

Vraagspecificatie

Eindejaarsgeschenken

Van:	ProRail
Auteur:	Communicatie en Externe betrekkingen
Versie:	1.0
Datum:	05-06-2023
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1. Doel PvE	3
1.2. Leeswijzer	3
2. ProRail - onze organisatie.....	4
2.1. Wat wij doen	4
2.2. Onze missie.....	4
2.3. Onze visie.....	4
2.4. Onze strategie	4
2.6. Ons 'Spoor naar morgen'.....	4
2.7. ProRail als werkgever.....	4
2.8. Over ProRail - onze mensen.....	5
2.9. ProRail als spoorpartner	5
2.10 Stakeholders.....	5
2.11 Belangrijke thema's	5
3. Communicatie & Externe betrekkingen - onze afdeling	7
3.1 C&EB draagt bij aan doelstellingen van ProRail.....	7
3.2 Noodzaak en aanleiding voor de aanbesteding Eindejaarsgeschenken	7
3.3 Kern van onze vraag.....	7
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	8
4.1 Huidige situatie.....	8
4.2 Ontwikkelingen	8
5 Onze ambitie en doel dat we willen bereiken met Eindejaarsgeschenken.....	9
6 Scope contract.....	10
6.1 Gevraagde dienstverlening	10
6.2 Kosten	10
6.3 Mogelijke aanpassingen in scope	10
6.4 Buiten scope.....	11
7 Onze samenwerking	12
7.1 Algemeen	12
7.2 Samenwerking in de implementatiefase.....	12
7.2.1 Implementatieplan	12
7.2.2 Implementatieteam	12
7.2.3 Implementatieoverleg.....	12
7.3 Samenwerking in de uitvoeringsfase.....	12
8 Contractmanagement.....	13
8.1 Contractmanagement	13
8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	13
8.3 Verslaglegging en rapportage	13
8.4 Communicatiematrix.....	13
9 Programma van Eisen	14
Bijlagen	17
Bijlage 1. Huisstijlrichtlijnen (hyperlink toegevoegd)	17
Bijlage 2. KPI-dashboard	17
Bijlage 3. Informatiebeveiligingsbeleid 1.6 (los toegevoegd)	17

1. Inleiding

1.1. Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail – Communicatie en Externe betrekkingen (hierna C&EB) ten aanzien van een Opdrachtnemer die Eindejaarsgeschenken aan de medewerkers van ProRail levert inclusief bijbehorende dienstverlening.

1.2. Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling C&EB wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen worden gezet. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoefte en ambitie. In hoofdstuk 6 lichten we scope toe, waarna we in hoofdstuk 7 onze samenwerking bespreken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de Raamovereenkomst.

2. ProRail - onze organisatie

2.1. Wat wij doen

Wij zorgen voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van het Nederlandse spoorwegnet. Als onafhankelijke partij verdelen we de ruimte op het spoor, regelen we al het treinverkeer, bouwen en beheren we stations en leggen we nieuwe sporen aan. We onderhouden bestaande sporen, wissels, seinen en overwegen. ProRail is ook netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

2.2. Onze missie

Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk en zorgen dat het op en om het spoor veilig is.

2.3. Onze visie

Treinverkeer is onmisbaar voor de bereikbaarheid van (nieuwe) woongebieden en het behalen van de klimaatdoelstellingen. Samen met onze partners geven we invulling aan de groeiende behoefte aan duurzame mobiliteit in Nederland.

2.4. Onze strategie

Wij hebben de opgave om onze samenleving en economie op een schone en duurzame manier in beweging te houden, nieuwe woningen en wijken in heel Nederland bereikbaar te maken en innovatie te stimuleren met technologische en digitale vernieuwing van het spoor.

Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat de vervoersvraag de komende jaren – na de dip vanwege corona – snel zal terugkomen op het oorspronkelijke (hoge) groeipad van voor de coronatijd. Naar verwachting zal in 2030 de totale vraag naar reizigersvervoer met 30% en naar goederenvervoer met 50% zijn toegenomen. Door het vervoer van meer reizigers en goederen over het spoor te faciliteren, geven we met ons spoornetwerk duurzame invulling aan de Nederlandse mobiliteitsvraag.

Onze strategie, verbindt, verbetert, verduurzaamt, blijft onverminderd de route waarmee we die groei willen bereiken. In 2022 hebben we concreter gemaakt hoe we in de komende jaren uitvoering geven aan deze strategie. Daarbij hebben we ook rekening gehouden met uitdagingen zoals tekort aan personeel in de sector, beschikbaarheid van materialen en de executiekracht van onze organisatie.

2.5 Onze ambitie

- Verbindt: we vergroten de capaciteit op het spoor, inclusief stations en emplacementen.
- Verbetert: we zorgen voor veilig en betrouwbaar spoor, tot tevredenheid van reizigers, verladers en omgeving.
- Verduurzaamt: we maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk en verkleinen onze ecologische voetafdruk.
- Bevlogen ProRailers: we willen een aantrekkelijke organisatie zijn om te werken.
- Betaalbaar spoor: we geven het belastinggeld dat wij ontvangen doelmatig uit.

We hebben onze ambitie specifiek en meetbaar gemaakt. Bij het maken van keuzes nemen we altijd alle vijf onderdelen mee in de afweging. De ambitie “Bevlogen ProRailer” is extra relevant voor het eindejaarsgeschenk: we willen een fantastische organisatie zijn om te werken; dat medewerkers ProRail als werkgever positief aanbevelen aan anderen. Dit meten we aan de hand van onze werkgeverswaardering (eNPS-score) voor onder andere interne communicatie en strategische duidelijkheid.

