

Programma van Eisen Internationale dienstreizen en hotelovernachtingen

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	0. 1 - 3 - 4 5
Datum:	23-1-2024 15 februari 2024 26 februari 2024 18 maart 2024 28- maart 2024
Status:	Definitief, naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 en rectificatie aanbesteding naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 2 Naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 3 Naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 4

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doel PvE	4
1.2	Leeswijzer	4
2	ProRail - onze organisatie	5
2.1	Wat wij doen	5
2.2	Onze missie	5
2.3	Onze strategie en ambitie	5
	Presteren, ontwikkelen en samenwerken	5
2.4	Werkgebied	5
2.5	Over ProRail - onze mensen	5
3	Human Facility Management - Onze afdeling	6
3.1	Onze afdeling	6
3.2	Ambitie HFM	6
3.3	Onze (hybride) manier van werken	6
3.4	Onze huidige locaties	7
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	8
4.1	Huidige situatie	8
4.2	Ontwikkelingen	9
5	Kern van de vraag	10
5.1	Duurzaam vervoer bij ProRail	10
5.2	Kader Internationale dienstreizen voor medewerkers	10
5.2.1	Afwegingskader internationaal vliegen dienstreizen	11
5.3	Gewenste proces voor reserveren/boeken van een internationale dienstreis	11
5.4	Gevraagde boekingsopties	12
5.4.1	Boeken van voorgestelde opties door dienstverlener via het platform van de dienstverlener	12
5.4.2	Reisconsulent telefoon/email	12
5.5	Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	12
6	Scope contract	14
6.1	Wat is nodig	14
6.2	Mogelijke aanpassingen in scope	14
6.3	Uitsluitingen	14
6a.	Additionele scope internationale TREIN dienstreizen	15
6a.1.	Aanleiding additionele scope-uitbreiding	15

6a.2. Additionele scope.....	16
7 Contract en leveranciersmanagement	17
7.1 Samenwerking.....	17
7.1.1 Proactief en in controle	17
7.2 Contractmanagement.....	17
7.3 Financiële contractwerking.....	17
7.4 Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	18
7.5 Eisen met betrekking tot personeel van de Dienstverlener.....	18
8 Eisen	19

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail, afdeling Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van de leverancier die een deel van de dienstverlening uit de categorie mobiliteit gaat invullen, namelijk “Internationale dienstreizen en hotelovernachtingen”.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de ambitie en behoefte t.a.v. dienstreizen uiteen wordt gezet.

In hoofdstuk 5 beschrijven we de huidige situatie en ontwikkelingen. In hoofdstuk 6 en 6a lichten we de (additionele) scope toe, waarna we in hoofdstuk 7 de gewenste samenwerking bespreken.

We hebben ervoor gekozen om vrij uitgebreid onze ambitie, visie en uitgangspunten te beschrijven, omdat we het belangrijk vinden dat de leverancier samen met ons optrekt in de ontwikkeling hiervan. Hoofdstuk 8 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 tevens netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

Wij hebben de opdracht 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.

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 strategie en ambitie

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 door Corona – snel zal terugkomen op het oorspronkelijke (hoge) groeipad. Naar verwachting zal de totale vraag naar reizigers- en goederenvervoer in 2040 met 30% zijn toegenomen. Door het vervoer van 20-40% meer reizigers en 40-60% meer 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.

- ProRail Verbindt: We ontwikkelen de capaciteit voor de mobiliteit van de toekomst.
- ProRail Verbetert: We maken mobiliteit per spoor zo betrouwbaar mogelijk, nu en in de toekomst.
- ProRail Verduurzaamt: We maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk.
In aanvulling op bovenstaande ambities houden we het spoor betaalbaar en in alles wat we doen blijft veiligheid onze prioriteit.

Presteren, ontwikkelen en samenwerken

We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere – meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

2.4 Werkgebied

Ons werkgebied is het spoor in Nederland en de aansluitingen op het spoor naar het buitenland. Ons hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn vier regiokantoren: Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Verspreid over het land hebben we twaalf verkeersleidingposten (hierna 'VL') van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding (hierna 'ICB'), ook wel bekend als de 'brandweer van het spoor'. In Utrecht zit het Operationeel Controle Centrum Rail OCCR, waar ProRail samenwerkt met vervoerders en spooraannemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert. Daarnaast zijn er ook enkele projectlocaties voor programma's en projecten die een specifieke huisvestingsbehoefte hebben.

2.5 Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (70%) geschoold. Ook ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. In 2022 was ruim twee op de drie medewerkers ouder dan 40 jaar. Het percentage medewerkers jonger dan 40 jaar steeg daardoor licht (van 28% naar 30%). Ook de komende jaren zal de focus bij de instroom liggen op deze doelgroep.

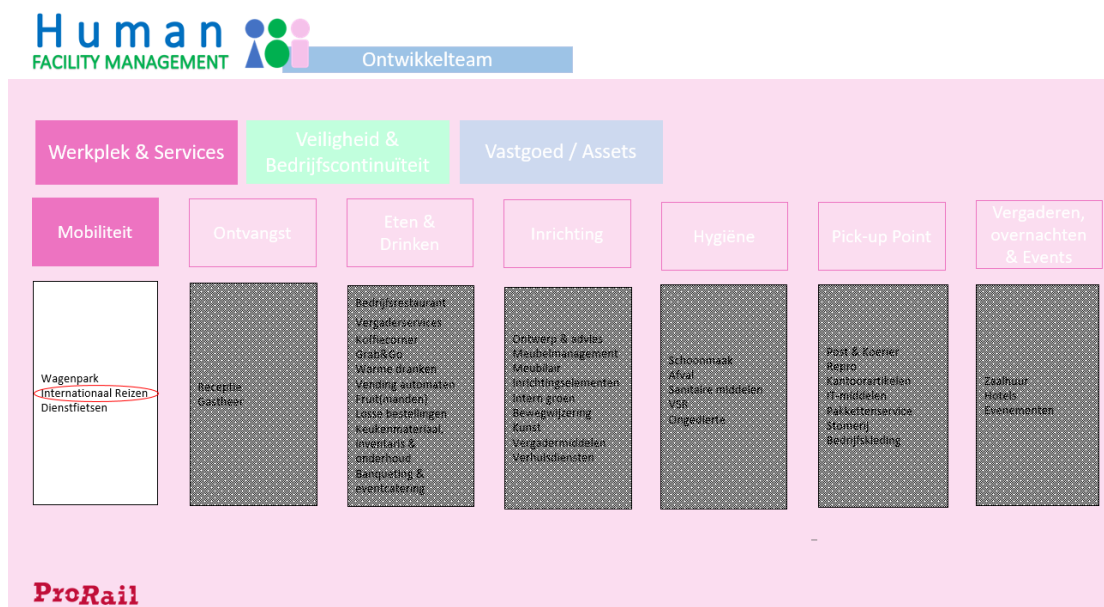
ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'ongekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen voor dit onderwerp bij onze samenwerkingspartners, dienstverleners en leveranciers.

3 Human Facility Management - Onze afdeling

3.1 Onze afdeling

HFM is verantwoordelijk voor 32 bemenste locaties, verspreid over Nederland. Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 110.000 m2 bruto vloer oppervlakte (hierna: BVO), waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 32 panden bieden we circa 3.300 (bureau)werkplekken, 205 stuks 24/7 werkplekken in de verkeersleidingsposten bij Verkeersleidingsposten en circa 100 stuks 24/7 werkplekken bij het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR). De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig en beweegt richting 'hybride' – waar medewerkers gedeeltelijk op kantoor en deels op (een) ander(e) plek(ken) (w.o. thuis)- werken. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Onze producten en diensten worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services (1), Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit (2) en Vastgoed & Assets (3). In de Keten Werkplek & Services kijken we waar we met onze services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving, wat kenmerken deze services nu en in de toekomst. Onder Werkplek & Services vallen zeven subcategorieën die ingevuld worden vanuit een integraal dienstverleningsconcept. Dit programma van eisen is gericht op subcategorie mobiliteit (zie figuur 1).



