelfde is.

In onderstaand schema is ook per stap weergegeven bij wie de primaire verantwoordelijkheid/actie ligt.

Figuur 1, Overzicht proces opleidingsaanvraag



Legenda:

Groen: verantwoordelijkheid van en proces vindt plaats bij de LSP

Zwart: verantwoordelijkheid van en proces vindt plaats bij ProRail

Blauw: verantwoordelijkheid van ProRail en proces vindt plaats in SAP

Rood: verantwoordelijkheid van ProRail en proces vindt plaats in AFAS

Aanvragen van een opleiding

Als een medewerker een opleiding heeft uitgezocht dan kan hij/zij in het systeem van de LSP de opleiding aanvragen. Op de inschrijf/aanvraagpagina ziet de medewerker minimaal de volgende informatie:

- Naam training
- Opleidingsinstituut
- Locatie
- Trainingsdagen
- Kosten voor de training exclusief BTW én inclusief BTW ivm het POB
- Bijkomende kosten voor literatuur, accommodatie, overnachten, etc.
- Het nog beschikbare POB-bedrag van de medewerker
- De annuleringsvoorwaarden

Aanvragen van een coach

Als een medewerker een coach heeft uitgezocht dan kan hij/zij in het systeem van de LSP de coach aanvragen. Op de inschrijf/aanvraagpagina ziet de medewerker minimaal de volgende informatie:

- Naam van de coach
- Keuze van aantal sessies
- Eventueel informatie over regio/digitale mogelijkheden
- Het nog beschikbare POB-bedrag van de medewerker

Een wens is dat er een aparte inschrijf/aanvraagpagina is voor het kosteloze intakegesprek wat de medewerker kan aanvragen. Op deze pagina is de volgende informatie te zien:

- Naam van de coach
- Contactinformatie van de medewerker met optie voor aanpassing/aanvulling
- Een invulveld waarin de medewerker zijn/haar coachvraag kwijt kan
- Eventueel informatie over regio/digitale mogelijkheden

Berekening financiering en POB-maximum

Er worden op dit moment veel fouten gemaakt in situaties waarin er sprake is van een financiering uit afdelingsbudget en POB. Wat het extra lastig maakt is dat voor het POB het bedrag inclusief BTW geldt. De minimale eis is dat een medewerker maar één bedrag hoeft in te voeren (het bedrag dat ten laste komt van het afdelingsbudget of het bedrag dat ten laste komt van het POB) en dat het systeem het resterende bedrag berekend. Daarnaast mag het systeem de inschrijving/aanvraag niet accepteren als het POB-deel incl. BTW groter is dan het nog beschikbare POB-budget.

Goedkeuring door de direct leidinggevende

ProRail en de LSP hebben er belang bij dat er zo min mogelijk tijd zit tussen de aanvraag van de medewerker en de daadwerkelijke inschrijving bij het opleidingsinstituut. ProRail is op zoek naar LSP die hier proactief in handelt.

Opleidingsovereenkomst

Wanneer de medewerker zich inschrijft en de kosten die vanuit het afdelingsbudget worden gefinancierd hoger zijn dan 4000,- (exclusief btw) moet er een opleidingsovereenkomst worden getekend.

Deze opleidingsovereenkomst wordt in ieder geval vastgelegd in het LSP-portaal zodat dit opgehaald kan worden wanneer ProRail of de medewerker dat wensen. In het document is duidelijk om welke opleiding het gaat, wat de kosten zijn, welke betalingsregeling er van toepassing is. Tevens moet in het systeem of bij voorkeur in de overeenkomst zelf eenvoudig te vinden zijn op welk moment de medewerker akkoord gegaan is met de opleidingsovereenkomst.

Er is geen opleidingsovereenkomst noodzakelijk als de te volgen opleiding verplicht is vanuit de functie, cao, wet- en/of regelgeving. Een medewerker moet bij de aanvraag aan kunnen geven of dit het geval is inclusief motivatie.

Inzet POB: motivatie en fiscale toetsing

Medewerkers mogen opleidingen volgen met inzet van de POB als die voldoen aan de fiscale regels. Voor de fiscale toetsing is een goede motivatie vereist.

De verantwoordelijkheid voor de toetsing van de fiscale regels ligt bij de LSP. De LSP meldt aan de medewerker of de aanvraag voldoet aan de fiscale toetsing of niet en legt zowel de motivatie van de goedkeuring als de afkeuring vast in het systeem.

ProRail kan periodiek steekproeven opvragen van resultaten van de toetsing ter verificatie van de kwaliteit van de toetsing door de fiscale juristen van ProRail.

In het LSP-portaal moet voor de medewerker inzichtelijk zijn wat de hoogte is van het nog inzetbare POB. Dat is het toegekende POB minus wat reeds besteed is en indien van toepassing al voor een opleiding of coaching gereserveerde is.

N.B. Volgens de huidige fiscale regeling mag POB alleen ingezet worden voor kosten die uitsluitend en rechtstreeks verband houden met de opleiding. Voorbeelden zijn les-, tentamen- en examengeld, studieboeken, gereedschappen, instrumenten en scriptiekosten. Kosten voor accommodatie of accessoires (als een iPad) etc. vallen daar niet onder. Als er sprake is van niet directe kosten dan zullen deze apart verwerkt moeten worden zodat alleen deze directe kosten ten laste vallen van het POB. Als een aanvraag volledig gefinancierd wordt vanuit het POB dan moeten de overige kosten op het afdelingsbudget gezet moeten worden.

Het is een wens dat medewerkers als de kosten die niet ten laste komen van het afdelingsbudget hoger zijn dan zijn/haar nog beschikbare POB dat ook de mogelijkheid geboden wordt een eigen bijdrage te doen via een betaalconstructie als iDeal, PayPal of een andere betaalservice. De LSP draagt hier zelf zorg voor.

Inzicht in status van een aanvraag

Gaandeweg het proces is het belangrijk dat een medewerker en het team ProLeren altijd inzicht kunnen hebben in de status van een aanvraag voor opleiding en coaching. Een medewerker moet de status van zijn/haar aanvragen/inschrijvingen altijd terug kunnen vinden in het portaal. Dit is inclusief voor de medewerker relevante informatie.