2.6 Ons ‘Spoor naar morgen’

‘Spoor naar morgen’ is de uitvoering van onze strategie. We hebben daarin onze ambities vertaald naar concrete en meetbare resultaten voor reizigers, verladers en omgeving. Deze zijn de komende jaren leidend voor wat we doen. We brengen de basis op orde in de dagelijkse operatie, we moderniseren het spoornetwerk als geheel en we zetten een flinke stap in innovatie en digitalisering.

We weten dat we onze grote opgave alleen kunnen waarmaken als we ook wat veranderen in hoe we de dingen doen, met elkaar en met de sector. Daarom werken we de komende jaren ook aan het versterken van onze organisatie. We gaan bijvoorbeeld meer focus aanbrengen, meer als één ProRail samenwerken, en we investeren in een ontwikkelprogramma voor alle medewerkers.

Spoor naar morgen speelt de komende jaren een prominente rol in de interne communicatie van ProRail.

2.7 ProRail als werkgever

Samen met haar medewerkers doet ProRail er alles aan om in Nederland in beweging te houden. Dit doen we in een duurzame werkomgeving, die stimuleert, inspireert en uitdaagt. Een baan is immers zoveel meer dan werk en salaris. Medewerkers van ProRail leveren een bijdrage aan de samenleving. Of je nu het treinverkeer in goede banen leidt, IT-

oplossingen ontwikkelt of communicatieadvies geeft. De prestaties van de organisatie vallen of staan met het vakmanschap en het werkplezier van haar medewerkers. ProRail is een ontwikkelgerichte werkgever met klantgerichte professionals. Daarbij staan opleidingen en persoonlijke ontwikkeling, doorstroming naar andere functies en leiderschapontwikkeling centraal. Er is sprake van een goede werk-privé balans. Het is bijzonder om te werken bij de grootste opdrachtgever, de grootste grootgrondbezitter en de grootste (duurzame) energieafnemer van Nederland. Bijdragen aan duurzaamheid en het verbinden van mensen met werk, natuur, cultuur en de stad spelen een rol: de impact van wat je doet is groot; heel Nederland geniet daarvan. Voor meer informatie over ProRail als werkgever, zie werkenbijprorail.nl.

2.8 Over ProRail - onze mensen

In 2022 werkten er gemiddeld 4979 eigen medewerkers bij ProRail. Hiervan is ongeveer 72% man en 28% vrouw. Ook ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. In 2022 was krap één op de drie medewerkers jonger dan 40 jaar. ProRail streeft naar een medewerkersbestand dat een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'ongekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen voor dit onderwerp bij onze samenwerkingspartners, Opdrachtnemers en leveranciers.

2.9 ProRail als spoorpartner

Het spoor vernieuwen doen we niet alleen. Onze spoorpartners zijn onder meer spoooraannemers, ingenieurbureaus, werkplekbeveiligingsbedrijven, kabelaanneemers en boorbedrijven. Met deze partners hebben we diverse samenwerkingsvormen. We maken prestatieafspraken, bijvoorbeeld over onderhoud en veiligheid. In de bouw kiezen we voor samenwerking. We sluiten allianties om kosten te besparen en risico's te delen. Op andere gebieden kiezen we voor stimulerende maatregelen, zoals de CO2-Prestatieladder. Daarnaast werken we veel samen met Rijkswaterstaat, provincies en lokale overheden aan gezamenlijke projecten.

2.10 Stakeholders

De stakeholders van ProRail zijn zeer divers:

- Vervoerders en verladers
- Omwonenden, die (mogelijk) hinder kunnen ondervinden van werkzaamheden en omwonenden van het spoor in het algemeen (er ligt in Nederland maar liefst 7.000 km spoor!)
- (Mogelijke) reizigers en de gebruikers van het station
- Interne organisatie
- Spoorpartners, zoals aannemers en vervoerders
- Algemeen publiek, de Nederlandse samenleving
- Belangengroepen en reizigersorganisaties
- Overheden
- Politiek: landelijk, regionaal en lokaal
- (Grote) Bedrijven, organisaties en gemeentes, die (mogelijk) hinder kunnen ondervinden door werkzaamheden
- Innovatiepartners
- Media
- Huidige en potentiële medewerkers

2.11 Belangrijke thema's

De volgende thema's zijn belangrijk voor ProRail.

Veiligheid

Veilig reizen op het spoor, veilig leven rond het spoor en veilig werken aan het spoor zijn topprioriteiten waar wij elke dag veel energie in steken. Wij streven er voortdurend naar onze veiligheidsrisico's zoveel mogelijk te minimaliseren. Om dit te benadrukken hebben wij in 2021 veiligheid expliciet onderdeel gemaakt van onze missie. ProRail streeft er voortdurend naar om veiligheid meer integraal, vanzelfsprekend en expliciet onderdeel te laten zijn van het dagelijks werk van alle ProRail-collega's. Veiligheid is vanzelfsprekend een onderdeel van onze bedrijfscultuur.

Duurzaamheid

Milieubewustzijn en duurzaamheid zijn belangrijk voor ProRail. We werken aan een zo groen mogelijk spoor en gaan zuinig om met energie en grondstoffen. We hebben milieubeleid ontwikkeld om de natuur en het landschap te versterken en het spoor duurzaam in de omgeving in te passen.

