

# Annex 2 - Vraagspecificatie

## Landelijk - Applicant Tracking System (ATS)

TN507569



Van:	ProRail
Auteur:	HRM en ICT
Versie:	1.0
Datum:	21-03-2025
Status:	Definitief

# Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Doel Vraagspecificatie</i>	4
1.2	<i>Leeswijzer</i>	4
<b>2.</b>	<b>Onze afdelingen: Clusters HRM &amp; ICT</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Cluster HRM</i>	5
2.1.1	Recruitment en Arbeidsmarktbenadering	5
2.1.2	HR Operations	6
2.2	<i>Cluster ICT</i>	7
<b>3.</b>	<b>Huidige situatie en ontwikkelingen</b>	<b>8</b>
3.1	<i>Huidige situatie</i>	8
3.1.1	Werving en selectie van (decentrale) treinverkeersleiders	8
3.1.2	Job alert programma	11
3.1.3	Referral programma	11
3.2	<i>Overzicht huidige afname</i>	12
3.3	<i>Systeemlandschap</i>	12
3.4	<i>Ontwikkelingen</i>	13
3.5	<i>To-Be Processen Recruitment &amp; Onboarding</i>	13
3.6	<i>Inzet van AI functionaliteit</i>	13
<b>4.</b>	<b>Kern van de vraag</b>	<b>14</b>
4.1	<i>Onze ambitie voor het nieuwe Applicant Tracking System</i>	14
4.2	<i>Scope van gevraagde dienstverlening</i>	14
4.3	<i>Eisen ten aanzien van de geleverde dienst</i>	15
4.3.1	Eisen aan het beheerniveau	15
4.3.2	Eisen rondom integratiemanagement	15
4.3.3	Eisen betreffende test- en releasemanagement	16
4.3.4	Eisen betreffende de hosting en netwerkbeschikbaarheid	16
4.4	<i>Optionele scope van gevraagde dienstverlening</i>	16
4.5	<i>Buiten scope</i>	17
4.6	<i>Herzieningsclausule</i>	17
4.7	<i>Demo-omgeving Gebruikerstesten</i>	18
4.8	<i>Customer journeys</i>	18
4.8.1	Algemene beoordelingsonderdelen	18
4.8.2	Customer journey 1 – Entree en Overzicht	19
4.8.3	Customer journey 2 – Search & Match	19
4.8.4	Customer journey 3 – Opstellen & Publiceren	19
4.8.5	Customer journey 4 – Sollicitatie	20
4.8.6	Customer journey 5 – Administratieve functies	20
4.9	<i>Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</i>	21

<b>5</b>	<b>Onze samenwerking</b> .....	<b>22</b>
5.1	<i>Implementatie</i> .....	22
5.1.1	Samenwerking in de implementatiefase .....	22
5.1.2	Implementatieteam .....	22
5.1.3	Verantwoordelijkheden opdrachtnemer gedurende implementatie .....	22
5.1.4	Implementatieplan .....	23
5.1.5	Implementatieoverleg .....	24
<b>Appendix 1</b>	<b>– Begrippenlijst Recruitment &amp; ATS</b> .....	<b>25</b>
<b>Appendix 2</b>	<b>– Beheerniveaus ProRail ICT</b> .....	<b>27</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Doel Vraagspecificatie

Deze Vraagspecificatie beschrijft de behoefte en eisen van ProRail, afdeling Human Resource Management (hierna HRM) ten aanzien van een leverancier welke een Applicant Tracking System (verder: ATS) als een SaaS-applicatie aan ProRail levert, ter ondersteuning van het Recruitment proces, inclusief bijbehorende hosting, integraties met aanpalende systemen, support en dienstverlening met betrekking tot deze applicatie.

## 1.2 Leeswijzer

De Vraagspecificatie start met een beschrijving van de betrokken afdelingen en hun ambities in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 beschrijven we de huidige situatie en ontwikkelingen welke van invloed zijn op deze aanbesteding. Hoofdstuk 4 beschrijft alle details met betrekking tot de behoefte ten aanzien van de dienstverlening. In hoofdstuk 5 bespreken we vervolgens de gewenste samenwerking, met een focus op de implementatiefase.

In Appendix 1 van dit document is een begrippenlijst opgenomen voor de in de aanbestedingsdocumenten gebruikte terminologie binnen het domein van Recruitment en Applicant Tracking Systems. Een algemene ICT-begrippenlijst is opgenomen in Bijlage 10. Appendix 2 behandelt de algemene beheerniveaus zoals deze gelden binnen ProRail ICT.

## 2. Onze afdelingen: Clusters HRM & ICT

### 2.1 Cluster HRM

Meer dan 5000 medewerkers bij ProRail werken aan de mobiliteit voor Nederland, zij zijn onze belangrijkste 'asset' in het realiseren van onze prestaties. Zij staan voor een complexe en uitdagende opgave met innovatieve technologieën en technologie van 50 jaar oud. In een werkomgeving waar op topniveau wordt gepresteerd en met een enorm kapitaal wordt gewerkt. ProRail is een fantastische organisatie om voor te werken. Dat is onze HRM ambitie. Een organisatie die mensgericht is en waar bevlogenheid ruimte en mogelijkheden krijgt. Onze overtuiging is namelijk dat bevlogenheid leidt tot betere resultaten, meer samenwerking, meer diversiteit & inclusie, vitaliteit en meer plezier en trots. En we weten dat bevlogenheid een enorme aantrekkingskracht heeft op divers talent, waarmee ProRail de opgaven van morgen kan realiseren. We richten ons aan de ene kant op de organisatie en aan de andere kant op de mens.

Onze medewerkers zijn betrokken collega's, die de maatschappelijke relevantie van ProRail op handen dragen en excelleren in hun vak. ProRail biedt een warme plek en een grote diversiteit aan leeftijden. Uitgebreide kennis van ervaren collega's vindt de weg naar de jongere, die op hun beurt weer frisse ideeën inbrengen. ProRail biedt haar medewerkers de mogelijkheid om als mens en in hun vak maximaal te groeien.

Ons cluster bestaat uit de volgende afdelingen:

- HR Operations
- Recruitement en Arbeidsmarktbenadering
- HR Expert Center
- HR Business Partners, Caseregie en Loopbaanadvies
- Trainees

In het samenstellen van deze aanbesteding zijn de afdelingen HR Operations en Recruitement en Arbeidsmarktbenadering nauw betrokken.

#### 2.1.1 Recruitement en Arbeidsmarktbenadering

Binnen de afdeling Recruitement en Arbeidsmarktbenadering werken zo'n 25 collega's die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het positioneren van ProRail als aantrekkelijk en bekend werkgever, het werven en selecteren van het juiste talent en het onderhouden van een relatie met onze arbeidsmarktdoelgroepen, zowel in- als extern. De afdeling is een strategische partner van de clusters, welke bijdraagt aan een toekomstbestendige organisatie. We werven divers en branche-overstijgend talent om innovatie en continuïteit te waarborgen. Met data-gedreven en efficiënte processen verbeteren we zowel snelheid als de candidate experience. Een modern ATS is hierbij onmisbaar om werving te optimaliseren en onze strategische doelen te ondersteunen. Bulk vacatures vertegenwoordigen 30% van de totale vraag en liggen voornamelijk bij het cluster verkeersleiding. Overige vacatures zijn vaak uniek en betreffen hoog opgeleide (hbo/wo) professionals en starters binnen de doelgroepen techniek, finance, ICT, logistiek, juridisch en data science. Over 2024 waren er in totaal 1000 medewerkers aangenomen.

De afdeling draagt bij aan de doelstellingen vanuit HR, aan de hand van onder andere de volgende measures/-maatregelen:

- >75% van vrijgekomen posities binnen 60 dagen vervuld
- 100% van opleidingsplaatsen cluster Verkeersleiding zijn ingevuld
- Verhouding M/V totale populatie is eind 2024: 70-30
- 20% ProRail populatie eind 2024 <35jr (in -uit)

De afdeling is onderverdeeld in de volgende subafdelingen, welke hieronder staan beschreven.

## **Recruitment**

De recruiters binnen onze afdeling zijn het aanspreekpunt voor alle vormen van werving en selectie. Zo ondersteunen we afdelingen en afdelingsmanagers bij de werving en selectie van nieuwe vaste medewerkers en stagiairs. We kennen (de trends in) de arbeidsmarkt en adviseren bij een goede wervingsaanpak. Je kunt onze expertise inzetten in iedere fase van het wervingstraject; we schrijven aansprekende teksten, plaatsen in- en externe vacatures op [werkenbijprorail.nl](https://werkenbijprorail.nl), maken de selectie, begeleiden en nemen deel aan de sollicitatiegesprekken, vragen e-assessments aan, geven een advies over een arbeidsvoorwaardenvoorstel en voeren het gesprek met de toekomstige medewerkers. Recruitment is georganiseerd in drie focusteams:

- Staven & capaciteitsmanagement
- Techniek & Veiligheid
- ICT & Verkeersleiding

Circa 30% van de vacatures binnen ProRail zijn die van Treinverkeersleider. De overige 70% valt onder de andere doelgroepen. Naast de dagelijkse operatie leggen wij vanaf 2023 meer de focus op strategisch recruitment. Dit houdt onder andere in dat we meer sturen op forecast, strategisch inhuren met inachtneming van bestaande wet- en regelgeving, slimmer werven door het inzetten van specifieke doelgroepbenadering en focus op een grotere diversiteit bij de instroom van nieuwe medewerkers.

