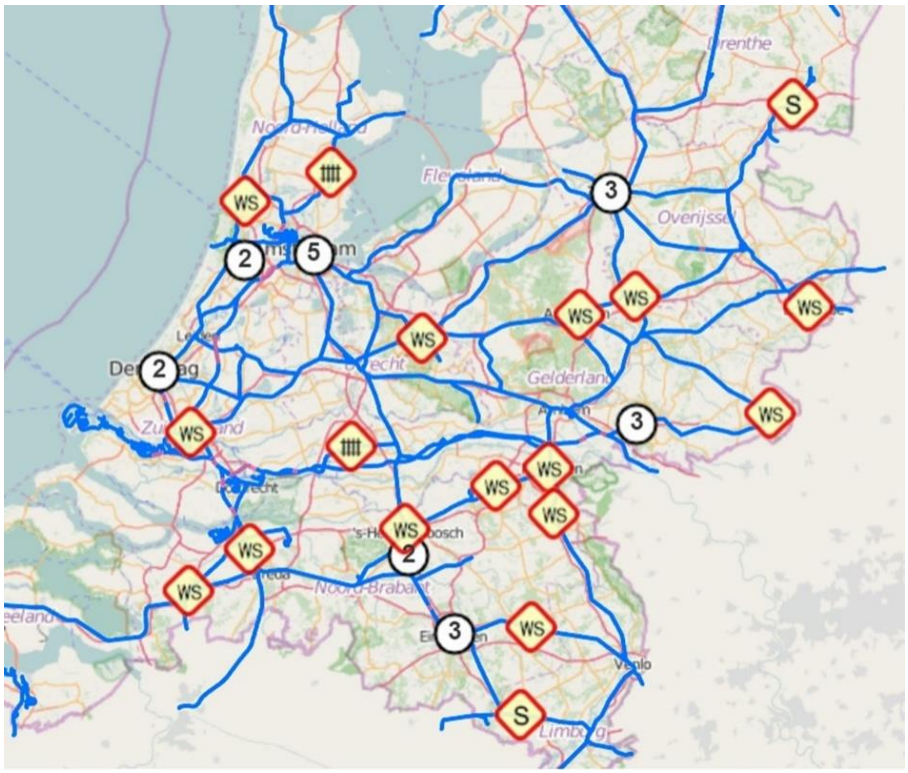
Annex 3 - Vraagspecificatie Landelijk Navigatie-, Voertuigvolg-, en ritregistratiesystemen.

TN 440923



Onderwerp: Vraagspecificatie
Versie: 1.0
Datum 19-12-2024
Status: Definitief

1. Inleiding ... **3**
1.1. Dit document ... 3
1.2. Organisatie ... 3
1.3. Raakvlakken ... 3
1.4. Afdeling Incidentenbestrijding. ... 4
2. Huidige situatie ... **5**
2.1. Wagenpark ProRail ... 5
2.2. Huidige systemen ... 6
2.3. Marktverkenning ... 7
3. De gevraagde totaaloplossing ... **8**
3.1. Klantvraag (SOLL) ... 8
3.2. Scope van de klantvraag ... 8
3.3. Context totaaloplossing en onderliggende systemen ... 9
3.3.1 Rit-registratiesysteem ... 9
3.3.2 De Navigatie-app ... 10
3.3.3 Fleet-managementsysteem ... 10
4. Uitrol & Implementatie ... **13**
4.1. Transitie ... 13
4.2. Test & Acceptatie ... 13
4.3. (De)montage. ... 14
5. Eisen dienstverlening ... **15**
5.1. Service ... 15
5.2. Preventief & correctief onderhoud ... 15
5.3. Reparaties & functieherstel storingen ... 16
5.4. Rapportages & overleggen ... 16
5.5. Garantie ... 16
5.6. Transitie & exitplan ... 17
6. Contractmanagement ... **17**
7. Duurzaamheid ... **17**
8. Facturatie / financiële bepalingen ... **18**
Bijlage 1. Begrippenlijst (afkortingen) ... **20**
Bijlage 2. ICB Locaties ... **22**
Bijlage 3. Servicelevels ProRail ... **23**
Bijlage 4. Procesflow demarcatie mobiliteitsdomein ... **24**
Aanvraag ICB voertuigen ... 24
Aanvraag zakelijke poolvoertuigen ... 25

1. Inleiding

1.1. Dit document

In aanvulling op de gestelde eisen in het Technische Programma van Eisen (PvE) in Annex 3.1, geeft deze Vraagspecificatie nadere context en duiding aan de huidige situatie, uitgangspunten en de behoefte van ProRail voor de nieuwe gewenste situatie waarvoor onderhavige aanbesteding wordt uitgevoerd.

1.2. Organisatie

ProRail is een landelijke organisatie (B.V.) die door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (I&W) is aangewezen als de (beheers)concessiehouder van het spoor in Nederland. Hierdoor is ProRail als onafhankelijke partij verantwoordelijk voor de verdeling in beschikbare ruimte op het spoor en draagt zorg voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van het Nederlandse spoorwegnet.
In lijn met de voorwaarden die zijn gekoppeld aan de beheerconcessie, heeft ProRail haar ambities vertaald in een missie, visie en doelstelling. ProRail heeft zich als missie voorgenomen om: veilig, toekomstgericht en toekomstbestendig vervoer per spoor mogelijk te maken. Omdat ProRail in de toekomst een grote toename van spoorgebruik verwacht is de visie om samen met de partners invulling te geven aan deze groeiende behoefte aan duurzame mobiliteit. De doelstelling van ProRail is hierbij om dit duurzaam, betrouwbaar, betaalbaar en naar tevredenheid van de gebruikers te doen.

Ondanks dat ProRail als spoorbedrijf reizen per trein prefereert, is het niet mogelijk om geheel zonder voertuigen te voldoen aan de verwachtingen. Hiervoor heeft ProRail:

- Persoonsgebonden voertuigen. (123 stuks)
- Zakelijke Deelauto's. (132 stuks)
- Kleine Hulpverlenende voertuigen, in gebruik bij afdeling Incidentenbestrijding. (115 stuks)
- Grote Hulpverlenende voertuigen, in gebruik bij afdeling Incidentenbestrijding. (20 stuks)

Note: Aantal stuks = peildatum 15-11-2024.

1.3. Raakvlakken

Het mobiliteitsdomein binnen ProRail kent meerdere raakvlakken. Bij deze aanbesteding zijn dan ook meer bedrijfsonderdelen betrokken. De organisatie van ProRail is opgebouwd in clusters en afdelingen. Binnen de scope van deze inkoopbehoefte worden vanuit ProRail onderstaande clusters en afdelingen als belangrijkste spelers aangemerkt:

- **Afdeling Human Facility management (HFM)**
  HFM is contracteigenaar van alle overeenkomsten die gekoppeld zijn aan het ProRail-brede mobiliteitsdomein [1] en faciliteert in alle voertuigen die voortkomen uit lease en strategisch wagenparkbeheer.
- **Afdeling Incidentenbestrijding (ICB)**
  ICB als afdeling onderdeel van de cluster Verkeersleiding en binnen ProRail een grootgebruiker van voertuigen. Afdeling ICB gebruikt m.n. hulpverlenende voertuigen die geschikt zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden met *"een dringende taak"*. Voor de uitvoering van de werkzaamheden van ICB worden deze voertuigen voorzien van speciale- en specialistische aanpassingen, waardoor beheer -in afstemming met HFM en de ketenpartners- door ICB zelf wordt gerealiseerd.
- **Cluster Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)**
  Is verantwoordelijk voor de implementatie en het beheer van ICT-systemen en componenten.

Voor deze opdracht zal er naast met de bedrijfsonderdelen van ProRail ook nauwe samenwerking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer, de interne (operationeel) wagenparkbeheerder van ICB, de externe (strategisch) wagenparkbeheerder en de leasemaatschappij als opdrachtverstrekker aan derde partijen ten behoeve van het faciliteren van zowel ProRail-brede als ICB specifieke voertuigaanpassingen. In het merendeel van de deelopdrachten onder de beoogde overeenkomst zal de door ProRail gecontracteerde leasemaatschappij optreden als opdrachtverstrekker en coördinerende partij. Voor de demarcatie tussen de diverse partijen die onderdeel zijn van het mobiliteitsdomein in de nieuwe situatie m.b.t. alle leasevoertuigen, en inzicht in waar de activiteiten van deze overeenkomst in de keten plaatsvinden verwijst ProRail naar de procesflow(s) in bijlage 4. Voor bij ProRail in eigendom zijnde voertuigen is de wagenparkbeheerder van ProRail opdrachtverstrekker en coördinerende schakel.

[1] *Met uitzondering van een aantal specials t.b.v. ICB.*

1.4. Afdeling Incidentenbestrijding.

Om in lijn met de strategische ambities, veilig en betrouwbaar spoor mogelijk te maken, is ten behoeve van incidentenbestrijding- en afhandeling, onder het cluster verkeersleiding (VL), de afdeling Incidentenbestrijding (ICB) ingericht. Omdat de invloed van VL en daarmee ook van ICB, direct betrekking heeft op een primaire opdracht vanuit de beheerconcessie (verdeling van beschikbare ruimte op het spoor), wordt afdeling ICB als strategisch belangrijk[2] voor ProRail aangemerkt.