Duurzame mobiliteit levert een belangrijke bijdrage aan het behalen van de nationale en internationale klimaatdoelen. Het spoor is een van de meest duurzame vormen van vervoer. Samen met onze partners werken we continu aan een groter aandeel van het spoor in de totale mobiliteit. Door meer mensen in staat te stellen voor de trein te kiezen, levert ProRail een bijdrage aan een meer duurzame samenleving. Daarbij is het belangrijk dat we als organisatie ook zelf duurzaam blijven werken. Daarom hebben we duurzaamheid expliciet opgenomen in onze strategische ambitie 'Verbindt. Verbeterd. Verduurzaamt'. ProRails ambitie 'Verduurzaamt' richt zich op mobiliteit, energie, materialen en natuur.

Onze ambities en doelstellingen zijn in lijn met de nationale klimaatdoelstellingen en de ambities van de OV-sector. Om richting te bepalen en de voortgang te kunnen volgen, werkt ProRail met de Routekaart Verduurzaamt. De Routekaart

bestaat uit een toekomstbeeld 2040, doelstellingen voor 2030, een kansenkaart met voorstellen voor verbeteringen en 'deals' voor het komend jaar waarin we met elkaar afspreken welke concrete verbeteringen we gaan uitvoeren.

Milieu

De locaties waar de eindejaargeschenken worden afgeleverd bevinden zich door heel Nederland. Vanuit de *Verbindt. Verbetert. Verduurzaamt* opgave van ProRail willen we ook emissie van CO₂ als gevolg van logistieke bewegingen door het leveren van eindejaargeschenken reduceren.

Diversiteit en inclusiviteit

ProRail wil een aantrekkelijke, inclusieve werkgever zijn waar talenten en verschillen de ruimte krijgen. We willen bevlogen werknemers die zichzelf kunnen zijn, gehoord en gezien worden, een sociaal en psychologische veilige omgeving ervaren en er allemaal zelf actief aan bijdragen. Onze medewerkers kunnen rekenen op gelijke kansen en gelijke beloning voor gelijk werk voor iedereen. We hebben extra aandacht voor medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt.

Vitaliteit

Aandacht voor vitaliteit is er continu. Na de periode voor 2022 met vele lockdowns en corona, is er in 2022 veel aandacht geweest voor hoe om te gaan met het weer vinden van een nieuwe balans. ProRail wil een organisatie zijn waar alle medewerkers de kans krijgen vitaal te zijn én te blijven. Als je mentaal en fysiek fit bent, haal je meer uit je werk. Dat is natuurlijk fijn voor de organisatie, maar vooral voor de medewerkers zelf. Wekelijks komt het kernteam vitaliteit bijeen om medewerkers te stimuleren een zo gezond mogelijke werk- privébalans na te streven. Ook de vitaliteitsambassadeurs nemen hier een rol in. Er is een breed aanbod van interventies waar vele collega's gebruik van maken.

3. Communicatie & Externe betrekkingen - onze afdeling

3.1 C&EB draagt bij aan doelstellingen van ProRail

De afdeling Communicatie & Externe Betrekkingen (C&EB) bewaakt en versterkt de positionering van ProRail buiten als de verbindende schakel in de wereld van duurzame mobiliteit. C&EB voert de strategie uit voor ProRail als geheel, als organisatie, en niet alleen voor de afdeling C&EB. Gedeelde ambities, zoals diversiteit en inclusiviteit – krijgen daardoor structureel een plek in interne en externe communicatie.

Uitgangspunten voor C&EB zijn:

- De stakeholder voorop: we kennen ze, we weten wat er speelt, ze worden gezien, gehoord en erkend. Het gaat hierbij om de interne en externe stakeholder.
- Themagericht werken: één gezicht, één verhaal. Andere onderwerpen koppelen we aan de thema's mobiliteitsontwikkeling en duurzaamheid waar dat kan en logisch is. Daarmee onderscheiden we ons en geven we ProRail herkenbaarheid.

3.2 Noodzaak en aanleiding voor de aanbesteding Eindejaarsgeschenken

Onderstaande punten zijn voor C&EB aanleiding om Eindejaarsgeschenken langdurig te contracteren:

- Het huidige contract loopt af waardoor herevaluatie heeft plaatsgevonden. Hieruit vloeide onder andere voort dat een langer durende Overeenkomst is gewenst.
- Analyse van de afgelopen jaren laat zien dat we als ProRail jaarlijks min of meer hetzelfde eindejaarsgeschenk aan medewerkers geven.
- Langdurige contractering geeft de mogelijkheid om een goede contractrelatie met de leverancier op te bouwen.
- ProRail wordt voor meerdere jaren ontzorgd door langdurig te contracteren.

3.3 Kern van onze vraag

We zoeken een leverancier die - passend bij de ambitie en wereld van ProRail - de eindejaarsgeschenken en bijbehorende dienstverlening gaat verzorgen.

