

Programma van Eisen Wagenparkbeheer



Van:	ProRail
Auteur:	Afdeling Human Facility Management
Versie:	1.1
Datum:	19 november 2024
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel PvE	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Human Facility Management (HFM) - onze afdeling	4
2.1	Ambitie HFM	4
2.2	Onze afdeling	4
2.3	Noodzaak en aanleiding	4
2.3.1	Kern van onze vraag	4
3	Huidige situatie wagenparkbeheerder en ontwikkelingen wagenpark	5
3.1	Huidige situatie wagenparkbeheer	5
3.2	Het wagenpark van ProRail	5
3.3	Lease omvang	6
3.4	Gebruik van de auto's	7
3.5	Verduurzaming wagenpark: hoe ver zijn we nu?	8
4	Onze ambities	10
4.1	Onze ambitie op het wagenpark – onze organisatiedoelen	10
4.2	Scope	10
4.3	Mogelijke mutaties van de scope	11
4.4	Buiten scope	11
5	Onze samenwerking	12
5.1	Implementatie	12
5.2	Samenwerking na implementatie	12
5.3	Financiële contractwerking	12
5.4	Werken bij ProRail	13
6	Contractmanagement	14
6.1	Contractmanagement	14
6.2	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	14
7	Eisen	16
	Algemeen	16
	Personeel	16
	Servicedesk	16
	Dienstverlening	16
	Administratie	16
	Factuurcontrole	17
	Facturatie	17
	Portaal, Data & Security	18
	Implementatie	18
	Overlegstructuur	18
	Rapportages	19
	Contractmanagement	19
8	Bijlagen	20

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van een partner die ons helpt invulling te geven aan het beheren van het wagenpark van ProRail.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de afdeling HFM vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de huidige situatie en ontwikkelingen toegelicht. In hoofdstuk 4 beschrijven we onze behoefte en ambitie en lichten we de scope van de dienstverlening toe, waarna we in hoofdstuk 5 en hoofdstuk 6 onze samenwerking en het contractmanagement bespreken. Hoofdstuk 7 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken.

2 Human Facility Management (HFM) - onze afdeling

2.1 Ambitie HFM

HFM heeft de ambitie om een inspirerende werkomgeving te bieden, die het verschil maakt voor haar medewerkers en partners. Dit realiseren we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

2.2 Onze afdeling

HFM is de interne ProRail dienstverlener met een landelijke kantoor spreiding die meerdere grote en kleine locaties bedient en diverse klanten kent. Onze afdeling is eigenaar en verantwoordelijk voor alle 'bemenste' (kantoor)locaties van ProRail. Onze vastgoedportefeuille is divers: van kantoorlocatie tot Verkeersleidingspost (24-uurslocatie met bedrijfskritische techniek) en van monumentaal tot modern, maar het betreffen altijd de locaties waar de ProRail-medewerkers hun werkzaamheden verrichten.

Om dienstverlening in nabijheid te borgen, is ons organisatie model ingericht op de geografische spreiding van ProRail. Dit maakt onze organisatie wendbaar wanneer er veranderingen zijn bij onze klanten. In het geval van het wagenpark wordt veel nadrukkelijker op account niveau besproken – vanuit het continuïteitsprincipe van dienstverlening - welke veranderingen er binnen een regio/cluster ontstaan (bijv. inkrimping/uitbreiding/ behoefte in het wagenpark).

Naast een meer directe lijn tussen klant en HFM als dienstverlener zijn er ook nog teams die locatie overstijgend werken. In het team Regie ligt de verantwoordelijkheid voor het afstemmen van de klantvraag en het leveranciersaanbod. De afdeling standaardiseert en ontwikkelt producten & diensten en leidt projecten op het gebied van facilitair management. Grofweg bestaat het team uit de volgende drie onderdelen: Contractmanagement (1), Productmanagement (2) en Projectmanagement (3). Contract- en Productmanagement werken in onderlinge afstemming met elkaar en met de Facility managers op locatie.

De afdeling regie heeft de producten en diensten ingedeeld aan de hand van de NEN 15221-4. Het wagenpark is ondergebracht in de categorie mobiliteit. Naast het wagenpark valt in deze categorie ook het aanbod van deelfietsen (van en naar ProRaillocaties), leaseregeling voor fietsen (in voorbereiding), zakelijk internationaal reizen als alsook nationaal de inzet van de NS Businesscards.

2.3 Noodzaak en aanleiding

Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om in de categorie mobiliteit, andere (meer) integrale keuzes te maken:

- ProRail heeft – in lijn met de doelen zoals gesteld in het Klimaatakkoord- de ambitie om in 2030 te beschikken over een volledig elektrische wagenpark (lease);
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan deze herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af. Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar het wagenpark.

2.3.1 Kern van onze vraag

ProRail zoekt een wagenparkbeheerder die ons op het gebied van (tactisch) wagenparkbeheer kan helpen om het wagenparkbeheer verder te professionaliseren en onze ambities te realiseren.

Voordat in hoofdstuk 4 ingegaan wordt op de toekomstige invulling van de opdracht volgt onderstaand in hoofdstuk 3 kort inzicht in de bestaande situatie van de categorie mobiliteit (contracten en dienstverlening).

3 Huidige situatie wagenparkbeheerder en ontwikkelingen wagenpark

3.1 Huidige situatie wagenparkbeheer

ProRail heeft haar wagenpark uitbesteed aan drie leasemaatschappijen. De leasemaatschappijen rapporteren aan de wagenparkbeheerder. In de huidige constructie is ProRail het escalatieniveau voor zowel leasemaatschappijen als wagenparkbeheerder, is verantwoordelijk voor aanpassingen in het (lease)beleid en onderhoud contact met de partijen over de samenwerking. De samenwerking tussen ProRail, wagenparkbeheerder en leasemaatschappij(en) is vastgelegd in een drie partijenovereenkomst. In de huidige werkwijze is de wagenparkbeheerder operationeel en tactisch verantwoordelijk voor het beheer. Daaronder wordt verstaan:

Operationeel:

- Het coördineren van het bestelproces voor nieuwe leasewagens vanaf de keuze tot en met de daadwerkelijke inzet
- Controleren en coördineren van in de lease overeenkomst afgesproken werkzaamheden zoals onder meer onderhoudsbeurten, banden wissels, schade afhandelingen en toezien op garantiebepalingen, coulanceregelingen e.d.
- Voorzien in een correcte rittenregistratie op basis van het door ProRail beschikbaar gestelde rittenregistratiesysteem (alleen poolauto's) en het voorzien van een voor de fiscus voldoende vastlegging van ritgegevens;
- Steekproefcontrole op rittenregistratie;
- Het leveren van een backoffice waar berijders tijdens kantooruren met hun vragen/problemen terecht kunnen;
- Het verzorgen van huurauto's;
- Het controleren van offertes, facturen en hercalculaties.