Figuur 1: Ketenindeling afdeling HFM

3.2 Ambitie HFM

De missie 'wij zorgen samen voor de beste omgeving voor jou en je team' onthult het al. Het is onze ambitie om als afdeling HFM een werkomgeving te bieden waarin iedereen bij ProRail zich welkom voelt, zodat zij op het werk – indien besloten wordt om naar kantoor te komen - in een omgeving kunnen werken die prettig is voor medewerker en het team

Dit doen we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

Onze strategieën zijn:

- Klant** Wij zijn de vertrouwde partner door in verbinding te staan met onze klanten op alle niveaus
- Aanbod** Wij dragen bij aan de realisatiekracht van ProRail met een passende werkomgeving
- Medewerkers** Wij voelen ons betrokken, trots en energiek en halen het maximale uit onszelf
- Hoe we werken** Wij zijn wendbaar en slagvaardig door opgavegericht te werken in multidisciplinaire teams

3.3 Onze (hybride) manier van werken

HFM werkt in een snel veranderende context. Een hoge mate van wendbaarheid is daarbij gewenst omdat situaties geregeld vragen om onverwachte oplossingen of reacties. Onze klanten verwachten immers een passende dienstverlening en daar is soms creativiteit voor nodig. Daarin geloven wij dat we een maximale klantwaarde kunnen realiseren door continu met elkaar te ontwikkelen en te verbeteren. We gebruiken daarvoor de agile systematiek. Agile werken helpt ons om het meest waardevolle werk eerst en met focus te doen. Dit doen we door middel van een wijziging in de organisatiestructuur naar ketens waarbij de verantwoordelijkheid horizontaal belegd is. Onze teams krijgen de

ruimte om binnen kaders zelf tot oplossingen of acties te komen. En we geloven dat juist die creatieve oplossingen voor een positieve klantbeleving zorgen.

3.4 Onze huidige locaties

De bemenste panden bestaan uit een vijftal type locaties, verspreid over Nederland:

- Hoofdkantoren: twee kantoorlocaties gevestigd in Utrecht. Beide locaties zijn eigendom van ProRail.
- Regiokantoren: kantoorlocaties gevestigd in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Het betreft meestal huurlocaties.
- 24-uurslocaties, o.a. Verkeersleidingsposten (VL-Posten): gevestigd in Utrecht, Groningen, Zwolle, Arnhem, Maastricht, Roosendaal, Eindhoven, Zwijndrecht, Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Alkmaar. Alle VL-Posten zijn eigendom van ProRail.
- Incidentenbestrijding locaties (ICB): kantoorlocaties met uitrukfunctie ('brandweergefunctie') gevestigd in Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en in de toekomst ook een training en outillage plek in Amersfoort. De ICB-locaties zijn in eigendom en aangehuurd.
- Projectlocaties: kantoorlocaties die tijdelijk worden aangehuurd en die gevestigd zijn op diverse plekken in Nederland.

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

Binnen de categorie mobiliteit vallen een aantal producten- en diensten die in beheer zijn bij HFM:

- Wagenpark (persoonlijke lease auto's en poolauto's)
- Internationale dienstreizen (buitenlands trein- en vliegverkeer en buitenlandse overnachtingen)
- Leenfietsen (van en naar ProRail (kantoor)locaties)

Internationaal zakelijk reizen

Voor de internationale dienstreizen geldt dat ProRail een onderscheid maakt tussen internationale TREIN reizen (<750 km en een maximale reisduur 8 uur) en internationale VLIEG reizen. Dit onderscheid geldt ook in de leveranciers die deze diensten momenteel verzorgen. Het internationaal treindienstreizen wordt georganiseerd via de Nederlandse Spoorwegen (NS). Internationale vliegdienstreizen en hotelovernachtingen worden via een travel agent georganiseerd.

Aanleiding en huidige scope Internationale dienstreizen

De overeenkomst internationale vliegdienstreizen verloopt op 1 april 2024. Er is besloten om deze dienstverlening opnieuw te contracteren om daarmee in ieder geval voor de komende jaren internationale dienstreizen voor medewerkers mogelijk te maken. Onze huidige leverancier voert alle operationele activiteiten uit die samenhangen met internationale vliegdienstreizen. Het betreft hier:

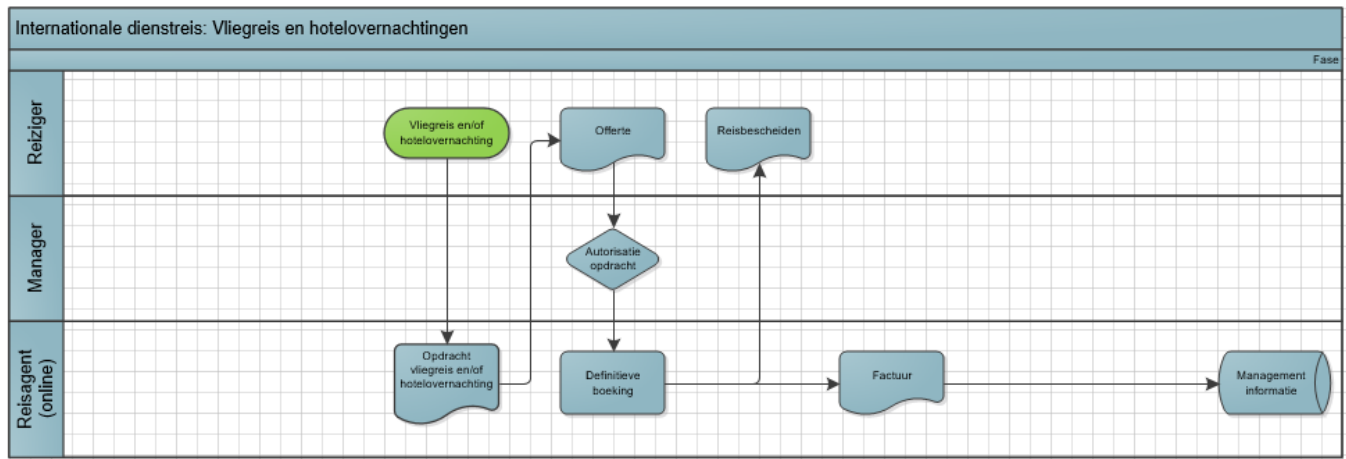
1. Het verstrekken van informatie over, maken van offertes voor, reserveren/boeken/wijzigen en annuleren van:
 - a. Internationale vliegdienstreizen
 - b. Internationale hotelovernachtingen
2. Verzorgen van reisbescheiden en informatie en condities over de betreffende reis
3. Zorgdragen voor het (laten) factureren van de kosten van een vliegdienstreis
4. Implementeren en onderhouden van de dienstverleningen inclusief benodigde processen en systemen

Door ProRail en betreffende medewerker wordt op dit moment zelf verzorgd, indien van toepassing:

1. Visum afhandeling;
2. Hotelbetalingen: reserveringen worden verricht door de dienstverlener. Betaling wordt verricht door de betreffende reizende medewerker (via creditcard) en naderhand gedeclareerd;
3. Declaratieverwerking van de reis (voor transfers, taxi's, hotels, maaltijden e.a.).

Proces van reserveren internationale vliegdienstreis

Het huidige proces ziet er als volgt uit:



Figuur 2: Huidige proces vliegreizen en hotelovernachtingen

Het boeken/reserveren van een internationale dienstreis is op dit moment mogelijk via twee kanalen:

1. Webportal van de huidige dienstverlener: er wordt eenmalig een account aangevraagd voor de webportal waarna via dit account de reis redelijk zelfstandig door de reiziger geboekt kan worden;
2. Telefoon/email: indien de betreffende medewerker niet via de webportal kan/wil boeken dan is er een mogelijkheid om een reisaanvraag te doen via telefoon/e-mail

In het huidige proces zijn er een aantal zaken niet goed ondervangen:

- De goedkeuringsflow van een manager is – hoewel onderdeel van het proces- niet goed ingeregeld, waardoor medewerkers (gemakkelijk) zonder goedkeuring een reisaanvraag kunnen doen;
- Het account voor de webportal is niet begrensd tot een eenmalige (geaccordeerde) vliegdienstreis waardoor medewerkers (zonder formele goedkeuring), een volgende vliegdienstreis gemakkelijk kunnen reserveren;

- Hotels kunnen wel gereserveerd worden, maar worden niet betaald door de travelagent waardoor medewerkers zelf bereid moeten zijn om één of meerdere hotelovernachting(en) te financieren en declareren.

Kengetallen

In 2021 is er binnen ProRail een duurzaamheidsbeleid opgesteld, wat ProRailers verplicht om dienstreizen onder de 750 kilometer en binnen acht uur reistijd met de trein te doen (zie voor het reisbeleid, bijlage 1).

De afgelopen jaren (2018 tot 2023) zijn er 1479 reizen gemaakt, in het overzicht onder staan de aantal vliegkilometers en de bijbehorende hotelreserveringen, verdeeld over Europese en Intercontinentale bestemmingen.