## **Arbeidsmarktcommunicatie**

Als team arbeidsmarktcommunicatie werken we ProRail-breed aan arbeidsmarktcommunicatievraagstukken waarin we strategisch adviseren, ontwikkelen en verbeteren. Dit doen we door structureel te communiceren naar de interne en externe arbeidsmarkt doelgroepen met als doel het positief beïnvloeden van het imago van ProRail als werkgever, het werven van nieuwe medewerkers en het contact onderhouden met potentiële, huidige en oud-medewerkers. We zijn een volwassen team met een succesvolle strategie waarin de candidate journey centraal staat. Een ATS speelt hierin een belangrijke rol en wordt dan ook als strategisch partner gezien.

## **Campus recruitment**

Team campus recruitment is jaarlijks verantwoordelijk voor de werving van zo'n 200 stagiairs, afstudeerders, trainees en starters. Dit doen ze door actief in de organisatie te inventariseren waar behoefte aan is binnen het aantrekken van jong talent. Om de stages, talentenprogramma's en traineevacatures in te vullen hebben ze contact met (studie)verenigingen, onderwijsinstellingen en organiseren ze inhouse- en selectiedagen. Zij zijn je aanspreekpunt als het gaat om stagiairs, traineewerving, inhousedagen en talentenprogramma's.

## **Search**

Het team search bestaat uit drie talent sourcers die zich bezighouden met het invullen van de (naar verwachting) moeilijk te vervullen vacatures binnen ProRail. Met behulp van verschillende platforms, tools en wervingsmethoden proberen we deze rollen in te vullen. Het gaat hierbij om de invulling van vaste vacatures in specialistische rollen binnen techniek, ICT, finance, legal en andere achtergronden. Ook houden wij ons bezig met het opzetten van diverse job campagnes en het vullen, onderhouden en benutten van talent pools. Talent pools zijn pools met zogenaamde 'warme' kandidaten met wie eerder contact was of potentiële kandidaten die in een later stadium beschikbaar komen voor een nieuwe baan. Overkoepelend dragen onze werkzaamheden ook bij aan de employer branding van onze organisatie.

## **Contractmanagement en externe inhuur**

Deze functie is niet meegenomen in de scope van de aanbesteding.

### **2.1.2 HR Operations**

Binnen de afdeling HR Operations werken zo'n 30 collega's met ieder hun eigen expertise of aandachtsgebied. De afdeling ondersteunt leidinggevenden en medewerkers bij alle operationele en administratieve HR-processen. Van onboarding tot salarisverwerking, HR Operations zorgt ervoor dat deze processen foutloos, efficiënt en gebruiksvriendelijk verlopen. Het subteam HR Support biedt begeleiding bij HR-vragen en stelt medewerkers in staat om via digitale tools hun HR-zaken zelf te regelen. Onboarding & Recruitment Support richt zich op een soepele indiensttreding van medewerkers, met speciale aandacht voor treinverkeersleiders. ProLeren biedt een uitgebreide leeromgeving met trainingen, leerpaden en coaching voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Salarisspecialisten zorgen voor een vlekkeloze salarisadministratie en adviseren over complexe vraagstukken. HR Data Services beheert de HR-systemen en analyseert data om de processen en besluitvorming continu te verbeteren. Samen zorgt HR Operations voor een solide basis waarmee de HR-dienstverlening optimaal richting de ProRail medewerkers wordt ontsloten.

## **2.2 Cluster ICT**

Als cluster ICT willen we graag de ambities van de bedrijfsafdelingen ondersteunen. Dit wordt gedaan door het leveren van technisch beheer van de integraties tussen de verschillende systemen.

Het streven naar het moderniseren van het IT-landschap van ProRail is gericht op het realiseren van de strategische doelstellingen op een snellere en efficiëntere manier, terwijl de operationele topprestaties worden behouden. Dit omvat het implementeren van nieuwe technologieën, processen en systemen die de bedrijfsvoering ondersteunen, innovatie bevorderen en waarde leveren aan de stakeholders, zoals de afdeling HRM. Sleutelwoorden hierbij zijn operationele efficiëntie, stabiliteit en veiligheid.

Binnen HRM speelt ICT een belangrijke rol bij het faciliteren van systemen die zorgen voor een soepele en efficiënte personeelsadministratie, werving en selectie, talentmanagement en medewerkerontwikkeling. Door een modern en geïntegreerd HR-landschap te realiseren, ondersteunen we de afdeling HRM in hun ambitie om medewerkers optimaal te bedienen en bij te dragen aan een toekomstbestendige organisatie.

Het moderniseren van het IT-landschap van ProRail omvat het herontwerpen en transformeren van de bestaande IT-infrastructuur en systemen om te voldoen aan de eisen van de moderne tijd. Hierbij worden de MACH-principes (Modulair, API-First, Cloud-native en Headless) geïntegreerd om de modernisering te ondersteunen en te bevorderen. Dit geldt ook voor HRM-systemen, waarbij koppelingen met andere bedrijfssystemen zorgen voor een gestroomlijnde en data-gedreven HR-aanpak.

Een modern IT-landschap heeft voor ProRail tot doel om zowel robuustheid als wendbaarheid te bieden. Het zorgt ervoor dat de IT-systemen en -infrastructuur betrouwbaar en stabiel zijn, zodat ProRail kan blijven functioneren zonder verstoringen. Tegelijkertijd stelt het ProRail in staat om te innoveren, nieuwe kansen te benutten en haar strategische doelen te bereiken in een complexe omgeving. Dit geldt niet alleen voor operationele processen, maar ook voor de ondersteuning van medewerkers via een efficiënt en toekomstbestendig HR-landschap.

### **Robuust**

Een robuust IT-landschap van ProRail is continu up-to-date en betrouwbaar. Het trekt talent aan door aantrekkelijke werkomstandigheden te bieden en zorgt ervoor dat het IT-landschap effectief kan worden onderhouden om aan de behoeften van ProRail te blijven voldoen.

### **Wendbaar**

Een wendbaar IT-landschap stelt ProRail in staat om snel en iteratief te ontwikkelen, terwijl het ontwikkelteam autonomie behoudt. Het maakt gebruik van agile methoden, moderne technologieën en een samenwerkings-cultuur om veranderingen effectief te kunnen realiseren en waarde toe te voegen aan de bedrijfsvoering.

## 3. Huidige situatie en ontwikkelingen

### 3.1 Huidige situatie

#### Het systeem

Sinds 2018 maakt ProRail gebruik van een raamovereenkomst met 1 partij voor de levering van een ATS en een VMS (samengevat: Total Resource Solution) als SaaS-dienst, met bijbehorende support en dienstverlening.

Het contract Total Resource Solution betreft twee functionaliteiten:

1. Het leveren van een VMS (Vendor Management System): Een softwareoplossing die onze organisatie helpt bij het beheren van het volledige proces rondom inhuur van extern personeel, zoals freelancers, uitzendkrachten en contractanten.
2. Het leveren van een ATS (Applicant Tracking System): Een softwareoplossing die het volledige wervingsproces ondersteunt en automatiseert, van het publiceren van vacatures tot het aannemen van nieuwe medewerkers.

Voor deze aanbesteding is alleen de levering en dienstverlening rondom het ATS in scope. In het volgende hoofdstuk staat de scope nauwkeurig beschreven.

#### De processen

Circa 30% van het totale volume aan vacatures en sollicitaties binnen ProRail betreft die van Treinverkeersleider. De overige 70% valt onder de andere doelgroepen. Over de doelgroepen heen kennen we verschillende workflows met afwijkende processtappen voor:

- Reguliere vacatures
- Management Development
- Trainees
- Stagiaires
- Werkervaringsplaatsen
- Treinverkeersleiders

Deze afwijkende processtappen zijn ook zichtbaar bij de geschetste to-be processen, welke zijn bijgevoegd als Bijlage 11 (To-Be Processen Recruitment & Onboarding). Uitleg over deze to-be processen staat weergegeven in paragraaf 3.5.

Ter verduidelijking is in de hiernavolgende drie sub paragrafen een uiteenzetting gemaakt van de ProRail-specifieke werving van treinverkeersleiders, en de huidige job alert en referral programma's. Hiernaar zal worden verwezen vanuit de andere aanbestedingsdocumenten.

#### 3.1.1 Werving en selectie van (decentrale) treinverkeersleiders

Binnen ProRail is er een specifiek wervings- en selectieproces voor de functies van treinverkeersleider (TVL) en decentrale verkeersleiders (DVL). Dit proces bestaat uit meerdere stappen, waaronder (e-)assessments, games, informatiebijeenkomsten, gesprekken en een medisch onderzoek. Elk jaar doorloopt een groot aantal kandidaten – ongeveer 3200 mensen – dit proces, waarbij de vacatures voor verkeersleidingposten vaak lange tijd openblijven.

De stappen binnen het TVL-proces zijn als volgt:

1. De kandidaat solliciteert via [www.werkenbijprorail.nl](http://www.werkenbijprorail.nl) op de gewenste functie en locatie. Bij de sollicitatie voegt de kandidaat een CV, motivatie en antwoord op drie vragen toe (minimaal mbo4- of havodiploma, akkoord met startsalaris en akkoord met een opleiding van 8-9 maanden). Nadat de gegevens zijn ingevuld, wordt de sollicitatie doorgestuurd naar het huidige ATS.