Tactisch

- Uitvoer geven aan de autoregeling van ProRail, zie bijlage 1 leasebeleid ProRail;
- Beschikbaar stellen van leasemaatschappij onafhankelijke car configurator om online normcalculaties te kunnen laten maken door berijders;
- Verantwoordelijk voor en uitvoering gevend aan het multi-bidding proces van begin tot eind met als doel de laagste prijs;
- Proactief sturen op optimalisatie inzet poolauto's zodat deze maximaal worden gebruikt en zo min mogelijk stil staan waarbij ook andere vormen van auto delen kunnen worden voorgesteld;
- Adviseren in de aanpassing van de autoregeling, het deelautobeleid en andere mobiliteitsvraagstukken;
- Proactief sturen op elektrificatie;
- Signaleren en rapporteren van excessen aan contractmanager;
- Meedenken en advies geven in oplossingen van excessen;
- Het beoordelen van de deskundigheid van de diverse leasemaatschappijen;
- Het analyseren van managementinformatie van de leasemaatschappijen en het vormen van adviezen daaruit volgend;
- Opstellen van een kwartaalrapportage;
- Overkoepelend beheer van de leaseauto's;

3.2 Het wagenpark van ProRail

Het wagenpark van ProRail is op dit moment opgedeeld in zes aandachtgebieden:

1. **Wagenparkbeheer:** de wagenparkbeheerder is verantwoordelijk voor het operationeel en tactisch wagenparkbeheer. Zij zijn tevens verantwoordelijk voor coördineren van het maatwerk aan voertuigen (denk aan het aanbrengen van optische en akoestische geluidsignalering, inbouwpakketten e.a.)
2. **Lease:** het wagenpark is verdeeld over drie leasemaatschappijen die in concurrentie auto's aanbieden. Alle lease auto's worden gecontracteerd op basis van full operational lease;
3. **Ritregistratie:** bedoeld om de kilometerregistratie op kentekenniveau bij te houden (privé/zakelijk)
4. **Autonavigatie:** het verzorgen van navigatie voor met name de auto's van de afdeling incidentenbestrijding (hierna ICB). Deze afdeling is belast met de taak om – in geval van een incident/calamiteit op het spoor – deze zo snel mogelijk weer vrij te maken voor treinverkeer. Zij moeten – vanwege deze taak – beschikken over zeer nauwkeurige navigatie naar de plek van een incident.
5. **Bestickering;** bestickeren van de zakelijke deelauto's (met logo ProRail) en speciale bestickering voor de auto's van de afdeling ICB (voldoen aan regelgeving VN/ECE104 klasse C).
6. **Laadvoorzieningen op ProRaillocaties:** het onderzoeken of en op welke wijze laadvoorzieningen gerealiseerd kunnen worden op ProRaillocaties.

Vijf van de zes de aandachtsgebieden worden in 2025 opnieuw gecontracteerd, namelijk:

1. Lease;
2. Wagenparkbeheer;
3. Autonavigatie;
4. Ritregistratie;
5. Bestickering.

In het wagenpark(beheer) van ProRail wordt een onderscheid gemaakt naar 4 'typen' voertuigen:

1. **Persoonsgebonden voertuigen** (zgn. 'gele kentekenauto's'): dit betreft auto's die vanwege een individuele arbeidsovereenkomst (IAO) verstrekt worden (1) en auto's die vanwege de uitoefening van de functie of waarbij aantoonbaar wordt gemaakt dat een medewerker meer dan 15.000 km per jaar zakelijk gereisd heeft (2). ProRail heeft op dit moment 123 persoonsgebonden voertuigen.
2. **Zakelijke Deelauto's** (zgn. grijze kentekenauto's): deze poolauto's worden 'geleend' door medewerkers om zakelijk te reizen op plekken waar geen of in beperkte mate OV mogelijkheden zijn. Denk aan vervoer van bouwmanagers ten tijde van een buitendienststelling of inspecteurs die – vanwege het materiaal dat ze meenemen naar een inspectie – nabij het spoor moeten zijn. ProRail heeft op dit moment 132 zakelijke deelauto's.
3. **ICB specifieke voertuigen (134 voertuigen)** verdeeld onder zgn. 86 grijze kentekens en zgn. 48 gele kentekens: in de taak om het spoor na een incident zo snel mogelijk vrij te maken worden diverse 'speciale' voertuigen ingezet. In het wagenpark van ICB zijn vooral bedrijfsbussen opgenomen die voorzien zijn van optische- en akoestische geluidsignalering, een specifiek inbouwpakket en speciale markering voor hulpdiensten. ICB stelt strenge eisen aan de voertuigen die zij rijden (lage uitval, reparatiegevoeligheid, stabiliteit bij rijden met hoge snelheid, gewicht van de auto etc.)
4. **Huurauto**: de huurauto wordt ingezet als voorloper bij persoonsgebonden voertuigen of kan een aanvulling zijn op de capaciteit van poolauto's.

3.3 Lease omvang

Onderstaand wordt aan de hand van enkele tabellen inzicht gegeven in de omvang van het wagenpark en een inschatting van de expiratie van voertuigen voor de aankomende jaren.

Tabel 1: omvang wagenpark tot Q3 '24

Quarter	Jaar	Fleet size end of period only lease
Q1	2021	292
Q2	2021	300
Q3	2021	354
Q4	2021	354
Q1	2022	361
Q2	2022	341
Q3	2022	339
Q4	2022	339
Q1	2023	342
Q2	2023	342
Q3	2023	338
Q4	2023	340
Q1	2024	356
Q2	2024	369
Q3	2024	368

Tabel 2: verwachte expiraties van voertuigen aankomende jaren

Expiraties Prorail						
Jaren	Geel (pool)	Geel (vrije keuze)	Personenbus	Grijs	Vrachtwagen	Totaal p/jaar
<2024	1	0	3	13	6	23
2024	3	23	0	2	0	28
2025	16	35	0	0	0	51
2026	75	20	0	31	0	126
2027	0	23	17	0	0	40
2028	0	17	0	2	0	19
2029	22	31	0	14	0	67
						354

Tabel 3: detail overzicht van expirerende voertuigen in 2025 (naar brandstof, merk en autotype)