In een aantal gevallen moet een medewerker ook rechtstreeks via mail op de hoogte gesteld worden van een aantal wijzigingen, dit betreft:

- De officiële bevestiging van inschrijving (dat een opleiding of coaching doorgaat).
- Annulering of verplaatsing door de leverancier.
- Wanneer er een goedkeuring van de medewerker nodig is vanuit de leverancier (soms nodig als laatste check).

Aanvraag buiten de catalogus

Een medewerker moet ook een opleiding of coaching kunnen volgen die niet in het aanbod van de LSP zit met dezelfde dienstverlening als opleidingen en coaching uit het catalogus aanbod.

Inschrijven

Na goedkeuring van de direct leidinggevende of financiering middels POB (of evt. privé) mag de LSP de medewerker inschrijven bij de leverancier. ProRail verwacht dat de LSP minimaal de volgende informatie terugkoppelt aan de medewerker:

- Bevestiging deelname training
- 1e trainingsdag
- Contactpersoon trainingsinstituut

Seminars en Congressen

Voor seminars en congressen die vooruitbetaald moeten worden moet de reguliere route gelden van aanvragen en inschrijven en facturatie achteraf.

ProRail verwacht van de LSP een proactieve en klantvriendelijke houding bij het inschrijvingsproces. Als een opleiding of coaching is volgeboekt komt LSP met een alternatieve datum of training. Indien het een andere training betreft, dan dient de training vergelijkbaar te zijn met de aanvraag. De kosten mogen maximaal 10% afwijken. ProRail accepteert niet dat als een training volgeboekt is dat de medewerker opnieuw het zoeken, boeken en accorderen proces moet doorlopen.

5.3 Kenmerken werkpakket 3 Volgen en afronden

Vervolgens is het aan de medewerker om de opleiding of coaching te volgen. Mocht de medewerker vragen hebben dan is de helpdesk van de LSP bereikbaar om de medewerker te helpen en te ondersteunen met zijn/haar aanvraag.

5.4 Kenmerken werkpakket 4 Factureren en betalen

De Opdrachtnemer verzorgt de financiële afwikkeling richting opleidingsinstituten en verzorgt de afhandeling van het volledige facturatieproces. Dit omvat het gehele proces van facturatie, administratie, controle en betaling.

Nadat de medewerker de opleiding heeft gestart kan er gefactureerd worden. De LSP dient alle aanvragen apart te specificeren in een verzamelfactuur. In de overeenkomst (bijlage 7a van de leidraad) zijn alle procedurele eisen opgenomen waaraan de facturatie moet voldoen.

Na ontvangst van de factuur zal ProRail – binnen de gestelde betalingstermijn – de factuur betalen.

Vrijstelling van BTW

Opleidingen die vrijgesteld zijn van BTW worden ook zonder BTW aan ProRail door gefactureerd. Als medewerkers dit soort opleidingen willen financieren vanuit hun POB dan zal ook aan dat bedrag geen BTW worden toegevoegd.

5.5 Kenmerken werkpakket 5 Helpdesk en opleidingsadvies

ProRail verwacht dat de LSP een helpdesk heeft. Deze helpdesk:

- Ondersteunt het gehele proces;

- Helpt medewerkers met het aanvragen van opleiding en coaching die niet in de catalogus staan;
- Beantwoordt alle vragen over het gehele proces;
- Adviseert over concrete vragen over een opleiding in de catalogus 'wat betekent die opleiding? Wat is het verschil tussen opleiding A en B? Buiten scope zijn adviesvragen over de opleidingsbehoefte van een individu en best passende opleiding, qua inhoud als uitvoering;
- Is klantvriendelijk, proactief en is Nederlandstalig;
- Gaat nabellen bij hick-ups in het proces;
- Heeft proactief contact met leveranciers over inschrijvingen bij de leverancier;
- Is minimaal telefonisch, per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur. Bereikbaarheid via digitaal platform (Teams oid) is een wens;
- Buiten deze werktijden om is er de mogelijkheid voor een chatfunctie en/of terugbelverzoek.

5.6 Kenmerken werkpakket 6 Contractmanagement van leveranciers

De LSP voert het contractmanagement uit voor alle leveranciers die beschikbaar zijn via de catalogus. Onder contractmanagement verstaat ProRail:

- Maken en bewaken kwaliteitsafspraken (waaronder reviews en evaluaties);
- Maken en bewaken commerciële afspraken (waaronder kortingen, betalingsvoorwaarden en annuleringsvoorwaarden);
- Voortgangsbesprekingen;
- Informeren over relevante ontwikkelingen bij ProRail.

5.7 SLA en Accountmanagement

Voor afspraken en kpi's met betrekking tot de dienstverlening verwijzen we naar niveau brons in bijlage E - Model SLA ProRail ICT services 2022 en bijlage F- Model DAP ProRail ICT services 2022.

Er zijn een aantal doorlooptijden die ProRail essentieel acht voor de dienstverlening;

- De tijd tussen een door een leidinggevende goedgekeurde aanvraag en de daadwerkelijke inschrijving bij een leverancier uit de catalogus; max 2 werkdagen.
- De tijd tussen een door een leidinggevende goedgekeurde aanvraag en de daadwerkelijke inschrijving bij een leverancier buiten de catalogus; max 5 werkdagen.
- De tijd tussen een aanvraag van een medewerker die zijn/haar POB wil inzetten en de fiscale toetsing; max 2 dagen.
- De tijd tussen de fiscale toetsing en de daadwerkelijke inschrijving bij een leverancier uit de catalogus; max 2 werkdagen.
- De tijd tussen de fiscale toetsing en de daadwerkelijke inschrijving bij een leverancier buiten de catalogus; max 5 werkdagen.

Er vindt structureel overleg plaats tussen ProRail en de LSP. Dit wordt geïnitieerd vanuit de LSP. In de matrix hieronder staat beschreven welke overleggen ProRail als eis heeft.