Totaal aantal vliegdienstreizen	1479
Intercontinentale reizen 2018 - 2023	23
Europese reizen 2018 - 2023	1456
Aantal vliegkilometers	2.361.616
Aantal hotelreserveringen Europa 2018 - 2023	738
Aantal hotelreserveringen Intercontinentaal 2018 - 2023	159

Reizen per jaar 2018	459
Reizen per jaar 2019	478
Reizen per jaar 2020	107
Reizen per jaar 2021	28
Reizen per jaar 2022	233
Reizen per jaar 2023 tot nu bekend	174

Hotelreservering per jaar 2018	332
Hotelreservering per jaar 2019	307
Hotelreservering per jaar 2020	84
Hotelreservering per jaar 2021	9
Hotelreservering per jaar 2022	97
Hotelreservering per jaar 2023 tot nu bekend	68

De top tien bestemmingen gebaseerd op aantal vluchten op de bestemmingen.

Barcelona
Kopenhagen
Ljubljana
Stockholm
Wenen
Helsinki
Warschau
Zurich
Oslo
Timisoara

4.2 Ontwikkelingen

Hybride Weken

De andere manieren van werken en samenwerken tijdens de coronaperiode hebben invloed op het aantal reisbewegingen in de toekomst. De mogelijkheden van digitaal samenwerken zijn nu bekender en worden meer geaccepteerd. Hoe groot die invloed uiteindelijk zal zijn op het reisgedrag moet – zeker in de komende post covid jaren - nog duidelijk(er) worden.

Duurzaamheid

Daarnaast is de verwachting dat het reisgedrag verandert als gevolg van een steeds grotere nadruk op duurzaamheid. Denk aan minder vaak reizen of vaker reizen per trein. Veranderingen als gevolg van duurzaamheid zullen de komende jaren impact hebben op het reisvolume. In welke mate, laat zich (nog) niet goed voorspellen. Ook ProRail vindt het belangrijk – als een van de spelers van duurzame mobiliteitsvormen – om duurzame keuzes van haar medewerkers te stimuleren. Daarover meer in het volgende hoofdstuk.

In het volgende hoofdstuk wordt op basis van de huidige situatie onze vraag en invulling voor de toekomst beschreven.

5 Kern van de vraag

5.1 Duurzaam vervoer bij ProRail

De trein is een van de duurzaamste vormen van vervoer. De trein zorgt - na lopen en fietsen - voor de minste CO₂-uitstoot. En daarmee maken wij duurzame mobiliteit mogelijk. Dat doen we door te zorgen voor een goede infrastructuur, internationale samenwerkingsverbanden aan te gaan en de dienstregeling te verbeteren.

Maar niet alleen mobiliteit maken we duurzamer. We werken ook aan duurzame stations. En met het verbeteren van bijvoorbeeld fietsparkeervoorzieningen zorgen we er ook voor dat duurzaam vervoer naar het station aantrekkelijker wordt.

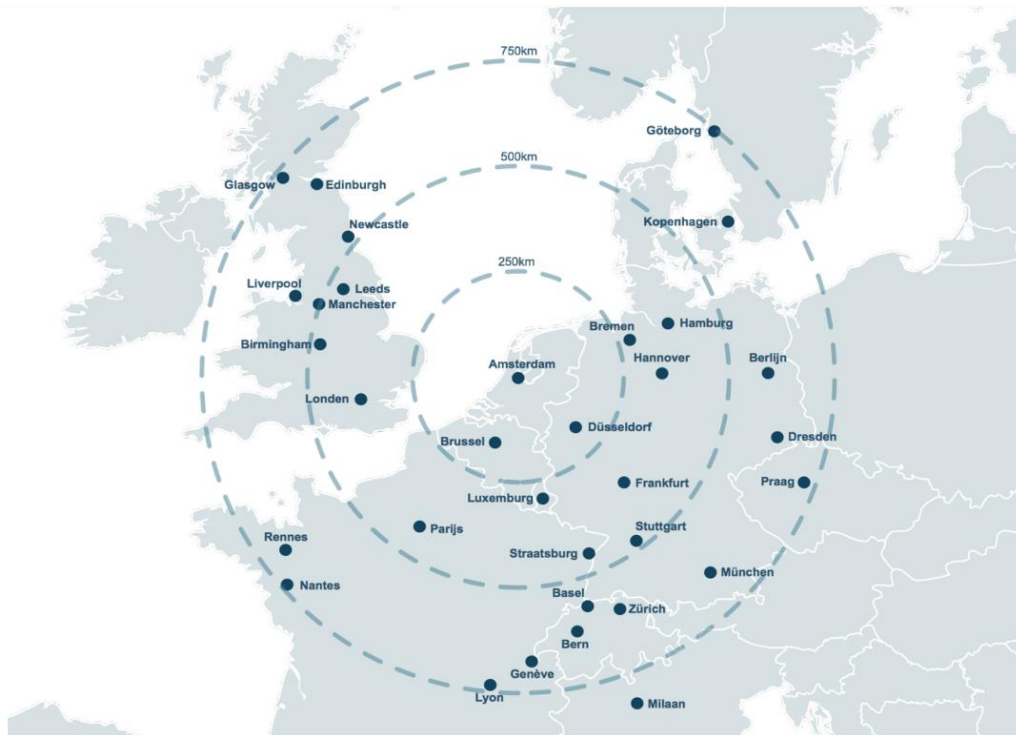
Internationale dienstreizen

Bij ProRail vinden we het belangrijk dat óók onze eigen medewerkers klantgericht, snel en duurzaam kunnen reizen, zowel nationaal als internationaal. De Coronacrisis heeft ons reisgedrag (waarschijnlijk) blijvend veranderd. Ook nu het weer kan, verwachten we dat ons woon-werkverkeer en zakelijk verkeer niet meer terug zal keren op het niveau van hiervoor. We blijven vaker vanuit huis werken en minder dienstreizen ondernemen. Toch zal het onvermijdelijk zijn dat medewerkers internationale dienstreizen maken, per trein of per vliegtuig. Voor deze reizen is een “kader internationale dienstreizen voor medewerkers” ontwikkeld.

5.2 Kader Internationale dienstreizen voor medewerkers

De trein kan op bepaalde routes tot 750 kilometer een goed alternatief zijn voor vlieguren. Het succes van Eurostar en Thalys bewijzen dat dit mogelijk is en dat dit beter is voor het milieu, dan vliegen. Mede door de aandacht voor duurzame mobiliteit in o.a. het Klimaatakkoord (2019), het Schone Lucht Akkoord (2020) en het EU maatregelenpakket ‘Fit for 55’ zet ProRail vol in op het minder schadelijk maken van mobiliteit voor het milieu. Zo stimuleren we medewerkers om vaker op de fiets te stappen (door een gunstige fietsregeling en leenfietsen van en naar locaties van ProRail), we delen vervoersmiddelen met elkaar, of we laten ze helemaal staan door vanuit huis te werken (hybride werken wordt gestimuleerd). Als we toch zakelijk moeten reizen, willen we dat zo duurzaam mogelijk doen. Met de nieuwe dienstverlener streven we de volgende ambities na:

1. Bijdrage aan het reduceren van de CO₂ uitstoot van onze dienstreizen. Waarbij ProRail – als ondertekenaar van de ‘Anders Reizen pledge’ - een aantal best practices invoert:
 - a. Afschaffen van ‘creative ticketing’: altijd directe vluchten waar mogelijk.
 - b. Alternatieve reisroutes met hulp van andere mobiliteitsvormen stimuleren (bijv. een nachttrein of treinreis >750 km/8 uur in plaats van een vlucht)
 - c. Rapporteren van CO₂- uitstoot op vloot/vluchtniveau (voor de CO₂ uitstoot van de afgelopen jaren, zie bijlage 2)
2. Ontmoediging van vliegdienstreizen <750km en <8 uur. ProRail wil dat medewerkers niet zondermeer vlieguren kunnen boeken. Bij <750km + <8 uur = treinen.
 - a. Bestemmingen die voldoen aan de criteria voor trein dienstreizen worden niet zondermeer aangeboden. Zie voor de steden waarvandaan met de trein gereisd kan worden, afbeelding 3;
 - b. Het handhaven en toetsen op de naleving van het afwegingskader (zie 5.2.1.)



Afbeelding 3: afstanden tot steden (gemeten vanaf Amsterdam) – Bron “Vergelijk vliegen met treinreizen voor korte afstanden” door RHDHV

3. Klanttevredenheid met een rapportcijfer van een 7,0: met de dienstverlening internationale vliegdiensstreizen streven we naar een vlotte en klantgerichte wijze van boeken van een zakelijke reis. In uw inschrijving dient u in te gaan op uw wijze van het meten van klanttevredenheid en de doorlooptijd (zie subgunningscriterium 1, H5.3.2 in de aanbestedingsleidraad). Waarbij we onder vlot en klantgericht ten minste verstaan:
 - a. Vlot: het boekingsproces van aanvraag tot reservering verloopt efficiënt en kost maximaal x werkdagen (volgt uit uw inschrijving, zie subgunningscriterium 1);
 - b. Klantgericht: 1. het gemakkelijke/eenvoudig kunnen boeken van een zakelijke reis en 2. het klantcontact tussen dienstverlener en klant (volgt uit uw inschrijving, zie subgunningscriterium 1)

Indien het rapportcijfer niet behaald wordt, wordt van u een plan van aanpak verwacht zoals omschreven in eis 38.