2. De sollicitatie komt binnen in het huidige ATS en wordt beoordeeld door recruitment support. Indien de kandidaat voldoet aan de gestelde eisen en een recente opleiding heeft gevolgd, ontvangt de kandidaat via het huidige ATS een mail met een link naar de selectietool: <https://selectietool.prorail.nl/login>.
3. De resultaten van de selectietool worden door recruitment support gemonitord. Bij een negatieve uitslag (score: 1 t/m 3) ontvangt de kandidaat een afwijzing per mail via het huidige ATS. Bij een positieve uitslag ontvangt de kandidaat een link naar het e-assessment van Human Company of LTP, verzonden door recruitment support via het huidige ATS.
4. De uitslagen van het e-assessment worden door recruitment support gemonitord. Bij een negatieve uitslag ontvangt de kandidaat een afwijzing per mail via het huidige ATS. Bij een positieve uitslag ontvangt de kandidaat een vooraankondiging voor de informatiebijeenkomst via het huidige ATS.
5. De kandidaat wordt opgeslagen in een externe database en gekoppeld aan een mogelijke informatiebijeenkomst. Recruitment support verstuurt de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst via het huidige ATS.
6. De kandidaat bevestigt of hij/zij aanwezig kan zijn bij de informatiebijeenkomst en ontvangt, bij akkoord, een outlook-uitnodiging met verdere informatie. Indien de kandidaat de voorgestelde datum afwijst, wordt er samen met de kandidaat gezocht naar een alternatieve datum.
7. Een week voor de informatiebijeenkomst stuurt recruitment support een mail naar de teammanagers met een lijst van de uitgenodigde kandidaten, inclusief een link naar de CV's en motivatiebrieven van de desbetreffende kandidaten in het huidige ATS. Deze update wordt via outlook naar de teammanagers gestuurd.
8. De kandidaat neemt deel aan de (online/fysieke) informatiebijeenkomst op de verkeersleidingpost. Na de bijeenkomst plant de teammanager een sollicitatiegesprek in met de kandidaat.
9. De kandidaat komt op sollicitatiegesprek en de teammanager vult een gespreksformulier in. Deze formulieren worden naar recruitment support gestuurd.
10. Recruitment support meldt de kandidaten aan bij LTP of Human Company voor psychologisch onderzoek 1 en 2 en verwerkt de benodigde gegevens in de externe database voor verdere monitoring: naam, e-mailadres, postnaam, naam selecteur, opzegtermijn, startdatum, startsalaris, en de datum van het psychologisch onderzoek.
11. De kandidaat ondergaat het psychologisch onderzoek op locatie bij LTP of Human Company.
12. De kandidaat ontvangt het rapport en de uitslag van LTP of Human Company en geeft al dan niet toestemming om het rapport te delen.
13. Zodra de kandidaat toestemming heeft gegeven om het rapport te delen, ontvangt recruitment support het rapport.
14. Het eerste psychologisch onderzoek moet wettelijk goed afgerond zijn. Het tweede psychologisch onderzoek kent drie mogelijke uitslagen: geringe kans van slagen, slagen onder voorwaarden, en voldoende kans van slagen.
15. Bij "geringe kans van slagen" of "slagen onder voorwaarden" wordt het rapport naar de teammanagers van de desbetreffende post en de opleider gestuurd voor advies over het vervolg. De teammanagers beslissen of de kandidaat mag starten bij deze scores.
16. Bij "voldoende kans van slagen" of bij goedkeuring van de teammanagers neemt recruitment support contact op met de kandidaat en plaatst deze onder voorbehoud in een externe lijst met opleidingsplekken. Tijdens dit gesprek wordt de kandidaat ook ingepland voor het medische onderzoek.
17. De kandidaat ondergaat het medische onderzoek bij de zorg van de zaak.
18. De uitslag van het medische onderzoek wordt naar recruitment support gestuurd.
19. Recruitment support neemt contact op met de kandidaat om de uitslag toe te lichten. Bij een positief resultaat wordt de indiensttreding opgestart, bij een negatief resultaat wordt de kandidaat afgewezen.

### **De stappen binnen het DVL-proces zijn als volgt:**

1. De kandidaat solliciteert via [www.werkenbijprorail.nl](http://www.werkenbijprorail.nl) op de gewenste functie en locatie. Bij de sollicitatie voegt de kandidaat een CV, motivatie en antwoord op twee vragen toe (minimaal mbo4 of havodiploma en akkoord met de voorwaarden). Nadat de gegevens zijn ingevuld, wordt de sollicitatie doorgestuurd naar het huidige ATS.
2. De sollicitatie komt binnen in het huidige ATS en wordt beoordeeld door de TVL/DVL recruiters. Indien de kandidaat voldoet aan de gestelde eisen, ontvangt de kandidaat via het huidige ATS een mail met een link naar de selectietool: <https://selectietool.prorail.nl/login>.
3. De kandidaten worden bijgehouden in een externe lijst naast het huidige ATS.
4. De resultaten van de selectietool worden door recruitment support gemonitord. Bij een negatieve uitslag (score: 1 t/m 3) ontvangt de kandidaat een afwijzing per mail via het huidige ATS. Bij een positieve uitslag ontvangt de kandidaat een mail met tips voor het e-assessment van GITP, verzonden door recruitment support via het huidige ATS.
5. Recruitment support meldt de kandidaat aan bij GITP voor het e-assessment.
6. De uitslagen van het e-assessment worden door recruitment support gemonitord. Bij een negatieve uitslag ontvangt de kandidaat een afwijzing per mail via het huidige ATS. Bij een positieve uitslag ontvangt de kandidaat een vooraankondiging voor de informatiebijeenkomst via het huidige ATS.
7. De kandidaat wordt opgeslagen in een externe database en gekoppeld aan een mogelijke informatiebijeenkomst. Recruitment support verstuurt de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst via het huidige ATS.
8. De kandidaat bevestigt of hij/zij aanwezig kan zijn bij de informatiebijeenkomst en ontvangt, bij akkoord, een outlook-uitnodiging met verdere informatie. Indien de kandidaat de voorgestelde datum afwijst, wordt er samen met de kandidaat gezocht naar een alternatieve datum.
9. Een week voor de informatiebijeenkomst stuurt recruitment support een mail naar de teammanagers met een lijst van de uitgenodigde kandidaten, inclusief een link naar de CV's en motivatiebrieven van de desbetreffende kandidaten in het huidige ATS. Deze update wordt via outlook naar de teammanagers gestuurd.
10. De kandidaat neemt deel aan de (online/fysieke) informatiebijeenkomst op de verkeersleidingpost. Na de bijeenkomst plant de teammanager een sollicitatiegesprek in met de kandidaat.
11. De kandidaat komt op sollicitatiegesprek en de teammanager vult een gespreksformulier in. Deze formulieren worden naar recruitment support gestuurd.
12. Recruitment support meldt de kandidaten aan bij GITP voor psychologisch onderzoek 1 en 2 en verwerkt de benodigde gegevens in de externe database voor verdere monitoring: naam, e-mailadres, postnaam, naam selecteur, opzegtermijn, startdatum, startsalaris, en de datum van het psychologisch onderzoek.
13. De kandidaat ondergaat het psychologisch onderzoek online bij GITP.
14. De kandidaat ontvangt het rapport en de uitslag van GITP en geeft al dan niet toestemming om het rapport te delen.
15. Zodra de kandidaat toestemming heeft gegeven om het rapport te delen, ontvangt recruitment support het rapport.
16. Bij een negatief advies wordt de kandidaat via het huidige ATS afgewezen. Bij twijfel in de score wordt het rapport naar de teammanagers van de desbetreffende post en de opleider gestuurd voor advies over het vervolg. De teammanagers beslissen of de kandidaat mag starten bij twijfel.
17. Bij een positief advies of bij goedkeuring van de teammanagers neemt recruitment support contact op met de kandidaat, plaatst deze in een externe lijst met opleidingsplekken, en wordt de indiensttreding opgestart.

### 3.1.2 Job alert programma

Binnen ProRail is op dit moment een job alert programma actief waarbij kandidaten zich kunnen inschrijven om automatisch vacatures te ontvangen die aansluiten bij hun opgegeven voorkeuren, zoals vakgebied en locatie, met een mogelijkheid om de frequentie van de e-mails zelf te bepalen. De ingerichte stappen binnen dit programma zijn als volgt:

1. De kandidaat meldt zich aan via [werkenbijprorail.nl/jobalert](https://werkenbijprorail.nl/jobalert). Als de kandidaat een ProRail-medewerker is, moet deze ingelogd zijn om interne vacatures te ontvangen. Bij aanmelding wordt de kandidaat dan aangemerkt als interne kandidaat.
2. De kandidaat vult de volgende gegevens in: naam, e-mailadres, voorkeuren (vakgebied en locatie) en de gewenste frequentie van de e-mails. Vervolgens wordt het formulier verstuurd.
3. Alle opgegeven gegevens worden opgeslagen in een externe applicatie, inclusief de informatie of de aanvrager een ProRail-medewerker is.
4. De kandidaat ontvangt een e-mail om de aanmelding te bevestigen.
5. Na bevestiging ontvangt de kandidaat vacaturemails op basis van de gekozen frequentie. Deze e-mails bevatten de nieuwste vacatures die passen bij de opgegeven voorkeuren. De selectie en verzending van vacatures worden beheerd via de externe database.
6. In elke vacaturemail is een uitschrijflink opgenomen. Uitschrijven vindt plaats via de werkenbij-website en wordt verwerkt in de externe database.

### 3.1.3 Referral programma

Binnen ProRail is op dit moment een ook Referral programma actief waarbij ProRail medewerkers via een eenvoudig online proces kandidaten uit hun netwerk kunnen aandragen voor vacatures. Bij sollicitatie en aanname kan de medewerker hiervoor punten verdienen die kunnen worden ingewisseld voor cadeaus in een externe cadeaushop.