Wat	Frequentie	Onderwerpen	Gesprekspartners
Operationeel overleg	12 – 18 keer per jaar	Lopende zaken, issues die aandacht nodig hebben, korte ontwikkelwensen e.d	Accountmanager LSP Eventueel: Helpdesk LSP Procesregisseur ProRail Opleidingscoördinator ProRail Evt. Contractmanager ProRail

Tactisch/ strategisch overleg	1 – 2 keer per jaar	Totale aantal en de aard van de leveranciers in catalogus Het aantal leveranciers waar ProRail een fee voor betaald. Trends in het gebruik van de dienstverlening Ontwikkelwensen ProRail Ontwikkelingen in de markt Roadmap LSP KPI's Plan van aanpak (indien KPI's niet voldoen)	Accountmanager LSP Portfoliomanager LSP Procesregisseur ProRail Opleidingscoördinator ProRail Contractmanager ProRail
Jaarevaluatie	1 keer per jaar	Evaluatie van de samenwerking en dienstverlening	Accountmanager LSP Procesregisseur ProRail Contractmanager ProRail Manager HR Operations

Er worden maandelijkse rapportages aangeleverd die zowel kwantitatief als kwalitatief van aard zijn. In deze rapportages wordt minimaal het volgende uiteengezet:

- Aantal aanvragen;
- Aantal gevolgde opleidingen en coachingstrajecten;
- Aantal aanvragen buiten catalogus;
- Aantal fiscale toetsingen;
- De hierboven genoemde doorlooptijden;
- Aantal reviews van leveranciers door ProRail medewerkers van het platform, de gemiddelde score daarvan en indien van toepassing aandachtspunten mbt leveranciers;
- Aantal incidenten met het platform en gemiddelde responsetijd
- Trends en ontwikkelingen aan de kant van het dienstaanbod en de gecontracteerde leveranciers.

Voor de inhoud van financiële rapportages zie hoofdstuk 8 “Commerciële voorwaarden”.

6 ICT en Security

6.1 Algemeen

Opdrachtnemer garandeert vertrouwelijk en integer om te gaan met persoons- en bedrijfskritische gegevens en conformeert zich aan de volgende relevante wet en regelgevingen:

1. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Tevens zijn op de uitvoering van de opdracht de volgende voorwaarden van toepassing:

2. Bijlage B – IBB1.6 - Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer;
3. Bijlage C - Aansluitvoorwaarden ProRail ICT Services;
4. Bijlage D - Cloud - Richtlijnen en voorwaarden;
5. Bijlage 7b – Verwerkersovereenkomst ProRail;

Ad.1. Met voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bedoelt ProRail dat de mensen, de processen, de governance en de systemen hierop zijn ingericht.

Ad.2. Aangezien persoonsgegevens gelden als vertrouwelijk verwachten wij multifactor authentication, deze kan worden ingevuld met bijv. SingleSignOn, SSO, op basis van Azure Active Directory.

Ad.3. De aansluitvoorwaarden voor een clouddienst staan in hoofdstuk 2.3 van bijlage C.

Ad.5. Voor de verwerking van de persoonsgegevens zal een verwerkersovereenkomst afgesloten moeten worden. Zie bijlage 7b van de leidraad.

De volgende persoonsgegevens zullen in het kader van de opdracht verwerkt worden. Het gaat om gegevens van de categorieën medewerkers en inhuurkrachten van ProRail:

- Personeelsnummer
- Roepnaam
- Voorzetsel
- Achternaam
- Organisatie-eenheid van de medewerker
- Organisatie-eenheden waar de organisatie-eenheid van de medewerker onderdeel van is (o.a. Bedrijfseenheid)
- Functie
- Kostenplaats
- Zakelijk emailadres
- Leidinggevende van de medewerker
- Einddatum contract
- Actuele hoogte van het POB

ProRail is een informatie-intensief bedrijf en we willen overzicht en inzicht met die informatie creëren daarvoor stellen we aan ons HR-IT-landschap de volgende eisen:

- De dienst ondersteunt verschillende besturingssystemen, tenminste Windows10, Android en iOS en de browsers Chrome, Edge en Safari en hun logische opvolgende versies.
- ProRail is eigenaar van alle door ProRail ter beschikking gestelde en daarmee gegenereerde data. Deze data worden als vertrouwelijk gezien waarop de geheimhoudingsclausule van toepassing is.
- De dienst ondersteunt het bewaren van data voor de wettelijk bepaalde bewaartermijn en is online toegankelijk. Alle data worden bewaard volgens deze wettelijke eisen, doch tenminste 7 jaar.
- De dienst is in te richten in de ProRail huisstijl. Dat wil zeggen dat de look en feel tenminste aansluit op die van het LMS en het personeelsinformatiesysteem.

6.2 Koppelingen

Om de gevraagde dienstverlening zoveel mogelijk digitaal uit te kunnen voeren en dubbele invoer van gegevens die al bekend zijn van medewerkers te voorkomen zijn een aantal informatieuitwisselingen nodig met andere ProRail systemen, verder te noemen koppelingen.

Hieronder volgt het overzicht van de koppelingen en de eisen en wensen eraan.

6.2.1 Koppeling autorisatie en authenticatie

Technisch gezien dient de catalogus vanuit het ProRail domein geautoriseerd te kunnen worden middels SingleSignOn, SSO, onafhankelijk van de plek van waaruit de catalogus wordt benaderd. De mogelijke uitvoeringen hiervoor zijn beschreven in “Bijlage C - Aansluitvoorwaarden ProRail ICT Services”.

Aangezien persoonsgegevens gelden als vertrouwelijk verwachten wij multifactor authentication, deze kan worden ingevuld met bijv. SSO op basis van Azure Active Directory.