5.2.1 Afwegingskader internationaal vliegen dienststreizen

Wanneer er in het belang van ProRail een dienstreis overwogen wordt, geldt dat de meest duurzame en minst schadelijke varianten van mobiliteit de voorkeur krijgen. ProRail hanteert daartoe het volgende afwegingskader:

- Is de dienstreis echt noodzakelijk of kan deze worden vervangen door digitaal te overleggen?
- Kan er met een minimaal aantal personen afgereisd worden?
- Kan het bezoek gecombineerd worden met andere afspraken, die toekomstige reizen naar dezelfde regio overbodig maken?

Indien blijkt dat het echt noodzakelijk is om een dienstreis te maken dan gelden de volgende kaders:

Trein	Alle bestemmingen binnen een straal van 750 km vanaf Utrecht centraal, met een maximale reistijd van 8 uur vanaf Utrecht centraal per trein, worden <u>verplicht</u> met de trein bereisd. Bestemmingen verder dan 750 kilometer mag je ook bereizen met de trein in overleg met je manager.
-------	--

Mocht de dienstreis verder dan 750 km reizen zijn of een langere reisduur hebben dan 8 uur, dan geldt dat het een vliegreis geoorloofd is. In bijlage 1 is het reisbeleid van ProRail terug te lezen

5.3 Gewenste proces voor reserveren/boeken van een internationale dienstreis

Indien de keuze valt op een internationale vliegdiensreis dan geeft ProRail de voorkeur aan een procesflow die in bijlage 3 wordt toegelicht. ProRail wil het facilitair managementsysteem (hierna FMIS) een belangrijke rol geven in het kunnen achterhalen van een status van de dienstreis. De onderdelen uit de procesflow worden hier kort toegelicht:

1. De medewerker dient een goedkeuringsformulier te laten ondertekenen door de direct leidinggevende waarin de aard van de reis is omschreven en de manager akkoord gaat met de dienstreis en – indien van toepassing – afwijking op het kader;
2. Aanvraag internationale vliegdienstreis: via het FMIS van ProRail vult de medewerker een aanvraagformulier voor een dienstreis in met relevante informatie voor de dienstverlener om een reisvoorstel te kunnen maken. Daarnaast wordt het goedkeuringsformulier van de manager toegevoegd in de aanvraag.
3. Check Facility Desk: de Facilitydesk van HFM toetst of het (juiste) goedkeuringsformulier volledig is ingevuld (en ondertekend)
4. Doorgeleiding aanvraag via het FMIS naar dienstverlener: via het FMIS wordt de aanvraag doorgestuurd naar de dienstverlener.
5. De dienstverlener maakt een inlog* voor een medewerker aan waarmee zij zelfstandig een reis kunnen boeken. Deze wordt per mail aan de medewerker verzonden. In deze mail wordt ook verwezen naar een telefoonnummer indien de klant liever telefonisch wil boeken.

* of dienstverlener kan op een andere wijze (met behoud van inlog) verifiëren dat de dienstreis goedgekeurd is.
- ~~6. Maximaal drie opties naar klant: de dienstverlener doet op basis van de gegevens in de aanvraag maximaal drie voorstellen voor reizen (via mail, platform dienstverlener of consulent).~~
7. Statuswijzigingen via FMIS:
 - a. Bij akkoord: zie stap 7
 - b. Bij niet akkoord contact via mail/telefoon over aanpassing van de reis. Deze wordt geborgd in de aanvraag in FMIS en dan volgt alsnog stap 7.
8. Gewenste reisoptie omzetten naar reservering en sluiten van melding in het FMIS. Vervolgens wordt de reservering gefactureerd op het betreffende kostenplaatsnummer. Zie verder hoofdstuk 7.3

5.4 Gevraagde boekingsopties

ProRail verwacht dat er minimaal twee manieren voor het boeken van vliegdienstreizen wordt aangeboden:

1. Boeken via het platform van de dienstverlener
2. Boeken via een reisconsulent middels telefonische of email ondersteuning

5.4.1 Boeken van voorgestelde opties door dienstverlener via het platform van de dienstverlener

Een aanvraag voor een internationale dienstreis start altijd via het FMIS van ProRail. Deze aanvraag blijft inzichtelijk doordat de status van een aanvraag continu wisselt en bijgehouden wordt door dienstverlener. Via het FMIS wordt alle relevante informatie in de aanvraag voor een dienstreis opgenomen. Vervolgens stelt de dienstverlener een inlog beschikbaar om in het boekingsplatform zelfstandig een reis te boeken. ~~Vervolgens worden – conform de criteria voor een dienstreis – maximaal drie voorstellen uitgewerkt. Deze kunnen met de aanvrager gedeeld worden via het platform van de dienstverlener. Op basis van de voorstellen maakt de aanvrager een keuze en kan de dienstreis bevestigd/geboekt worden.~~

5.4.2 Reisconsulent telefoon/email

Onder de functionaliteit 'reisconsulent' wordt verstaan "één of meerdere deskundige reisadviseurs waar informatie over reizen kan worden opgevraagd, reizen kunnen worden samengesteld en reizen kunnen worden gereserveerd en geboekt". Het gaat om een service op afstand, geen in-house service waar medewerkers op locatie komen werken. Een reisconsulent kan (verdiepend) bevestigd worden op de reisvoorstellen die zijn gedaan, maar het moet altijd mogelijk zijn om gemakkelijk en snel door de reisconsulent geholpen te worden (ook voor nieuwe voorstellen). De reisconsulent is in ieder geval per e-mail en per telefoon bereikbaar. Via de reisconsulent moeten zowel eenvoudige als complexere reizen te boeken zijn. Onder complexere reizen wordt verstaan reizen met meerdere bestemmingen of met minder gebruikelijke bestemmingen, en met specifieke of uitzonderlijke wensen of eisen.

5.5 Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De nieuwe dienstverlener van internationale dienstreizen zal persoonsgegevens verwerken van ProRail medewerkers. Op basis van de eisen aan de werkzaamheden die ProRail stelt aan de nieuwe dienstverlener concludeert ProRail dat de nieuwe dienstverlener deze persoonsgegevens zal verwerken in de rol van Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG. Mocht na gunning van de Opdracht op basis van de dan feitelijke omstandigheden blijken dat de nieuwe dienstverlener (gedeeltelijk) gezien moet worden als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, dan zal de nieuwe dienstverlener akkoord gaan met de conceptverwerkersovereenkomst die te vinden is in bijlage 4 (met bijbehorende formulieren). Na gunning van de Opdracht wordt de verwerkersovereenkomst definitief. Tijdens de looptijd

van de Raamovereenkomst zijn er privacy officers beschikbaar om inhoudelijke bespreekpunten rondom AVG-gerelateerde zaken te bespreken.

6 Scope contract

6.1 Wat is nodig

De scope van de opdracht zal bestaan uit het leveren van een dienstverlening op het gebied van internationale dienstreizen. Hieronder wordt verstaan zowel vervoer als verblijf. Daaronder valt in ieder geval:

- Internationaal (tussen landen) vervoer;
- Buitenlands verblijf in hotels en andere soorten accommodaties.

De volgende onderdelen maken deel uit van de scope van de dienstverlening.