Van ICB wordt verwacht dat zij verstoring in de treindienst zoveel mogelijk voorkomen, en als ze toch ontstaan zo snel als mogelijk en binnen de kaders verhelpen. Dit houdt in dat ICB een specialistische- en praktisch uitvoerende rol heeft bij incidentpreventie en -afhandeling. Denk hierbij onder andere aan: het oplossen van treinontsporingen, handhaven bij overwegen (BOA's), stabiliseren van lekkages met chemische stoffen bij treinwagons en het bergen van slachtoffers na een aanrijding. Hierdoor is ProRail onder artikel 1 lid 2 sub c van de regeling optische en geluidssignalen 2009 aangewezen en ingericht voor het vervullen van een dringende taak inclusief bijbehorende vrijstellingen en bevoegdheden en gedraagt ICB zich in voorkomende gevallen als een "overheidshulpdienst" welke raakvlakken heeft met de brandweer en politie.

Deze werkzaamheden worden vanuit vier regionale posten en enkele satelliet-uitrukplaatsen uitgevoerd. ICB beschikt over diverse speciaal uitgeruste voertuigen die ingezet kunnen worden om een incident zo veilig en snel als mogelijk op te lossen (vrijbaan maken), met als doel de ontregeling voor reizigers- en goederenvervoer zo veel mogelijk te beperken. Dit alles in nauwe samenwerking met Vervoerders, Overheidshulpdiensten en overige ketenpartners.

[2] Ook wel: *mission critical* genoemd.

2. Huidige situatie

2.1. Wagenpark ProRail

Het wagenpark van ProRail bestaat uit:

1. Persoonsgebonden voertuigen
2. Zakelijke deelauto's
3. Hulpverlenende voertuigen

Persoonsgebonden voertuigen.

De persoonsgebonden leasevoertuigen zijn in twee groepen onder te verdelen:

1. Op basis van persoonlijke arbeidsvoorwaarden.
2. Op basis van functie.

ProRail maakt in gebruik en voorwaarden geen onderscheid tussen de 2 bovengenoemde categorieën. Persoonsgebonden voertuigen worden op de persoon verstrekt en maken nooit onderdeel uit van de vloot hulpverlenende voertuigen. Hierdoor is op deze categorie voertuigen de reguliere regelgeving t.a.v. ritregistratie voor de belastingdienst van kracht. Binnen ProRail zijn er op dit moment geen personal lease rijders die geen bijtelling afstaan, wat maakt dat ritregistratie niet op deze voertuigen van toepassing is. ProRail biedt medewerkers die in aanmerking komen voor een leasevoertuig onder deze categorie wel de keuzemogelijkheid om het voertuig niet privé te gebruiken. Wanneer een medewerker (gedurende de looptijd van de overeenkomst) voor deze optie kiest, maakt ritregistratie (in een incidenteel geval) wel onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding.

Zakelijke deelauto's.

Onder deel- en poolauto's voor algemeen gebruik wordt verstaan: Een voertuig die gereserveerd kan worden door medewerkers die in bezit zijn van rijbewijs B, die hier een noodzaak voor hebben en is gekoppeld aan de regiokantoren. Kenmerkend voor een Deel- en Pool auto is dat deze steeds een wisselende berijder kent. Dit kan elke medewerker van ProRail zijn, en om te voldoen aan de voorwaarden van de belastingdienst dient de berijder gedwongen te worden zich kenbaar te maken zodat de gegevens van ritregistratie ten alle tijden gekoppeld (kunnen) worden aan de berijder. Deze voorwaarde geldt ook om bij een binnengekomen proces verbaal de overtreder te kunnen achterhalen.

Alle deel- en poolauto's dienen te zijn voorzien van een ritregistratiesysteem dat is gekoppeld aan het fleet-managementsysteem waarbij de berijder gedwongen wordt zich te identificeren alvorens het voertuig gebruikt kan worden.

Hulpverlenende voertuigen.

Hulpverlenende voertuigen worden binnen ProRail uitsluitend gebruikt door de afdeling Incidentenbestrijding (ICB). Onder de term "*hulpverlenende voertuigen"* wordt verstaan: Voertuigen geschikt voor het uitvoeren van werkzaamheden met een dringende taak zoals omschreven in de regeling optische en geluidssignalen 2009.

Hulpverlenende voertuigen (klein)

De categorie klein kenmerkt zich doordat dit hulpverlenende voertuig geschikt dient te zijn voor de uitvoering van een dringende taak en bediend mag worden door een bestuurder die in bezit is van rijbewijs B. Verder wordt deze categorie voertuigen uniform (binnen ICB) ingezet, waardoor op deze categorie voertuigen verder dezelfde kenmerken en voorwaarden zoals genoemd in deze vraagspecificatie van toepassing zijn.

Hulpverlenende voertuigen (groot)

De categorie groot kenmerkt zich doordat dit hulpverlenende voertuig geschikt dient te zijn voor de uitvoering van een dringende taak en bediend mag worden door een bestuurder die in bezit is van rijbewijs C (vrachtwagens). Ook wordt deze categorie voertuigen uniform (binnen ICB) ingezet, waardoor op deze categorie voertuigen verder dezelfde kenmerken en voorwaarden zoals genoemd in deze vraagspecificatie van toepassing zijn. Deze voertuigen worden in tegenstelling tot de andere voertuigen niet geleased en zijn eigendom van ProRail. Daarom fungeert ProRail (en niet de/een leasemaatschappij) als opdrachtgever, opdrachtverstrekker én coördinerende schakel voor deze voertuigen.

2.2. Huidige systemen

Navigatie
De huidige navigatieoplossing bestaat in de basis uit 2 verschillende systemen:

1. Navigatie ProRail-breed
   Hiermee wordt bedoeld, gebruikmaking van het navigatiesysteem wat af- fabriek standaard in het voertuig aanwezig is en/of met gebruikmaking van openbare applicaties zoals Waze, Google maps, Apple kaarten, etc. Deze oplossingen zijn doorgaans goed bruikbaar bij personal lease- en zakelijke deelvoertuigen, echter onvoldoende geschikt voor ICB-doeleinden.
2. ICB-specifieke navigatie
   Dit betreft een separate navigatieoplossing die geschikt is voor ICB, waarin o.a. spoorkaartlagen en het automatisch ontvangen (pushmelding) van een door SpoorWeb gegenereerde navigatieopdracht mogelijk is.

Ritregistratie
Als voertuigvolgsysteem t.b.v. ritregistratie maakt ProRail in de huidige situatie gebruik van het LINK 740 voertuigvolgsysteem, in combinatie met een dallas key-lezer voor berijder-identificatie, gekoppeld aan een startonderbreker. De blackbox is het primaire systeem in alle voertuigen. De blackbox praat met het fleet-managementsysteem, alle andere huidige accessoires in de voertuigen praten met de blackbox.

Als ritregistratiesysteem voor de zakelijke deelauto's (de niet-ICB voertuigen) maakt ProRail HFM momenteel gebruik van Fleet Complete. Voor ICB voertuigen wordt gebruik gemaakt van WebFleet (zie hieronder).

Fleet-managementsysteem
Op dit moment wordt WebFleet gebruikt als fleet-managementsysteem voor ICB. De ProRail applicaties SpoorWeb en beschikbaarheidsapplicatie (BSA) gebruiken de standaard API van WebFleet ten behoeve van het opvragen van voertuigen en voertuig gerelateerde gegevens.

Dit beperkt zich tot de ObjectsAndPeopleReportingService met o.a. de volgende operaties:

- showObjectGroupObjectReport: voertuigen en type voertuigen
- showVehicleReport: basisgegevens voertuigen, waaronder: id, naam en kenteken
- showObjectReport: details voertuigen, waaronder de locatie

Het versturen van navigatieopdrachten gebeurt nu middels een tussenpartij, te weten Creative Gears. Hier wordt een door SpoorWeb verstuurde mail (met de inhoud van de navigatieopdracht) omgezet naar de gewenste structuur conform API en wordt dit aangeboden aan WebFleet.