6.2.2 Koppeling medewerker en organisatie

Om gepersonaliseerd aanbod te kunnen genereren is het nodig om een profiel van de medewerker te kunnen maken. De informatie hiervoor wordt uit AFAS, het personeelsinformatiesysteem, betrokken. Dit gebeurt minimaal met een dagelijkse synchronisatie, maar het heeft de voorkeur dit te doen op het moment van wijziging van een gegeven. De koppeling met AFAS moet gebruik maken van de standaard AFAS-koppelmogelijkheden en bevat tenminste:

- Medewerkersgegevens
- Afdelingsgegevens
- Kostenplaats

N.B. Adres- en geboortegegevens kunnen vanwege de AVG en security niet standaard meegeleverd worden. Voor die gevallen waarin deze gegevens wel relevant zijn zal dit AVG-compliant geregeld moeten worden.

6.2.3 Koppeling van AFAS naar LSP t.b.v. POB

Toekenning van het POB gebeurt in het personeelsinformatiesysteem. Om het POB te kunnen inzetten bij een aanvraag in het LSP-portaal is het nodig om de informatie uit AFAS te betrekken. Dit gebeurt minimaal met een dagelijkse synchronisatie, maar het heeft de voorkeur dit te doen op het moment van gebruik. Aangezien POB gezien wordt als een privé voordeel moeten de kosten inclusief BTW mee verrekend worden. De koppeling met AFAS moet gebruik maken van de standaard AFAS-koppelmogelijkheden en bevat tenminste:

- Naam medewerker
- Personeelsnummer
- Beschikbaar POB-budget (incl. BTW)

6.2.4 Koppeling van LSP naar AFAS t.b.v. POB

Als het POB is ingezet bij een opleidingsaanvraag is het nodig om de informatie in AFAS, het personeelsinformatiesysteem, bij te werken. Dit gebeurt minimaal eens per dag, maar het heeft de voorkeur dit direct te doen. Aangezien POB gezien wordt als een privé voordeel moeten de kosten inclusief BTW mee verrekend worden. De koppeling met AFAS moet gebruik maken van de standaard AFAS-koppelmogelijkheden en bevat tenminste:

- Naam medewerker
- Personeelsnummer
- Afdelingsgegevens (organisatorische eenheid, werkgever)
- Het POB-bedrag incl. BTW
- Financiële boekingsinformatie (periodetabel, boekjaar, periode, looncomponent, datum en bedrag incl. BTW)

- Inhoudelijke boekingsinformatie (Naam opleidingsinstituut, naam opleiding en status van de aanvraag. Bij annulering zal het bedrag ook weer tegengeboekt moeten worden (evt. met aftrek van annuleringskosten)

6.2.5 Koppeling naar AFAS t.b.v. Opleidingsovereenkomst

Als er een opleidingsovereenkomst opgesteld wordt dan moet er informatie hierover te vinden zijn in het personeelsinformatiesysteem zodat die minimaal gebruikt kan worden voor de workflow bij uitdiensttreding van de betreffende medewerker.

De uitwisseling vindt plaats nadat de volledige aanvraag is afgerond en betreft in ieder geval de volgende gegevens

- Naam medewerker
- Personeelsnummer
- Bedrag van de overeenkomst
- Datum van de overeenkomst
- Een link naar de plek waar de opleidingsovereenkomst te vinden is

6.2.6 Koppeling naar financiële administratie

De bijlage bij de verzamelfactuur dient minimaal een CSV-bestand te zijn, maar het heeft de voorkeur om dit te automatiseren. De verzamelfactuur dient tenminste eens per maand te worden uitgewisseld conform de specificaties in H5.4. Deze bevat minimaal de volgende informatie:

- Naam medewerker
- Kostenplaats
- Specificatie bestaande uit:
 - Type aanvraag (binnen / buiten catalogus)
 - Naam leeractiviteit
 - Naam organisatieonderdeel
 - Type bestelling (Inschrijving, etc.)
 - Omschrijving: Inschrijving Persoon X voor Opleiding X (eerste 8 symbolen van het inschrijf ID)
 - Besteldatum
 - Bestelnummer
 - Factuurbedrag (excl. BTW) met uitsplitsing:
 - Deel factuurbedrag uit afdelingsbudget
 - Deel factuurbedrag uit POB
 - Deel factuurbedrag uit privé (als de optie privé-bijdrage beschikbaar is)

6.2.7 Koppeling naar BI-Tooling

ProRail is een informatie-intensief bedrijf en we willen overzicht en inzicht met die informatie creëren daarom wordt deze centraal bijeengebracht voor analyse en rapportage door alle informatie op te nemen in een datalake op Azure en dit te ontsluiten met PowerBI.

- De dienst biedt de mogelijkheid om alle data uit het LSP-systeem te ontsluiten naar de ProRail BI tooling (momenteel Azure Storage, PowerBI en evt. QlikView). Deze Interface wordt door inschrijver gerealiseerd middels een automatische koppeling naar de ProRail Azure storage omgeving.

6.2.8 Algemene uitgangspunten koppelingen

- ProRail heeft de wens om deze koppelingen op basis van algemeen geaccepteerde standaarden en met zo min mogelijk inspanning te uit te voeren. De koppeling met systemen/partijen die reeds aanwezig zijn binnen ProRail (denk bijvoorbeeld aan Novio, AFAS en SAP) zal in een ontwerpoverleg verder in detail worden uitgewerkt.
- Alle geautomatiseerde koppelingen worden door inschrijver beveiligd en geauthentiseerd. Hierbij worden SSL-certificaten van CA DigiCert gebruikt die door ProRail worden geleverd.
- De dienst biedt bij twijfel over het functioneren van de koppeling inzage in de werking van de interface aan de zijde van de LSP.

- Alleen gegevens van een medewerker die in het personeelsinformatiesysteem aanwezig zijn en die relevant zijn voor het identificeren van een medewerker en het functioneren van het LSP-portaal worden, rekening houdend met de AVG, uitgewisseld.

7 Implementatie Learning Service Provider

De dienstverlening zoals omschreven in deze vraagspecificatie en zoals aangeboden door opdrachtnemer dient 3 maanden na definitieve gunning volledig operationeel te zijn en geaccepteerd door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer leidt functioneel beheerders en expertgebruikers van opdrachtgever op om met het systeem te kunnen werken.