1. Bemiddelen, organiseren, boeken en tracken van internationale reizen en hotels	- Advisering over reizen ('online' via het platform van de dienstverlener alsook via een reisconsulent) - Het boeken/wijzigen/annuleren van reizen en verblijf
2. Zorgdragen voor de facturatie van kosten van dienstreizen	- Het voorfinancieren van de kosten voor een internationale dienstreis (vlucht en hotel)
3. Verzorgen van reisbescheiden en informatie en condities van de reis	- Verzorgen van benodigde (reis)documentatie - Het terugvorderen van niet-gebruikte tickets; - Het indienen van schadeclaims ten gevolge van vertraagde of geannuleerde vluchten; - Het ter beschikking stellen van actuele informatie over verblijfplaatsen van medewerkers, welke in geval van calamiteiten gebruikt kan worden voor crisismanagement; - Het registreren van de reisdagen in verband met reisverzekering - Het ter beschikking stellen van een 24-uursdienst ter ondersteuning van reizigers (calamiteiten en spoedgevallen); - Het bieden van ondersteuning bij calamiteiten, bijv. het terughalen van reizigers op advies van de Nederlandse regering.
4. Advies voor optimalisaties in dienstreisgerelateerde processen, aanpassing van beleidsregels op reizen, analyse voor kostenbesparingen	- Het leveren van managementinformatie, inclusief specifieke aandacht duurzaamheid - Op basis van data worden in de tactisch en strategische overleggen gesproken over optimalisaties in processen, beleidsregels en kostenbesparingen

Tabel 1. scope onderdelen contract

6.2 Mogelijke aanpassingen in scope

- Mutaties op basis van optimalisaties die de scope van de dienstverlening niet wezenlijk wijzigen;
- Mutaties die betrekking hebben op de toekomstige rapportageplicht van ProRail conform de 'Corporate Sustainability Reporting Standards (CSRD);
- Uitbreiding van de scope met internationale treindienstreizen (zie toelichting hoofdstuk 6a)

6.3 Uitsluitingen

Buiten de scope van de dienstverlening vallen de volgende onderdelen;

- Privé vervoer en verblijf binnen en buiten Nederland (vanwege de verstrekte NS Business card en landencoupons)
- Vervoer en verblijf binnen Nederland (i.v.m. landencoupons niet te integreren, muv haar overzeese gebieden)(Landencoupons zijn treinkaarten, waarmee spoorpersoneel middels een ander proces privé voordelig kan reizen met de trein).
- Bijkomende kosten, zoals transfer, taxi, vaccinaties en maaltijden.
- Binnenlandse vergaderlocaties;
- Buitenlandse verblijven die deel uitmaken van een pakket of aanbieding wat afgenomen wordt via een andere partij, nietzijnde reisbureau/travelagent. Bijvoorbeeld bij deelname aan een conferentie, congres, samenwerking, veldwerk en dergelijke waar het verblijf inbegrepen is of met speciale korting geboekt kan worden

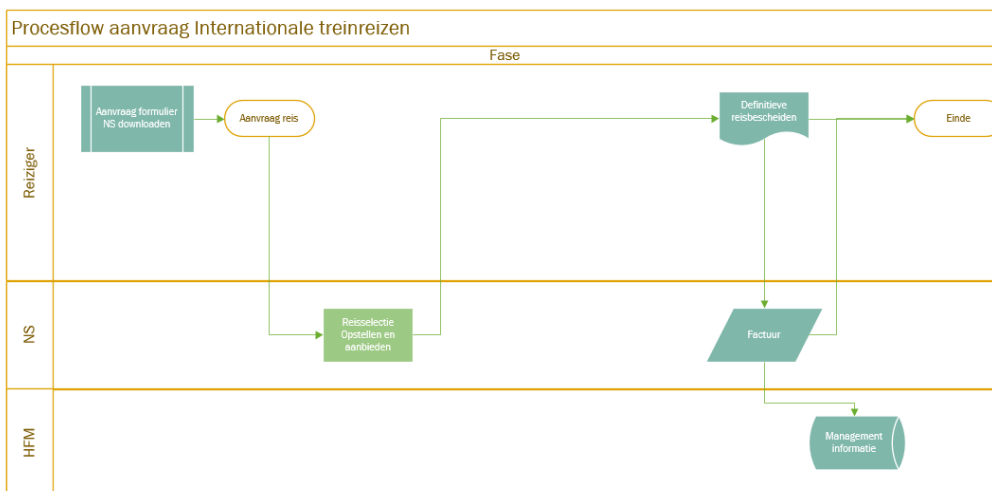
6a. Additionele scope internationale TREIN dienstreizen

6a.1. Aanleiding additionele scope-uitbreiding

ProRail wil het **bemiddelen** in het organiseren van internationale dienstreizen zo gemakkelijk mogelijk maken voor haar medewerkers: één manier waarop alle dienstreizen geboekt worden, ongeacht de mobiliteitsvorm. Zoals in hoofdstuk 4.1 is toegelicht is het internationaal reizen per trein ondergebracht bij een andere dienstverlener dan de internationale vliegdienstreizen en overnachtingen. ProRail onderzoekt of er – gezien de contractuele verplichtingen – ruimte is om gedurende de contractduur de dienstverlening van het internationaal (zakelijk) treinvervoer onder te brengen in de scope van deze aanbesteding.

6a.2. huidige proces treindienstreizen

Het huidige proces voor het boeken van een treindienstreis ziet er als volgt uit:



In het huidige proces voor het boeken van de treindienstreis vult de medewerker zelf een dienstreis formulier in van NS International (met een specifieke code voor ProRail dienstreizen). Op dit formulier wordt middels kostenplaats een factuur verstuurd aan ProRail. In dit proces ontbreekt de goedkeuring van de manager om zakelijk internationaal te mogen reizen.

6a.3. Kengetallen huidige treindienstreizen

2021 (juni t/m december ivm Corona)	
Treinreizen aantal boekingen	87
2022 (mei t/m december) Q1 door Corona geen reizen (informatie niet beschikbaar)	
Treinreizen aantal boekingen	194
2023 (volledige jaar)	
Treinreizen aantal boekingen	353

In 2023 zijn onderstaande bestemmingen veel geboekt:

Bestemming
Parijs
Brussel
Berlijn
Düsseldorf
Frankfurt
Hannover
Keulen
Manheim
München
Antwerpen
Stuttgart

6a.2. Additionele scope

De eisen die gesteld worden aan de vliegdiensreizen zijn ook van toepassing op de additionele scope. Het betreft:

1. Organiseren Bemiddelen , boeken en tracken van internationale reizen en hotels	- Advisering over reizen ('online' via het platform van de dienstverlener alsook via een reisconsulent) - Het boeken van trein dienstreizen conform de geldende boekingsprocessen van de NS.
2. Zorgdragen voor de facturatie van kosten van dienstreizen	- Het voorfinancieren van de kosten voor een internationale treindienstreis
3. Verzorgen van reisbescheiden en informatie en condities van de reis	- Verzorgen van benodigde (reis)documentatie - Het terugvorderen van niet-gebruikte tickets; - Het indienen van schadeclaims ten gevolge van vertraagde of geannuleerde treinreizen (wanneer van toepassing); - Het registreren van de reisdagen in verband met reisverzekering - Het ter beschikking stellen van een 24-uursdienst ter ondersteuning van reizigers (calamiteiten en spoedgevallen); - Het bieden van ondersteuning bij calamiteiten, bijv. het terughalen van reizigers op advies van de Nederlandse regering.
4. Advies voor optimalisaties in dienstreis gerelateerde processen, aanpassing van beleidsregels op reizen, analyse voor kostenbesparingen	- Het leveren van managementinformatie, inclusief specifieke aandacht duurzaamheid - Op basis van data wordt gesproken over optimalisaties is processen, beleidsregels en kostenbesparingen

7 Contract en leveranciersmanagement

7.1 Samenwerking

ProRail wenst een Dienstverlener te contracteren die Internationale dienstreizen voor ons verzorgt. Om dit te kunnen doen hanteren wij de ProRail 'samenwerkingsprincipes'.

- Focus gedurende contractperiode ligt op het resultaat; de output.
- Integriteit als voorwaarde voor de samenwerking en als fundament onder te maken afspraken. In de gedragscode van ProRail, wordt omschreven wat ProRail van integer handelen verwacht. We doen wat we zeggen, maken waar wat we beloven, nemen verantwoordelijkheid voor als dat niet (op tijd) gaat lukken, dragen zorg voor het voldoen aan verwachtingen en zijn ambitieus en realistisch over wat we waar kunnen maken.
- Interactie vindt plaats op de inhoud.
- We doen wat is afgesproken waarbij we een optimale en faire prijs/kwaliteit verhouding nastreven.
- Doel van informatie delen is om een scherp en gezamenlijk beeld te krijgen van geleverde prestaties en hoe deze te verbeteren.
- KPI resultaatgebieden liggen op kwaliteit, financiën, proces en duurzaamheid.

7.1.1 Proactief en in controle

Hoewel we met deze Opdrachtschrijving hebben getracht een heldere richting te geven, kunnen interne of externe ontwikkelingen ervoor zorgen dat ons beleid wijzigt. Wij verwachten dat de Dienstverlener zich flexibel opstelt en zich kan aanpassen aan veranderingen in onder meer beleid en strategie, de markt of samenleving. Wij zien daarbij graag het volgende terug, zolang het passend is in de situatie als omschreven in paragraaf 6.2:

- een proactieve en flexibele houding van de Dienstverlener richting ProRail. Bijvoorbeeld in geval van een veranderende behoefte, mutaties, optimalisaties, innovaties, marktontwikkelingen;
- indien noodzakelijk: het vertalen van de wijzigingen naar de aanpassingen in de dienstverlening; door het vaststellen van een oplossingsrichting (kwalitatief/kwantitatief), risicoanalyse, inzicht in de kosten, planning en communicatie;
- Indien van toepassing: het doorvoeren van administratieve aanpassingen.