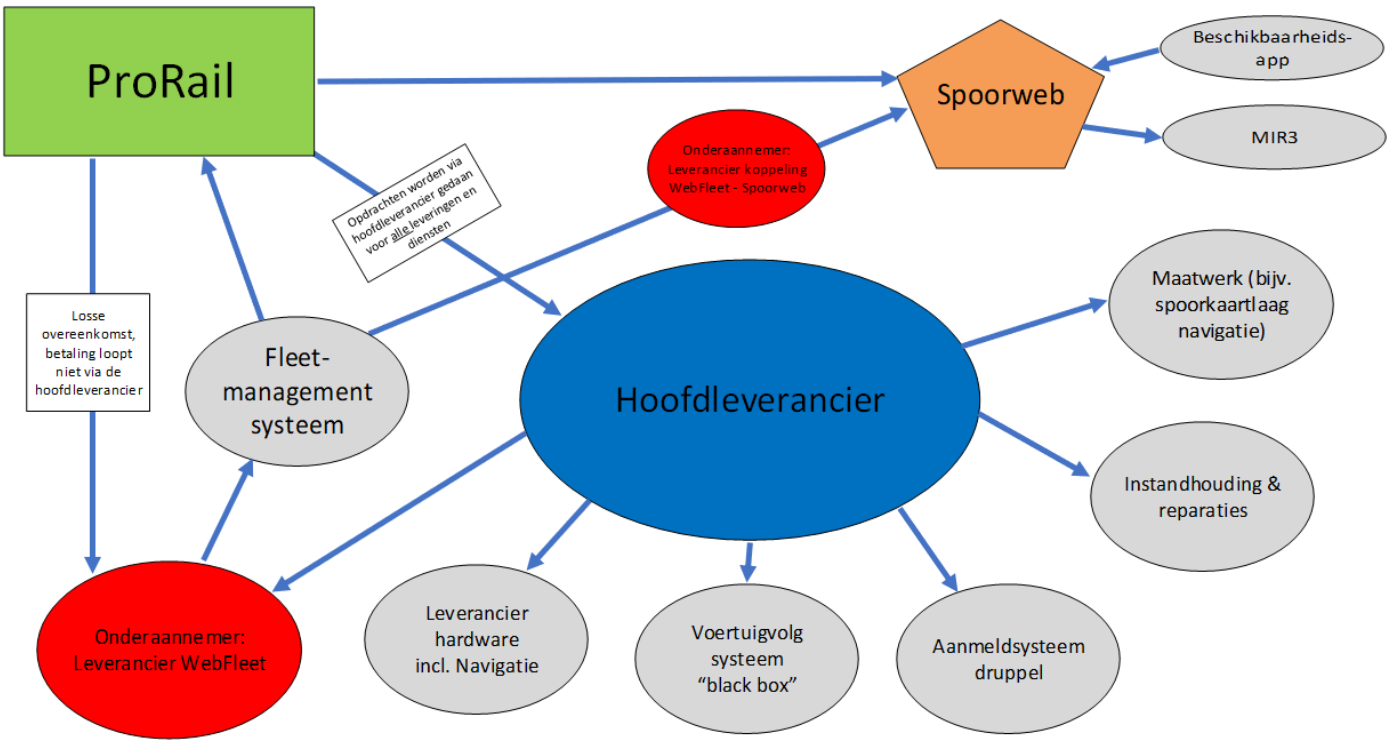
Webfleet is enkel inzichtelijk voor bevoegde functionarissen en voorziet ProRail in informatie over o.a. voertuig(sub)categorie, locatie, OGS-data, welke maandelijks gebruikt wordt voor een steekproef.

SpoorWeb
Spoorweb is het incident management systeem dat ondersteunt bij het registreren, alarmeren en afhandelen van spoorse incidenten. Het doel is om spoorse incidenten uniform, efficiënt en effectief af te handelen, waardoor de onbeschikbaarheid van infra zo minimaal mogelijk is. Binnen dit systeem wordt bepaald wie en met welk voertuig gealarmeerd moet worden en wordt deze alarmering ook daadwerkelijk naar MIR3 verstuurd. SpoorWeb heeft informatie over de beschikbare ICB-ers en voertuigen met locatie nodig vanuit het fleet-managementsysteem en de BSA om te kunnen bepalen wie met welk voertuig moet worden gealarmeerd.

Beschikbaarheidsapplicatie (BSA)
BSA (BeSchikbaarheidsApp) is een systeem waarmee buitenmedewerkers zich aan (beschikbaar) kunnen melden voor diensten voor de afdeling incidentenbestrijding ten behoeve van onder andere het afhandelen van Spoorse Incidenten. Een "beschikbaarheid" is een koppeling tussen een ICB-medewerker en een voertuig, inclusief de tijdsperiode waarbinnen deze medewerker gealarmeerd kan worden door SpoorWeb. Tevens zijn de competenties van de betreffende medewerker in dit systeem opgeslagen. Het doel hiervan is om SpoorWeb data te geven over wie op een bepaald moment beschikbaar is met welk voertuig en met welke competenties. De BSA ontvangt informatie over de beschikbare voertuigen vanuit het fleet-managementsysteem om deze koppeling te ondersteunen.

MIR3
MIR3 (nieuwe naam OnSolve) is het massa-notificatiesysteem die de daadwerkelijke alarmering SpoorWeb doorstuurt naar de betreffende ICB-ers en hun voertuigen. Het is dus in feite een standaard berichtensysteem waarmee alarmeringen en informeringen vanuit SpoorWeb in verschillende vormen kunnen worden verstuurd naar betrokkenen van spoorse incidenten. Het doel hiervan is om berichten met een zo hoog mogelijk succes zo snel mogelijk af te leveren bij betrokkenen.

ProRail ICT Processen
In de huidige situatie worden SpoorWeb en de Beschikbaarheidsapp vanuit 2 verschillende teams in de ProRail ART SpoorVrij ontwikkeld en beheerd. De ART werkt volgens SAFe en werkt in PI's van 5 sprints (waarvan 1 IP sprint) en iedere sprint heeft 3 weken. De PI's lopen grofweg een kwartaal en starten ongeveer begin januari, begin april, begin juli en begin oktober. Vanaf het moment van definitieve gunning heeft ProRail het lopende PI (een periode van 3 maanden, gelijklopend met de kwartalen in een jaar) en de 2 opvolgende PI's nodig voor ICT implementatie. Nieuw werk kan alleen bij het begin van een PI ingepland worden.



Afbeelding: visuele weergave huidige situatie

2.3. Marktverkenning

Er heeft een marktverkenning plaatsgevonden middels een schriftelijke inventarisatie, gevolgd door een mondelinge toelichting (interviews). Acht (8) partijen zijn hiervoor uitgenodigd. Op basis van de schriftelijke reacties zijn uiteindelijk twee partijen uitgenodigd voor een verdiepend gesprek en productpresentatie. De marktverkenning is niet gepubliceerd op TenderNed en wordt gezien als gesloten marktverkenning.
Het doel van de uitgevoerde marktverkenning was:

- Inzicht krijgen in de oplossingsmogelijkheden;
- Inzicht krijgen in levertijd incl. implementatie- en uitrol;
- Inzicht krijgen in verwachte investering;
- Verzamelen aandachtspunten voor het programma van eisen.

Er is een extern verslag gemaakt van deze marktverkenning. In dit verslag zijn de belangrijkste conclusies vastgelegd en is geen concurrentiegevoelige informatie opgenomen. Dit verslag (bijlage 12) is ter informatie toegevoegd aan aanbestedingsstukken en heeft ons met name het inzicht opgeleverd dat de inkoopbehoefte zoals omschreven, bestaat uit meerdere componenten die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

3. De gevraagde totaaloplossing

3.1. Klantvraag (SOLL)

Om te voldoen aan de voorwaarden gesteld in diverse wet- en regelgeving en om de bedrijfsvoering van ProRail optimaal te ondersteunen, is ProRail op zoek naar één contractpartij die in staat is om conform de eisen en voorwaarden gesteld in deze vraagspecificatie en het PvE (Annex 3.1) te voorzien in een totaaloplossing voor de inkoopbehoefte op het gebied van navigatie-, voertuigtracking-, ritregistratie- en fleet-managementsystemen.

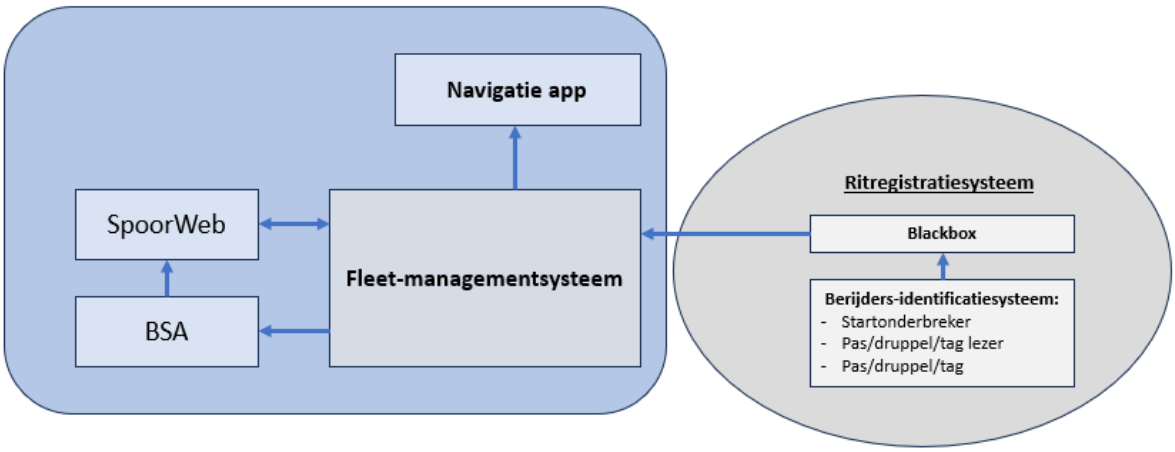
De doelstelling van ProRail is om middels een robuust, gebruiksvriendelijk en slim geïntegreerd systeem toegespitst op het wagenpark:

