

Programma van Eisen Fietsleaseregeling Europese Aanbesteding (inclusief wijzigingen na Nvl 1)



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management & Human Resource Management
Versie:	1.01 (inclusief wijzigingen na Nvl 1)
Datum:	1 februari 2025
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel PvE	4
1.2	Leeswijzer	4
2	ProRail - onze organisatie	5
2.1	Wat wij doen	5
2.2	Onze missie	5
2.3	Onze visie	5
2.4	Onze strategie: Spoor naar Morgen	5
3	Human Facility Management (HFM) - onze afdeling	6
3.1	Ambitie HFM	6
3.2	Onze afdeling	6
3.3	Noodzaak en aanleiding Europese Aanbesteding	6
3.4	Kern van onze vraag	6
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1	Huidige situatie	7
5	Onze behoefte en ambities	8
5.1	Onze ambitie op een leasefietsregeling	8
5.2	Beschrijving van de opdracht	8
5.3	Mogelijke mutaties van de scope	8
5.4	Buiten scope	8
6	Onze samenwerking	9
6.1	Algemeen	9
6.2	Samenwerking in de implementatiefase	9
6.3	Implementatieplan	9
6.4	Implementatieoverleg	9
6.5	Verslag	9
6.6	Samenwerking na implementatie	9
6.7	Werken bij ProRail	10
7	Contractmanagement	11
7.1	Contractmanagement	11
7.2	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	11
8	Eisen	12
1.	Algemeen	12
2.	Digitale portal en helpdesk	12
3.	Uitrusting en aflevering	13
4.	Service, onderhoud & reparatie	13
5.	Verzekering	13
6.	Wijziging en beëindiging leaseovereenkomst	14
7.	Maandelijkse leasekosten	14
8.	Administratie en facturatie	14
9.	Managementrapportage(s)	15
10.	Implementatie	15
11.	Informatiebeveiliging en geheimhouding	16

9	Bijlagen	16
----------	-----------------------	-----------

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna: PvE) beschrijft de behoeften en eisen van ProRail, afdeling Human Facility Management (hierna HFM) met betrekking tot een dienstverlener die de leasefietsregeling voor ProRail kan uitvoeren.

1.2 Leeswijzer

Het PvE begint in hoofdstuk 2 en 3 met een omschrijving van de organisatie en de afdeling HFM, vervolgens wordt in hoofdstuk 4 de huidige situatie en de bijbehorende ontwikkelingen toegelicht. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoeften en ambities en lichten we de scope van de dienstverlening toe, waarna we in hoofdstuk 6 en 7 onze samenwerking en het contractmanagement bespreken. Hoofdstuk 8 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken.

2 ProRail - onze organisatie

2.1 Wat wij doen

Wij zorgen voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van het Nederlandse spoorwegnet. Als onafhankelijke partij verdelen we de ruimte op het spoor, regelen we al het treinverkeer, bouwen en beheren we stations en leggen we nieuwe sporen aan. We onderhouden bestaande sporen, wissels, seinen en overwegen. ProRail is ook netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

2.2 Onze missie

Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor nu en in de toekomst. Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk en zorgen dat het op en om het spoor veilig is.

2.3 Onze visie

Wij geven samen met onze partners invulling aan de groeiende behoefte aan duurzame mobiliteit in Nederland. Wij gaan voor de trein als aantrekkelijke keuze voor reizigers en verladers.

2.4 Onze strategie: Spoor naar Morgen

Uit onze studies en analyses blijkt dat goederenvervoer flink blijft groeien. De groei van het aantal reizigers gaat minder snel, onder meer om dat mensen sinds de coronapandemie meer thuiswerken of kiezen voor andere vervoersmiddelen. Maar ook voor de langere termijn verwachten we dat reizigersvervoer groeit. Wij werken elke dag aan een robuust en betrouwbaar spoor voor vandaag én aan duurzame mobiliteit voor de toekomst. Nu leveren we nog de prestaties die we hebben beloofd, maar we lopen tegen grenzen aan: op en rond het spoor én in onze organisatie. Dit vraagt van ons een echte verandering met een heldere aanpak.

We hebben onze ambitie specifiek gemaakt door vijf resultaatgebieden te benoemen. Deze worden

- **Verbindt:** We vergroten de spoorcapaciteit, gemeten naar het aantal treinpaden.
- **Verbeterd:** We verhogen de veiligheid en betrouwbaarheid van het spoor, gemeten naar de tevredenheid van treinreizigers, goederenverladers en de omgeving van het spoor.
- **Verduurzaamt:** We verkleinen onze 'ecologische voetafdruk', gemeten naar de hoeveelheid energie, materialen en natuur die onze keten gebruikt.
- **Bevlogen ProRailers:** We willen een fantastische organisatie zijn om te werken, gemeten aan de mate waarin medewerkers ProRail als werkgever positief aanbevelen aan anderen.
- **Betaalbaar spoor:** We gaan belastinggeld (nog) doelmatiger uitgeven, gemeten aan de kosten per treinpad



Figuur 1: Spoor naar morgen ProRail

3 Human Facility Management (HFM) - onze afdeling

3.1 Ambitie HFM

HFM streeft ernaar 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). Voor één van de aangeboden diensten zoekt HFM momenteel een opdrachtnemer voor de uitvoering van een fietsleaseregeling, zoals recent overeengekomen in het cao-akkoord.