De ingerichte stappen binnen dit programma zijn als volgt:

1. Een ProRailer draagt een vacature aan bij een persoon uit hun netwerk via een aanvraagformulier in de werkenbij-website.
2. De gegevens van de ProRailer en de aangedragen kandidaat (naam, e-mailadres, aangedragen vacature, datum van aandragen) worden versleuteld opgeslagen in een externe database.
3. Zowel de ProRailer als de aangedragen kandidaat ontvangen een bevestigingsmail. De ProRailer krijgt een bevestiging van het aandraagen, terwijl de kandidaat een e-mail ontvangt met een link naar de voorgestelde vacature en een opt-out mogelijkheid.
4. De aangedragen kandidaat solliciteert via de e-mail of rechtstreeks via de website en wordt herkend als aangedragen kandidaat via een token of op basis van het e-mailadres.
5. De sollicitatie wordt in het huidige ATS als een normale sollicitatie verwerkt, waarbij in het tabblad Aanbieding het e-mailadres van de ProRailer wordt vastgelegd in het veld Aangedragen door.
6. In de externe database worden punten toegekend aan de ProRailer bij het aandraagen van de kandidaat en opnieuw wanneer de kandidaat wordt aangenomen. Deze punten worden doorgestuurd naar een externe cadeaushop (DBF), waar de ProRailer een cadeau kan uitzoeken.
7. Vier maanden na de laatste actie van de ProRailer of de kandidaat worden de referral-gegevens automatisch verwijderd uit de database.
8. Kandidaten die gebruik hebben gemaakt van de opt-out optie kunnen niet opnieuw door dezelfde of andere ProRailers worden aangedragen.

### 3.2 Overzicht huidige afname

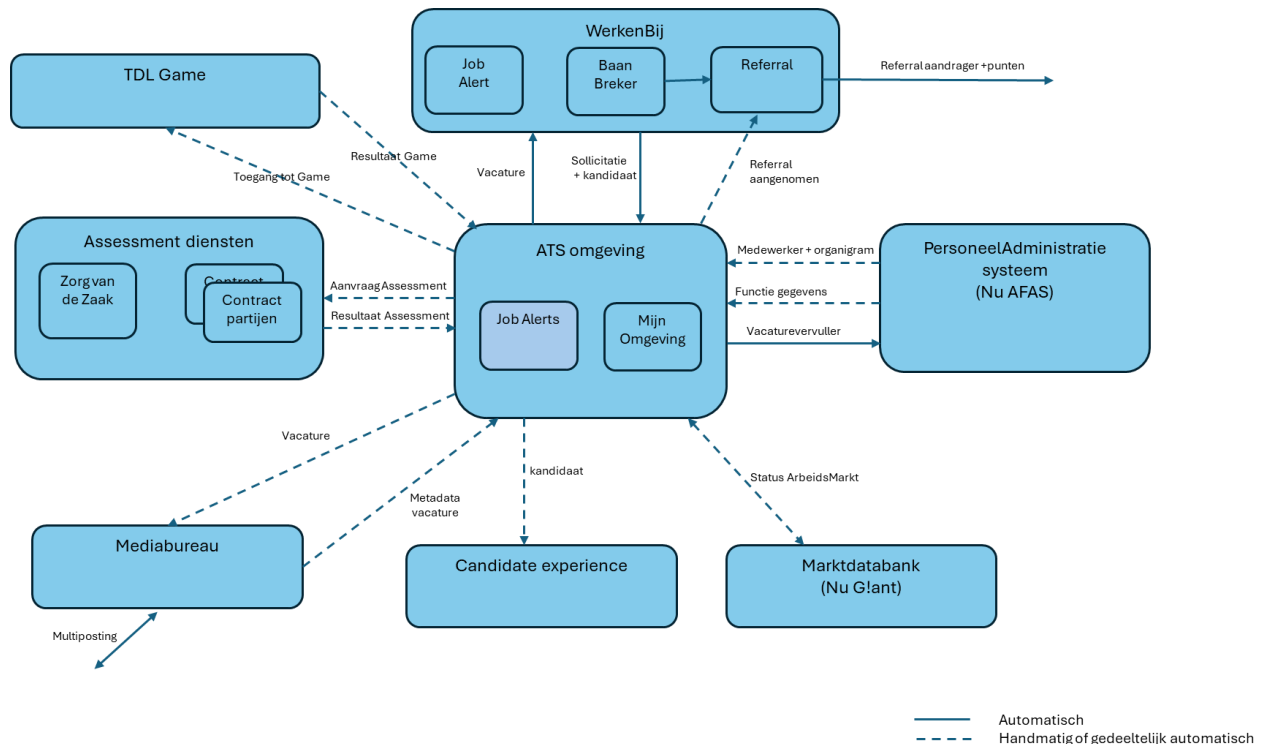
De volgende kengetallen kenmerken de huidige afname en het huidige gebruik van het Applicant Tracking System:

- 5500 interne (vaste) medewerkers
- Rond de 500 inhuurmedewerkers
- Rond de 1000 vacatures die per jaar gesteld worden
- Rond de 11.500 sollicitanten per jaar
- Een team van 12 recruiters voor vast personeel
- Een team van 6 HR medewerkers welke het Onboarding & Recruitment proces ondersteunen
- Hiernaast nog 5 professionele gebruikers van het ATS van andere aard (procesregisseurs, ondersteuning, ICT)

### 3.3 Systeemlandschap

Het huidige ATS bevindt zich binnen een breder systeemlandschap en heeft verschillende koppelingen en interacties met deze omringende systemen en diensten. Hieronder vallen:

- AFAS voor de personeels- en salarisadministratie
- De werkenbijprorail.nl website
- Referral applicatie
- Assessment diensten
- Het mediabureau (Bluewave)
- Candidate experience onderzoek via Starred
- De marktdatabank (G!ant)
- Optimalisatie vacatureteksten via Textmetrics



### 3.4 Ontwikkelingen

Gezien de gewijzigde strategie, doelstellingen en ambitie van zowel ProRail, het cluster HRM als de afdelingen HR Operations en Recruitment en Arbeidsmarktbenadering heeft ProRail besloten de ATS gedeelte onder te brengen bij een nieuwe leverancier. Het VMS gedeelte zal bij de huidige leverancier blijven.

Een aantal van de kenmerkende punten die onderliggend aan deze beslissing liggen zijn:

- De mate waarin het huidige ATS ruimte kan bieden aan de ProRail-specifieke behoeften op het gebied van ondersteuning van het Recruitment proces, waaronder ook het proces van werving en selectie van TVL en DVL (zoals omschreven in paragraaf 3.1).
- De mate van volwassenheid en innovativiteit van het huidige ATS, welke benodigd zijn om met ProRail mee te bewegen en haar in staat te stellen de concurrentiepositie op de arbeidsmarkt te versterken en de wervingsdoelstellingen te behalen.
- De behoefte vanuit ProRail om nog meer data-gedreven te werken en te besluiten, welke door het ATS ondersteund dient te worden aan de hand van inzichten en rapportages.
- De behoefte vanuit ProRail dat het ATS bijdraagt aan doelstellingen op het gebied van Diversiteit en Inclusie.

### 3.5 To-Be Processen Recruitment & Onboarding

Ter voorbereiding op de aanbesteding en de daaropvolgende implementatie heeft ProRail aan de hand van externe hulp een aantal activiteiten ondernomen:

- Een behoefteanalyse met betrokkenen in het proces om vast te stellen welke behoeftes en ambities er liggen op het vlak van Recruitment en Onboarding.
- De huidige recruitment, preboarding en onboarding processen in kaart gebracht (in swimlane vorm) en hierbinnen knelpunten, inefficiënties en andere verbeterpunten geïdentificeerd.
- Gekeken op welke plaatsen in het procesverbeteringen kunnen worden aangebracht, 'waste' kan worden weggehaald, rollen en autorisaties anders ingericht zouden moeten worden, met hierbij oog houdend voor AVG, rollen/rechten inrichting, compliance.
- Onafhankelijk advies verkrijgen over het beter inzetten van de huidige technologie en systemen binnen het landschap, als ook de inzet van nieuwe technologie.
- Op basis van bovenstaande de To-Be processen ontworpen (SOLL situatie) als basis voor de implementatie in een nieuw ATS.

De lessons learned, adviezen en processen zijn meegenomen in de vormgeving van de huidige aanbesteding.

De ontworpen To-Be processen worden verwacht te dienen als leidraad in de komende implementatie. Tegelijkertijd zullen de precieze definitieve processen afhankelijk zijn van de mogelijkheden van het nieuwe ATS, als ook de inzichten van de leverancier. De processen geven derhalve een ambitie aan, niet een vastgestelde realiteit.

De geschetste To-Be processen zijn bijgevoegd als Bijlage 11 (To-Be Processen Recruitment & Onboarding).

### 3.6 Inzet van AI functionaliteit:

Indien gedurende de overeenkomst gebruik gemaakt wordt van Artificiële Intelligentie (hierna: AI), zal de AI-verordening (AI-act) van de Overheid op het ATS-programma van toepassing zijn. Onder AI wordt elk op een machine gebaseerd systeem begrepen dat is ontworpen om met verschillende niveaus van autonomie te werken en dat na het inzetten ervan aanpassingsvermogen kan vertonen, en dat, voor expliciete of impliciete doelstellingen, uit de ontvangen input afleidt hoe output te genereren zoals voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen die van invloed kunnen zijn op fysieke of virtuele omgevingen.