- Een voertuigvolg- en ritregistratiesysteem beschikbaar hebben voor alle voertuigen van ProRail, zodat de voertuigen (real-time) gevolgd kunnen worden, er rapportages gemaakt kunnen worden over het gebruik en dat met het systeem wordt voldaan aan de eisen van de Belastingdienst.
- ICB medewerkers efficiënt, real time en flexibel voorzien van navigatieopdrachten t.b.v. incidenten, en daarmee het aansturen en volgen van ICB-voertuigen t.b.v. incidentafhandeling en te voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Voor het wagenpark van ProRail wordt in lijn met deze doelstelling middels deze aanbesteding gevraagd om een totaaloplossing bestaande uit:

1. Een rit-registratiesysteem (voertuigtracking en berijders-identificatie)
2. Een fleet-managementsysteem
3. Een navigatie functionaliteit (applicatie) - alleen van toepassing op hulpverlenende voertuigen

Afhankelijk van het type voertuig zoals omschreven in hoofdstuk 2.1 verwacht ProRail een geïntegreerde totaaloplossing bestaande uit de hierboven genoemde systemen/functionaliteiten. Het rit-registratiesysteem - bestaande uit een voertuigtrackingsysteem en berijdersidentificatiesysteem- dienen aan een door Opdrachtnemer gefaciliteerd fleet-managementsysteem gekoppeld te worden. Het fleet-managementsysteem dient gekoppeld te worden aan SpoorWeb en de BSA ten behoeve van het kunnen ophalen van voertuigen en voertuig gerelateerde gegevens alsmede het kunnen versturen van navigatieopdrachten aan de navigatie-app op de IOS apparaten van de betreffende ICB collega's.



3.2. Scope van de klantvraag

De dienstverlening bestaat uit het inbouwen, integreren en onderhouden van benodigde hardware, en het ontwikkelen/aanpassen, integreren en beheren van de benodigde software/ICT componenten en interfaces voor de in 3.1 benoemde totaaloplossing voor het gehele wagenpark van ProRail.

Hoofdstuk 2.1 geeft inzicht in de omvang van het huidige wagenpark van ProRail, welke een indicatie geeft van het initiële afname volume:

Product / Dienst	Aantal (indicatief)	Toelichting
Een rit-registratiesysteem, gekoppeld aan een door Opdrachtnemer gefaciliteerd fleet-managementsysteem t.b.v. alle ProRail voertuigen, inclusief installaties, in- en uitbouw van hardware, integratie van de systemen, keuringen, updates en onderhoud en te nemen reparatiemaatregelen op door ProRail aan te wijzen locatie(s).	267 voertuigen	Bestaande uit: - 132 zakelijke deelauto's - 115 kleine hulpverlenende voertuigen - 20 grote hulpverlenende voertuigen (n.v.t. op persoonsgebonden voertuigen, tenzij deze niet privé gereden worden)
Een geïntegreerde Navigatieoplossing (applicatie) t.b.v. de hulpverlenende voertuigen, voor de door ProRail te leveren iPads en gekoppeld aan de in dit document en het PvE genoemde systemen.	±300 ICB medewerkers	Te gebruiken in: - 115 kleine hulpverlenende voertuigen - 20 grote hulpverlenende voertuigen

(Lease)Voertuigen uit het wagenpark van ProRail worden met regelmaat (gemiddeld om de 5 jaar per voertuig) vervangen, wat betekent dat de contractant van deze aanbesteding na initiële implementatie op het huidige wagenpark naar verwachting in ieder geval ditzelfde aantal voertuigen minstens één keer uitbouwt, en de vervangende voertuigen opnieuw voorziet van een geïntegreerde totaaloplossing. Opdrachtnemer dient daarnaast rekening te houden met de mogelijkheid dat ProRail maandelijks kan op- en afschalen, bijvoorbeeld in het geval van uitbreiding van het huidige wagenpark.

3.3. Context totaaloplossing en onderliggende systemen

De totaaloplossing bestaat uit een rit-registratiesysteem voor voertuigtracking en berijder-identificatie, en een navigatie-app, welke gekoppeld zijn aan een door Opdrachtnemer gefaciliteerd fleet-managementsysteem.

3.3.1 Rit-registratiesysteem

Onder ritregistratiesysteem wordt door ProRail verstaan:

Het samenstel van hard- en software wat de gebruiker in staat stelt om inzicht te krijgen in de vervoersbewegingen van de voertuigen van ProRail, inclusief een overkoepelend Fleet-managementsysteem.

Het ritregistratiesysteem bestaat uit 2 componenten:

1. Een voertuigtracker (Blackbox) t.b.v. verzamelen en verzenden van voertuiggegevens;
2. Een berijders-identificatiesysteem gekoppeld aan de/een startonderbreker van een voertuig waarmee berijder en voertuig gedurende een rit aan elkaar gekoppeld zijn.

Het ritregistratiesysteem is van toepassing op alle ProRail voertuigen en is bedoeld om te kunnen voldoen aan de voorwaarden van de Belastingdienst conform keurmerk RRS (werk-privé gebruik van voertuigen) en het kunnen traceren van een bestuurder wanneer er een proces-verbaal wordt ingestuurd. ProRail zoekt een systeem waarmee een bestuurder op laagdrempelige wijze wordt gedwongen om zich te identificeren alvorens het voertuig gebruikt kan worden en dit middels een blokkade op de mogelijkheid tot het starten van het voertuig wordt afgedwongen.

De startblokkade dient middels het aanbieden van een door opdrachtnemer te verstrekken persoonlijke identificatie-sleutel (zoals: pas/tag/druppel) op een ingebouwde lezer in het voertuig (en in geval van nood op afstand[3]) te kunnen worden opgeheven. Deze lezer dient in elk voertuig binnen handbereik van de bestuurder te zijn ingebouwd zodat de startonderbreker gemakkelijk en snel gedeactiveerd kan worden.

De bij het ritregistratiesysteem behorende hardwarecomponenten dienen door de Opdrachtnemer conform voorwaarden van de voertuigfabrikant op alle bij ProRail in gebruik zijnde voertuigen te worden toegepast. Ter ondersteuning van de bedrijfsvoering zal het ritregistratiesysteem tevens worden gebruikt als voertuig-volg-

[3] *Door een daartoe aangewezen bevoegd persoon*

systeem, waarmee conform het PvE (Annex 3.1) diverse bij ProRail in gebruik zijnde softwaresystemen middels *application programming interfaces* (API's) van de gewenste informatie worden voorzien.

3.3.2 De Navigatie-app

Onder de navigatieoplossing wordt verstaan:

De integratie van een navigatieoplossing op de reeds in gebruik zijnde IOS-mobile devices (iPads) van de medewerkers van ICB, welke relevante spoor-gerelateerde informatie kan ontsluiten die aansluit bij de vrijstellingen gekoppeld aan de noodzaak om ter plaatse te komen bij een incident(prioriteitstelling).

De navigatie-app is enkel van toepassing voor ICB collega's die gebruik maken van de hulpverlenende voertuigen. Gezien de dringende taak van de hulpverlenende voertuigen van ICB is een slimme navigatieoplossing essentieel voor de bedrijfsvoering. Medewerkers moeten zo snel mogelijk op de gewenste (incident)locatie kunnen aankomen. Het is daarom van belang dat de navigatie-app vanuit SpoorWeb -via het fleet-managementsysteem- een route-opdracht kan ontvangen met aanvullende gegevens, waarbij:

- Een pushmelding met gegevens rechtstreeks naar de navigatie-app, eenmalig t.b.v. de rit naar de incidentlocatie:
  - Navigatieopdracht met beste route
  - Prioriteit (wel of geen Optische- en Geluidssignalen)
- Aanvullende informatie die de medewerker nodig kan hebben op het moment dat deze ter plaatse is, bijvoorbeeld in de vorm van een "notitieblok" als onderdeel van het navigatiescherm:
  - RijksDriehoek coördinaten (belangrijk in het geval van niet regulier bereikbare incidentlocaties);
  - Melding: naam van het incident;
  - Signalement;
  - Aanvullende bijzonderheden, zoals hoe lang het duurt voordat een andere collega ter plaatse is.

De gevraagde app dient ten minste in de Apple Store beschikbaar te zijn, zodat deze met gemak beschikbaar te maken is binnen ProRail op de managed iPads en/of iPhones en geïnstalleerd kan worden voor en door ICB-medewerkers. Beschikbaar stellen van de app in Google Play is optioneel.

Omdat er onverwachte situaties kunnen ontstaan, dient er voor navigatieopdrachten rekening gehouden te worden met werkzaamheden, wegsluitingen en de meest geschikte route op basis van het type voertuig, maar ook moet er bijgestuurd kunnen worden op een actieve route-opdracht door een bijgewerkte route-opdracht vanuit SpoorWeb (via het fleet-managementsysteem) real-time te kunnen verwerken met daarin wijzigingen als bestemming, prioriteit, etc.

Voor de navigatieoplossing in de gewenste situatie wordt gebruik gemaakt van reeds bij ProRail in gebruik zijnde iPads, wat maakt dat deze geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Daarbij vraagt ProRail als onderdeel van deze opdracht wel om de levering en montage van geschikte iPad-houders voor in alle ICB voertuigen (±135), zoals omschreven in het technisch PvE.