8 Commerciële voorwaarden

De prijzen voor de dienstverlening worden bepaald door de Inschrijving van Opdrachtnemer. Voor de geoffreerde prijzen gelden de volgende voorwaarden:

- De prijzen zijn in Euro's.
- De prijzen en percentages zijn vast en exclusief omzetbelasting.
- De prijzen en percentages omvatten alle kosten welke noodzakelijk zijn voor het leveren van het gewenste resultaat zoals omschreven in het aanbestedingsdocument, het programma van eisen, de nota('s) van inlichtingen en de beantwoording van de kwaliteitscriteria welke meewegen in de beste prijs-kwaliteit verhouding.
- Daar waar in de aanbestedingsdocumentatie en inschrijving wordt gesproken over "is mogelijk", "biedt de mogelijkheid tot", "kan" etc., dan dient de mogelijkheid geboden te worden binnen de prijs zoals geoffreerd, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.

De kosten voor de doorlopende dienstverlening van Opdrachtnemer dienen bekostigd te worden uit de besparingen/kortingen die Opdrachtnemer realiseert op de spend van de te contracteren opleidingen. Daarbij heeft de Opdrachtgever bepaald dat 60% van die besparingen sowieso voor de Opdrachtnemer zijn. Voor de overige 40% bepaalt de Opdrachtnemer zelf in zijn Inschrijving welk percentage de Opdrachtnemer behoudt en welk percentage van de behaalde korting dus voor Opdrachtgever is.

Het is dus aan Opdrachtnemer om goede kortingsafspraken te maken met opleidingsinstituten om zodoende de kosten van haar dienstverlening te kunnen bekostigen. Een deel van de behaalde korting blijft dus achter bij Opdrachtnemer als vergoeding voor de dienstverlening, en een deel van de korting vloeit terug naar Opdrachtgever (afhankelijk van het percentage zoals aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer). Met kortingsafspraken wordt het geheel aan (financiële) voordelen bedoeld die gerelateerd zijn aan de door ProRail geboekte opleidingen. Dit betreft dus niet alleen de eventuele korting die één op één aan de boeking van een specifieke opleiding is te relateren, maar ook generieke afspraken zoals kick-back fees en bijvoorbeeld 'bemiddelingskosten' die de LSP in rekening brengt bij het opleidingsinstituut.

Het uitgangspunt is dat Opdrachtgever nooit meer betaalt voor een opleiding (inclusief eventuele materiaal- en arrangementskosten) dan de prijs die op internet wordt aangeboden door het desbetreffende opleidingsinstituut. Wordt de prijs niet op internet getoond, dan geldt dat er nooit meer wordt betaald voor een opleiding (inclusief eventuele materiaal- en arrangementskosten) dan de prijs die door het opleidingsinstituut standaard wordt gehanteerd voor een opleiding. Het betreft dan de prijs die standaard wordt opgegeven aan een willekeurige aanvrager. Opdrachtgever is gerechtigd dit te toetsen.

Daarnaast kan Opdrachtnemer de verwerkingskosten voor aanvragen buiten catalogus apart in rekening brengen tegen een vaste vergoeding voor de aanvragen buiten catalogus. Per aanvraag buiten catalogus is dit een vast bedrag in euro's excl. BTW zoals aangegeven in de Inschrijving van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever verlangt maandelijks een rapportage (in Excel) van de geboekte opleidingen in relatie tot de gemaakte kortingsafspraken. Daarbij wordt de desbetreffende maand gepresenteerd maar ook een totaal blad met alle boekingen tot (te sorteren op jaar en maand). De rapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Personeelsnummer en naam van de medewerker
- Naam leeractiviteit of coaching
- Naam leverancier
- Type aanvraag (binnen / buiten catalogus)
- Naam organisatie-eenheid van de medewerker
- Kostenplaats organisatie-eenheid van de medewerker

- Besteldatum
 - Bestelnummer
 - Status van de bestelling
- Factuurbedrag (excl. BTW) met de uitsplitsing (voor zover van toepassing)
 - Inkoopprijs excl. korting
 - Inkoopprijs incl. korting
 - Nettoprijs ProRail (= Inkoopprijs incl. korting + % korting wat voor de LSP is)
 - Vergoeding aanvraag buiten catalogus
 - Deel factuurbedrag uit afdelingsbudget
 - Deel factuurbedrag uit POB
 - Deel factuurbedrag uit privé (als de optie privé-bijdrage beschikbaar is)

Opdrachtgever wenst op de juistheid van deze rapportage te kunnen vertrouwen. Desondanks heeft Opdrachtgever het recht om de juistheid van de rapportage te controleren aan de hand van de inkoopfacturen van de LSP, eventuele facturen vanuit de LSP aan opleidingsinstituten en informatie vanuit de opleidingsinstituten. Opdrachtnemer zal bij een eventuele controle maximale medewerking verlenen en transparantie geven.