3.2 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. 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. De fietsleaseregeling is ondergebracht in de categorie mobiliteit. Naast de fietslease valt in deze categorie ook het aanbod van deelfietsen (van en naar ProRail-locaties), leaseregeling voor auto's (in voorbereiding), zakelijk internationaal reizen als alsook nationaal de inzet van de NS Businesscards.

3.3 Noodzaak en aanleiding Europese Aanbesteding

Sinds 2021 biedt ProRail een fietsregeling aan. Deze regeling wordt door medewerkers gewaardeerd en is succesvol. Tegelijkertijd vraagt het succes om een moderne en uitgebreidere opvolger. In het nieuwe cao-akkoord van 10 december jongstleden is afgesproken om de huidige fietsregeling te vervangen door een fietsleaseregeling. Deze nieuwe regeling biedt medewerkers meer voordelen. De medewerker profiteert van een fiscaal voordeel van ten minste 25% ten opzichte van privéaanschaf van een fiets inclusief onderhoud en verzekering.

3.4 Kern van onze vraag

Voor de uitvoering van de leasefietsregeling is HFM op zoek naar een opdrachtnemer. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de levering en het volledige beheer van de leasefietsen verzorgt, inclusief onderhoud, verzekering en pechhulp. Daarnaast dient de opdrachtnemer de benodigde digitale infrastructuur te bieden voor het bestelproces, het verwerken van aanvragen en het beheren van de financiële administratie. De leasefiets dient inzetbaar te zijn voor zowel woon-werkverkeer als privégebruik. Aan het einde van de leaseperiode ontvangt de medewerker een overnamebod van de opdrachtnemer.

Een uitgebreide toelichting op de werkzaamheden wordt gegeven in hoofdstuk 5. Voordat hoofdstuk 5 de toekomstige invulling van de opdracht behandelt, biedt hoofdstuk 4 eerst een beknopt overzicht van de huidige situatie binnen de categorie mobiliteit, inclusief bestaande contracten en dienstverlening.

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

Op dit moment heeft ProRail geen contract met een fietsleverancier of leasemaatschappij. Naar aanleiding van het nieuwe cao-akkoord van 10 december is direct gestart met deze Europese aanbesteding. ProRail streeft ernaar de nieuwe leasefietsregeling zo snel mogelijk in te voeren. Tot die tijd blijft de huidige regeling van kracht.

In de huidige regeling ontvangen medewerkers die privé een fiets aanschaffen een financiële bijdrage. Op declaratiebasis wordt 10% van de aanschafwaarde van de fiets vergoed, met een maximum van € 300,-. De fiets moet door de medewerker zelf zijn aangeschaft en in eigendom zijn. Daarnaast kunnen medewerkers slechts eenmaal per drie jaar gebruikmaken van deze regeling. Fietsen kunnen worden gekocht bij elke erkende fietswinkel.

De onderstaande tabel toont het aantal medewerkers dat in de afgelopen jaren gebruik heeft gemaakt van de huidige regeling. In totaal kunnen maximaal 5.200 vaste medewerkers hiervan profiteren

Jaar	Aantal declaraties
2021	389
2022	418
2023	333
2024	312
Eindtotaal	1.452

5 Onze behoefte en ambities

5.1 Onze ambitie op een leasefietsregeling

Een leasefietsregeling draagt als secundaire arbeidsvoorwaarde bij aan het realiseren van ProRails strategische doelstellingen (zie paragraaf 2.4). Door het stimuleren van fietsgebruik, zowel voor woon-werkverkeer als privé, verkleinen we de CO₂-uitstoot van medewerkers en zetten we een stap richting een duurzamere samenleving. Daarnaast biedt de fiets medewerkers flexibiliteit in hun mobiliteit, bijvoorbeeld door deze in te zetten als aanvulling op het openbaar vervoer. Hiermee wordt reizen niet alleen duurzamer, maar ook efficiënter en toegankelijker.

Bovendien versterkt een financieel aantrekkelijke leasefietsregeling ProRails positie als een moderne en aantrekkelijke werkgever. In een tijd waarin goed werkgeverschap en werk-privébalans van groot belang zijn, is het aanbieden van passende secundaire arbeidsvoorwaarden essentieel. De leasefietsregeling draagt bij aan het behoud van bevlogen en vitale ProRailers en kan mogelijk helpen in het vergroten van werkgeverswaardering.