Niet-ICB voertuigen van ProRail hebben geen dringende taak en kunnen gebruik maken van standaard navigatieoplossingen in het voertuig of openbare applicaties zoals Google Maps of Apple Kaarten.

3.3.3 Fleet-managementsysteem

Onder fleet-management verstaat ProRail:

Het beheer en de organisatie van voertuigen (het wagenparkbeheer). Voertuigtracking is hiervoor de basis; dit werkt met behulp van telematica. Hiermee kan een wagenparkbeheerder de locatie, het rijgedrag en de onderhoudsstatus van voertuigen nagaan.

ProRail dient -met uitzondering van personal lease voertuigen waar bijtelling over wordt betaald- al haar voertuigen te kunnen monitoren middels een fleet-managementsysteem. Een fleet-managementsysteem is een

geïntegreerd softwareplatform dat bedrijven helpt bij het beheren en optimaliseren van hun voertuigenpark. Het systeem verzamelt en analyseert gegevens over voertuigprestaties, brandstofverbruik, onderhoud, en bestuurdersgedrag om de operationele efficiëntie te verbeteren, kosten te verlagen en de veiligheid te verhogen. Dit wordt vaak gerealiseerd door middel van GPS-tracking, telemetrie, en data-analyse.

Naast het verzamelen en analyseren van gegevens over voertuig(prestaties) is het van belang dat het fleet-managementsysteem kan praten met de bij ProRail in gebruik zijnde systemen zoals SpoorWeb en de BSA, de blackbox, en routeopdrachten kan versturen naar de navigatie-app.

Voor ProRail is het belangrijk dat het nieuwe fleet-managementsysteem ten behoeve van rit-registratie en voertuigtracking ten minste bevat:

- Real time inzicht in de status van voertuigen
- Een dashboard en/of te genereren rapportages conform de eisen in het PvE en deze vraagspecificatie, welke ten minste inzicht geven in (totaal en per voertuig):
    - Alle gegevens ten behoeve van belastingdienst (conform keurmerk RRS)
    - Snelheid gedurende de hele rit/route;
    - Start- en eind locatie met eventuele tussenstops en totaal gereden afstand in km te bevatten.
    - CO2 uitstoot
    - Verbruik van brandstof/elektrisch vermogen
    - Accuduur
    - Rijgedrag
    - Resterend actieradius van brandstof/elektrische voertuigen
    - Gebruik/stilstand van voertuigen (incl. afgezet tegen de tijd)
    - Gebruik van de optische- en geluidssignalen (OGS) afgezet tegen de tijd
    - Levensduur/status van het accu pakket
    - Accudegradatie
    - Oplaadduur van het accu pakket
    - Defecten/voertuigstatus
    - Statistieken
- Tevens dient er middels een dashboard en/of rapportages aan de hand van het voertuiggebruik inzicht gegeven te kunnen worden (en te filteren zijn op):
        - Tijdvak
        - Deel van de voertuigvloot (voertuigtype, voertuignummer, merk, omschrijving)
        - Afdeling/standplaats
- Mogelijkheid tot het definiëren van triggers;
- De mogelijkheid om informatie over (verwachte) range van voertuigen te delen met SpoorWeb, zodat bij een alarmering duidelijk is of een medewerker het incident kan bereiken;
- Inzicht in software updates en uitrol status van deze update voor zowel het fleet-managementsysteem als de applicatie(s);
- Inzicht in openstaande storingen voor alle assets binnen de systemen en de voortgang hiervan (zowel aan de backend/server kant als storingen aan de ingebouwde hardware);
- Inzicht in afgesloten storingen inclusief de voortgang en systeemgeschiedenis (zowel aan de backend/server kant als storingen aan de ingebouwde hardware);
- Mogelijkheid tot het aan- en afmelden voor wat betreft het ontvangen van updates van storingen die door anderen gemeld zijn.

CRSD-informatie

Het aangeboden systeem van Opdrachtnemer dient in staat te zijn om relevante duurzaamheidsgegevens te ontsluiten en conform de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)richtlijnen in een rapportage aan ProRail beschikbaar te stellen en hierop in een dashboard specifiek te kunnen filteren, waarbij de mogelijkheid is geboden om een extractie naar een gangbaar documentformaat zoals PDF, Microsoft word of Exel te maken. Ter ondersteuning van CSRD doelstellingen moet het systeem in staat zijn tot:

- CO2 verbruik per voertuig en verwachte reductie bij een switch;
- Verbruiksprofiel (gemiddelde afstand, maximale afstand over de afgelopen maand, prio ritten, brandstof/energieverbruik, laadprofiel);
- Driver coaching: met input vanuit voertuigtelematica de bestuurder stimuleren om efficiënter te rijden;

- Statistieken per regio om inzichtelijk te maken hoe het gebruik en verbruik van voertuigen zich verhoudt tot andere regio's.

Navigatie
Daarnaast moet dit systeem essentiële informatie van de voertuigen en hun berijders koppelen aan de te leveren Navigatie-app t.b.v. incidentafhandeling door ICB medewerkers. Het fleet-managementsysteem speelt ten behoeve van de gevraagde navigatieoplossing een belangrijke rol bij het verstrekken van de routeopdracht en aanvullende informatieverstrekking. Het fleet-managementsysteem dient er voor te zorgen dat de juiste personen in de juiste voertuigen vanuit SpoorWeb alarmeringen in hun app ontvangen met alle relevante route- en incidentinformatie om snel ter plaatse te kunnen komen.

Zowel voor het ophalen van voertuigen en voertuig gerelateerde informatie, als voor het versturen van navigatieopdrachten (en eventuele wijzigingen daarop) wil ProRail dat er, in tegenstelling tot de huidige situatie, gebruik gemaakt wordt van de standaard API van het fleet-managementsysteem. Derhalve wil ProRail af van het gebruik van een tussenpartij voor het versturen van navigatieopdrachten.

4. Uitrol & Implementatie

4.1. Transitie

Bij de overgang van de huidige situatie naar het nieuwe gevraagde systeem dient rekening gehouden te worden met zowel de software transitie als de vervanging van hardware en impact daarvan op de operationele inzetbaarheid van de voertuigen van ICB. Zo kunnen bijvoorbeeld niet alle (ICB)voertuigen tegelijk stilgezet worden, en brengt het tijdelijk tegelijkertijd laten werken van 2 systemen risico's en een zwaardere belasting voor ProRail ICT met zich mee.

ProRail vraagt voor de overgangsperiode om een op maat voorstel (transitieplan, zie G1 t/m G3 in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad) en planning waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoe de inspanning en risico's voor ProRail op alle vlakken aantoonbaar beperkt en gemanaged worden bij uitrol en implementatie na gunning.

Voor de transitie dient er rekening gehouden te worden met:

- Gefaseerd inbouwen van hardware in de voertuigen in de periode van mei 2025 tot december 2025, waarbij uitgangspunt is dat maximaal 1/3 van de voertuigen per regio tegelijkertijd onttrokken mogen worden;
- De maximale onttrekkingstijd van ICB voertuigen voor inbouw is 4 weken per voertuig;
- Het huidige systeem blijft leidend en operationeel tot het nieuwe systeem volledig getest en geaccepteerd is. De nieuw ingebouwde (inactieve) hardware mag niet interfereren met de werking van het huidige systeem;
- Zodra de software op orde is (naar verwachting in december aan ProRail-zijde) dienen er tijdelijk 2 systemen in productieomgeving ondersteund te kunnen worden, ten behoeve van een acceptatietest met een selecte groep (3 à 4) voertuigen;
- Hardware van het huidige systeem wordt pas uit voertuigen verwijderd na acceptatie en operationeel zijn van het nieuwe systeem.

4.2. Test & Acceptatie

Gedurende de implementatieperiode na gunning wordt er door Opdrachtnemer en ProRail gezamenlijk gewerkt aan de totstandkoming van werkende koppelingen van de software en een volledig geïntegreerd systeem. In de periode tot aan december 2025 worden (deel)functionaliteiten getest in een testomgeving.

Het is voor ProRail van groot belang om de nieuwe totaaloplossing zo snel mogelijk geaccepteerd en operationeel te hebben, zodat het huidige systeem tijdig uit gebruik kan worden genomen. Voor formele oplevering dient Opdrachtnemer rekening te houden met een 2-traps acceptatie:

- Acceptatietest van het systeem en alle gevraagde functionaliteiten in testomgeving, ter beoordeling van de Business Owner ProRail vóór het systeem in productieomgeving getest mag worden;
- Acceptatietest van het systeem en alle gevraagde functionaliteiten in productieomgeving op 3 à 4 voertuigen, ter beoordeling van de Business Owner en Operationeel Wagenparkbeheerder ProRail.

Bij de acceptatietest wordt onderscheid gemaakt in Grote en Kleine gebreken. Onder kleine gebreken verstaat ProRail: gebreken die niet in de weg staan aan het normaal gebruik van (het betreffende onderdeel van) de Prestatie/het systeem. Deze kunnen geen grond vormen voor niet-acceptatie, maar dienen na constatering zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken, verholpen te worden.