Contractuele ein	Soort ken	Brandstof	Lease Co	Automer	Autotype
13-1-2025	Geel	Elektrisch	WPL	TESLA	MODEL 3
16-1-2025	Geel	Benzine	LPN	KIA	NIRO
24-1-2025	Geel	Elektrisch	LPN	TESLA	MODEL 3
6-2-2025	Geel	Benzine	LPN	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
18-2-2025	Geel	Benzine	WPL	BMW	3-SERIE
3-3-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
16-3-2025	Geel	Benzine	LPN	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
23-3-2025	Geel	Elektrisch	JT	TESLA	MODEL 3
25-3-2025	Geel	Benzine	LPN	KIA	NIRO
2-4-2025	Geel	Benzine	WPL	SEAT	LEON ST
2-4-2025	Geel	Benzine	LPN	SEAT	TARRACO
3-4-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
15-4-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
30-4-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
10-5-2025	Geel	Plug-in Benzin	JT	SKODA	SUPERB COMBI
4-6-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
5-6-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
10-6-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
15-6-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
14-7-2025	Geel	Benzine	WPL	VOLKSWAGEN	GOLF VARIANT
23-7-2025	Geel	Benzine	JT	RENAULT	MÉGANE ESTATE
20-8-2025	Geel	Elektrisch	WPL	TESLA	MODEL 3
27-8-2025	Geel	Benzine	LPN	KIA	NIRO
31-8-2025	Geel	Benzine	LPN	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
3-9-2025	Geel	Benzine	LPN	MERCEDES-BENZ	GLA-KLASSE
6-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
6-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
6-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
7-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
7-9-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
10-9-2025	Geel	Elektrisch	LPN	TESLA	MODEL 3
15-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	COROLLA TOURING SPORTS
20-9-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
21-9-2025	Geel	Elektrisch	LPN	KIA	E-NIRO
21-10-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
21-10-2025	Geel	Elektrisch	LPN	AUDI	E-TRON
26-10-2025	Geel	Plug-in Benzin	JT	SKODA	SUPERB
28-10-2025	Geel	Diesel	LPN	MERCEDES-BENZ	VITO TOURER
30-10-2025	Geel	Elektrisch	JT	KIA	E-NIRO
1-11-2025	Geel	Elektrisch	LPN	AUDI	E-TRON SPORTBACK
12-11-2025	Geel	Plug-in Benzin	LPN	KIA	NIRO
12-11-2025	Geel	Elektrisch	LPN	POLESTAR	2
25-11-2025	Geel	Benzine	WPL	TOYOTA	C-HR
8-12-2025	Geel	Elektrisch	WPL	POLESTAR	2
8-12-2025	Geel	Elektrisch	JT	TESLA	MODEL 3
9-12-2025	Geel	Elektrisch	LPN	TESLA	MODEL 3
10-12-2025	Geel	Elektrisch	LPN	TESLA	MODEL 3
11-12-2025	Geel	Elektrisch	LPN	TESLA	MODEL 3
17-12-2025	Geel	Elektrisch	WPL	AUDI	E-TRON
28-12-2025	Geel	Elektrisch	LPN	VOLKSWAGEN	ID.3
30-12-2025	Geel	Elektrisch	JT	PEUGEOT	E-2008

3.4 Gebruik van de auto's

Leaseauto's worden (vooral) ingezet voor het organiseren en aansturen van onderhoud, vervanging en vernieuwing aan de railinfrastructuur en/of stations (en de directe omgeving). Dit betekent dat auto's vooral ingezet worden door collega's die betrokken zijn bij het op niveau houden van de railinfra, gepland onderhoud en uitbreiding/vernieuwing van de railinfra/stations. Het betreft in grote mate inspecteurs, project- en bouwmanagers. Voor een deel van deze functies geldt dat er (aantoonbaar) veel gereisd wordt en zij beschikken over een persoonsgebonden lease voertuig. Het merendeel heeft een auto gedurende een korte periode nodig als er bijv. sprake is van een 'buitendienststelling' (spoor dat niet in gebruik is) en er geen mogelijkheid is om per OV op het werk te kunnen komen.

Daarnaast heeft ICB een uitgebreid wagenpark. Dit wagenpark wordt ingezet op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, 24 uur per dag, 7 dagen per week. ICB is regionaal georganiseerd (met standplaatsen in Schiphol, Zwolle, Eindhoven, Utrecht, Amersfoort, R'dam/Haven) en er wordt gewerkt volgens een vroeg, laat, nacht structuur met consignatiediensten (oproepdienst). Tijdens geconsigneerde diensten nemen medewerkers een auto mee naar huis, zodat zij op oproepbasis inzetbaar zijn.

Iedere standplaats heeft ongeveer 12 bestelbussen en 4 personenauto's die worden geleased. In totaal betreft het leasewagenpark ongeveer 80 personenbussen en 20 personenauto's. In de afgelopen jaren is de omvang van het wagenpark gestaag gestegen, met ongeveer 5% per jaar. Voor personenauto's wordt voor het ICB wagenpark de stelregel gehanteerd dat max 30.000 km per jaar gereden wordt in personenauto's en voor de bestelbussen 40.000 kilometer per jaar. Afhankelijk van het type voertuig en inzetgebied zou dit af kunnen wijken. Alle voertuigen zijn voorzien van een voertuigvolg-systeem, Optische & Geluidssignalen (OGS), bestickering en een voertuig specifieke inrichting. Zie bijlage 2 voor een uitgebreide omschrijving van het wagenpark van ICB.

Volledige inzetbaarheid is voor ICB cruciaal. Storingen en schades moeten snel en adequaat opgepakt worden, met minimale impact op de operatie. Bij langdurige uitval van een voertuig moet een vervangend voertuig geregeld worden.

ICB verwacht bij de aankoop van nieuwe voertuigen op een aantal vlakken advies:

- Advies over het type voertuig om aan te schaffen;
- Advies over verduurzaming en (persoonlijke) laadpalen;
- Advies over de opties en accessoires;
- Advies over de op- en inbouw van OGS, kasten en stellingen.

3.5 Fiscale convenant met de Belastingdienst over het wagenpark

ProRail heeft afspraken gemaakt met de Belastingdienst over het gebruik van en controle op het gebruik van poolauto's. De afspraken zijn verwerkt in het reglement poolauto's en de gebruikersovereenkomst poolauto (bijgevoegd in bijlage 3 en 4).

Iedere medewerker die gebruik wil maken van een poolauto moet, samen met de leidinggevende, een gebruikersovereenkomst ondertekend hebben. Bestuurders krijgen – na ondertekening van de gebruikersovereenkomst – een startonderbrekerbutton (druppel).

De ondertekende gebruikersovereenkomst wordt aangeleverd bij de HR Servicedesk van ProRail zodat de afspraak met de Belastingdienst op de juiste wijze wordt verwerkt.

De poolauto's zijn voorzien van een kilometerregistratiesysteem waarmee de ritten geregistreerd worden. Het is niet toegestaan om een poolauto voor privé doeleinden te gebruiken.