7.2 Contractmanagement

Partijen evalueren periodiek de uitvoering van de Overeenkomst. Dienstverlener en ProRail toetsten periodiek – op basis van het KPI (Kritische Prestatie Indicator) overzicht - dat de prestaties worden behaald. Een KPI beschrijft per resultaatgebied wat nodig is om succesvol te zijn in deze overeenkomst. Het KPI dashboard wordt gezamenlijk tijdens de implementatie periode vastgesteld.

Om de voortgang en de prestaties tot de kwaliteit van de geleverde dienstverlening te kunnen monitoren, te bewaken en vast te leggen is er een KPI rapportage opgesteld.

Deze rapportage bestaat uit:

- Het KPI-Model inclusief een onderbouwing per resultaatgebied
- De voortgangsrapportage (indien van toepassing)
- Beschikbaarheid van de webportal van de dienstverlener bv(aantal storingen);
- Kostenplaats Opdrachtgever;
- Afdeling; besteldatum;
- Gefactureerde kosten (in/ex BTW);
- Kosten per reis (bruto-/nettoprijs) per geselecteerde periode;

7.3 Financiële contractwerking

De dienstverlener ontvangt bij aanvang van de overeenkomst een contract opdrachtnummer, dit nummer dient gedurende de looptijd vermeld te worden op de facturen.

Doordat de kosten intern doorbelast zullen worden, dient de dienstverlener een bijlage te sturen waarin de kosten per vlucht gespecificeerd zijn.

De dienstverlener verstuurt per maand een verzamelfactuur. De verzamelfactuur is minimaal voorzien van de volgende gegevens:

- Factuuradres;
- Factuurdatum;
- Afleveradres;
- Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel (tickets, fee, et cetera);
- Naam van de besteller;
- Kostplaats van de besteller;
- Opdrachtnummer en/of contractnummer.

7.4 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

HFM maakt momenteel een transitie door naar nieuwe een organisatiestructuur met o.a. integraliteit binnen de ketens, dit betekent ook een nieuwe manier van (samen)werken. De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau. De contractorganisatie is in onderstaande de tabel weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	De ketenmanager is verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfsbreed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Projectleider HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Vertaling visie en strategie werkomgeving vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant & markt.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist werkplek & services, Domeinverantwoordelijke en Concept specialist werkomgeving.
Adviseur Duurzame mobiliteit	Adviseert het projectteam en HFM op het gebied van duurzame beleid en toetst het internationaal reisbeleid op organisatiedoelen, (internationale) verdragen en akkoorden . Werkt nauw samen met de contract- en ketenmanager Werkplek & Services
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
Leverancier	Verantwoordelijk voor de te leveren product- en dienstverlening en samenwerking zoals overeengekomen in het PvE en samenwerkingsovereenkomst.

Tabel 2: taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De Dienstverlener en HFM dienen zorg te dragen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst.

7.5 Eisen met betrekking tot personeel van de Dienstverlener

- Dienstverlener zet één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de opdracht.
- Dienstverlener zet ten behoeve van de dienstverlening aan ProRail een vast contactteam in, dat op de hoogte is van de met ProRail gemaakte afspraken.
- Dienstverlener draagt er zorg voor dat het ten behoeve van deze opdracht in te zetten personeel beschikt over een goede beheersing van tenminste de Nederlandse en de Engelse taal.

8 Eisen

Algemeen	
1.	De dienstverlener internationale dienstreizen stelt één centraal beslisbevoegd aanspreekpunt aan voor het volledige contract bij ProRail. De kosten voor het accountmanagement en eventuele tussentijdse rapportages zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
2.	De dienstverlener internationale dienstreizen voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de vigerende wet- en regelgeving.
3	De ANVR Zakelijke voorwaarden zijn van toepassing op alle reizen die door de dienstverlener geboekt worden voor ProRail.
4.	Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van de dienstverlener welke van invloed zijn op de uitvoering, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan ProRail. Gevolgen voor gecontracteerde dienstverlening worden ter goedkeuring schriftelijk voorgelegd.
5.	Dienstverlener internationale reizen draagt er zorg voor dat het ten behoeve van deze opdracht in te zetten personeel beschikt over een goede beheersing van tenminste de Nederlandse en de Engelse taal.
6.	Dienstverlener vraagt namens de reiziger de conform EC Verordening 261/2004 wettelijk verplichte schadevergoeding aan bij vliegmaatschappijen als vluchten geannuleerd of vertraagd zijn. Deze service is bij de prijs inbegrepen.
7.	Dienstverlener voert de dienstverlening volledig, juist tijdig en op rechtmatige wijze uit conform het reisbeleid (bijlage 1).
8.	Het reisbeleid kan ten allen tijde door ProRail worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Dienstverlener gaat bij voorbaat akkoord met wijzigingen.
Duurzaamheid en Impact	
9.	Dienstverlener overlegt binnen 1 jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een ISO 14001-certificering of gelijkwaardige certificering dan wel een certificering van niveau 2 CO2-prestatieladder. Bij gelijkwaardigheid van het alternatief dient dienstverlener de gelijkwaardigheid aan te tonen en te onderbouwen aan Opdrachtgever.
10.	Dienstverlener registreert en rapporteert per gemaakte (enkele) vlucht (bestemming, afstand in km, datum vlucht).
11.	Dienstverlener rapporteert naast in eis 10 opgenomen onderdelen ook het 'type vlucht', waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar kort (<700 km), middellang (700 – 2500 km) en lang (>2500 km).
12.	Dienstverlener rapporteert ook geannuleerde reizen conform eis 10 en 11.
Dienstverlening Algemeen	
13.	Buiten kantooruren garandeert de dienstverlener beschikbaarheid van een aanspreekpunt voor calamiteiten 24/7 voor onder andere spoedvragen en in geval van problemen gedurende een dienstreis.
14.	Dienstverlener dient een wereldwijde dekking te kunnen verzorgen. Hieronder wordt verstaan: vluchten en hotels.
15.	Dienstverlener dient zich ten allen tijde te conformeren aan het reisbeleid van ProRail en levert pro-actief verbeteringen en optimalisaties aan die een positief effect hebben voor ProRail.
Reisbescheiden, tickets en reisinformatie	
16.	Na boeking verstrekt de dienstverlener de reisdocumenten en reisschema.
17.	Alle reisdocumenten, het reisschema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal aan de reiziger beschikbaar gesteld in de vorm van e-tickets, et cetera.
18.	De tickets/vouchers/reisbescheiden dienen op dusdanige wijze gecodeerd te worden, dat de reiziger deze zelf niet kan inwisselen of ruilen.
19.	Dienstverlener dient bij elke boeking aan te geven of er een inentingsplicht geldt voor de opgegeven bestemming. Wanneer er geen inentingsplicht is, maar een vaccinatie wel wordt aanbevolen dient dienstverlener dit ook aan te geven. Tevens volstaat het om bij bevestiging van de boeking een link naar een website met actuele en betrouwbare adviezen mee te sturen.
20.	Dienstverlener dient bij elke boeking aan te geven of er een visumplicht geldt voor de betreffende bestemming. Tevens volstaat het om bij bevestiging van de boeking een link naar een website met actuele en betrouwbare adviezen mee te sturen.
Restitutie	
20.	Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets, of annulering, dan signaleert de dienstverlener dit en onderneemt zij proactief actie om deze aan ProRail te laten uitkeren.
Boeking via het boekingsplatform dienstverlener	
21.	De dienstverlener is gehouden aan de procesflow (bijlage 3) voor het aanmaken en boeken van reizen
22.	Voor iedere dienstreis aanvraag biedt de dienstverlener één reisvoorstel aan dat het best (meest efficiënt in tijd en kosten) aansluit op de specificatie van de reis. Daarnaast geeft de dienstverlener, indien beschikbaar, minimaal twee (2) reis alternatieven die gezien duurzaamheid en/of kosten beter voldoen. Bijvoorbeeld met alternatieve datum. Alle aanbiedingen moeten passen binnen het Reisbeleid en voldoende informatie bevatten om de reiziger te assisteren in de keuze ten aanzien van doelmatigheid en efficiency, inclusief de geldende ticketvoorwaarden.