## 4. Kern van de vraag

### 4.1 Onze ambitie voor het nieuwe Applicant Tracking System

Om haar ambities waar te maken en mee te bewegen met de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wil ProRail haar strategie op het gebied van Recruitment en Onboarding ondersteunen aan de hand van een moderne applicatie, welke moet bijdragen aan onder andere:

- Het soepel beheren van alle werving & selectieprocessen (van aanvraag tot aanname), een optimale candidate journey voor alle wervingsdoelgroepen, ondersteuning van processen rondom diversiteit & inclusie, het versnellen van kandidaat management, het verkorten van de time to hire en het versterken van de employer brand
- Het verzorgen van een kwalitatief en soepel intern proces, het leveren van een optimale gebruikerservaring, een toekomstbestendige opzet, ruimte voor innovatie en ontwikkeling, AVG compliancy
- Verzorgen van integrale en volledige recruitment & campagnedata

ProRail beweegt binnen haar Recruitment capaciteit van operationeel naar meer strategisch, van beperkt gebruik van data naar data driven, van beperkte talentpooling naar talentpooling voor alle doelgroepen, van verschillende kandidaat belevingen naar een eenduidige beleving. Om deze beweging te maken hebben we een bijbehorend volwassen ATS nodig, welke de potentie heeft met ons mee te bewegen en ons in staat stelt onze concurrentiepositie te versterken en wervingsdoelstellingen te behalen.

### 4.2 Scope van gevraagde dienstverlening

De volgende producten, diensten en werkzaamheden maken onderdeel uit van de scope van deze inkoop:

Producten / Diensten	Toelichting
Levering van een Applicant Tracking System (ATS)	Het leveren van een Applicant Tracking System (ATS) als een SaaS dienst aan ProRail ter ondersteuning van het recruitment- en arbeidsmarktcommunicatieproces, inclusief bijbehorende hosting, integraties met aanpalende systemen, support en dienstverlening met betrekking tot deze applicatie
Implementatie	Het configureren en implementeren van het te contracteren systeem voor ProRail toepassing. Dit is inclusief projectmanagement, data migratie, het aanleggen van integraties, testen, training, en go-live support. De exacte verwachtingen rondom deze implementatie en het bijbehorende vanuit de inschrijver gevraagde implementatieplan zijn beschreven in hoofdstuk 6.
Ondersteunende dienstverlening na go-live	<p>Na go-live verwachten wij van de ATS-leverancier een professioneel supportaanbod om de continuïteit en optimale werking van het systeem te waarborgen. Dit omvat een toegankelijke helpdesk of serviceportaal voor zowel technische als functionele vragen, beschikbaar binnen de overeengekomen service-uren, met duidelijke afspraken over prioriteiten en oplostijden voor storingen. Proactieve monitoring moet worden uitgevoerd om problemen vroegtijdig te signaleren en op te lossen. Daarnaast verwachten wij trainingen en heldere documentatie voor gebruikers en beheerders, evenals regelmatige updates en onderhoud om het systeem actueel, stabiel en beveiligd te houden. Verdere details omtrent de vereisten aan de dienstverlening staan gespecificeerd in paragraaf 4.3.</p> <p>Voor complexere vraagstukken en aanpassingen dient de leverancier advies en consultancy op aanvraag te kunnen leveren, zodat het ATS blijvend aansluit op onze veranderende bedrijfsbehoeften. De eisen hiervoor staan gespecificeerd in paragraaf 4.4.</p>

Producten / Diensten	Toelichting
Integraties met aanpalende systemen	<p>Het ontwerpen, implementeren en onderhouden van integraties met de volgende aanpalende systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personeels- en salarisadministratiesysteem AFAS <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vacaturevuller naar AFAS</li> <li>○ Medewerker en organigram naar ATS</li> </ul> </li> <li>• De werkenbijprorail.nl site <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vacature naar WerkenbijProrail.nl</li> <li>○ Sollicitatie en Kandidaat naar ATS</li> </ul> </li> <li>• SSO (Entra ID (voorheen Azure AD))</li> <li>• Rapportages ATS data</li> </ul> <p>In de toekomst zullen de keuzes worden gemaakt over de automatisering van de integraties tussen de volgende systemen/diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessment (bijv. VL-Game; Arbodienst);</li> <li>• Marketing (bijv. Mediabureau's)</li> <li>• Marktinformatie (bijv. Arbeidsmarkt informatie)</li> <li>• Diverse diensten (bijv. Candidate experience)</li> </ul> <p>Door het gebruik te maken van REST-API's met diverse integratiepatronen, gebaseerd op Business gerelateerde dataobjecten, zal de integratie met andere systemen eenvoudiger worden, met het streven naar kortere doorlooptijden van de ontwikkeling van integraties, tegen lagere kosten.</p>

### 4.3 Eisen ten aanzien van de geleverde dienst

Ten aanzien van de levering van de dienst zoals beschreven in paragraaf 5.2, stelt ProRail de in de volgende paragrafen genoemde eisen.

#### 4.3.1 Eisen aan het beheerniveau

Ten aanzien van het beheerniveau van de geleverde dienst vereist ProRail minimaal prestaties volgens het niveau "BRONS plus" zoals omschreven in het Appendix-2 van dit document 'Beheerniveaus ProRail ICT'.

De prioriteiten zoals genoemd in de appendix worden als volgt gedefinieerd:

- Prioriteit 1: Calamiteiten die ernstig productie verstorend zijn (betreft een essentieel onderdeel; er is geen workaround mogelijk).
- Prioriteit 2: Calamiteiten die productie verstorend zijn (betreft een belemmerende fout die zich openbaart aan de gebruikers; er is wel een workaround mogelijk).
- Prioriteit 3: Niet productie verstorende problemen / gebruikersvragen (applicatie bevat een fout die zich openbaart aan de gebruikers).

Ondersteuning vanuit de opdrachtnemer zal verstrekt worden in de Nederlandse taal.

#### 4.3.2 Eisen rondom integratiemanagement

ProRail maakt gebruik van diverse applicatie welke een eigen functie hebben en daarmee ook data die benodigd is voor de werking van het ATS. De kwaliteit, de beveiliging van de integraties en het integratieproces is van belang.

1. De inschrijver monitort de verschillende Interfaces actief en benadert ProRail proactief wanneer een interface niet of incorrect functioneert.
2. De inschrijver rapporteert periodiek aan ProRail de resultaten van uitgevoerde monitoring.
3. De inschrijver is verantwoordelijk voor de (ver)werking en beveiliging vanaf de door de inschrijver geleverde API tot en met de geleverde Oplossing.
4. De integratielaag van de Oplossing moet de certificaten gebruiken die door ProRail worden geleverd. De benodigde SSL certificaten zijn van de CA DigiCert en dienen door ProRail zelf te worden uitgegeven.

#### **4.3.3 Eisen betreffende test- en releasemanagement**

Het ATS systeem garandeert stabiele functionaliteit en biedt voorzieningen om deze stabiliteit te behouden:

- De inschrijver levert jaarlijks een roadmap over een periode van minimaal een jaar met voorziene wijzigingen op chronologie en inhoud.
- Gebruikersacceptatietesten, trainingen en voorbereidingen van wijzigingen vinden plaats zonder impact op de productieomgeving.
- Nieuwe releases worden pas geïmplementeerd na goedkeuring door ProRail. Daarnaast stelt de inschrijver een acceptatieomgeving beschikbaar die technisch, inhoudelijk en functioneel gelijk is aan de productieomgeving, zodat wijzigingen, integraties en data vooraf getest en geaccepteerd kunnen worden.
- Indien bij testwerkzaamheden vertrouwelijke informatie wordt gebruikt, moet deze worden geanonimiseerd of ontsloten door autorisatietoekenning door inschrijver.

#### **4.3.4 Eisen betreffende de hosting en netwerkbeschikbaarheid**

De ATS moet volledig binnen de EER (Europese economische ruimte) gehost worden, inclusief alle gegevensopslag en verwerkingsactiviteiten, om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, waaronder de AVG (GDPR). Opdrachtnemer moet aantonen dat zowel de primaire als back-upservers zich binnen de EER bevinden en dat er geen gegevensoverdracht naar landen buiten de EER plaatsvindt. Daarnaast moeten alle websites, servers en databasesystemen met daarop opgeslagen informatie fysiek binnen de EER gevestigd zijn en mogen deze niet vanuit locaties buiten de EER toegankelijk of bewerkbaar zijn. Staten die zich aan de EER-regelgeving hebben verbonden, zoals Zwitserland, Noorwegen en IJsland worden hierbij tot de EER gerekend. De in dit document gestelde eisen gelden tevens voor diensten die door de Dienstverlener worden ingekocht ten behoeve van de aan ProRail te leveren dienst.

De ATS moet een netwerkbeschikbaarheid van minimaal 99,99% garanderen. De opdrachtnemer treft robuuste maatregelen om downtime tot een absoluut minimum te beperken. Eventuele onderhoudswerkzaamheden of incidenten mogen geen significante impact hebben op de beschikbaarheid.

#### **4.4 Optionele scope van gevraagde dienstverlening**

Op initiatief van ProRail kan gedurende de looptijd van het contract het uitvoeren van meerwerk worden verzocht bij de leverancier. Deze werkzaamheden kunnen ad-hoc uitgevraagd worden en vinden alleen plaats in expliciete opdracht vanuit ProRail, en worden verrekend op basis van regie.

Onder deze werkzaamheden kunnen bijvoorbeeld vallen (niet-limitatief):

- Het aanleggen van nieuwe integraties dan wel wijzigingen aanbrengen in bestaande integraties bij wisselingen binnen het HR IT landschap, dan wel bij aangesloten leveranciers.
- (Ondersteuning bij) additionele aanpassingen of configuratiewerkzaamheden binnen het systeem.
- Additionele opleiding/training van beheerders of procesdeskundigen.
- Aanpassingen binnen het systeem met betrekking tot de implementatie van data privacy- of security-gerelateerde wetgeving.