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

Momenteel beheert de afdeling C&EB het contract voor eindejaarsgeschenken. Om medewerkers een keuze te bieden heeft ProRail de afgelopen jaren een webshop laten inrichten met:

- 30 producten
- 3 traditionele verrassingspakketten
- 6 à 10 tegoedbonnen
- 8 à 10 goede doelen

Aantal en verzilverings % in 2022	Aantal en verzilverings % in 2021
Totaal: 5117	Totaal: 4963
Besteld: 4730 (92,44%)	Besteld: 4624 (93,2%)
Niet gekozen: 387 (7,6%)	Niet gekozen: 339 (6,8%)

Top 10 2022	Totaal	Top10 2021	Totaal
Wehkamp cadeaukaart	808	Wehkamp cadeaukaart	666
Klus cadeaukaart	760	Klus cadeaukaart	530
Boek en bladkado	307	Douglas cadeaukaart	501
Dille & Kamille cadeaukaart	254	Boek en bladcadeau	266
TVS Nature Wokpan	156	Dille & Kamille cadeaukaart	215
Lunch deluxe voor twee	99	TVS Nature Wokpan	192
Traditioneel Pakket Japandi	96	Leeff Stonefire Tafelhaard	168
Traditioneel Pakket shoppen	96	Brainz oordopjes	142
Princess contactgrill	96	Traditioneel Pakket Goede Start	136
Donatie armoedefonds	92	Blender Philips	114

Uit de evaluatie op de dienstverlening van het afgelopen jaar komt naar voren dat ProRail zeer tevreden is over het lage aantal klachten en flexibiliteit in algemene zin. Er is een behoefte om nog meer flexibiliteit in te bouwen ten aanzien van het aanlevermoment voor de kerstgroet vanuit ProRail en de beschikbaarheid van (vervangende) producten is een aandachtspunt.

4.2 Ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkelingen binnen ProRail liggen op het gebied van veiligheid, duurzaamheid, diversiteit en inclusiviteit en vitaliteit. Zie voor meer informatie paragraaf 2.11.

5 Onze ambitie en doel dat we willen bereiken met Eindejaarsgeschenken

Met het eindejaarsgeschenk wil ProRail:

- haar waardering voor de medewerkers uitspreken voor hun werk van het afgelopen jaar
- haar medewerkers enthousiasmeren voor de strategische ambities en belangrijke actuele thema's in het nieuwe jaar
- passend bij de ProRail Verduurzaamt ambitie zichtbaar aandacht geven aan duurzaamheid met de keuze van onze Eindejaarsgeschenken, zodat onze ambities in gedrag (exposure) ook naar voren komen.

Om hier invulling aan te geven zoekt ProRail een leverancier die - passend bij de ambities en wereld van ProRail - de eindejaarsgeschenken en bijbehorende dienstverlening gaat verzorgen. We vragen daarbij nadrukkelijk de aandacht voor de thema's duurzaamheid, diversiteit en inclusiviteit en vitaliteit (zie ook paragraaf 2.11).

Onze ambitie en doelstellingen zijn verderop in dit document vertaald naar eisen en worden verder uitgevraagd in de gunningscriteria. Vervolgens zijn de eisen uitgewerkt in een KPI-model, als onderdeel van de contractmanagementsystematiek. Dit is het startpunt van de samenwerking, waarin we gezamenlijk werken aan het invullen van de ambities en doelstellingen (zie hoofdstuk 7 Onze samenwerking).

6 Scope contract

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van Eindejaarsgeschenken aan medewerkers van ProRail. Er wordt onderscheid gemaakt naar:

1. Kaart met persoonlijke boodschap Raad van Bestuur en persoonlijke inlogcode om eindejaarsgeschenk te bestellen.
2. Geschenk: keuze uit bonnen, producten, traditioneel pakket of donatie aan het goede doel dat uitgekozen wordt in een webshop in ProRail-huisstijl.
3. Handling en verzending eindejaarsgeschenken: onder andere beschikbaar stellen van webshop in ProRail-stijl waarop medewerkers bestellen, verzenden geschenken, klachtenafhandeling.

6.1 Gevraagde dienstverlening

Opdrachtnemer verzorgt het eindejaarsgeschenk aan alle vaste medewerkers en inhuurmedewerkers/stagiairs van ProRail. Dit omvat minimaal de volgende dienstverlening:

Het verzorgen van een kaart

Opdrachtnemer ontwerpt jaarlijks, in overleg met de huisstijladviseur van ProRail, een kaart. Op deze in huisstijlvormgegeven kaart staat een persoonlijke boodschap van de Raad van Bestuur van ProRail en de inloggegevens voor de medewerkers. De kaarten worden per post verstuurd naar de individuele medewerkers.

- Grootte en vormgeving: formaat kaart en envelop passend voor een normale brievenbus. Er mag creatieve invulling gegeven worden aan de kaart, bijvoorbeeld een te vouwen kerstversiering, uitklapkaart, enz.
- Layout: in de ProRail huisstijl (bijlage 1 van huisstijlrichtlijnen)
- Kaart wordt opgesteld in samenwerking met de huisstijladviseur van ProRail en goedgekeurd door ProRail.
- Inlogcode en wachtwoord voor de webshop staat op de kaart.
- De kaart is zo ontworpen dat de voor- en achternaam van de medewerker zichtbaar zijn voor bijgeleverde vensterenveloppen.
- ProRail verschaft een adressenlijst van vaste medewerkers en stagiairs aan Opdrachtnemer. Voor inhuurmedewerkers worden inlogcodes digitaal verschaft door Opdrachtnemer. ProRail verschaft hiervoor een lijst met e-mailadressen.

Geschenk kiezen in webshop

Met de inlogcode en wachtwoord kan de medewerker in de webshop een cadeau uitzoeken.

In de webshop is keuze mogelijk voor de volgende cadeaus:

- 30 diverse producten waarbij duurzaamheid voor ProRail belangrijk is;
- 6 tot 10 tegoedbonnen, bijvoorbeeld online warenhuis, boeken, tuin, doe het zelf, etc. in te wisselen bij landelijke ketens die duurzame producten aanbieden;
- 4 tot 6 goede doelen, waarbij ProRail het recht heeft om goede doelen toe te voegen, bijvoorbeeld Spoorwensdagen;
- 3 traditionele verrassingspakketten met een duurzaam karakter.