23.	De dienstverlener doet op basis van vliegduur, vertrektijd, vertreklocatie en – indien mogelijk – CO2 voorstellen voor de dienstreis volgens procesflow (bijlage 3). Alle voorstellen Dienstverlener biedt zijn gebaseerd op een rechtstreekse vliegverbinding tenzij aangetoond kan worden dat dit niet mogelijk is. De dienstverlener verwerft professioneel, transparant en in volledige concurrentie de betreffende dienstverlening.
24.	In de voorstellen Voor reizen geldt dat in het kader van doelmatigheid duidelijk inzicht wordt gegeven in de condities en consequenties voor de reis (denk aan restitueerbaarheid, wijzigingsmogelijkheden of andere alternatieven).
25.	De dienstverlener stemt in met een marktconformiteitstoets die ProRail kan uitvoeren op dienstreizen.
26.	De dienstverlening mag alleen uitgevoerd worden met luchtvaartmaatschappijen waar geen exploitatieverbod of exploitatiebeperkingen voor zijn opgelegd in de Europese Unie (zie de uitvoeringsverordening (EU) 2022/862 van de Commissie van 1 juni 2022, te vinden via EUR-Lex 32022R0862)
27.	Bij standaard tijdig aangevraagde reisaanvragen verwachten wij dat de reisopties minimaal 3 dagen 24 uur geldig zijn.
28.	Het boekingsplatform van de dienstverlener heeft de mogelijkheid tot het aanmaken van reizigersprofielen via een beveiligde verbinding
29.	Het boekingsplatform bevat reisopties (3) voor de medewerker waarna voorkeursoptie bevestigd kan worden in het platform aan dienstverlener
30.	Het boekingsplatform is – met een secure verbinding – 24/7 bereikbaar vanuit de gehele wereld
31.	Dienstverlener dient in geval van een calamiteit/ storingen van het platform, dit binnen 1 werkdag weer operationeel te hebben, met behoud van data-integriteit en compleetheit.
32.	Dienstverlener dient de opgegeven contactpersonen van ProRail tijdig te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programma onderdelen, alsook het doorvoeren van software updates. Het uitvoeren van updates dient in afstemming met contractmanager ProRail te gaan.
33.	Het boekingsplatform moet beveiligd zijn tegen misbruik van derden, misbruik door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies.
Accommodaties	
34.	Dienstverlener zorgt, met betrekking tot hotelaccommodaties, voor informatieverstrekking, reservering, boeking, betaling, wijziging en/of annulering.
35.	Dienstverlener biedt accommodatie bij hotels die beschikken over faciliteiten gericht op dienstreizen, zoals ten minste een WIFI-aansluiting op de kamer, schone sanitaire voorzieningen op de eigen kamer en zijn gelegen in het in maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde 'nette en goede buurten'.
36.	Hotels dienen te voldoen aan de voor ProRail geldende criteria, welke nader gespecificeerd zijn in het reisbeleid van ProRail (bijlage 1), aanvullend geldt: - Hotels dienen te worden gegarandeerd; - Hotels dienen zich op een kleine afstand van de definitieve bestemming te bevinden; - Inclusief ontbijt; - Non smoking kamers; - Drie of vier sterren hotels De hoogte voor de vergoeding van logies voor een internationale dienstreis is gelijk aan de vergoeding in de tarieflijst voor buitenlandse logies conform CAO van het Rijk.
Samenwerking en Contractmanagement	
37.	ProRail monitort onder ander op basis van vooraf gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De dienstverlener draagt bij aan het opstellen van de KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 7.2 van onderliggend document. Deze prestatie-monitor wordt per halfjaar door de dienstverlener ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (halfjaarlijks) overleg.
38.	ProRail kan van de dienstverlener een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI-dashboard hiertoe aanleiding geeft. De dienstverlener is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De dienstverlener beschrijft op welke wijze voldaan gaat worden aan achterblijvende resultaten uit het KPI Dashboard. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Overeenkomst van Opdracht ontbinden.
Overlegstructuur	
39.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De dienstverlener Internationale vliegdiensreizen en ProRail houden een dialoog met elkaar. De communicatie tussen ProRail en de dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op tactisch en indien noodzakelijk strategisch niveau. De dienstverlener Internationale vliegdiensreizen draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
40.	<u>Tactisch overleg</u> Het tactisch overleg vindt (tenminste) twee (2) keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de accountmanager van de dienstverlener internationale dienstreizen. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: - De kwaliteit van de dienstverlening - Klachtenregistratie en klachtenbehandeling - KPI-dashboard - Managementrapportage en -informatie - Financiële resultaten

	• Duurzaamheid • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
41.	<u>Strategisch overleg</u> Het strategisch overleg vindt (indien nodig) plaats tussen de accountdirecteur van de dienstverlener internationale dienstreizen, Manager HFM en de contractmanager HFM. Onderstaande onderwerpen kunnen onderwerp van gesprek zijn: • Samenwerking, partnerschap en pro activiteit • Financiële resultaten en managementinformatie • Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar • Algemene gang van zaken • Kwaliteit alle partners • Innovatie • Duurzaamheid
Rapportages	
42.	De dienstverlener internationale dienstreizen biedt kosteloos de volgende algemene en financiële managementinformatie per kwartaal en jaar aan: 1. Aantal en aard van de verrichtingen omtrent de dienstverlening (gesplitst naar categorie en opdrachtnummer FMIS) 2. Totale uitgaven, uitgesplitst in vliegtickets, hotelovernachtingen, fee en annuleringen 3. Aantal reisdagen voor reisverzekering; 4. Door vliegtravlen gevlogen kilometers gespecificeerd per vlucht 5. Aantal feitelijk afgenomen reizen, gespecificeerd per persoon en bestemming.
43.	Dienstverlener dient per kwartaal en jaarlijks een rapportage aan het leveren aan de contractmanager. De rapportage moet binnen 1 maand na afloop van ieder kwartaal en in januari van het opvolgende jaar voor de jaarlijkse rapportage digitaal worden aangeboden.
44.	Per kalenderjaar dient de rapportage vergezeld te gaan van een jaarverslag over de dienstverlening internationale dienstreizen met een vooruitblik voor het komende kalenderjaar en advisering over optimalisaties in de dienstverlening. De informatie dient ten minste te worden verstrekt over de boekingen van vliegtravlen en hotels. Voor wat betreft de vliegtravlen gaat het om de totaalomzet exclusief toeslagen (tax, btw, etc.) de omzet per carrier, omzet per kostplaats en vervoersklasse. Onderdeel van het jaarverslag is ook de milieubelasting van reizen. Deze dient te worden weergegeven in CO2 uitstoot.
Facturatie	
45.	Dienstverlener betaalt vooraf voor Opdrachtgever geboekte vluchten en waar mogelijk hotels (en toeristenbelasting). Zie voor de facturatie eis 49 (en verder).
46.	De boekingsfee wordt gelijk met alle kosten van de dienstreis aan ProRail doorbelast en gespecificeerd op de factuur. De boekingsfee is een vaste vergoeding die wordt betaald per product voltooide reis voor losse vlucht, hotel of combinatie hiervan ongeacht het aantal tickets en/of diensten. Er kan dus per volledige en afgeronde boeking maximaal één (1) keer een boekingsfee worden doorbelast. Alle componenten van dienstverlening zijn hierin opgenomen.
47.	Eventueel verschuldigde wijzigingsfees worden per wijziging maandelijks via een apart gespecificeerd en gefactureerd aan ProRail doorbelast. De wijzigingsfee is een vergoeding die wordt betaald ingeval ProRail een verzoek tot wijziging van een reis doet. Voor een gebundeld verzoek met meerdere wijzigingsverzoeken (vlucht en accommodatie, ander persoon, etc.) binnen één en dezelfde reis kan maximaal één (1) keer een wijzigingsfee worden doorbelast per persoon, per product. Bij een gebundeld verzoek met wijzigingen voor een groepsreis is ProRail eveneens maximaal (1) keer een wijzigingsfee verschuldigd per persoon, per product.
48.	Dienstverlener gaat ermee akkoord dat zij slechts een wijzigingsfee in rekening mag brengen op het moment dat een reeds geboekte reis – op verzoek van ProRail – wordt aangepast of wanneer de luchtvaartmaatschappij of hotelier daartoe genooddaakt is. Daartoe registreert de dienstverlener altijd de reden van annulering.
49.	De factuur is minimaal voorzien van de volgende gegevens: • Factuuradres; • Factuurdatum; • Afleveradres; • Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel (tickets, fee, kostplaats, et cetera); • Naam van de besteller; • Kostplaats van besteller; • Opdrachtnummer en/of contractnummer. • Bijlage in Excel moet exact overeenkomen bedrag met verzamelfactuur per maand, gespecificeerd per aanvraag (naam besteller, kostplaats, afdeling, afdelingsmanager en volledige kosten in Euro's) Dienstverlener factureert per maand de kosten van boekingen per geboekte reis alle boekingen in een verzamelfactuur over de voorafgaande maand. Dienstverlener verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl

Indexering															
50.	De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en niet verrekenbaar tot aan het einde van het jaar volgend op dat van het aangaan van de Overeenkomst (1 januari 2026). Partijen hebben vanaf dan recht op indexering van de tarieven, waarbij geldt: • Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het betreffende kalenderjaar; • Uiterlijk één maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar stelt ProRail de indexatie vast; • Indexering geschiedt op basis van de vastgestelde² indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van de maand Augustus van het huidig jaar¹ (n) en reeds eerder vastgestelde² indexcijfer van de maand Augustus van het voorgaande jaar (n-1). • Voor de toepassing van de indexeringsregeling hanteren Partijen steeds het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde basisjaar van de betreffende index. Website: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/ Website Instellen volgens die hieronder benoemde items of via direct met de "Link": <table> <tr> <td>Thema's</td><td>Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100);</td></tr> <tr> <td>Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):</td><td>Bedrijfstakken 1^e digit; Bedrijfstakken 1^e digit; N-Verhuur en overige zakelijke diensten;</td></tr> <tr> <td>Onderwerp</td><td>Indexcijfers;</td></tr> <tr> <td>CAO-sectoren</td><td>Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen;</td></tr> <tr> <td>Versie</td><td>Huidige cijfers;</td></tr> <tr> <td>Perioden</td><td>Vast te stellen voorlopige indexcijfer van augustus van het huidig¹ jaar n en het vastgestelde² indexcijfer van augustus van jaar n-1;</td></tr> <tr> <td>Link³</td><td>https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=937BE</td></tr> </table>	Thema's	Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100);	Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):	Bedrijfstakken 1 ^e digit; Bedrijfstakken 1 ^e digit; N-Verhuur en overige zakelijke diensten;	Onderwerp	Indexcijfers;	CAO-sectoren	Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen;	Versie	Huidige cijfers;	Perioden	Vast te stellen voorlopige indexcijfer van augustus van het huidig ¹ jaar n en het vastgestelde ² indexcijfer van augustus van jaar n-1;	Link³	https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=937BE
Thema's	Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100);														
Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):	Bedrijfstakken 1 ^e digit; Bedrijfstakken 1 ^e digit; N-Verhuur en overige zakelijke diensten;														
Onderwerp	Indexcijfers;														
CAO-sectoren	Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen;														
Versie	Huidige cijfers;														
Perioden	Vast te stellen voorlopige indexcijfer van augustus van het huidig ¹ jaar n en het vastgestelde ² indexcijfer van augustus van jaar n-1;														
Link³	https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=937BE														
51.	De Tarieven worden op navolgende wijze bepaald: $T_{(n+1)} = T_n * \frac{L_n}{L_{(n-1)}}$ Waarbij: $T_{(n+1)}$ — Uurtarief voor het komende jaar; T_n — Uurtarief van het huidige jaar; L_n — Loonindex (zie Index Tarieven) voor de maand Augustus van het jaar n (= huidige jaar); $L_{(n-1)}$ — Loonindex (vastgesteld²) als L_n, maar dan voor de maand Augustus van het voorgaande jaar.														
50.	De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en niet verrekenbaar tot aan het einde van het jaar volgend op dat van het aangaan van de Overeenkomst. Partijen hebben vanaf dan recht op indexering van de prijzen, waarbij geldt: • Uiterlijk één maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar stelt ProRail de indexatie vast; • Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar; • Indexering geschiedt op basis van de hieronder vastgestelde index van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Website: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/) van het 2e kwartaal van het huidig jaar¹ (n) en reeds eerder vastgestelde² indexcijfer van het 2e kwartaal van het voorgaande jaar (n-1). • Voor de toepassing van de indexeringsregeling hanteren Partijen steeds het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde basisjaar van de betreffende index. Website Instellen volgens die hieronder benoemde items: <table> <tr> <td>Thema's:</td><td>- Prijzen;</td></tr> </table>	Thema's:	- Prijzen;												
Thema's:	- Prijzen;														

¹ Het huidig jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1).

² Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers

- het voorlopige indexcijfer van augustus van het jaar n, vast te stellen uiterlijk voor 1 december van jaar n
- het vastgestelde indexcijfer van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld (uiterlijk) voor 1 december jaar n-1

³ Men moet erop bedacht zijn dat deze link kan wijzigen en dat de link naar een default waarde kan gaan. Is dit het geval start dan de website <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/> op stel overeenkomstig wat hierboven staat voor de desbetreffende tabel in.

	- Dienstenprijzen; - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100; - Productgroepen 1^e digit; - secties - N Administratieve n ondersteunende ..; CPA 2008: Onderwerp: - Prijsindex; Perioden: - Vast te stellen voorlopig indexcijfer van 2^e kwartaal van het huidig¹⁾ jaar n en het vastgestelde²⁾ indexcijfer van het 2^e kwartaal van het jaar n-1;
51.	De Prijzen worden op navolgende wijze bepaald: $P_{(n+1)} = P_n * \frac{D_n}{D_{(n-1)}}$ Waarbij: $P_{(n+1)}$ Prijs voor het komende jaar; P_n Prijs van het huidige jaar; D_n Dienstenprijsindex (zie Index Prijzen) voor het 2^e kwartaal van het jaar n (= huidige jaar); $D_{(n-1)}$ Dienstenprijsindex (vastgesteld²⁾) als D_n, maar dan voor het 2^e kwartaal van het voorgaande jaar. ¹⁾ Het huidig jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1). ²⁾ Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers • het voorlopige indexcijfer van het 2^e kwartaal van het jaar n, vast te stellen uiterlijk voor 1 december van jaar n • het vastgestelde indexcijfer van het 2^e kwartaal van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld (uiterlijk) voor 1 december jaar (n-1)
Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)	
52.	Indien van toepassing, werkt dienstverlener werk met het FMIS (Facilitor) van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker (conform procesflow zie bijlage 3). Eventuele kosten die dienstverlener maakt voor een koppeling met het FMIS zijn voor de dienstverlener.
53.	Dienstverlener houdt zich indien van toepassing aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie Bijlage 5) en indien sprake is koppeling met het FMIS 'koppelen met Facilitor' (bijlage 6)
54.	De dienstverlener gaat indien van toepassing mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
55.	De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van ontvangen klachten en handelt deze binnen 10 werkdagen volledig af onder toezending van een kopie naar de contractmanager van ProRail.
56.	Dienstverlener is – indien van toepassing - verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de aanvragen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering.
57.	De respons en oplostijden worden na gunning – tijdens de implementatiefase – nader afgestemd.
Optionele scope: organiseren bemiddelen, boeken en tracken van internationale treindiensttreizen	
58.	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de werkzaamheden zoals toegelicht in de scope van hoofdstuk 6A: het organiseren organiseren bemiddelen/organiseren , boeken en tracken van internationale treindiensttreizen (1), verzorgen van reisbescheiden en informatie en condities van de reis (2), advies over optimalisaties in dienstreis gerelateerde processen, beleid en analyses.
59.	Zolang ProRail onderdeel uitmaakt van de sociale eenheid Nederlandse Spoorwegen – een samenwerkingsverband op sociaal gebied van rechtspersonen en/of organisatorische eenheden in de spoorbranche - gelden speciale tarief afspraken voor internationale treindiensttreizen. Deze tarieven mogen alleen toegekend worden aan medewerkers van deelnemende eenheden van de Sociale Eenheid Nederlandse Spoorwegen. Deze tarieven mogen door dienstverlener in het kader van de te sluiten raamovereenkomst alleen worden gehanteerd voor medewerkers van ProRail. Daarnaast geldt dat deze tarieven alleen kunnen worden gehanteerd op het moment dat de geldende NS boekingsprocessen worden opgevolgd en dient dienstverlener conform deze boekingsprocessen de internationale treindiensttreizen voor medewerkers van ProRail te boeken
60.	Dienstverlener past haar werkprocessen aan, indien de (boekings)procedures bij de Nederlandse Spoorwegen gedurende de contractduur wijzigen.
61.	Indien dienstverlener een investering moet doen om werkprocessen en systemen aan te passen aan gewijzigde boekingsprocessen bij de Nederlandse Spoorwegen worden de (financiële) gevolgen altijd vooraf voor akkoord gedeeld met de contractmanager van ProRail.