9 Bijlagen Vraagspecificatie

Bijlage A – Huidige opleiders incl percentage historische jaaromzet

Ingesloten in dit document

Bijlage B – IBB1.6 - Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer

Apart bijgevoegd

Bijlage C - Aansluitvoorwaarden ProRail ICT Services

Apart bijgevoegd

Bijlage D - Cloud - Richtlijnen en voorwaarden

Apart bijgevoegd

Bijlage E - Model SLA ProRail ICT services 2022

Apart bijgevoegd

Bijlage F - Model DAP ProRail ICT services 2022

Apart bijgevoegd

Bijlage A Huidige opleiders incl percentage historische jaarmzet

Opleider	% van historische jaarmzet	Opleider	% van historische jaarmzet	Opleider	% van historische jaarmzet	Opleider	% van historische jaarmzet	Opleider	% van historische jaarmzet	Opleider	% van historische jaarmzet
Bureau Zuidema	11,54%	G4S Training & Safety	0,24%	VU ADRIBA	0,10%	World Class Maintenance	0,06%	Simon Schellevis	0,03%	Go Opleidingen - Go BV	0,01%
Global Knowledge Network Netherlands B.V.	6,46%	Erasmus School of Accounting & Assurance (ESAA)	0,24%	Hetty Jansen Training & Coaching	0,10%	Academie voor Vastgoed	0,06%	Kenneth Smit Direct B.V.	0,03%	Koops Verkeers Educatie	0,01%
De Baak	5,14%	Ten Holtter Noordam	0,24%	IVA Opleidingen	0,10%	Sanicon BV	0,06%	Buro BRAND Visuele Communicatie B.V.	0,03%	ICTRecht B.V.	0,01%
Boertien Vergouwen Overduin B.V.	3,16%	365 Dagen Succesvol	0,22%	Koaching Akademie	0,10%	HAN - University of Applied Sciences	0,05%	Stichting Delares	0,03%	Mindfulness IJsselstein	0,01%
ICM Opleidingen & Trainingen	2,92%	ROVC Technische Opleidingen B.V.	0,22%	Universiteit van Amsterdam (UVA)	0,10%	Stichting Bouwreflectie	0,05%	Bureau Schakelzone Recht	0,03%	VdLC Publishers/Consultants BV	0,01%
Sjavor PIZ	2,74%	Amsterdam School of Real Estate	0,22%	Verkeersopleiding Jongepier	0,10%	MeerEffect	0,05%	De school voor transitie	0,03%	Sportplek	0,01%
Nyenrode business universiteit	2,55%	Stichting Administratiekantoor SVC School voor Coaching	0,21%	Van Hall Larenstein	0,10%	Landstede MBO	0,05%	Cadix	0,03%	Verdraaide Organisaties	0,01%
Stg. Opl. Samenw. v. Nederl. Ondern. 'BOSNO'	2,23%	Universeel Verbinden 1	0,21%	Nederlands Instituut voor de Bouw	0,10%	Yearth Academy	0,05%	Vaarschool Albatros	0,03%	verdermedetbedoeeling	0,01%
Stichting Bedrijfskunde	1,96%	Van der Hilst Communicatie (bv)	0,21%	PWC - PriceWaterhouseCoopers	0,10%	PAK Organisatie Ontwikkeling	0,05%	Kim Cupping OIJ	0,03%	Meubelwerkleids De Leilinde	0,01%
Van Harle & Lingsma	1,92%	JBBX	0,20%	Extra Mile Acad. for Trainership/Coach. B.V.	0,10%	Leon van der Zanden	0,05%	Verkeerschool Van Buuren BV	0,03%	Alex van Groningen	0,01%
Newi B.V.	1,89%	Beekestijn Business School B.V.	0,20%	Security Academy Opleidingen B.V.	0,10%	Sdu	0,05%	Centrum De Leonardushoeve	0,03%	Instituut voor Agrarisch Recht	0,01%
SIOO	1,62%	Stichting Dace	0,19%	Nonons	0,09%	Universiteit Leiden, Centre for Professional Learning	0,05%	Biocheck BV	0,03%	Intus	0,01%
Cappemini Educational Services B.V. (btw belast)	1,52%	Het Balkon	0,19%	Leidse Onderwijsinstellingen B.V.	0,09%	TSTC ICT en security trainingen	0,05%	Agile Consultancy	0,03%	House of Deeprelax	0,01%
Cibit Academy	1,22%	Stichting Instituut voor Bouwrecht	0,19%	Van Buuren Opleidingen	0,09%	Boswell Beta	0,05%	Alexandra Rakemann	0,03%	Studio Pen	0,01%
Hogeschool Utrecht	1,20%	Global Knowledge (exams)	0,19%	Centraal Beheer	0,09%	Prepend	0,05%	The Courseware Company B.V.	0,03%	ITC Academy	0,01%
Schouten & Nelissen	1,19%	Holistisch Coachen	0,19%	Bureau voor beeldzaken	0,09%	Passionned Group	0,05%	Frijters MindTuning BV	0,03%	Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid	0,01%
CoachBoulevard	1,10%	Mbacu	0,19%	VU Law Academy	0,09%	Leiderschap Ontwikkelhuis	0,05%	Competence Factory	0,03%	De Kiteschool	0,01%
Prowarens WeOn Groep B.V. (bv)	1,09%	AI-Opener	0,19%	NCOI Techniek	0,09%	Kaospilot	0,05%	Success in one day	0,03%	Remco Classsen Producties BV	0,01%
NCOI Trainingen B.V.	0,93%	Conducto Opleidingen B.V.	0,18%	Conducto Bureau	0,09%	JAM Visual Thinking	0,05%	Draken Opleidingen	0,03%	Dirksen Opleidingen	0,01%
Corinor Organisatieontwikkeling B.V.	0,81%	The Gap Partnership Netherlands B.V.	0,18%	The Lean Six Sigma Company B.V.	0,09%	Vastgoed Business School B.V.	0,05%	See True	0,03%	F-Academy	0,01%
Gladwell Academy B.V.	0,76%	RailConnect	0,18%	Draw for Good	0,09%	Helix academy	0,05%	Gezond in Bedrijf	0,03%	Learnit Training	0,01%
PAO Techniek en Management	0,70%	Johan Cruyff Institute	0,18%	Uniovision	0,08%	Renderment Uitgeverij B.V.	0,05%	Mary ter Steege	0,03%	Landmark	0,01%