De consumentenwaarde van een product/verrassingspakket is bij ingangsatum contract 35 euro voor vaste medewerkers en 20 euro voor inhuurkrachten en stagiairs. Dit bedrag kan jaarlijks door ProRail aangepast worden.

Handling en verzending eindejaarsgeschenken

- Opdrachtnemer verzorgt de verzending van alle cadeaus conform de gestelde eisen.
- Opdrachtnemer verzendt de eindejaarsgeschenken CO2-neutraal.

6.2 Kosten

De maximale kosten zijn € 35,00 per pakket voor vaste medewerkers. Dit bedrag is inclusief BTW¹, verpakkings- en verzendkosten voor aflevering op huisadres van de medewerker.

Het pakket voor de inhuurmedewerkers/stagiairs is maximaal € 20,00 per pakket. Dit bedrag is inclusief BTW², verpakkings- en verzendkosten voor aflevering op huisadres van de medewerker.

Deze bedragen zijn vastgesteld door de HR-directie van ProRail. Eventueel mogelijke wijzigingen zijn opgenomen in de Raamovereenkomst.

6.3 Mogelijke aanpassingen in scope

Mutaties van het aantal eindejaarsgeschenken

Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het aantal medewerkers wijzigt. Indien dit aantal (totaal aantal medewerkers, inclusief inhuur en stagiairs) binnen de 10% afneemt/stijgt (t.o.v. basis getal bij ingangsdatum contract), dient Inschrijver de bij inschrijving ingediende tarieven te hanteren. Indien dit afneemt/stijgt met meer dan 10% kan er een alternatief tarief voor de handlingskosten worden gehanteerd (zie verder de Leidraad en Aanbiedingsbegroting).

¹ Het geldende BTW tarief op 1 januari 2022, eventuele BTW verhogingen zijn voor risico ON.

² Het geldende BTW tarief op 1 januari 2022, eventuele BTW verhogingen zijn voor risico ON.

6.4 Buiten scope

- Referralgeschenken - geschenken voor medewerkers als waardering voor het aandragen van geschikte kandidaten voor vacatures van ProRail om zo de organisatie sterk te houden (contract belegd bij HFM);
- Relatiegeschenken - geschenken voor externe relaties van ProRail als blijk van waardering (contract belegd bij Communicatie & Externe Betrekkingen);
- Taarten, kaarten en bloemen - geschenken voor medewerkers bij feestelijke gelegenheden en momenten om bij stil te staan;
- Jubilarissengeschenk - geschenk voor jubilarissen;
- Alle geschenken die geen eindejaarsgeschenk vormen.

7 Onze samenwerking

7.1 Algemeen

In de samenwerking maken we onderscheid in twee fases

1. Implementatiefase (jaar 1, eerste maand)
2. Uitvoeringsfase (na 1 maand)

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt – maximaal 1 maand na de ingang van de contractdatum. De basis voor de duurzame samenwerking tussen de leverancier eindejaarsgeschenken en C&EB ProRail wordt vormgegeven in de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn. Dit komt dan ook tot uiting in de gestelde KPI's zoals opgenomen in het KPI dashboard (Bijlage 2). De uitvoering van de overeenkomst is succesvol gestart en tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

7.2.1 Implementatieplan

Eén week na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer – ter goedkeuring - een implementatieplan in volgens de eisen Implementatiefase (hoofdstuk 9, Programma van Eisen).

7.2.2 Implementatieteam

Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en te bewaken wordt er een implementatieteam samengesteld, waarin van zowel de Opdrachtnemer als ProRail deelneemt. Het betreft in ieder geval de volgende functies:

- Operationele en tactische contractmanager
- Accountmanager Opdrachtnemer

7.2.3 Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de Overeenkomst getoetst, het afhandelen van de implementatiedossiers besproken en komt de samenwerking tussen partijen aan bod.

7.3.4. Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de Opdrachtnemer. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen een week nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen vier werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de Opdrachtnemer.

7.3 Samenwerking in de uitvoeringsfase

Jaarlijks vinden minimaal twee gesprekken plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever:

Voorafgaand van start van de dienstverlening wordt in overleg besloten over:

- o Vormgeving kaart
- o Inrichting webshop inclusief geschenken
- o Planning

Na uitvoering (maart/april) wordt minimaal het volgende besproken:

- o Managementrapportage
- o Evaluatie aan de hand van KPI's
- o Samenwerking
- o Verbeterstappen voor volgend jaar
- o Datum startgesprek dienstverlening einde volgende uitvoeringscyclus

8 Contractmanagement

8.1 Contractmanagement

In bijlage 2 worden een aantal KPI's vastgesteld. Deze zullen na gunning worden aangevuld met de door Opdrachtnemer voorgestelde KPI's in de gunningscriteria. Deze KPI's worden tweejaarlijks besproken voorafgaand aan de uitvoeringscyclus en daarna (zie paragraaf 7.4).

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

Het contractmanagement is als volgt ingericht. Contractmanager operationeel is aanspreekpunt voor operationele zaken en uitvoering. Contractmanager tactisch is aanspreekpunt voor tactische vragen en prestatiemeting. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
C&EB-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren diensten en producten.
Contractmanager C&EB tactisch	Tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor tactisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's overkoepelend. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt.
Contractmanager C&EB operationeel	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met Opdrachtnemer zodat alle medewerkers hun Eindejaarsgeschenk ontvangen. Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie C&EB.