De medewerker dient via het ritregistratiesysteem te allen tijde ritten op de juiste wijze te registreren. De medewerker mag de poolauto alleen gebruiken met een op zijn naam gestelde startonderbreker, de zogenoemde druppel. De medewerker dient daarnaast zijn ritten te kunnen verklaren en onderbouwen met behulp van zijn agenda, werkstaten, en dergelijke. Desgevraagd moet de medewerker nadere informatie over de ritten overleggen.

De rittenregistratie wordt maandelijks – 3 dagen per maand, per kenteken - op steekproefbasis gecontroleerd. Medewerker is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

Met ingang van mei 2023 wordt de afwikkeling van steekproef via de AFAS workflow geregistreerd. Managers krijgen de data uit de steekproef als taak toebedeeld en na beoordeling van de steekproef met de kilometerregistratie rondt de manager de taak in de workflow af.

3.6 Verduurzaming wagenpark: hoe ver zijn we nu?

In 2030 moet het (lease) wagenpark 100% elektrisch zijn. Om dat doel te halen is voor de persoonsgebonden voertuigen het leasebeleid aangescherpt van EV tenzij, naar EV.

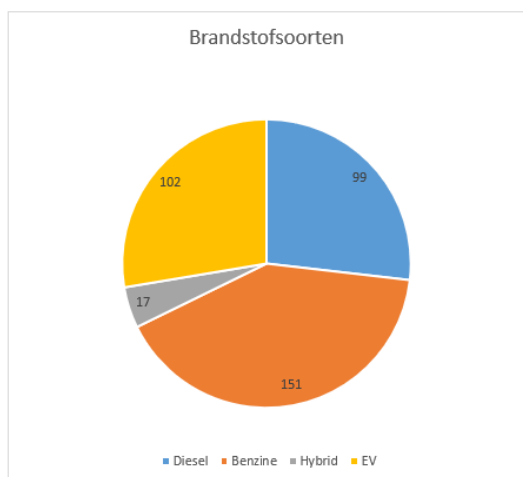
Voor de zakelijke deelauto's geldt dat het merendeel van de auto's hybride zijn. Collega's geven aan dat ze vanwege de aard van het werk en de locatie waar zij naartoe reizen huiverig zijn om volledig elektrisch te rijden.

Voor de voertuigen van ICB geldt dat dit primair bestelbussen zijn. Deze bussen zijn uitgerust met optische en akoestische geluidsignalering, een specifiek inbouwpakket voor alle materialen die nodig zijn in geval er een calamiteit op het spoor is en hebben speciale signalering/bestickering vanwege de functie als hulpdienst. Op dit moment zijn er 97 bestelbussen die op diesel rijden en 2 elektrische.

ICB voorziet in de overstap naar volledig elektrisch rijden enkele uitdagingen:

- Realiseren van laadvoorzieningen op standplaatsen en bij medewerkers;
- Gewicht van elektrische voertuigen inclusief bekapping;
- Landelijke inzet met onregelmatig inzetpatroon, waardoor laden lastig in te plannen is;
- Kritische eisen voor voertuigwegligging en maximale snelheid (170 km/u).

Zoals onderstaand wordt toegelicht in tabel 4 bestaat het grootste gedeelte van het wagenpark van ProRail uit benzinevoertuigen (41%), gevolgd door EV voertuigen (28%), dieselveertuigen (27%) en hybride voertuigen (4%). Zoals in tabel 2 gezien kan worden, zal een groot deel van het wagenpark van ProRail in 2025/2026 vernieuwd worden, naar verwachting is het aandeel daarvan dat nog op traditionele brandstoffen - 'benzine of diesel' – rijdt, aanzienlijk. Voor 2025 in ieder geval de helft van het aantal expiraties. ProRail verwacht van de wagenparkbeheerder een analyse en plan om te komen tot het doel in 2030.



Figuur 1: verdeling voertuigen naar brandstof (overzicht oktober 2024)

4 Onze ambities

4.1 Onze ambitie op het wagenpark – onze organisatiedoelen

De auto's die door ProRail worden ingezet worden dat vanwege de benodigde functionaliteit of als secundaire arbeidsvoorwaarde. ProRail zet – gezien haar core business en duurzaamheidsambities - primair in op openbaar vervoer als oplossing voor haar mobiliteitsbehoefte.

Met het wagenpark wordt bijdragen aan onderstaande organisatiedoelen:

1. Duurzaam: **100% elektrificatie in 2030**. ProRail heeft de ambitie om in 2030 CO2 neutraal te zijn. Verduurzaming van het wagenpark is aangemerkt als één van de speerpunten om dit te bereiken. Volgorde om CO2 neutraal te worden is:
 - a. Voorkomen uitstoot;
 - b. Beperken uitstoot;
 - c. Compenseren uitstoot.
2. Zoveel mogelijk standaardiseren van het functionele wagenpark;
3. Een gesprekspartner op tactisch/strategisch niveau die kan bijdragen aan de ambities verbinden en verbeteren;
4. In control zijn over het totale wagenpark (financieel, fiscaal).

4.2 Gewenste situatie

ProRail heeft besloten om het beheer van het wagenpark - separaat van de aanbesteding lease - aan te besteden. Hiervoor zijn meerdere argumenten. Grofweg komt het er op neer dat extern beheer voordelen biedt gekeken naar gemak, efficiëntie, continuïteit, kwaliteit, risicobeheersing en kosten. Kortom het extern beleggen van het wagenparkbeheer kost minder, is kwalitatief beter en levert focus. ProRail vindt het belangrijk dat de wagenparkbeheerder onafhankelijk haar taken verricht en geen (commercieel) belang heeft in de leasemaatschappij die voor ProRail lease auto's levert.

Voor de wagenparkbeheerder is het van belang dat de leaseauto's te allen tijde maximaal voldoen aan de strategische doelstellingen van ProRail en permanent beschikbaar zijn teneinde de continuïteit van de bedrijfsvoering van ProRail te waarborgen.

Wij zoeken een externe wagenparkbeheerder die waarde toevoegt door:

- Kennis van de markt nu en in de toekomst in te brengen;
- Pro actief en innovatief te zijn;
- Mee te denken over optimalisaties van het wagenpark;
- Een bijdrage te leveren aan de ambitie: in 2030 een CO2 neutraal wagenpark;
- Pool- en leaseauto's efficiënter in te zetten;
- Over standaardisatie en uniforme werkwijzen te adviseren en deze door te voeren.

4.3 Scope

Door het wagenparkbeheer uit te besteden aan een gespecialiseerde beheerorganisatie wenst ProRail voortdurend te beschikken over vakinhoudelijke expertise met betrekking tot het wagenpark. Dat dient bij te dragen aan duurzame mobiliteit waarbij ingespeeld kan worden op veranderende (markt)omstandigheden.