Berlitz Schools of Languages B.V.	0,68%	Lean Consultancy Group B.V.	0,18%	StressloosWerken / MO	0,08%	Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA)	0,05%	BNA Academie	0,03%	Blj met mij academie	0,01%
Phoenix Opleidingen	0,68%	DON Vakopleidingen B.V.	0,18%	Heartful@Work	0,08%	De Succesvolle Introvert	0,05%	Van Breuklen	0,03%	Hannah Cuppen	0,01%
Tias School for Business & Society	0,67%	Hospitality Group BV	0,18%	LCG	0,08%	Management Support	0,05%	van Sprang & Tempo	0,03%	EFAA Opleidingen	0,01%
Primaned B.V.	0,66%	Mind Academy B.V.	0,17%	Taalcentrum-VU (bv)	0,08%	The Study	0,05%	Dirksen Bedrijfsopleidingen B.V.	0,03%	VOC YaGi Yoga	0,01%
ARAM Academy B.V.	0,59%	Universiteit Leiden - Faculteit Governance and Global Affairs	0,17%	DNV GL Netherlands	0,08%	Welkom Thuis	0,05%	SBK Opleidingen	0,03%	De Beeldbouwers	0,01%
Transpot B.V.	0,57%	ITIP School voor Leven en Werk B.V.	0,17%	CPO	0,08%	Symbol B.V.	0,05%	Tensing GIS Consultancy BV	0,03%	Infra Consultancy & Training B.V.	0,01%
NIVE Opleidingen B.V.	0,57%	TA academie opleidingen B.V	0,17%	Werkgeversvereniging AWWN	0,08%	Zin in Zijn Training & Coaching	0,05%	Nederlands Centrum voor Geweldige Communicatie	0,02%	The School of Life	0,01%
RDP Services B.V.	0,55%	Lean Consultancy Group Opleidingen B.V.	0,16%	Ondervinden	0,08%	VostokMedia	0,05%	WeLoveTraffic	0,02%	Talent naar de Top	0,01%
VWWarens - Global Knowledge	0,54%	Hertelijk Gefaciliteerd	0,16%	Gladwell BV	0,08%	KPM Consulting Educational Services	0,05%	Opstel Opleidingen	0,02%	Tijdwinst.com B.V.	0,01%
Jheronimus Academy of Data Science	0,53%	SOBA Security Opleidingen B.V.	0,16%	MediaGroup	0,08%	Implexgroup	0,05%	Inzicht	0,02%	HR Academy	0,01%
Shart-it opleidingen B.V.	0,50%	Inspiratie & Inspireren	0,16%	The New University	0,08%	Van Oes & Partners	0,05%	Instituut van Internal Auditors Nederland	0,02%	Scrum.org	0,01%
Erasmus Q-Intelligence BV	0,49%	Novi Hogeschool	0,16%	Arrow ECS	0,08%	HappinessBureau	0,05%	Creemers - Belfort Transportopleidingen	0,02%	V-Kam Education B.V.	0,01%
Meldkamerinstelling	0,49%	Elycio Talen B.V. (bv)	0,16%	International Management Forum (IMF)	0,08%	IVOR	0,05%	Master it Training B.V.	0,02%	Laura Peetoom	0,01%
Nationaal Register	0,48%	Sap Education	0,16%	KPE Morel	0,08%	Hebbes Media	0,05%	Aandacht- en communicatietraining Beumkes	0,02%	Stichting Volksuniversiteit Utrecht	0,01%
ESRI Nederland	0,45%	IBR	0,16%	Management Impact Academy	0,08%	Global Knowledge (ENG)	0,05%	Vocale communicatie Training Elizabeth Ebbink	0,02%	Jan Geurtz	0,01%
Big Data Republic	0,44%	Ngenius B.V.	0,16%	Metafoor Vastgoed	0,08%	Trainingsbureau Progressiegericht Werken	0,05%	VNSG	0,02%	Connect & See	0,01%
Hogeschool van Utrecht	0,44%	Loof Training en Advies BV	0,15%	Nederlands Instituut voor Software Industrie	0,08%	Taalcentrum-VU	0,04%	De Werff	0,02%	D25 international	0,01%
Agile Scrum Group B.V.	0,44%	Governance University	0,15%	Vakmedianet B.V.	0,08%	Verkeersschool De Zwaan	0,04%	Allesovercrypto.nl	0,02%	Leren Lassen - Erik van der Meer	0,01%
AOG School of Management	0,44%	NBA Opleidingen	0,15%	SpoorPro	0,08%	Blad Rijopleidingen	0,04%	Crossfit.com	0,02%	NUX Legal Services	0,01%
Hermonde	0,43%	TVVL	0,14%	Corporate Communication Centre	0,08%	VEWM	0,04%	Stichting Klimaatgesprekken	0,02%	TalkingEnglish	0,01%
Twynstra & Gudde	0,43%	BV Plan B	0,14%	Sluis NLP Instituut B.V.	0,08%	FranklinCovey	0,04%	Annemiek Douw Coaching en Consulting	0,02%	De Presentatie Academie	0,01%
NIMO Projectmanagement Instituut	0,41%	Global Project Performance	0,14%	van de Wijz	0,07%	Coachboulevard Administratie B.V.	0,04%	Ksima Media	0,02%	Object Management Group	0,01%
CROW	0,39%	Red'ket - Global Knowledge	0,14%	Werk&Scheiding	0,07%	Stichting Niv Examens	0,04%	Universiteit Leiden	0,02%	UMBRIO University B.V.	0,01%
IIA Nederland	0,39%	Regina Coeli	0,14%	Vijfhart	0,07%	NVDO	0,04%	Jouw Krachtveld Coaching	0,02%	Chubb Fire & Security Amsterdam	0,01%
Avans+	0,37%	Odyssey	0,13%	De Taaltrainer	0,07%	Leren Modereren	0,04%	Rijles Zonder Stress	0,02%	Academie voor de Rechtspraak B.V.	0,01%
Management Expedition	0,37%	LOI voor Bedrijven	0,13%	Lloyd's Register Nederland B.V.	0,07%	CM Partners B.V.	0,04%	MINDCAMPUS B.V.	0,02%	Linux Academy	0,01%
FloWreer	0,36%	Excellior	0,13%	The School of Play	0,07%	L.A.W.'s Golf Academy Goyer G&CC	0,04%	Mindcampus	0,02%	De Stressontknoping	0,01%