Bij Grote gebreken aan het systeem tijdens de acceptatietest in de productieomgeving is er sprake van een afgekeurde acceptatietest, en wordt de mogelijkheid geboden om in een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever af te stemmen hersteltermijn om te zorgen dat alle cruciale functionaliteiten (functionaliteiten die minimaal normaal geëist gebruik van het systeem bij niet functioneren in de weg staan) te herstellen. Voorbeelden van grote gebreken zijn:

- De tag/pas/druppel start voertuigen niet consistent;
- Er is geen correcte koppeling tussen de tag en de voertuiggegevens juiste bestuurder;
- Het berijders-identificatiesysteem kan gebruikers niet authentiseren en autoriseren;
- De navigatie app biedt geen nauwkeurige routes;

- De navigatie app ontvangt geen incidentinformatie vanuit alarmering SpoorWeb;
- Real time kaartupdates en verkeersinformatie zijn niet beschikbaar;
- Kritieke functies zoals herberekenen van routes en alternatieve routes werken niet/niet consistent.
- Er is geen naadloze integratie met de bestaande ProRail systemen;
- De tablet kan niet bediend worden zonder dat het los komt, of zit in de weg bij de bestuurder (montage).

4.3. (De)montage.

Opdrachtnemer voorziet in overeenstemming met de opdrachtverstrekker (leasemaatschappij of wagenparkbeheerder ProRail) en de in- en externe partners in (de)montage van de hardware in de voertuigen conform de specificaties van de voertuigfabrikant. Uitbouw zal aan de orde zijn op het moment dat het contract met Opdrachtnemer ten einde loopt. Ook in de situatie waarin een voertuig terug wordt geleverd aan de Leasemaatschappij dient Opdrachtnemer de uitbouw te verrichten. ProRail acteert in zulks geval, conform afspraken uit de DAP (Annex 3.3), met een opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer.

Inbouwen van hardware in de voertuigen beperkt de operationele beschikbaarheid van ProRail niet. Afhankelijk van de locatie en het type voertuig, kan er per locatie een beperkt aantal voertuigen (maximaal 1/3 per regio) gelijktijdig uit dienst genomen worden. Ombouw vindt alleen plaats na overleg en akkoord van de contract manager. Afspraken worden vastgelegd in een DAP.

Werkzaamheden aan voertuigen dienen uitsluitend in overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd op een door Opdrachtgever en de coördinerende partij (leasemaatschappij of wagenparkbeheerder, zie demarcatie bijlage 4) aangegeven locatie. Als dat een ProRail locatie is dan draagt de ProRail voertuigbeheerder zorg voor toegang tot- en begeleiding op die locatie.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het inbouwen van de voertuigen in de bestaande vloot en levert in Q4 2025, maar uiterlijk 1 december, alle ingebouwde voertuigen op zodat deze op tijd gebruiksklaar zijn voor de test van en overgang naar het nieuwe systeem. Tot acceptatie van het geïntegreerde systeem zullen de voertuigen voorzien zijn van dubbele hardware. Opdrachtnemer draagt zorg voor het -na acceptatie- verwijderen van de huidige hardware onder dezelfde uitgangspunten voor onttrekking van voertuigen.

Beschrijving
Coördinatie m.b.t. (de)montage voor leasevoertuigen geschiedt door de leasemaatschappij, in opdracht van en in overleg met ProRail. Voor bij ICB in eigendom zijnde voertuigen schakelt Opdrachtnemer rechtstreeks met de interne wagenparkbeheerder van ProRail
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van documentatie ten aanzien van inbouw montage. Denk hierbij aan hoogte, locatie en positionering etc.
Opdrachtnemer installeert nieuwe apparatuur in de voertuigen uit de bestaande vloot en nieuwe voertuigen die later aan de vloot worden toegevoegd.
Opdrachtnemer plant nieuw in te bouwen voertuigen uiterlijk 5 kalenderdagen na aanmelden in voor het inbouwen van de gewenste systeem(en).
Opdrachtnemer zorgt dat een nieuw in te bouwen voertuig voorzien is van de gewenste syste(e)m(en) binnen 15 kalenderdagen na aanmelden.
Opdrachtnemer voert -onder regie van ProRail- overleg met, en stemt in detail af met integrerende systemen/partijen om een specifieke koppeling werkend te maken/houden.
Opdrachtnemer houdt zich aan de gestelde instructies en voorschriften op de terreinen en in gebouwen van ProRail indien locatiebezoek ihkv de implementatie benodigd is. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan het huisreglement (bijlage 13) van ProRail en dienen op de hoogte te zijn van het BHV telefoonnummer van de locatie waar zij werkzaamheden verrichten.

5. Eisen dienstverlening

5.1. Service

Beschrijving
ProRail beschouwt de gevraagde totaaloplossing als "erg belangrijk" binnen de bedrijfsvoering. Derhalve wordt beheer geëist, zoals dat binnen ProRail servicelevel "**Brons**" wordt genoemd. (zie bijlage 3 van dit document voor de servicelevels).
Opdrachtnemer voorziet in een servicedesk op basis van servicelevel ‘’**Brons**’’ waar storingen en/of vragen gemeld kunnen worden en waar de voortgang gemonitord kan worden. Dit moet ten minste zowel telefonisch tijdens kantooruren als per email kunnen.
De servicedesk van de Opdrachtnemer communiceert zowel mondeling als schriftelijk in het Nederlands.
Incidentmeldingen van de systemen worden door de servicedesk van Opdrachtnemer vastgelegd in een incidentregistratie systeem.
Opdrachtnemer ondersteunt de volgende service support processen: § Change management; § Incident management; § Configuratie management; § Problem management; En verwerkt deze processen maandelijks in de Service Level Rapportage (SLR).
Opdrachtnemer gaat akkoord met het vaststellen en hanteren van een SLA na gunning van de opdracht. De Opdrachtnemer stelt de SLA conform het PvE op en legt deze ter accordering voor aan de Opdrachtgever.
Opdrachtnemer gaat tevens akkoord met het opstellen, hanteren, periodiek toetsen en monitoren van de kwaliteit en veiligheid van de geleverde dienstverlening, conform afspraken uit de SLA en DAP.
De KPI’s genoemd in deze SLA, bepalen het toepassingsgebied voor de boeteclausule/bonus malus.

5.2. Preventief & correctief onderhoud

Beschrijving
De release notes t.a.v. updates dienen voor de uitrol van de update schriftelijk bij opdrachtgever te worden aangeleverd. Tevens dient in de voorgangsrapportage de status van de update per voertuig real time inzichtelijk te zijn.
Indien in uitzonderlijke gevallen onderhoudswerkzaamheden en instandhoudingswerkzaamheden onverhoopt toch ontstaan na het afgeven van de planning, dient deze ten minste één (1) maand van te voren schriftelijk (e-mail) kenbaar te worden gemaakt bij contractgebruiker en contractmanager.
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van preventief onderhoud binnen kantoortijden (ma-vr 07:00 – 18:00 uur), tenzij in onderlinge afstemming anders wordt overeengekomen. Onder preventief onderhoud verstaat ProRail het uitvoeren van inspecties, controles, onderhoudswerkzaamheden en systeemsoftware upgrades/updates/patches. Preventief onderhoud is een continue dynamische cyclus, gericht op het minimaliseren van storingen, het effectief en efficiënt functioneren van de installatie(s) en maximale beschikbaarheid.
Opdrachtnemer vervult inzake preventief onderhoud een proactieve rol en toont aan via rapportages welke maatregelen er zijn genomen i.r.t. het tijdig uitvoeren van preventieve onderhoud.
Opdrachtnemer dient uiterlijk een maand na ingangsdatum van de overeenkomst een onderhoudsplanning per systeem in en de gevolgen daarvan.
Opdrachtnemer dient uiterlijk voor de laatste maand van ieder kalenderjaar per systeem een onderhoudsplanning voor het volgende jaar in. Hierbij geldt dat de onderhoudsplanning pas definitief is als deze door de ProRail contractgebruiker(s) is goedgekeurd.
Wijzigingen / onderhoud aan de systemen dient minimaal 2 weken per email van te voren aangekondigd te worden. De uitvoering dient in het service window plaats te vinden conform de servicelevels (zie bijlagen).

5.3. Reparaties & functieherstel storingen

Beschrijving
Storingsmeldingen worden direct (na autorisatie) aangenomen en schriftelijk -per mail- binnen 2 dagen bevestigd bij opdrachtgever.
Bij storingen waarvan de verwachting is dat deze niet binnen 24 uur verholpen kunnen zijn, verwacht opdrachtgever -proactief- een plan van aanpak incl. prognose van opdrachtnemer.
Als vervangende hardware onderdelen niet meer verkrijgbaar zijn, is het de Opdrachtnemer toegestaan, door de Opdrachtgever goedgekeurde, gelijkwaardige of voor aantoonbaar marktconforme kostprijs onderdelen of componenten toe te passen. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de door hem gebruikte materialen minimaal gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijke materialen en in lijn zijn met de richtlijnen van de betreffende fabrikant alvorens hij de materialen toepast. Indien hierdoor de kosten wijzigen, kan deze wijziging alleen in overleg met de contractmanager worden doorgevoerd.
Opdrachtnemer gaat akkoord dat in geval van aanwijsbare nalatigheid door Opdrachtnemer (door bijv. leveren apparatuur dat niet voldoet aan de gestelde eisen dan wel niet tijdig of op juiste wijze uitvoeren van preventief onderhoud/ preventieve vervangingen), de kosten voor vervanging of reparatie van defecte apparatuur worden gedragen door Opdrachtnemer.

