

Annex 12 - Werkafspraken Brokerdienstverlening

Om aan de samenwerking tussen ProRail en de gecontracteerde Broker een optimale invulling te geven is ervoor gekozen om “Werkafspraken” op te stellen. Dit document vormt een onlosmakelijk geheel met de Raamovereenkomst.

Sommige van deze onderwerpen komen deels ook terug in de Raamovereenkomst dan wel haar Annexen. Voor zover de afspraken onderstaand echter strijdig zijn met het bepaalde in de Raamovereenkomst of een Annex, geldt het bepaalde in de Raamovereenkomst of de betreffende Annex.

Inhoudsopgave

- 1 ProRail Inhuurdesk**
- 2 Inhuurproces**
 - 2.1 Planning**
 - 2.2 Aanvraag- en Verlengingsproces**
- 3 Uren-en Facturatieproces**
- 4 Toegangspas ProRail Locaties**
- 5 Dossierdocument- en beheer**
- 6 KPI-Model**
- 7 Communicatiematrix en escalatieproces**
 - 7.1 Communicatie**
 - 7.2 Communicatiematrix**
 - 7.3 Escalatiematrix**
- 8 Rapportages**