Voor deze optionele meerwerkactiviteiten heeft ProRail 200 uur per jaar begroot. Hieraan kunnen geen verdere rechten ontleend worden. Verrekening vindt plaats o.b.v. nacalculatie (van de werkelijk gemaakte uren) volgens een blended uurtarief.

#### 4.5 Buiten scope

De volgende onderdelen worden expliciet buiten scope geplaatst:

- Zogenaamde 'Preboarding' functionaliteit. Dit is functionaliteit welke na afronding van de sollicitatie en aanname van de sollicitant in het ATS bedoeld is om de beperkte set aan sollicitantgegevens aan te vullen tot een verrijkte set welke geschikt is om in te lezen in het systeem voor personeelsadministratie, en welke ook gebruikt kan worden voor het ondertekenen van contracten en andere documenten door de sollicitant. Deze functionaliteit zal worden ondergebracht bij het huidige personeelsadministratiesysteem AFAS.
- Zogenaamde 'Onboarding' functionaliteit. Dit is functionaliteit welke na afronding van de sollicitatie en aanname van de sollicitant in het ATS bedoeld is om de aangenomen sollicitant, ofwel nieuwe medewerker, te begeleiden in het proces van in dienst komen door middel van het verschaffen van informatie, uitlijnen van te nemen stappen, mogelijk ondertekenen van documenten.
- Het leveren van functionaliteit voor het hosten, beheren of ontwikkelen van een recruitment website voor ProRail.
- Functionaliteit met betrekking tot inhuurprocessen. Deze blijft ondergebracht in het huidige Vendor Management Systeem (VMS) vanuit de leverancier Nétive.

#### 4.6 Herzieningsclausule

ProRail neemt de hiernavolgende herzieningsclausules op in de overeenkomst, welke zich kwalificeert als een clausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012.

Herzieningsclausule: gedurende de looptijd van de overeenkomst kan ProRail de scope van de opdracht uitbreiden met de volgende functionaliteiten, voor zover deze niet reeds bij inschrijving (deels) zijn aangeboden:

- Preboarding module.
- Ontsluiting via APP (sollicitantportaal)
- Talent analytics (m.b.v. AI)
- Video interviewing (t.b.v. sollicitatiegesprekken)
- Hyper personalisatie (gepersonaliseerde vacature)
- Gamification van het sollicitatieproces
- Chatbot tbv. kandidaten

De functionaliteiten kunnen worden afgenomen op het moment dat het ATS systeem succesvol in gebruik is genomen en de afdeling HRM in het kader van de verdere professionaliseringsslag van processen en tooling één of meerdere concrete onderdelen wenst toe te voegen aan de scope.

Verder zal de ATS functionaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst meegroeien met relevante productontwikkeling van de leverancier. Denk hierbij -niet-limitatief- aan (verdere) integratie van AI, automatische algoritmen. Voor zover deze ontwikkelingen kwalificeren als een doorontwikkeling van de reeds gecontracteerde opdrachtscope, vallen deze onder de reikwijdte van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht deze verbeteringen gedurende de looptijd van de overeenkomst, en eventuele verlengingen, te implementeren. Dit maakt dat deze ook op voorhand ingeprijsd moeten worden in de inschrijving.

#### **4.7 Demo-omgeving Gebruikerstesten**

Partijen die hiervoor uitgenodigd zijn (zie Aanbestedingsleidraad hst. 5.3.3) zullen een Demo-omgeving beschikbaar stellen voor het uitvoeren van de Gebruikerstesten. Op de in de Aanbestedingsleidraad aangegeven planning (hst. 3.2) zal de Gegadigde een omgeving ter beschikking stellen die voldoet aan de volgende eisen:

##### **Omgeving**

1. De demo-omgeving moet alle functionaliteiten bevatten die relevant zijn voor de gebruiksdoelen van het systeem, zoals aangegeven in de aanbestedingsdocumenten.
2. De omgeving moet beschikbaar zijn vanaf de datum 'Demo en Gebruikerstesten', gedurende 2 weken, met een minimale uptime van 95%.
3. De omgeving moet een adequate snelheid en stabiliteit bieden, zodat het beoordelingsteam een realistische gebruikservaring kan ervaren.

##### **Accounts en rollen**

4. De omgeving bevat aanwezige accounts voor 10 medewerkers van het beoordelingsteam, waarbij de leverancier de inloggegevens voor deze accounts verschaft.
5. Het beoordelingsteam heeft de mogelijkheid te kunnen schakelen naar verschillende toegangsrollen en bijbehorende autorisaties binnen het systeem (admin, recruiter, leidinggevende, medewerker). Dit kan middels afzonderlijke accounts, of mogelijkheden om van rol te wisselen binnen het account.

##### **Data en configuratie**

6. De omgeving moet een representatieve dataset bevatten die realistische scenario's simuleert, zoals rollen en autorisaties, vacaturegegevens, kandidaatprofielen en procesworkflows.
7. De omgeving hoeft niet ProRail-specifiek gemaakt te worden met betrekking tot visuele styling, dan wel ProRail-specifieke rollen of processen.
8. De demo moet mogelijkheden bevatten om testrapportages uit te voeren en inzicht te krijgen in hoe rapportagetools werken.

##### **Ondersteuning**

9. De leverancier levert op aanvraag/afroep beschikbare technische en functionele ondersteuning via een aangewezen testpersoon. Deze ondersteuning moet ook eventuele inlogproblemen afdekken.
10. De leverancier is verantwoordelijk voor het oplossen van eventuele technische problemen gedurende de testperiode.
11. De leverancier zorgt voor de aanwezigheid van documentatie met betrekking tot de functionaliteiten aanwezig binnen de omgeving en hoe deze te gebruiken.

#### **4.8 Customer journeys**

Voor de demonstratie vanuit de Inschrijver en de daaropvolgende gebruikerstesten zijn de hierop volgende customer journeys gespecificeerd.

##### **4.8.1 Algemene beoordelingsonderdelen**

Tijdens zowel de demonstratie als de gebruikerstesten zullen de beoordelaars letten op de volgende onderdelen:

- Gebruikersvriendelijkheid van de user interface en de applicatie als geheel
- Intuïtiviteit van de navigatie en de interface
- Overzichtelijkheid / vindbaarheid van functies
- Responsiviteit en snelheid van het systeem
- Flexibiliteit van de workflows (mogelijkheden tot afbreken, stap terug gaan, etc)

- Aanpasbaarheid van de gebruikersinterface en gebruikersrollen
- Kwaliteit van ingebouwde ondersteuning en hulpmiddelen
- Begrijpelijk taalgebruik en toegankelijkheid
- Functionaliteiten welke op onderscheidende of unieke wijze bijdragen aan de effectiviteit van het proces, dan wel bovenstaande genoemde factoren.

Hiernaast wordt de inschrijver verwacht de aangeboden functionaliteit zoals door hen aangeboden in respons op de prestatiecriteria zo veel mogelijk terug te laten komen in het doorlopen van de functionaliteit.

#### 4.8.2 Customer journey 1 – Entree en Overzicht

**Perspectieven:** recruiter, hiring Manager

Dit betreft de 'cockpit' voor de Recruiter en de Manager, waarbij ze op hun overzichtspagina, en op achterliggende beschikbare dashboards, analyses, rapportages, gefaciliteerd worden in zowel de dagelijkse werkzaamheden als in het effectief en efficiënt uitvoeren van de werkzaamheden.

Hierbij zouden we specifiek terug willen zien:

- Alle functionaliteiten die de manager en recruiter inzicht en overzicht verschaffen in de lopende processen: welke kandidaten zijn in welke fase van het proces, welke taken heeft de manager/recruiter, welke onderdelen vragen acties.
- Inzicht in de complete funnel inclusief in welke processtap de kandidaat zit, conversie rate en doorlooptijden, met mogelijkheden tot filtering op individueel, team en cluster niveau.
- Inzicht in het type kandidaat dat wordt bekeken (intern, extern, aangedragen, in talentpool, etc.).
- De mogelijkheid om door te klikken/navigeren naar achterliggende specifieke kandidaten/procedures.
- Dashboarding of overzicht van kengetallen met betrekking tot de op dit moment solliciterende kandidaten, die slaan op de ProRail KPI's (verhouding man/vrouw, leeftijd (waar bekend)).
- Mogelijkheid tot weergave per recruiter, team, cluster.

#### 4.8.3 Customer journey 2 – Search & Match

**Perspectieven:** recruiter, hiring manager, sollicitant, kandidaat

Dit betreft alle functionaliteiten binnen het ATS die bijdragen aan het effectief en efficiënt verkrijgen van een match tussen sollicitant (en zijn/haar CV) en de in het systeem beschikbare vacatures.

Hierbij zouden we specifiek terug willen zien:

- De werking van de job alert systematiek vanuit het oogpunt van de kandidaat (vanaf inschrijving tot ontvangen van de job alert).
- Het beheer van de job alert pool vanuit het perspectief van de recruiter.
- Het maken van een kandidaat selectie o.b.v. selectiecriteria, inclusief hoe de volgorde van resultaten van de search (op basis van relevantie) wordt getoond. Hierbinnen aandacht voor de techniek die wordt gebruikt voor het matchen, welke velden worden gebruikt voor het maken van een 'match', de methoden voor selectie op zowel hard- als softskills.
- De wijze waarop een selectie van sollicitanten aangeboden wordt bij de hiring manager.
- De werking van CV-parsing functionaliteit, en de wijze waarop deze interacteert met de matchingsfunctionaliteit.