8.3 Verslaglegging en rapportage

Verslaglegging

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de halfjaarlijkse verslaglegging. Opdrachtnemer maakt jaarlijks twee verslagen: een verslag van zowel het overleg voorafgaand aan de uitvoeringscyclus alsook van het overleg ter evaluatie van de voorafgaande uitvoeringscyclus. Deze verslagen worden binnen 10 werkdagen na het overleg door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt.

Rapportage

Jaarlijks uiterlijk op 31 maart verstrekt Opdrachtnemer de managementrapportage over de Eindejaarsgeschenken zoals opgenomen in eis 64.

8.4 Communicatiematrix

De communicatiematrix wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld.

Omschrijving	Wie	Borging door	Frequentie
Implementatieoverleg	Operationeel en tactisch contractmanager Accountmanager Opdrachtnemer	Verslag Opdrachtnemer, minimaal actie- en besluitenlijst	Eenmalig binnen maand na gunning
Operationeel overleg	Operationeel contractmanager Vaste contactpersoon Opdrachtnemer	Verslaglegging naar behoefte	Wanneer nodig
Tactisch overleg	Operationeel en tactisch contractmanager Accountmanager Opdrachtnemer	Verslag Opdrachtnemer en managementrapportage	September en eind maart (in overleg)
Strategisch overleg	Tactisch contractmanager Management C&EB ProRail Accountmanager Opdrachtnemer Management Opdrachtnemer	Verslag Opdrachtnemer	Naar behoefte

9 Programma van Eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer dient een aanbieding te doen die volledig voldoet aan dit Programma van Eisen.
2.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele onderaannemers en/of combinanten verricht worden.
3.	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten en producten, aan de vigerende wet- en regelgeving ook daar waar het haar eventuele onderaannemers en combinanten betreft. Te denken valt aan: de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, de richtlijnen van de International Labour Organization (ILO) gerespecteerd, de Europese richtlijnen ten aanzien van het gebruik van chemische stoffen, beschreven in de Verordening (EG) nr. 1907/2006 in acht te nemen.
4.	De Opdrachtnemer werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
5.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
6.	De voertaal van de dienstverlening is Nederlands.
7.	IBB 1.6 is van toepassing (zie bijlage 3), met uitzondering van paragraaf 2.7 bullet 1 t/m 7. Het door opdrachtnemer in te zetten medewerkers krijgen geen toegang tot de ProRail-omgeving, eisen hieromtrent zijn dan ook niet van toepassing.
Duurzaamheid en impact	
8.	De Opdrachtnemer en de partners kopen - daar waar mogelijk- circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de Opdrachtnemer borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten bijvoorbeeld door het gebruik van pvc-vrije materialen, gebruik van oplossingsvrije inkt of inkt op waterbasis of materialen die biologisch afbreekbaar zijn.
9.	De Opdrachtnemer voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening aan ProRail uit op een manier zodat de CO ₂ -uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, het aantal vervoersbewegingen wordt gereduceerd, er zoveel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden. Dit wordt jaarlijks in het tactisch overleg besproken.
10.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/ketenverantwoordelijkheid-internationale-sociale
Dienstverlening	
11.	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal medewerkers kan de omvang van de dienstverlening en het contract wijzigen. Jaarlijks wordt het precieze aantal medewerkers afgestemd en in de inkoopopdracht wordt het exact aantal te leveren geschenken opgenomen. ProRail geeft de wijzigingen door aan de Opdrachtnemer. Alle met ProRail en de Opdrachtnemer afgestemde wijzigingen in de dienstverlening worden door de Opdrachtnemer verwerkt in het bestand van de Aanbiedingsbegroting en de nieuwe factuurbedragen worden vastgesteld. Na bevestiging en goedkeuring door ProRail worden deze wijzigingen en factuurbedragen definitief doorgevoerd en wordt de eventuele factuur voor het verrekenen van meer- of minderwerk opgesteld, ingediend en verwerkt.
Kaart met persoonlijke boodschap	
12.	De kaart wordt jaarlijks opgesteld in de ProRail huisstijl en afgestemd met de huisstijladviseur van ProRail. Het ontwerp en formaat van de kaart wordt jaarlijks vastgesteld in overleg met Opdrachtgever.
13.	De kaart bevat een individuele inlogcode en een wachtwoord voor de webshop.
14.	Opdrachtnemer garandeert dat het versturen van de inlogcode en wachtwoord op een veilige en niet-fraudegevoelige manier gebeurt en daarmee voldoet aan AVG-wetgeving.
15.	Opdrachtnemer garandeert dat de kaarten uiterlijk jaarlijks op 10 december worden verstuurd. Indien 10 december op een zaterdag of zondag valt, worden de kaarten op de vrijdag voorafgaand aan het weekend van 10 december verstuurd. Minimaal 3 weken voorafgaand ontvangt Opdrachtnemer van ProRail de nieuwjaarsboodschap.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg dat het voor de medewerkers van ProRail duidelijk is dat de kaart het eindejaarsgeschenk betreft en dat het niet gezien wordt als reclame.
17.	De websites, servers en databasesystemen met alle daarop opgeslagen informatie bevinden zich fysiek binnen de Europese Unie en deze mogen ook niet van uit een locatie buiten de EU toegankelijk zijn en/of bewerkt worden. Staten die zich aan de regelgeving van de EU verbonden hebben, zoals Zwitserland en Noorwegen, worden onder EU gerekend.
18.	De e-mail(s) aan (inhuur)medewerkers worden verstuurd vanuit één uniek e-mailadres.
Keuzeconcept	
19.	Opdrachtnemer biedt in de webshop voor ProRail de volgende categorieën aan: • Duurzame cadeaus (min 30 stuks) • Cadeaubonnen (6 tot 10 stuks) • Goede doelen (8 tot 10 stuks)