Speech Republic	0,36%	Centrum voor Zijnoriëntatie	0,13%	Cobouw	0,07%	Bureau Kees Horden B.V.	0,04%	Beyond Mindfulness	0,02%	Stichting Horeca Onderwijs	0,01%
Le Blanc Academy	0,36%	ISBW Trainings B.V.	0,13%	Move a Mountain Bewustzijstrainingen B.V.	0,07%	CorpTV - De Later Communicatie	0,04%	Anouka Training	0,02%	ProMedia Group	0,01%
Alba-academie	0,35%	IPMA Certificering B.V.	0,13%	Neerlands diep	0,07%	Scrum Academy B.V.	0,04%	Audrey James	0,02%	VCA Nederland B.V.	0,01%
De Haagse Hogeschool	0,34%	Berghauser Pont Academy B.V.	0,12%	Fontys Hogescholen	0,07%	Omega Training & Inspectie	0,04%	Nagi Tanka	0,02%	De Vinderstichting	0,01%
Prowarens WeOn Groep B.V.	0,34%	Siemens Training	0,12%	TeleTrain	0,07%	Language Institute Regina Coeli B.V.	0,04%	Performance Matters B.V.	0,02%	Sommelier Luc	0,01%
Bestuursacademie Nederland B.V.	0,34%	Quercus Technical Training Services	0,12%	Traininge	0,07%	STC International	0,04%	Strength	0,02%	Deinthe Interventiekunde	0,01%
Gelling Publishing and Training	0,32%	Result Meditation	0,12%	Open Universiteit Heerlen	0,07%	Power BI Academy	0,04%	Essence Trainingen Amsterdam B.V.	0,02%	School van coaching	0,01%
Secretary Management Institute	0,31%	KPMG	0,12%	UNLP B.V.	0,07%	NLPjourNL	0,04%	Babel	0,02%	Vinderstichting	0,01%
Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid	0,31%	SRM Aktiviteiten B.V.	0,12%	Willemse Consultancy	0,07%	Eric Agility	0,04%	Surprise Acts BV	0,02%	Aprenit	0,01%
Grotius Academie	0,31%	NTI Zakelijk B.V.	0,12%	Van der Hilst Communicatie	0,07%	De eerste verdieping Opleidingen	0,04%	Nieuwland Geo-Informatie	0,02%	Connectionlab	0,01%
Behavior Change Academy	0,30%	Denkadiseren	0,12%	NCOI Veiligheid	0,06%	GEOPLAN	0,04%	BrightBlue Coaching & Training	0,02%	InContact contraco	0,01%
Stichting Wateropleidingen	0,29%	Academie voor Organisatiecultuur B.V.	0,12%	Cvies Opleidingen	0,06%	DTV Consultants B.V.	0,04%	Cursus Centrum Groen	0,02%	Stichting Ruimhartig	0,01%
Hogeschool Arnhem Nijmegen	0,28%	Etop ArboAcademie	0,11%	NHA	0,06%	Verkeersschool Janssen	0,04%	VDSTEENXXL	0,02%	ZoMa Opleidingen B.V	0,01%
Frits Philips Jr. & Partners	0,28%	Spreek B.V.	0,11%	VU Academy of Social Sciences	0,06%	Stichting Nederlands Debat Instituut	0,04%	Huis van Verbeelding	0,02%	Giftedpeople	0,01%
RSM Erasmus University	0,28%	LIME TREE Personal Skills B.V.	0,11%	Denk Producties	0,06%	Innerrife BV	0,04%	VRC Finance Academy	0,02%	Fiscaal Studie- en Documentatiecentrum	0,01%
Dimensys	0,28%	TU Delft Online Learning	0,11%	Cadac Group	0,06%	Van der Est	0,04%	Learn it B.V.	0,02%	Pearson Vue	0,01%
The University of York	0,28%	CompuTrain Partnertraining (Belast)	0,11%	SSI3ps	0,06%	Christie's Education faculty	0,04%	Einfach Niederländisch lernen	0,02%	Van der Burgt Opleidingen BV	0,01%
Open Universiteit Nederland	0,27%	Betonvereniging	0,11%	Anne van Weeghel Training & Coaching	0,06%	Het Nederlands Instituut voor Verkeersveiligheid B.V. (NIV)	0,04%	ISACA	0,02%	Computrain Trainingen B.V.	0,01%
Vrije Universiteit Amsterdam, School of Business and Economics	0,27%	Relatics BV	0,11%	Bureau Tromp B.V.	0,06%	The Tattoo Expert	0,04%	Merlijn Training en Advies	0,02%	MSP Opleidingen	0,01%
Harvard Kennedy School	0,26%	NLP Academie	0,11%	Durf te Verbinden	0,06%	Merlijn Groep	0,04%	VINE Instituut voor Verbindende Communicatie	0,02%	RailTech Academy	0,01%
Van Groningen Corporate & Fin. Training B.V.	0,26%	Pragmatisen Opleidingen B.V.	0,11%	Bureau Veritas	0,06%	SCS Training & Consultancy B.V.	0,03%	FrankWatching	0,02%		
Schoevers Opleidingen	0,26%	WFM Academy	0,11%	Dekra	0,06%	NIBE-SVV Trainingen B.V.	0,03%	De Voice-Over Coach	0,02%		
Bureau de Bont	0,26%	Erasmus Centre for Entrepreneurship	0,11%	SAS Trainingen	0,06%	CompuTrain	0,03%	Beter Koersen	0,02%		
Mansal	0,26%	Agile Academy	0,11%	Sas Institute B.V.	0,06%	LTP	0,03%	Paralax	0,02%		
Van Oosterhout Adviesgroep B.V.	0,25%	De Betekenaar	0,10%	NUX Compliance Consultancy	0,06%	IT Management Group	0,03%	De Schrijn	0,02%		
SBO	0,25%	Geniozz	0,10%	Academie voor Organisatiecultuur	0,06%	Leanne Steeghs Training & Coaching	0,03%	Probos	0,02%		
Bezemer & Schubad	0,25%	Room to grow	0,10%	Speer IT	0,06%	We Share Talent B.V.	0,03%	Maestro Academy	0,02%		
Biomimicry Centre	0,24%	MVP Trainingen B.V.	0,10%	Human Dimensions	0,06%	Onderwijsgroep Noord West Nederland	0,03%	Kom op adem	0,02%	Eindtotaal	100,00%

Disclaimer: bovenstaand overzicht is enkel bedoeld om inzicht te geven in de historische afname. Dit geeft geen garanties voor de toekomst. Aan deze tabel kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.