De nieuwe wagenparkbeheerder is verantwoordelijk voor het (veelal) tactisch beheer van het volledige leasewagenpark van ProRail (in beheer van HFM). Aan de hand van de procesflows wagenpark (bijlage 5) en de matrix wagenparkbeheer (bijlage 6) geeft ProRail inzage in de demarcatie tussen ProRail, leasemaatschappij(en) en de wagenparkbeheerder.

De wagenparkbeheerder verricht de volgende taken:

1. Voeren van wagenparkadministratie (koppeling auto-berijder, starten, stoppen en wisselen);
2. Opstellen inhoudingenbestand t.b.v. salarisadministratie (vaste en variabele inhoudingen);
3. Voeren van expiratiebeheer;
4. Adviseren op het gebied van de lange termijn doelen voor het totale wagenpark;
5. Sturen op duurzaamheidsambitie wagenpark (100% elektrificatie in 2030);
6. Controleren van leaseoffertes en gebruikersovereenkomsten van de leasemaatschappijen;
7. Controle van facturen, hercalculaties en eindafrekeningen van de leasemaatschappijen;
8. Advies: berijders beïnvloeding (naar duurzame voertuigen), advies over auto's die besteld kunnen worden in de carconfigurator op basis van analyse, advies over het wagenpark op basis van staat van de auto (km's, onderhoud etc.);
9. Volgen van ontwikkelingen en trends in de markt en toepasbaarheid op wagenpark van ProRail;
10. Organiseren van jaarlijkse klantsessies (in overleg met ProRail);
11. Uitvoeren van tevredenheidsmeting onder berijders van ProRail;
12. Escalatiebemiddeling;
13. Rapportage (en CSRD) over het actuele wagenpark (middels softwareprogramma);
14. Toetsen op KPI's van leasemaatschappij;

15. Overnemen van de bestaande (operationele) afspraken met de huidige leasemaatschappijen tot de looptijd van de onderliggende leasecontracten zijn beëindigd.

4.4 Mogelijke mutaties van de scope

Als gevolg van verandering in het vigerend beleid, is het mogelijk dat aanpassingen in het leasebeleid ontstaan. Denk dan aan het uitbreiden van functies die in aanmerking komen voor een persoonsgebonden auto of een uitbreiding van het aantal bedrijfsbussen voor ICB. Voor de scope van deze overeenkomst kan dat het betekenen dat de omvang van het wagenpark wijzigt: gedurende de looptijd kunnen de verwachte volumes van dienstverlening wijzigen, waarbij de verwachte volumes zowel hoger als lager kunnen worden.

Ten tijde van de aanbesteding zijn in ieder geval de volgende wijzigingen voorzien, doch hiermee wordt niet uitgesloten dat gedurende de looptijd van de dienstverlening ook andere wijzigingen kunnen voorkomen. ICB voorziet – in relatie tot de ambitie volledig EV in 2030 – dat er mogelijk een aanpassing volgt in het wagenpark om de operationele inzetbaarheid te kunnen garanderen. Of dat een uitbreiding betreft is nog niet duidelijk, het zou ook een andere samenstelling kunnen worden (bijv. minder bussen/meer personenauto's). Wel verwacht zij dat de kosten voor een volledig EV wagenpark voor ICB gaan stijgen vanwege de hogere leasekosten voor elektrische bestelbussen (evt. inclusief persoonlijke laadpaal) ten opzichte van vergelijkbare dieseluitvoeringen. Daarnaast voorziet ICB voor de komende twee/ drie jaar een jaarlijkse uitbreiding van het wagenpark met 5% door uitbreiding in taakstelling.

4.5 Buiten scope

Onderstaande werkzaamheden en taken zijn uitgesloten van de scope van deze overeenkomst:

- Bestellen en leveren van nieuwe leaseauto's
- Onderhoud en reparatie van leaseauto's;
- Het aanbrengen en/of coördineren van maatwerk aan voertuigen (bestickering, inbouw en optische en akoestische geluidssignalering;
- Het leveren en installeren van laadpalen;
- Het aanbrengen en/of coördineren van de ritregistratie en autonavigatie;
- Het leveren van een mobiliteitsplatform;
- Het toetsen aan de hand van een prijsborgingssysteem (achteraf toetsen op leasetarieven);
- Het beheren van andere mobiliteitsdiensten zoals leasefietsen, vlieguren, treinreizen etc.

5 Onze samenwerking

ProRail zoekt een wagenparkbeheerder die samen met de leasemaatschappijen en ProRail een dienstverlening kan verzorgen die past bij de ambities van ProRail. Waarbij samenwerking, advisering en partnerschap belangrijke pijlers worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

5.1 Implementatie

5.1.1. Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening. De basis voor de samenwerking tussen de wagenparkbeheerder en HFM ProRail wordt vormgegeven in de implementatie. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de termijn van 3 maanden. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de wagenparkbeheerder en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

5.1.2. Implementatieplan

Twee weken na definitieve gunning dient de wagenparkbeheerder – ter goedkeuring - een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Fasering implementatie;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Plan overname beheer van de nog lopende leasecontracten (huidige wagenparkbeheerder);
- Risicorapportage;
- Inrichten dashboards (webportal, managementinformatie e.d.);
- Vertaling procesdocumenten naar werkprocessen;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Vaststellen KPI Dashboard;
- Inrichten gezamenlijke Teamsomgeving;
- Eventueel bezoeken van locatie (ICB post);
- Facturatie inrichten;
- Exitplan.

5.1.3. Implementatieteam

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

Wagenparkbeheerder:

- Contractmanager en/of implementatiemanager;
- Accountmanager;
- Experts op specifieke onderwerpen.

HFM ProRail:

- Productmanager HFM;
- Contractmanager HFM;
- Wagenparkbeheerder ICB;
- Experts op specifieke onderwerpen.

5.1.4. Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten besproken aan de hand van de mijlpalenplanning. In de overleggen worden de acties bewaakt, de basisafspraken uit de Overeenkomst geborgd en wordt de samenwerking tussen partijen ingericht. Tijdens de implementatie zal het overleg wekelijks plaatsvinden.

5.1.5. Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de wagenparkbeheerder. 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 wagenparkbeheerder.

5.2 Samenwerking na implementatie

Na de implementatie is de dienstverlening conform het Programma van Eisen ingericht. De tactisch beheerfase gaat in werking en aan de hand van de communicatiematrix worden overleggen gepland en uitvoerende processen in werking gesteld.

5.3 Financiële contractwerking

- De contractjaarprijs bestaat uit drie onderdelen:
 - Vaste beheerfee* per leaseauto;
 - Additionele werkzaamheden** (op offerte basis);
 - Eenmalige Implementatiekosten (in het eerste jaar).