	• Traditionele verrassingspakketten (min 3 stuks) ProRail heeft jaarlijks het recht enkele eigen geschenken toe te voegen aan de webshop passend binnen de gestelde prijsafspraken en overige kaders van deze vraagspecificatie en de raamovereenkomst.
20.	Het aanbod in de webshop wordt niet zonder overleg met ProRail tussentijds aangepast.
21.	Cadeaubonnen hebben een geldigheid van minimaal 2 jaar na uitlevering en beschikken over een EGI-waarborg, een derdengeldenrekening of Opdrachtnemer garandeert dat bij faillissementen o.i.d. een alternatieve bon wordt aangeboden.
22.	De wettelijke garantietermijn op producten dient van toepassing te zijn en afgehandeld te worden via Opdrachtnemer.
23.	Indien er sprake is van houdbare producten hebben deze een houdbaarheid van minimaal 3 maanden. Er worden geen te koelen producten aangeboden.
24.	Opdrachtnemer verschaft uiterlijk twee maanden na de laatste verzending de afschriften van het overgemaakte geld naar de goede doelen.
25.	99% van de bestelde cadeaus dient, binnen de gestelde levertijd (maximaal 2 weken), leverbaar te zijn.
26.	Indien het bestelde cadeau niet geleverd kan worden, dient de Opdrachtnemer een vergelijkbaar cadeau te leveren binnen 5 weken na de keuze van de medewerker in de webshop. Opdrachtnemer stelt medewerker hiervan (bijvoorbeeld per e-mail) per direct op de hoogte.
27.	Alle cadeaus zijn geproduceerd zonder kinderarbeid en dierproefvrij.
28.	Cadeaus die betrekking hebben op vrij (dag)vervoer per trein zijn niet toegestaan.
29.	Producten van plastic of anderszins niet duurzaam materiaal zijn niet toegestaan. Duurzame kunststofartikelen zijn wel toegestaan.
30.	Producten (die een relatie hebben) met alcohol zijn niet toegestaan.
Webshop	
31.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Nederlandstalige veilige webomgeving waarin de cadeaus worden aangeboden (zie eis 7).
32.	Opdrachtnemer levert één in ProRail huisstijl gepersonaliseerde webshop aan (rustige, strakke layout met een witte achtergrond en ProRailrood, zie ook de bijlage 1 huisstijlrichtlijnen) en afgestemd met en geaccordeerd door de huisstijladviseur van ProRail. De gepersonaliseerde webshop is beschikbaar voor alle ProRail-medewerkers (vast, inhuur en stagiairs).
33.	De landingspagina biedt ruimte voor een persoonlijke boodschap van de Raad van Bestuur van ProRail (tekst en/of korte videoboodschap).
34.	Jaarlijks wordt uiterlijk op de eerste werkdag in de eerste week van oktober een link naar de testomgeving van de gepersonaliseerde webshop aan ProRail opgeleverd door Opdrachtnemer.
35.	Op de dag van verzending van kaart aan medewerkers gaat de website live voor ProRail-medewerkers.
36.	Medewerkers dienen jaarlijks tot 31 januari 00:00 uur hun cadeau te kunnen bestellen in de webshop.
37.	ProRail dient de mogelijkheid te hebben om jaarlijks de openingstijden van de webshop tot 28 februari 00:00 te kunnen verlengen.
38.	De webshop wordt niet zonder overleg met ProRail tussentijds aangepast. De gepersonaliseerde webshop dient minimaal 95% van de tijd beschikbaar te zijn tussen 10 december (of de vrijdag voor 10 december indien 10 december in het weekend valt) en 28 februari.
39.	In de webshop staan 30 producten die leverbaar zijn. Indien er sprake is van een beperkte oplage dient dit vermeld te worden.
40.	De medewerker krijgt een e-mail ter bevestiging van zijn bestelling.
41.	Producten zoals aangeboden (ieder jaar nieuwe producten) moet minimaal 75% voorradig blijven gedurende openstelling webshop.
42.	Het is real time mogelijk voor de contactpersoon van ProRail om inzicht te krijgen in het aantal gebruikte codes en de onderverdeling van de cadeaus over de verschillende categorieën.
Logistiek	
43.	De medewerker ontvangt een track en trace code tijdens het bestelproces.
44.	Bezorging vindt CO2-neutraal plaats binnen 1 week na het maken van de keuze in de webshop op het huisadres van de medewerker.
45.	Opdrachtnemer biedt een kosteloze retourservice aan voor beschadigde of foutieve levering.
46.	Opdrachtnemer stuurt in overleg met de contactpersoon van ProRail, 2 weken voor het sluiten van de webshop per mail een reminder aan medewerkers die nog geen bestelling geplaatst hebben.
47.	De verpakking van de eindejaarspakketten is deugdelijk, duurzaam (milieuvriendelijk) en dient aan te sluiten bij de maatvoering van het betreffende artikel. Indien de verpakking van karton is dient deze over FSC-keurmerk te beschikken.
Vragen en klachten	
48.	Opdrachtnemer dient telefonisch (max. lokaal tarief) of per mail bereikbaar te zijn op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur om vragen en klachten van medewerkers af te handelen tot één maand na de laatste levering.
49.	Klachten met betrekking tot inlogcodes en wachtwoorden dienen binnen 2 werkdagen opgelost te worden. Overige klachten van medewerkers dienen binnen 5 werkdagen opgelost te worden.