#### 4.8.4 Customer journey 3 – Opstellen & Publiceren

**Perspectieven:** recruiter, hiring manager

Dit betreft alle functionaliteit binnen het ATS waarvanuit recruiter en hiring manager met elkaar interacteren om een vacature aan te vragen, op te stellen en te publiceren naar de Werken-bij site.

Hierbij zouden we specifiek terug willen zien:

- Een overzicht van de functionaliteiten in het proces (verzoek tot publiceren, intrekken hiervan, vacature afsluiten, vacature kopiëren, weer opnieuw openzetten).
- Het aanvragen van een vacature vanuit het perspectief van een manager inclusief de samenwerking met de recruiter op dit proces (customer journey van de manager).
- De vacaturebibliotheek of soortgelijke functionaliteiten welke hergebruik van voorgaande vacatures of vacaturetemplates mogelijk maakt.
- Flexibiliteit binnen het proces, waaronder mogelijkheden om terug te gaan in het proces
- Multi-posting functionaliteit.
- De mogelijkheden tot het invoeren van preselectievragen

#### 4.8.5 Customer journey 4 – Sollicitatie

**Perspectieven:** recruiter, hiring manager, sollicitant

Dit betreft alle functionaliteit binnen het ATS via welke het proces van solliciteren en selecteren tot en met het arbeidsvoorwaardenvoorstel worden gefaciliteerd. Het gehele proces vanuit perspectief van sollicitant, hiring manager en recruiter; van sollicitatie tot afwijzing/aanname, inclusief hoe dit bijdraagt aan het employer brand van ProRail.

Hierbij zouden we specifiek terug willen zien:

- De wijze waarop het verschil tussen interne en externe kandidaten zichtbaar is en hoe kandidaten tijdens het proces kunnen worden toegevoegd of teruggetrokken.
- De wijze waarop het kandidatendossier is vormgegeven.
- Functionaliteiten welke bijdragen aan het faciliteren van een optimale candidate journey voor de sollicitant (zoals mogelijk het gebruik van een 'mijn omgeving').
- Functionaliteiten welke het ATS op specifiek deze customer journey onderscheiden van andere ATS-en
- De flow van communicatie tussen recruiter, manager en sollicitant gedurende het proces.
- De wijze waarop afspraken worden gepland en de communicatie hieromtrent tussen recruiter, hiring manager en sollicitant.

#### 4.8.6 Customer journey 5 – Administratieve functies

**Perspectieven:** systeembeheerder

Dit betreft een beeld van de functionaliteiten welke de systeembeheerder aan ProRail zijde ter beschikking staan om het systeem in te richten of te configureren naar de wensen van ProRail, als ook de methoden van authenticatie, en de wijze waarop vanuit het systeem foutafhandeling en doorgifte hiervan naar beheerders is ingericht.

Hierbij zouden we specifiek terug willen zien:

- Verschillende mogelijke authenticatie methodes.
- Een voorbeeld van typische foutafhandeling, waarbij wordt aangegeven welke instructies de gebruikers krijgt het probleem zelf op te lossen, dan wel hoe fouten terecht komen bij de beheerders (met welke meldingen en instructies).
- Foutmeldingen rondom de API's en integraties (bijvoorbeeld: wat zegt het systeem bij het verlopen van een certificaat, dan wel als een integratie niet heeft gelopen).
- Autorisatiemanagement (bewerken en beheren) dat ervoor zorgt dat alleen bevoegde personen toegang hebben tot specifieke informatie en functies binnen het ATS, met hierbij de mogelijkheden tot het inrichten van autorisaties op basis van rollen (RBAC, role-based access control).
- Inzage in hoe het beheer en het bewerken van de systeemconfiguraties werkt.
- Inzage in hoe de email functionaliteiten ingericht kunnen worden.
- Inzage in hoe de workflows aangemaakt en/of bewerkt kunnen worden.

#### **4.9 Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

De nieuwe dienstverlener van het Applicant Tracking System zal persoonsgegevens verwerken van ProRail medewerkers. Hierom is een verwerkersovereenkomst van toepassing. Verdere vereisten rondom de AVG zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

## 5 Onze samenwerking

### 5.1 Implementatie

#### 5.1.1 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start binnen 4 weken na opdrachtverstrekking of later in overleg met ProRail. De basis voor de samenwerking tussen de opdrachtnemer en ProRail wordt vormgegeven in de implementatie. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie, binnen een verwachte termijn van 4 tot 5 maanden. Hierbij dient te worden benadrukt dat ProRail prijs stelt op de opgave van een realistische implementatietermijn vanuit de leverancier. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de opdrachtnemer en afdelingen HR en ICT de werking van de overeenkomst hebben geeffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

#### 5.1.2 Implementatieteam

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

Vanuit opdrachtnemer:

- Contractmanager of Accountmanager
- Implementatiemanager of Projectmanager
- Customer success manager
- Experts op specifieke onderwerpen (configuratie, integratie, data migratie)

Vanuit ProRail HRM en ICT:

Rol	Verwachte beschikbare uren per week
Contractmanager	2 uur
Projectmanager ICT	12 uur
Senior Informatiemanager HR	8 uur
Procesregisseur Recruitment/ATS	16 uur
Solution Architect ICT	8 uur
Functioneel Beheer ICT (2 personen)	4 uur per persoon
Gebruikersgroep Recruitment (3 personen)	8 uur per persoon
Gebruikersgroep HR Operations (2 personen)	8 uur per persoon

#### 5.1.3 Verantwoordelijkheden opdrachtnemer gedurende implementatie

De opdrachtnemer wordt geacht gedurende de implementatie de volgende zorg te dragen voor de hieronder genoemde onderdelen van de implementatie

##### **Overkoepelend projectmanagement (in samenspraak met ProRail Projectmanager ICT)**

- Het opstellen van het definitieve implementatieplan, inclusief mijlpalen, deadlines en deliverables.
- Coördinatie van het lopende implementatieproces.

- Regelmatige projectmeetings en afstemming met het projectteam (met interne en externe leden).
- Voorbereiden en houden van stuurgroep meetings.

#### **Systemconfiguratie**

- Faciliteren van ontwikkelworkshops voor het bepalen van de in te richten processen en configuratie in samenwerking met ProRail projectleden. Dit met als uitgangspunt de bestaande to-be procesworkflows zoals gedeeld in bijlage 11.
- Configureren van workflows, formulieren en processen binnen het ATS.
- Configuratie van autorisaties, rollen en rechten.

#### **Testen en Gebruikersacceptatietesten**

- Verzorgen van functionele en technische systeemtests, gebruikersacceptatietesten.
- Voorbereiding en coördinatie van de testen incl. afstemmen test- en acceptatieplan.
- Kwalificatie en oplossen van issues en bevindingen.

#### **Integraties**

- Faciliteren van ontwikkelworkshops voor het bepalen van de in te richten processen en configuratie in samenwerking met ProRail projectleden.
- Ontwikkeling en implementatie van integraties zoals gespecificeerd in de vraagspecificatie.
- Coördinatie van de samenwerking met betrokken tegenpartijen van zendende en ontvangende systemen.
- Testen en valideren van datastromen tussen het ATS en andere systemen (inclusief unit- en ketentesten).

#### **Datamigratie**

- Migratie van historische en actuele gegevens vanuit het huidige ATS naar het nieuwe ATS.
- Eventuele data transformatie en data cleaning.
- Validatie van gemigreerde gegevens door ProRail.

#### **Training en Gebruikersadoptie**

- Opleiding van beheerders en professionele gebruikers.
- Het leveren van handleidingen, video's of ander trainingsmateriaal voor eindgebruikers o.b.v. de ingerichte configuratie.
- Eindgebruikerstrainingen rondom go-live.

#### **Go-Live Ondersteuning en Nazorg**

- Intensieve ondersteuning tijdens en direct na de livegang, bijvoorbeeld in de vorm van een hypercare-periode.
- Snelle oplossingen voor problemen die na go-live optreden.

#### **5.1.4 Implementatieplan**

Bij inschrijving levert Gegadigde een voorlopig implementatieplan. Drie weken na opdrachtverstrekking zal de Opdrachtnemer het implementatieplan in samenspraak met de Projectmanager ICT vanuit ProRail finaliseren en ter afstemming en goedkeuring aanbieden aan ProRail.

In het Implementatieplan als onderdeel van de inschrijving zullen minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Organisatorische afstemming met daarbij vaststelling van de rolverdeling en samenwerking, inclusief samenwerkingsvoorstel met leveranciers van te integreren systemen.
- Fasering van de implementatie, met daarin tenminste de onderdelen benoemd onder paragraaf 5.1.3.
- Een activiteitenplan, met activiteiten per fase.
- Een beschrijving van de aanpak.
- Een duidelijke beschrijving van de deliverables gedurende de gehele implementatiefase.
- Aanpak, deliverables en activiteitenplan.

#### **5.1.5 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.

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.

Na de implementatie is de dienstverlening conform het programma van eisen en zijn alle uitgangspunten vastgelegd op basis waarvan de dienstverlening wordt gestart.

## Appendix 1 – Begrippenlijst Recruitment & ATS

Ter verduidelijking is hieronder een begrippenlijst opgenomen voor de in de aanbestedingsdocumenten gebruikte terminologie binnen het domein van Recruitment en Applicant Tracking Systems.

Hiernaast is ook een algemene ICT-begrippenlijst opgenomen als los document onder Bijlage 10.

**Actieve Talent Pool** - Een database in het ATS van aantrekkelijke kandidaten die eerder al op vacature solliciteerden maar het niet zijn geworden.