5.4. Rapportages & overleggen

Beschrijving
Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de afspraken en werkwijzen zijn vastgelegd in een SLA en DAP en rapporteert hierover periodiek (minimaal per kwartaal) in de SLR. Opdrachtnemer legt deze ter accordering voor aan de opdrachtgever binnen 5 kalenderdagen.
Opdrachtnemer rapporteert middels de SLR tevens over de uitgevoerde (onderhouds)werkzaamheden en of dit conform planning is gehaald.
In de voorgangsrapportage dient de status van de update per voertuig real time inzichtelijk te zijn.
Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever ten minste maandelijks schriftelijk van een voortgangsrapportage t.a.v. openstaande stroringen per systeem incl. prognose wanneer de verstoring verholpen is of gaat zijn.
Alle onderhouds- en herstelwerkzaamheden dienen per systeem te worden vastgelegd middels daarvoor bestemde rapportages, hierin dient ook de opvolging en de status duidelijk weergegeven te zijn. Alle rapportages zijn (digitaal en ten alle tijden) inzichtelijk voor alle contractgebruikers.
Opdrachtnemer garandeert dat het mogelijk is om gepland en ongepland onderhoud aan voertuigen vast te leggen en op te vragen in een overzichtelijk rapport.
Er wordt tussen ProRail en de Opdrachtnemer een regelmatig terugkerend operationeel, tactisch en strategisch overleg georganiseerd, waarbij o.a. cyber security als onderwerp wordt geagendeerd en security gerelateerde zaken worden besproken en vastgelegd door de opdrachtnemer.
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen die plaatsvinden. Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand en per locatie.

5.5. Garantie

In geval van projecten/vervangingen waarbij nieuwe hardware in een voertuig geplaatst wordt, dient Opdrachtnemer -naast de eventuele fabrieksgarantie- minimaal 24 maanden all-in garantie te leveren op de geleverde hardware, welke ingaat bij oplevering van het met de betreffende systemen en hardware uitgerust voertuig.

5.6. Transitie & exitplan

Aan het eind van de looptijd van de overeenkomst of bij eerder beëindigen van de overeenkomst dient de opdrachtnemer de dienstverlening over te dragen aan de nieuwe dienstverlener (andere ON of ProRail). Voor de transitie dient ON na gunning de volgende zaken te leveren:

- Een exitplan ten behoeve van soepele overdracht (zie artikel 10 van de raamovereenkomst, Exitregeling en Annex 3.2, Exitplan model). De leverancier beschikt over een uitwerking van een exit-strategie, die na gunning wordt goedgekeurd door ProRail. Deze strategie omvat minimaal afspraken over hoe de data overgedragen en daarna verwijderd/vernietigd wordt bij wisseling van leveranciers;
- Volledige medewerking om de transitie succesvol te laten verlopen;
- Garantie op de overeengekomen servicelevels tot het moment van overname van de dienstverlening;
- Alle gegevens zoals vastgelegd in de systemen volgens de in dit aanbestedingsdossier gestelde voorwaarden worden verstrekt aan ProRail;
- Volledige medewerking om contracten met derde partijen, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, over te laten nemen door de nieuwe dienstverlener of ProRail. De nieuwe dienstverlener of ProRail heeft echter geen verplichting om deze contracten over te nemen;
- Opstellen van (of bijdrage leveren aan het opstellen van) SLA en DAP;
- Alle relevante opgedane kennis over ProRail, diens processen en diens administratieve gegevens, binnen de scope van de dienstverlening, zonder meerkosten ter beschikking te stellen aan de nieuwe dienstverlener;
- Tijdige bijdrage aan het transitieplan, waarin ON beschrijft hoe de medewerking aan de transitie verleend zal worden.

6. Contractmanagement

Opdrachtnemer wijst in haar organisatie één of enkele contactpersonen aan die gelden als vast aanspreekpunt voor alle gerelateerde zaken (zowel contractueel als operationeel). Dit aanspreekpunt moet in staat zijn om alle voorkomende vragen in behandeling te nemen. Opdrachtnemer draagt bij afwezigheid van deze personen zorg voor een goede vervanging zodat er tijdens kantooruren altijd een ter zake kundig persoon bereikbaar is voor opdrachtgever.

Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben minimaal één keer per jaar overleg. Tijdens dit overleg worden eventuele issues aangaande de dienstverlening besproken. Daarnaast zal er ruimte zijn om andere relevante zaken te bespreken. Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren tenminste één keer per jaar de samenwerking en dienstverlening met het oog op continu verbeteren. Zij zullen samen de inhoud van de rapportage afstemmen en de frequentie van het overleg (per kwartaal, halfjaar of jaar) en deze vastleggen in het DAP.

7. Duurzaamheid

ProRail heeft de ambitie om te verduurzamen om klimaatdoelen te behalen. Voor het realiseren van deze ambitie focust ProRail zich op mobiliteit, energie, materialen en natuur. ProRail wenst daarom zo veel mogelijk materialen te gebruiken geschikt voor hergebruik, (schaarse) grondstoffen voor toekomstig gebruik te behouden en vervuilende materialen te vervangen. Zo hopen we dat het verbranden en storten van materialen steeds minder wordt. Door het hergebruik van materialen te stimuleren werken wij toe naar een volledig klimaatneutraal en circulaire Rijksinfrastructuur in 2050. Hiermee wordt de uitstoot van broeikasgassen sterk teruggebracht.

8. Facturatie / financiële bepalingen

- ProRail geeft jaarlijks een Purchase Order uit voor het uitvoeren van de werkzaamheden onder de overeenkomst. Dit is deels een vast bedrag gebaseerd op gemiddelde jaarlijkse in- en uitbouw van voertuigen, onderhoud en jaarlijkse instandhouding. Voor correctief onderhoud en extra verzoeken van beperkte omvang is dat een stelpostbedrag dat op basis van nacalculatie verrekend wordt. Overige werkzaamheden worden expliciet opgedragen.
- Facturatie geschiedt onder de jaarlijkse Purchase Order op basis van werkelijk gebruik. Denk hierbij aan: Bij uitstroom van voertuigen wordt de niet gebruikte apparatuur (abonnementskosten) in mindering gebracht op het maandbedrag.
- Bij uitbreiding (en dus een toevoeging aan het wagenpark) zal ProRail, aan de hand van een vooraf gepresenteerde offerte, akkoord geven voor de CAPEX kosten.
- ProRail zal na indiening en goedkeuring van de factuur, overgaan tot betaling met in acht name van de betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- De indexatie van de tarieven vindt plaatst conform de overeenkomst en is gesplitst op basis van:

Index op Tarieven

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 (2020=100);

Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):
- Bedrijfstakken 2e digit, naar 1e digit;
- Samenstellingen Bedrijfstakken 2e digit;
- 26-28 Elektrotechn. en machine-industrie;

Onderwerp;
- Indexcijfers;
- Cao-lonen per maand incl. bijz.beloningen;

CAO-sectoren:
- Totaal Cao-sectoren;

Versie:
- Huidige cijfers;

Perioden:
- Vast te stellen voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig[1)] jaar n en het vastgestelde[2)] indexcijfer van Augustus van het jaar n-1;

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 (vastgesteld[2)]) als L_n, maar dan voor de maand Augustus 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 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*

Index op Productprijzen

Thema's:
- Prijzen;
- Producentenprijzen;
- Industrie;
- Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100;

Producten (PRODCOM):
- C Industriële producten;
- sectie en afdelingen;
- 26 Elektrotechnische industrie

Onderwerp*;*
- Producentenprijsindex (PPI);

Afzet-, invoer-, verbruiksprijzen:
- Verbruiksprijzen;

Perioden*:*
- Voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig[1)] jaar n en het vastgestelde[2)] indexcijfer van Augustus van het jaar n-1;

De Prijzen worden op navolgende wijze bepaald:

$$P_{(n+1)} = P_n * \frac{M_n}{M_{(n-1)}}$$

Waarbij:
$P_{(n+1)}$ Materiaalprijs voor het komende jaar;
P_n Materiaalprijs van het huidige jaar;
M_n Materiaalindex (zie Index Prijzen) voor de maand Augustus van het jaar n (= huidige jaar);
$M_{(n-1)}$ Materiaalindex (vastgesteld[2)]) als M_n, maar dan voor de maand Augustus van het voorgaande jaar.

- 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 hierboven vastgestelde index van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Website: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/) van de maand Augustus van het huidig jaar[1)] (n) en reeds eerder vastgestelde[2)] 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;
- Prijzen, vergoedingen en alle overige in de Overeenkomst, inclusief Annexen gespecificeerde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW);
- ON rapporteert middels de maandrapportage na iedere maand de werkelijk gemaakte kosten.