*Het beheertarief is in euro's, exclusief BTW en 'all in' (inclusief de kosten voor de servicedesk, het accountteam, de overleggen en de communicatie, de overzichten en rapportages en (autorisaties voor) het portaal van Wagenparkbeheerder);
 Variabele uren inzet op basis van een offerte;

**Wagenparkbeheerder kan in het geval van een project of werkzaamheden niet in scope van de beheerfee, werkzaamheden uitvoeren op basis van een offerte. De uren dienen vooraf geaccordeerd te worden door ProRail;

5.4 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, leveranciers en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij daarom een paar spelregels van werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de wagenparkbeheerder wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

▪ Gedragscode (bijlage 7)

De Gedragscode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer, die moeten worden nageleefd. ProRail is een organisatie die via overheidsgegeld haar taken kan uitvoeren. Wij willen daarmee op een verantwoorde manier omgaan. Integriteit en gezond verstand staan daarbij voorop. Het gaat dan onder andere over respectvol samenwerken, integer zakendoen en zorgvuldig omgaan met informatie en bedrijfsmiddelen.

De Gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van ProRail en de leveranciers waarmee ProRail samenwerkt. De Gedragscode is niet vrijblijvend. ProRail verwacht dat medewerkers en leveranciers kennisnemen van de inhoud van de Gedragscode en de onderliggende regelingen en dat zij daar altijd naar handelen.

▪ Toegangsbeleid (bijlage 8)

Binnen ProRail is er een strikt toegangsbeleid opgesteld, dat als doel heeft om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Het 'Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties' is van toepassing op alle locaties en terreinen van ProRail, die in eigendom, dan wel gehuurd zijn en waar medewerkers op dagelijkse basis hun werkzaamheden verrichten. Het beleid geldt voor iedereen die voor werkzaamheden toegang nodig heeft tot deze locaties: ProRail medewerkers, bezoekers, leveranciers, aannemers, projectmedewerkers, medegebruikers van een ProRail locatie.

Toegang tot bemenste locaties en het daarbij behorende eigen terrein van ProRail is voor de wagenparkbeheerder uitsluitend mogelijk door een melding vooraf. Het gebruik van de uitgegeven toegangspas is verplicht en wordt door de wagenparkbeheerder zichtbaar gedragen. Het verkrijgen van een ProRail toegangspas met bijbehorende autorisatie gaat altijd volgens vaste procedures. De toegangsautorisaties gelden voor de duur van het contract of project.

▪ Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De wagenparkbeheerder zal persoonsgegevens verwerken van ProRail medewerkers. Op basis van de eisen aan de werkzaamheden die ProRail stelt aan de wagenparkbeheerder concludeert ProRail dat de wagenparkbeheerder deze persoonsgegevens zal verwerken in de rol van Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG. Mocht na gunning van de Opdracht op basis van de dan feitelijke omstandigheden blijken dat de nieuwe dienstverlener gezien moet worden als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, dan zal de wagenparkbeheerder akkoord gaan met de conceptverwerkersovereenkomst die te vinden is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad. Na gunning van de Opdracht wordt de verwerkersovereenkomst definitief. Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn er privacy officers beschikbaar om inhoudelijke bespreekpunten rondom AVG-gerelateerde zaken te bespreken.

6 Contractmanagement

6.1 Contractmanagement

Vanuit HFM wordt het contractmanagement gedurende de contractperiode – op basis van de CATS CM methodiek – uitgevoerd. Belangrijkste pijlers uit deze methodiek zijn;

- Stakeholdermanagement;
- Tevredenheid;
- Financieel inzicht;
- Risico's en verplichtingen;
- Contractbesturing/communicatie;
- Contractrelaties.

De contractmanager van HFM zal op basis van deze pijlers het contract managen en gezamenlijk met de wagenparkbeheerder een effectieve invulling hieraan geven om gedurende de gehele contractperiode de volledige controle te hebben.

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn een aantal van de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 9. In tab 1 van het document is een toelichting opgenomen, in tab 2 staan de KPI's voor de dienstverlening. HFM en de wagenparkbeheerder bepalen gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de definitieve inhoud, de weging en de scores.

De Contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode– op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. HFM dient de wagenparkbeheerder (conform communicatiematrix) te informeren over de behaalde resultaten. Daarbij moet het de intentie zijn van de wagenparkbeheerder dat per KPI het maximaal aantal punten wordt gehaald. Mochten HFM en de wagenparkbeheerder niet tot overeenstemming komen over de toetsing dan wordt, op kosten van de wagenparkbeheerder, een onafhankelijke derde partij om een bindend advies gevraagd. Mede op basis van de door de wagenparkbeheerder behaalde resultaten, besluit HFM of gebruik wordt gemaakt van de verlengingsopties.

Rapportages

De wagenparkbeheerder is verantwoordelijk voor de kwartaal en jaarlijkse verslaglegging. De wagenparkbeheerder verstrekt per kwartaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand.

6.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager HFM is aanspreekpunt voor de wagenparkbeheerder op strategisch/tactisch niveau en de portefeuillehoudende Facility Manager en enkele specifieke ProRail functionarissen zijn het aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
ProRail	
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Teammanager Regie	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de afdeling en draagt dat bedrijfsbreed uit. De teammanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De teammanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De teammanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Werkt nauw samen met Productmanager Mobiliteit en de portefeuille houdende facility manager.
Productmanager Mobiliteit HFM	Vertaling visie en strategie wagenparkbeheer en mobiliteit richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt. Werkt nauw samen met de Contractmanager van HFM op de categorie Mobiliteit.
Portefeuillehouder mobiliteit HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein wagenparkbeheer en mobiliteit. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De portefeuille houdende facility manager werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contractafspraken wordt voldaan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
ProRail functionarissen	ProRail medewerkers die naast hun functie, een beherende rol vervullen op het wagenpark van hun eigen cluster. Het gaat dan over de wagenparkbeheerder ICB, gebiedsondersteuners voor Asset Management, beleidsmedewerker HRM.
Leasemaatschappijen en wagenparkbeheer	

Rol	Verantwoordelijkheden
J&T, Leaseplan en Ayvens	Dit zijn de huidige leasemaatschappijen die tot 1-9-2025 de leasevoertuigen van ProRail bestellen, leveren en onderhouden.
Wagenparkbeheerder Fleet Support	Dit is de huidige wagenparkbeheerder die tot 1-6-2025 het wagenparkbeheer verzorgt, conform de scope zoals in paragraaf 3.1. toegelicht.

Tabel 4: Rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 10) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld.