**API** - Application Programming Interface. Het is een set regels en protocollen waarmee softwaretoepassingen met elkaar kunnen communiceren. Een API fungeert als een soort tussenpersoon die het ene programma vertelt hoe het een ander programma kan gebruiken zonder dat ze direct toegang hebben tot elkaars code of infrastructuur.

**Candidate experience** – (ook wel: kandidaatervaring) De manier waarop een kandidaat de candidate journey ervaart.

**Candidate journey** - De reis die een potentiële kandidaat aflegt in de zoektocht naar een baan. Van eerst contact met een organisatie tot het tekenen voor een nieuwe baan.

**CMS (Content Management System)** - Het systeem achter een website dat je in staat stelt de digitale content op eenvoudige wijze te beheren.

**CRM (Customer Relation Management)** – Binnen de context van een ATS bedoeld als dat gedeelte waarin de kandidaten die in het system aanwezig zijn te beheren. Denk aan: persoonsgegevens, sollicitatiegegevens, vacatures waarop gesolliciteerd is, contactmomenten, voorkeuren, andere interacties. Vanuit deze basis worden andere functionaliteiten (zoals talent pooling, smart matching) mogelijk gemaakt.

**CV Parsing** - Het geautomatiseerd 'lezen' van data uit cv's. De technologie herkent de (ongestructureerde) gegevens in een cv, structureert deze en slaat ze doorzoekbaar op in elk gewenst softwaresysteem.

**Digitoegankelijkheid** - Houdt in dat digitale systemen, zoals een ATS, ontworpen en ontwikkeld zijn zodat iedereen, inclusief mensen met een beperking, deze eenvoudig kan gebruiken. Dit is niet alleen belangrijk om aan wettelijke vereisten te voldoen (zoals de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn en de WCAG 2.1-richtlijnen), maar ook om een inclusieve en eerlijke kandidaatervaring te bieden.

**E-mailflow** - Is een reeks geautomatiseerde e-mails die op een gestructureerde en geplande manier naar ontvangers worden verzonden, meestal gebaseerd op specifieke triggers, acties of tijdsintervallen.

**E-mail sjablonen** - Een e-mailsjabloon gestructureerde opmaak die je gebruikt om herhaaldelijk e-mails te maken met dezelfde stijl, branding en indeling. Het sjabloon bevat vaste elementen die kunnen worden aangepast op basis van de inhoud en het doel van de e-mail. Een goed sjabloon is overzichtelijk, visueel aantrekkelijk en afgestemd op de ontvanger.

**Gebruiker** - Persoon (recruiter, systeembeheerder, hiring manager, sollicitant, kandidaat) binnen of buiten ProRail die gebruik maakt van het ATS, al dan niet via een inlogmethode.

**Hiring manager / vacaturehouder** - De persoon binnen een organisatie die verantwoordelijk is voor een specifieke vacature en zich voor het wervingsproces richt tot een recruiter. De vacaturehouder heeft meestal direct belang bij het succesvol invullen van de functie, omdat de nieuwe medewerker in zijn/haar team of afdeling komt te werken.

**Job alert** - Een automatische melding die een kandidaat ontvangt wanneer er nieuwe vacatures zijn die aansluiten bij zijn of haar voorkeuren. Dit kan via e-mail, sms of een notificatie in een job portal of ATS.

**Kandidaat** - Een kandidaat die geïnteresseerd is in, of interessant is voor ProRail als werkgever, maar niet eerder solliciteerde.

**Latente Talent Pool** - Een database van potentiële kandidaten die nog niet hebben gesolliciteerd maar wel enige mate van interactie hebben gehad met ProRail (bv op een beurs, LinkedIn, voor een webinar of job alert) en hebben aangegeven ProRail te willen volgen.

**Master data** – Dit zijn de stabiele, kerngegevens die als referentie dienen en relatief weinig veranderen. Ze vormen de basis voor de werking van het systeem. Dit zijn onder andere: vacaturegegevens (functieprofielen, functietitels, standaardvereisten), organisatiestructuur, gebruikers en rollen, selectiecriteria en pre-selectievragen, werkstromen en goedkeuringsprocessen.

**MijnOmgeving** - De is een gepersonaliseerde online omgeving binnen het ATS waar kandidaten hun sollicitaties kunnen beheren. Dit biedt zowel de sollicitant als ProRail voordelen op het gebied van communicatie, transparantie en gebruiksgemak.

**Onboarding** - Het proces waarbij/de periode waarin een werkgever nieuwe werknemers verwelkomt en begeleidt tijdens hun eerste dagen. De medewerker is hierbij dus al in dienst getreden.

**Preboarding** - Het proces/de periode tussen het aangenomen worden in het recruitment systeem en de eerste werkdag. Tijdens dit proces vindt ondertekening van het arbeidscontract en andere benodigde documenten plaats, en wordt de informatie vanuit de sollicitant aangevuld en vervolgens gedeeld met het personeels- en salarisadministratiesysteem.

**Processtappen** - De opeenvolgende fasen of handelingen binnen een gestructureerd proces, die gezamenlijk leiden tot een gewenst eindresultaat. Specifiek voor een ATS: een serie van de geautomatiseerde of handmatige acties binnen het recruitmentproces, zoals vacaturepublicatie, sollicitatiebeheer, selectie, interviews en preboarding.

**Referral programma** - Een gestructureerd systeem binnen een organisatie waarmee medewerkers worden aangemoedigd om geschikte kandidaten uit hun netwerk aan te dragen voor openstaande vacatures. Vaak worden hier beloningen aan gekoppeld, zoals bonussen, cadeaubonnen of extra vakantiedagen. Het programma binnen ProRail staat beschreven in paragraaf 3.1.3.

**Rollen** - Bepalen welke acties een gebruiker binnen het systeem mag uitvoeren en welke informatie zij kunnen zien. Dit wordt ook wel rolgebaseerde toegang genoemd. Rollen worden toegewezen op basis van de functie of verantwoordelijkheden van de gebruiker binnen een organisatie.

**Smart matching** - Een geavanceerde technologie die kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmes gebruikt om kandidaten automatisch te koppelen aan vacatures. Het doel is om het recruitmentproces te versnellen en te verbeteren door de meest geschikte kandidaten te selecteren op basis van hun vaardigheden, ervaring en andere relevante criteria.

**Sollicitant** - Iemand die solliciteerde op één van onze vacatures, nog in proces zit of is opgenomen in de talentpool.

**Transactionele data** - Dit zijn de tijdelijke en veranderlijke gegevens die voortkomen uit acties en processen binnen het ATS. Deze gegevens worden voortdurend geüpdatet en zijn sterk afhankelijk van de interacties binnen het systeem. Dit zijn onder andere sollicitaties, e-mails en communicatie, interviewafspraken en beoordelingen, statuswijzigingen van kandidaten, logbestanden en systeemacties

**Vacaturetemplate** - Eén raamwerk met vaste elementen (o.a. titels, aantal bullets, aantal alinea's) die verder op een nieuwe en unieke wijze aangevuld kan worden. (Inhoudelijk kunnen alinea's binnen dit raamwerk wel verschillen o.b.v. functietype). Dit is de manier waarop de vacature wordt getoond in de website.

**Voorgeprogrammeerde vacaturetemplates** - De vaste vacature elementen (deze kunnen per type vacature inhoudelijk verschillen) uit de vacaturetemplates worden in het ATS alvast voorgeprogrammeerd. Kies je bv een management vacature dan zie je andere vaste elementen dan de vacature van treinverkeersleider of stage.

**Workflow** - Een reeks van stappen of taken die nodig zijn om een bepaald proces of doel te voltooien. Het beschrijft de volgorde waarin deze stappen plaatsvinden, wie verantwoordelijk is voor elke taak, en hoe informatie of materialen tussen de verschillende stappen worden doorgegeven.

## Appendix 2 – Beheerniveaus ProRail ICT

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
<b>Service desk</b>				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
<b>Funciehersteltijden</b>				
Prioriteit 1	80%<45m 90%<2u 99%<8u	80%<2u 90%<8u 99%<16u	80%<8u 90%<16u 99%<32u	80%<8u 90%<16u 99%<32u
Prioriteit 2	80%<4u 99%<48u	80%<8u 99%<48u	80%<24u 99%<60u	80%<24u 99%<60u
Prioriteit 3	80%<12u 99%<48u	80%<16u 99%<60u	80%<24u 99%<80u	80%<24u 99%<80u
<b>Wijzigingen</b>				
Onderhouds-window	Via buitendienststelling-procedure	Maandag t/m vrijdag tussen 22.00 en 06.00 uur Zaterdag/zondag	Maandag t/m Vrijdag Buiten kantoortijd Zaterdag/Zondag	Maandag t/m vrijdag Gedurende kantoortijd
<b>Beschikbaarheid</b>				
Eindgebruikers-perspectief	99,98%	98%	98%	95%
Applicatie perspectief			98%	95%
Faalfrequentie prioriteit 1	2x jaar (per werkplek)	3x per maand (per werkplek)	1x per maand (per applicatie)	
Faalfrequentie prioriteit 2	6x jaar (per werkplek)	6x per maand (per werkplek)	6x per maand (per applicatie)	

## Prioriteit incidenten

Impact \ Urgentie	Alle gebruikers	Een volledig deel van de gebruikers organisatie	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.	Prio 1	Prio 1	Prio 1
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast, maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

(\*) of dit wordt als zodanig ervaren.

(\*\*) de kerntaken kunnen worden uitgevoerd (secundaire taken niet of minder)

(\*\*\*) er kan minder efficiënt worden gewerkt (traag, minder printers dus langere queues)