Verpakkingen, materialen, middelen en machines	
50.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor minimale belasting van het milieu tijdens haar werkprocessen.
Personeel en organisatie	
51.	De Opdrachtnemer (en partners) voldoen aan alle in Nederland geldende regels en dragen zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan.
Kwaliteitsborging/Toetsingskader	
52.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.
Implementatiefase	
53.	Binnen één week na definitieve gunning levert de Opdrachtnemer het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden om implementatie succesvol binnen de gestelde tijd te voltooien met als doel om eindejaarsgeschenken volgens planning aan medewerkers te overhandigen waarbij voldaan wordt aan de Vraagspecificatie. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, scope, partners van de Opdrachtnemer; • Fasering/planning implementatiefase; • Aanpak, planning en deliverables; • Samenwerking; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd. De implementatie wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.
54.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de Aanbiedingsbegroting. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
55.	De Opdrachtnemer zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
Samenwerking	
56.	De Opdrachtnemer werkt aan de samenwerking aan de hand van het gestelde in hoofdstuk 7.
57.	De Opdrachtnemer organiseert één centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij ProRail en de daaronder behorende dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
58.	Na bestelling wordt aan alle medewerkers van ProRail gevraagd om mee te werken aan een tevredenheid/waarderingsonderzoek en opdrachtnemer richt dit tevredenheid/waarderingsonderzoek in en koppelt resultaten terug aan ProRail.
Contractmanagement	
59.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder andere op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard.
60.	ProRail kan van de Opdrachtnemer een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft. Dit is verder uitgewerkt in lid 9.6 van de Raamovereenkomst.
61.	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model - onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) moeten worden uitgevoerd en worden opgenomen in de kosten.
Overlegstructuur	
62.	Verslaglegging vindt plaats conform het vastgelegde in hoofdstuk 7 en 8 van deze Vraagspecificatie.
63.	Overleg vindt plaats conform de Communicatiematrix in paragraaf 8.4.
Rapportages	
64.	De Opdrachtnemer doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging). De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten, indien van toepassing uitgesplitst per type medewerker (vast en stagiairs versus inhuur): • Hoe vaak men voor welke artikelen heeft gekozen; • Welke cadeaus uitverkocht waren en welk alternatief cadeau er geleverd is; • Klachten, de klachtenafhandeling en suggesties; • Cijfers over de waardering; • Overzicht kosten/facturering; • Voortgang KPI's; • Uitkomsten tevredenheidsonderzoek.
Facturatie	
65.	Facturatie door de Opdrachtnemer zal gebeuren door middel van 3 facturen na levering: A1. Factuur levering geschenken vaste medewerkers A2. Factuur levering geschenken inhuur medewerkers/stagiairs B. Factuur verzorging kaart, webshop, handling. De maximaal te factureren bedragen zijn afhankelijk van het aantal medewerkers en het daadwerkelijk aantal bestelde eindejaarsgeschenken.
66.	Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag;

	• Opdrachtnummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de Opdrachtnemer De Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.
Commerciële randvoorwaarden	
67.	Eventuele indexering kan plaatsvinden vanaf contractjaar 4. Hiervoor doet Opdrachtnemer proactief een voorstel. Dit is gemaximeerd en verder uitgewerkt in de Raamovereenkomst.
68.	Opdrachtnemer dient voor maximaal tien medewerkers de verzending naar het buitenland (Duitsland en België) te verzorgen zonder extra kosten of dat de medewerker een kleiner pakket kan kiezen.
69.	Bij het inwisselen van de cadeaubonnen mogen geen verborgen kosten zitten, zoals administratie/reserveringskosten.
70.	De genoemde bedragen voor de geschenken (35/20 euro) zijn inclusief BTW. De overige kosten zoals voor verpakings- en verzendkosten voor aflevering van zowel de kaart en het eindejaarsgeschenk op huisadres van de medewerker zijn exclusief BTW.
71.	Indien een medewerker zijn cadeau niet tijdig (=na sluitingsmoment webshop) bestelt, na eenmaal herinnerd te zijn om te bestellen via e-mail door opdrachtnemer (zie eis 46), factureert Opdrachtnemer maximaal het bedrag voor handlingskosten in plaats van € 35,00 of € 20,00.
72.	Het daadwerkelijk aantal medewerkers dat in aanmerking komt voor een eindejaarsgeschenk zal elk jaar aangepast worden aan de realiteit en wijzigt derhalve. Het eventueel aanpassen van tarieven hieromtrent wordt uitgevoerd zoals in lid 6.2 van de Raamovereenkomst is uitgewerkt.

Bijlagen

Bijlage 1. Huisstijlrichtlijnen (hyperlink toegevoegd)

[Huisstijlrichtlijnen ProRail](#)

Bijlage 2. KPI-dashboard

- Rapportage zoals beschreven in eis XX
- Samenwerking
- Tijdigheid
- KPI Geschenken voor bevlogen ProRailers
- KPI Samenwerking
- KPI Duurzaamheid
- Eventueel aanvullende KPI's

Bijlage 3. Informatiebeveiligingsbeleid 1.6 (los toegevoegd)