Waarbij aanvullend rekening te houden met:

Beschrijving
Facturen, inclusief eventuele bijlagen (PDF format), dienen uitsluitend te worden verzonden aan crediteurenadministratie@prorail.nl onder vermelding van: - Factuuradres; - Factuurdatum; - Afleveradres; - Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel. - Naam van de besteller & afdeling; - Kostplaats van de besteller; - Opdrachtnummer en/of contractnummer; Bovenstaand is een voorbeeld van de factuurvereisten. Dit wordt uiteengezet in het contract.
Facturen die niet aan bovenstaande vereisten voldoen, worden niet in behandeling genomen.
De tarieven welke Opdrachtnemer aanbiedt in haar inschrijving zijn all-in, dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, opleidingskosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, heffingen, administratieve kosten en kosten voor overleg.

Bijlage 1. Begrippenlijst (afkortingen)

Afkorting	Definitie
API	Application Programming Interface
ICT-I	Afdeling ICT Infrastructuur
ICT-O	Afdeling ICT Organisatie
KPI	Kritische Prestatie Indicator
WebFleet / Fleet Complete	Huidige voertuigmanagementsysteem
SpoorWeb	Huidig incidentmanagementsysteem
Incidentmanagementsysteem	Softwareapplicatie t.b.v. intake, alarmering en afhandeling van Spoorse incidenten. (ook wel meldkamersysteem genoemd)
BSA	BeSchikbaarheidsApplicatie Applicatie waarmee medewerkers van ICB voertuigen in- en uit dienst melden. ProRail, eigen beheer)
Linkbox / Field Log recorder GPRS	Huidige hardware om ritregistratie af te handelen en de chauffeur aan te melden.
PvE	Programma van Eisen
SaaS	Software as a Service
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
VL	Cluster verkeersleiding
ICB	Afdeling Incidentenbestrijding
HFM	Cluster Human Facility Management
HRM	Cluster Human Resource Management
Servicedesk	Centraal contactpunt binnen de organisatie waar gebruikers ondersteuning krijgen voor IT-gerelateerde problemen en vragen. Het registreert en lost incidenten op, beheert gebruikersaccounts, handelt serviceaanvragen af, en biedt kennis- en zelfhulpopties. De servicedesk fungeert als schakel tussen gebruikers en de IT-afdeling om de continuïteit van bedrijfsprocessen te waarborgen en de tevredenheid van gebruikers te verhogen
Serviceportaal	Online platform waar gebruikers toegang hebben tot IT-diensten en ondersteuning. Het biedt een centrale locatie voor het indienen van incidenten en serviceaanvragen, het raadplegen van een kennisbank, het volgen van de status van verzoeken, en het vinden van zelfhulpopties. Het serviceportaal stroomlijnt de communicatie tussen gebruikers en de IT-afdeling, en helpt bij het verbeteren van efficiëntie en gebruikerservaring.
Incidentregistratiesysteem	Softwaretool die gebruikt wordt om IT-gerelateerde incidenten (problemen of storingen) te registreren, te volgen en te beheren. De oplossing stelt gebruikers in staat om incidenten te melden, categoriseert en prioriteert deze, en volgt de voortgang tot ze zijn opgelost. Het biedt ook mogelijkheden voor rapportage en analyse om trends te identificeren en de dienstverlening te verbeteren.
Triggers	Triggers bestaan uit vooraf te definiëren en te configureren parameters met een bepaalde waarde welke in een dashboard getoond moeten kunnen worden. Triggers moeten leiden tot vooraf te definiëren actie (denk hierbij aan bijv. een email/ pushnotificatie, e.d.)
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
SLR	Service Level Rapportage
SLA	Service Level Agreement
OGS	Optische- en Geluidssignalen
EV	Electric Vehicle

HSL	Hogesnelheidslijn
BOA	Buitengewoon Opsporings Ambtenaar
ETA	Estimated Time of Arrival
CRSD	Corporate Sustainability Reporting Directive https://www.ser.nl/nl/thema/duurzaamheid/eu-duurzaamheidsrapportage

Bijlage 2. ICB Locaties

Regio	Locatie	Adres
Randstad-Noord	Utrecht	Bielsstraat 1, 3534 BL Utrecht
	Utrecht	Locomotiefstraat 10 At/mD 3534 BK Utrecht
	Schiphol	Uiverweg 2, 1118 DS Schiphol
	Amersfoort	Stationsplein 301, 3818 LE Amersfoort
Noord-oost	Zwolle	Parallelweg 2, 8017 AD, Zwolle
Randstad-Zuid	Rotterdam	Berkenwoudestraat 18, 3076 JA Rotterdam
	Gezamenlijke Brandweer	Butaanweg 251, 3196 KC Vondelingenplaat
	Kijfhoek	Develsingel 11, 3333 LD Zwijndrecht
Zuid	Eindhoven	Professor Doctor Dorgelolaan 10A, 5613 AM Eindhoven
Technisch Team	Amersfoort	Stationsplein 301, 3818 LE Amersfoort

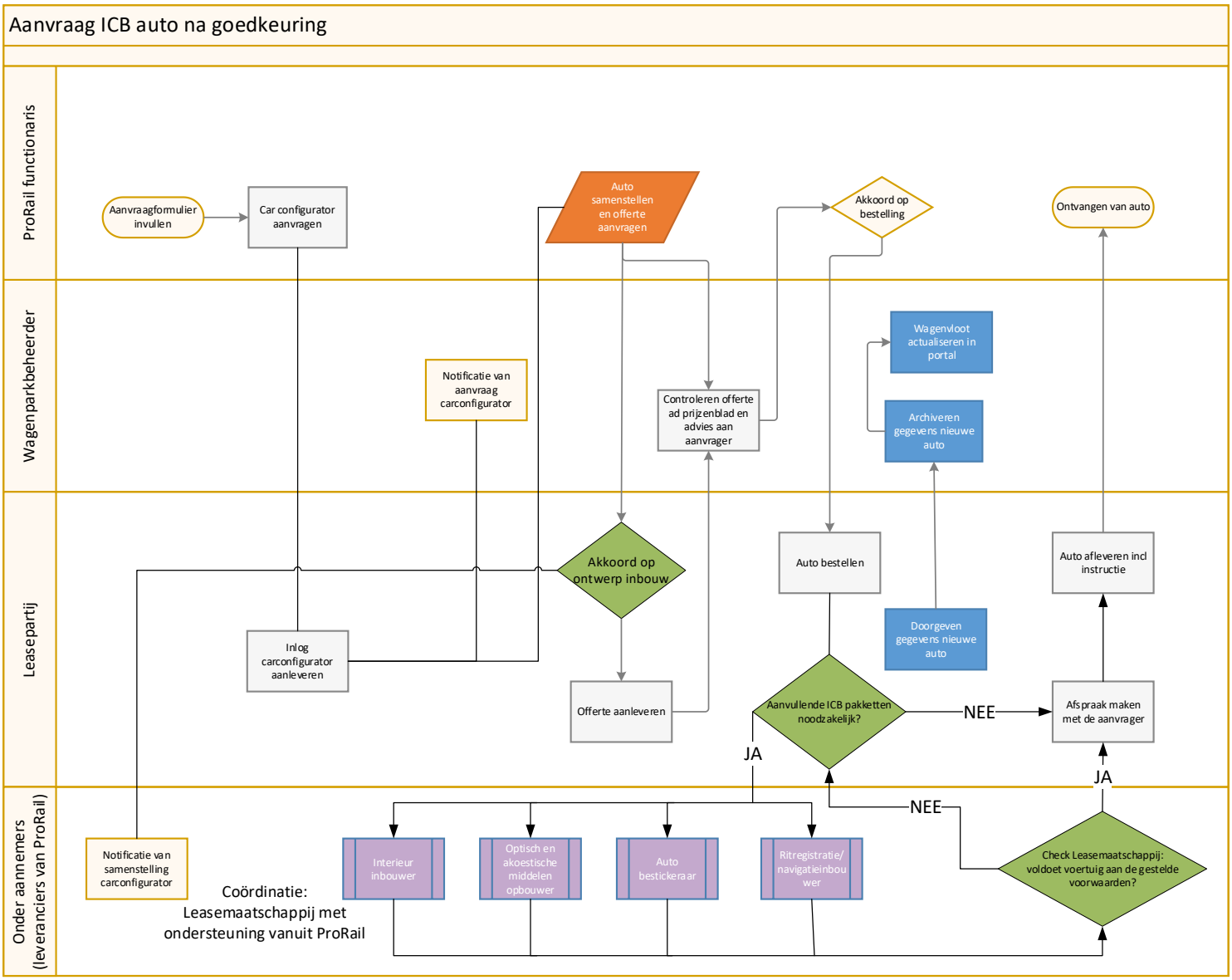
Dit betreft de huidige locaties van ICB, peildatum december 2024. Deze locaties zijn mogelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst aan veranderingen onderhevig.

Bijlage 3. Servicelevels ProRail

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Servicedesk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Functieherstelltijden				
Prioriteit 1	80%<45m 90%<2u 99%<8u	80%<2u 90%<8u 99%<16u		80%<8u 90%< 16u 99%<32u
Prioriteit 2	80%<4u 99%<48u	80%<8u 99%<48u		80%<24u 99%<60u
Prioriteit 3	80%<12u 99%<48u	80%<16u 99%<60u		80%<24u 99%<80u

Bijlage 4. Procesflow demarcatie mobiliteitsdomein

Aanvraag ICB voertuigen



Aanvraag zakelijke poolvoertuigen