7 Eisen

1. Algemeen	
1.	Wagenparkbeheerder wordt voor de dienstverlening voor ProRail uitsluitend betaald door ProRail op basis van de aangeboden tarieven als vermeld in het prijzenblad.
2.	Wagenparkbeheerder voldoet aan vigerende wet- en regelgeving.
3.	Wagenparkbeheerder zal ProRail proactief informeren met betrekking tot wijzigingen in de wet-, regelgeving en richtlijnen die van invloed zijn op (de uitvoering van) de Opdracht.
4.	Wagenparkbeheerder zal ProRail proactief informeren hoe wijzigingen in de wet-, regelgeving en richtlijnen worden geïmplementeerd in de dienstverlening van Wagenparkbeheerder.
5.	ProRail kan vervanging van contactpersonen verlangen indien zij hier aanleiding toe ziet.
2. Personeel	
6.	Wagenparkbeheerder wijst voor ProRail een of meerdere vaste contactpersonen aan. Deze personen dienen na opdrachtverstrekking snel bekend te raken met de ProRail organisatie en de dienstverlening voor ProRail.
7.	Wagenparkbeheerder stelt een accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij ProRail en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met ProRail op (strategisch en) tactisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de aangeboden beheerfee.
8.	Het personeel dat de wagenparkbeheerder voor ProRail inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands en Engels.
9.	Van de wagenparkbeheerder wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: - De Gedragscode van ProRail (Bijlage 7) - Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 8).
3. Servicedesk	
10.	Wagenparkbeheerder zorgt voor een Nederlandstalige servicedesk die zal fungeren als eerste lijn voor de medewerkers van ProRail voor alle meldingen en vragen met betrekking tot mobiliteit.
11.	De servicedesk van Wagenparkbeheerder is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.00h tot 17.30h.
12.	De servicedesk van Wagenparkbeheerder dient ook bereikbaar te zijn via e-mail voor meldingen en vragen.
13.	De e-mails naar de servicedesk worden direct voorzien van een ontvangstbevestiging naar de gebruiker met daarin een verwachte responstijd.
4. Dienstverlening	
Administratie (a)	
14.	Van de wagenparkbeheerder wordt verwacht dat onderstaande taken– conform de procesflows in bijlage 5 en het matrixoverzicht in bijlage 6 - in de basis dienstverlening wordt meegenomen.
14 a. 1	Het voeren van een wagenparkadministratie, de koppeling van auto-berijder en het bijhouden van start, wissel en einde.
14 a. 2	Het inlezen van de personeels- en voertuigdata
14 a. 3	Historie bewaren per kenteken en berijder
14 a. 4	Administreren en archiveren verklaring geen-privé gebruik
14 a. 5	Uitvoeren van een maandelijks steekproef inzake fiscale regels
14 a. 6	Informeren stopzetten fiscale bijtelling, overshoot* en/of eigen bijdrage bij HR
	*Overshoot is de eventuele overschrijding van het normleasebudget (medewerker kiest auto die duurder is dan budget en betaalt de "overshoot" in de vorm van een eigen bijdrage
Expiratie (b)	
14.b.1	Rapporteren van uitlopende contracten aan HR / berijder
14 b.2	Opvolgen expirerende contracten (stoppen, verlengen, vervangen)
Keuze bedrijfsauto (c)	
14 c. 1	Adviseren keuze bedrijfsvoertuig en inrichting
14 c. 2	Aanvraag leaseofferte bedrijfsvoertuig
14.c. 3	Beoordelen aanvraag bijzonder voertuig
14 c. 4	Bestellen bedrijfsvoertuig i.o.v. ProRail
14 c. 5	Monitoren Turn-key aflevering bedrijfsvoertuig
Keuze personenauto (d)	

14 d. 1	Aanschrijven berijder
14 d. 2	Begeleiding bij autokeuze
14 d. 3	Definitieve autokeuze toetsen aan autoregeling en berijdersbudget
14 d. 4	Opmaken berijderovereenkomst ter ondertekening
14.d. 5	Begeleiden medewerker bij vinden passende ergonomische oplossing
Bestelling (e)	
14 e. 1	Inlog carconfigurator aanvragen
14 e. 2	Offerte aanvragen op basis van werkelijk kilometrage
14 e. 3	Controle offerte a.d.h.v. prijzenblad en advies aanvrager
14 e. 4	Controleren bestelbevestiging
14 e. 5	Controleren afleveringsbewijs
14 e. 6	Digitaal autodossier samenstellen
Communicatie (f)	
14 f. 1	Communicatie via e-mail met klant, berijders en leveranciers
14 f. 2	Communicatie via telefoon met klant, berijders en leveranciers
14 f. 2	Escalatedesk tussen klant, berijders en leveranciers
Tijdelijk vervoer (g)	
14 g. 1	Aanvragen voorloopauto's
14 g. 2	Aanvragen huurauto's
14 g. 3	Coördineren inzet vervangend vervoer
Contractafwijkingen (h)	
14 h. 1	Signaleren contractafwijkingen
14 h. 2	Controleren wenselijkheid contractaanpassingen
14 h. 3	Accordering contractaanpassing
Overname auto (i)	
14 i. 1	Overname auto naar medewerker begeleiden
14 i. 2	Overname auto naar nieuwe werkgever begeleiden
Factuurverwerking (j)	
14 j. 1	Verwerken alle ingekomen facturen/administratieve verantwoording
14 j. 2	Opvoeren mogelijke doorbelastingen naar berijders
14 j. 3	Mutatieoverzichten t.b.v. HR
Factuurcontrole (k)	
14 k.1	Voor wat betreft de controle op kosten voert wagenparkbeheerder tenminste de volgende taken uit: • Controle op facturatie leasemaatschappijen; • Opvragen creditnota's; • Controle op hercalculaties en eindafrekeningen; • Analyse van calculaties (offertes, inzet, wijzigingen, matrix); • Betwisten foutieve calculaties, eindafrekeningen en facturen • Consolideren / integreren facturen van alle leveranciers tot 1 financieel bestand voor ProRail,; • Integreren doorbelastingen / inhoudingenbestand aan salarisadministratie ProRail.
5. Facturatie	
15.	Wagenparkbeheerder factureert per maand achteraf op één (1) factuur voor de gehele dienstverlening.
16.	De vergoeding voor het wagenparkbeheer wordt berekend door de kosten per voertuig te vermenigvuldigen met het daadwerkelijk aantal rijdende voertuigen. Beëindigde contracten en/of bestelde voertuigen tellen hierin niet mee.
17.	Aanvullende werkzaamheden (lees: werkzaamheden die buiten de scope van de standaard Diensten op verzoek van ProRail wordt uitgevoerd) worden op opdracht- en offertebasis uitgevoerd en gefactureerd na goedkeuring van de gewerkte uren, deze dienen te worden goedgekeurd door de contractmanager van ProRail.
18.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf conform onderstaande. Op elke factuur, voorzien van bijlage met actuele aantallen voertuigen, vermeldt de wagenparkbeheerder: • Totaalbedrag; • Opdrachtnummer (PO); • Factuurdatum; • Btw-nummer van de wagenparkbeheerder. Wagenparkbeheerder verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl

6. Portaal, Data & Security	
19.	Het portaal is te benaderen via een standaard webbrowser (minimaal Chrome, Edge, Safari) zonder dat hiervoor lokale software hoeft te worden geïnstalleerd. De gebruikersinterface past zich daarbij aan het device (laptop, tablet, smartphone) aan.
20.	De oplossing is ongevoelig voor netwerkverstoringen (bij wagenparkbeheerder).
21.	Het portaal biedt de mogelijkheid om autorisaties op basis van rollen toe te kennen.
22.	De data zijn eigendom van ProRail, bij beëindiging van de overeenkomst kan de relevante data van ProRail worden overgedragen en wordt de data na overdracht en acceptatie volledig verwijderd van de systemen van wagenparkbeheerder. Dit impliceert ook alle eventueel gemaakte kopieën, back-ups, et cetera. De exacte afspraken waaronder het te leveren formaat en dergelijke worden vastgelegd in een exit plan.
23.	Alle data op het portaal zijn versleuteld, zowel 'at rest' als 'in transit' volgens een op dat moment geldende veilige methode.
24.	Wagenparkbeheerder komt gedurende de implementatie met ProRail de informatiebeveiligingseisen overeen, zoals beschreven in bijlage 11 'Informatieveiligheid aan de ondernemer', waar het portaal aantoonbaar aan dient te voldoen. ProRail heeft het recht het portaal te testen op deze beveiligingseisen, en kan eisen dat eventuele gebreken die voortvloeien uit deze test door wagenparkbeheerder worden hersteld.
7. Implementatie	
25.	Na gunning zullen Partijen gezamenlijk een definitief implementatieplan opstellen, met inachtneming van de Aanbestedingsprocedure en de Inschrijving van wagenparkbeheerder.
26.	Twee weken na definitieve gunning dient de wagenparkbeheerder – ter goedkeuring - een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: • Fasering implementatie; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Plan overname beheer van de nog lopende leasecontracten (huidige wagenparkbeheerder); • Risico rapportage; • Inrichten dashboards (webportal, managementinformatie e.d.); • Vertaling procesdocumenten naar werkprocessen; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Vaststellen KPI dashboard; • Inrichten gezamenlijke teamsomgeving; • Eventueel bezoek locaties (ICB post); • Facturatie inrichten; • Opstellen exitplan.
27.	Wagenparkbeheerder is bij het opstellen van het implementatieplan verantwoordelijk voor het opstellen van alle documentatie, alsmede het bewaken van de planning en voortgang, ProRail zal de stukken controleren en bijstellen en verzorgt de resources vanuit ProRail.
8. Overlegstructuur	
28.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De wagenparkbeheerder en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 10). De communicatie tussen ProRail en de wagenparkbeheerder vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel en tactisch/strategisch niveau. Wagenparkbeheerder draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
29.	<i>Operationeel contact</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de ProRail functionarissen en de wagenparkbeheerder. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken. • Lopende operationele zaken; • Klachten m.b.t. de dienstverlening; • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden; • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden.
30.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de wagenparkbeheerder. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • Voortgang werkzaamheden; • Managementrapportage; • De kwaliteit van de dienstverlening; • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling; • KPI-dashboard; • Toelichting en advies op resultaten uit de managementrapportage en -informatie; • Voortgang op duurzaamheidsontwikkelingen (100% EV in 2030); • Financiële resultaten; • Eventuele knelpunten en optimalisaties inzake de dienstverlening; • Ontwikkelingen organisaties en de markt.

31.	<i>Strategisch overleg</i> Het strategisch overleg vindt alleen plaats wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld in geval van escalatie.
9. Rapportages	
32.	Wagenparkbeheerder dient ProRail iedere maand minimaal te voorzien in de volgende overzichten en/of rapportages: • Kostenrapportage; • Wagenparkrapportage; • Inhoudingenbestand t.b.v. salarisadministratie; fiscaal, vaste eigen bijdrage, variabele inhoudingen) • Financieel boekingsbestand t.b.v. financiële administratie.
33.	Wagenparkbeheerder dient ProRail ieder kwartaal minimaal te voorzien in de volgende rapportages en/of overzichten: • CO2- uitstoot/reductie rapportage; • Expiratie overzicht leasecontracten; • Adviesrapportage kosten; • Kwaliteitsrapportage; • Klachtenafhandelingsrapportage; • Schaderapportage; • Brandstofverbruik van het leasewagenpark, uitgesplitst per type brandstof (diesel, benzine, anders); • Elektriciteitsverbruik (laden van auto); • Aantal gereden kilometers (waar mogelijk inzichtelijk per bedrijfsonderdeel).
34.	Wagenparkbeheerder dient ProRail ieder jaar minimaal te voorzien in de volgende rapportages en/of overzichten: • Leaseverplichtingen; • BTW- privé; • Jaarverslag (ontwikkeling van het wagenpark gedurende het jaar, aangevuld met trends en ontwikkelingen).
35.	Alle door Wagenparkbeheerder aangeleverde rapportages en/of overzichten worden geplaatst op het portaal van wagenparkbeheerder en zijn te allen tijde inzichtelijk voor gemandateerde medewerkers en derden van ProRail.
10. Contractmanagement	
36.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Na Gunning worden de KPI's – in overleg met wagenparkbeheerder – definitief vastgesteld
37.	ProRail en de wagenparkbeheerder zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's
38.	Gedurende de contractperiode zal ProRail 1x per jaar de resultaten vastleggen die wagenparkbeheerder heeft behaald op de KPI's over de afgelopen periode.
11. Documentbeheer	
39.	ProRail en de wagenparkbeheerder zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van onderstaande documenten • Autoregeling inclusief normleasebedragen • Proceshandboek • Werkafspraken met toeleveranciers

8 Bijlagen

- Bijlage 1: Leasebeleid ProRail
- Bijlage 2: Overzicht voertuigen ICB
- Bijlage 3: Reglement Poolauto's
- Bijlage 4: Gebruikersovereenkomst
- Bijlage 5: Procesflows wagenpark ProRail
- Bijlage 6: Matrix wagenparkbeheer
- Bijlage 7: Gedragscode
- Bijlage 8: Toegangsbeleid
- Bijlage 9: KPI Dashboard
- Bijlage 10: Communicatiematrix
- Bijlage 11: Informatieveiligheid