Tot slot draagt de leasefietsregeling bij aan het verminderen van de druk op het wegennet en de parkeerfaciliteiten bij en rondom de bemenste (kantoor)locaties. Voor medewerkers die op fietsafstand van hun werk wonen, verbetert ProRail hiermee de bereikbaarheid en verlaagt het de druk op andere vervoersmiddelen, zoals het regionale openbaar vervoer.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de afspraken en voorwaarden van de leasefietsregeling, zie Annex 3.1.1.

5.2 Beschrijving van de opdracht

Deze aanbesteding betreft de levering en het volledige beheer van de leasefietsen inclusief onderhoud, verzekering en pechhulp. Daarnaast dient de opdrachtnemer de benodigde digitale infrastructuur te bieden voor het bestelproces, het verwerken van aanvragen en het beheren van de financiële administratie. De leasefiets dient inzetbaar te zijn voor zowel woon-werkverkeer als privégebruik. Aan het einde van de leaseperiode ontvangt de medewerker een overnamebod van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een fiscaal correcte uitvoering en dient te voldoen aan de informatiebeveiligingseisen van ProRail. In het takenpakket zijn o.a. de volgende werkzaamheden opgenomen:

1. Het opzetten en beheren van een digitaal bestelportal;
2. Het bieden van support bij vragen van medewerkers;
3. Het beschikbaar stellen van een landelijk dekkend netwerk zodat ProRail medewerkers altijd toegang hebben tot een fietswinkel in hun nabijheid, ongeacht hun locatie. Het netwerk omvat fietsendealers met een gevarieerd aanbod, waaronder minimaal de volgende producten: stadsfietsen, e-bikes, e-bakfietsen, racefietsen, mountainbikes en speed pedelecs.
4. Het opstellen, afsluiten en beheren van de individuele leasecontracten;
5. Het berekenen en digitaal aanleveren van de vaste inhoudingen ten behoeve van de salarisadministratie;
6. Het verzorgen van onderhoud en verzekeringen (pechhulp, schade en diefstal) als onderdeel van het leasecontract;
7. Het opmaken van eindafrekeningen en het doen van een overnamebod bij (tussentijdse) beëindiging van het leasecontract;
8. Het controleren van offertes van de lokale fietsendealers;
9. Het monitoren van marktontwikkelingen en trends en hierop inspelen bij het samenstellen en aanbieden van het fietsassortiment;
10. Het periodiek rapporteren over het actuele fietspark, bestaande uit alle fietsen die door de medewerkers van ProRail worden geleased en de overige details uit het PvE.

5.3 Mogelijke mutaties van de scope

- Wegens toekomstige nieuwe cao-onderhandelingen of wijzigingen in de spelregels zoals bijvoorbeeld de hoogte van de werkgeversbijdrage of de maximale aanschafwaarde.

5.4 Buiten scope

1. Het leveren van andere voertuigen die niet vallen onder de categorie fiets, zoals: leaseauto's, deelauto's, snorfietsen, scooters, elektrische steps, loopfietsen;
2. Het leveren van leenfietsen en BOA-fietsen;
3. Het leveren van fietsen die duurder zijn dan € 5.000,00 incl. btw;
4. Het leveren van fatbikes; deze zijn uitgesloten van de fietsleaseregeling;
5. Het leveren van oplaadfaciliteiten en fietsstallingen;
6. Het leveren van accessoires die geen onderdeel zijn van het product/leasecontract.

6 Onze samenwerking

6.1 Algemeen

Samen met onze leveranciers realiseren wij een facilitaire dienstverlening die past bij de ambities van ProRail, zowel nu als in de toekomst. De steeds veranderende context vraagt om flexibiliteit gedurende de samenwerking. We leren continu van elkaar, bouwen aan een samenwerking op basis van respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we in de samenwerking tegenaan lopen. Daar waar mogelijk zoeken we de samenwerking op in de keten om zoveel mogelijk werkprocessen te verduurzamen.

6.2 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 opdrachtnemer en ProRail wordt vormgegeven in de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de termijn van 6 weken. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de opdrachtnemer en ProRail de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorgelicht en opgelost. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht. Hierbij kan gedacht worden aan de inrichting van het digitale dashboard en het bestelproces, het inregelen van de facturatie, etc.

6.3 Implementatieplan

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

- Fasering van de implementatie;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables;
- Vorm van de kennismaking;
- Voorstel voor de invulling van de communicatiematrix en het KPI Dashboard (deze worden later vastgesteld);
- Voorstel voor de inrichting van de facturatie (deze wordt later vastgesteld);
- Eventuele risico's;
- Evaluatiewijze (na de implementatieperiode).

6.4 Implementatieteam

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

Opdrachtnemer:

- Contractmanager en/of implementatiemanager;
- Accountmanager (optioneel);
- Experts op specifieke onderwerpen, zoals de inrichting van de digitale portal en de koppeling met systemen van ProRail.

ProRail:

- Projectmanager aanbesteding en implementatie;
- Beleidsadviseur HRM;
- Contractmanager HFM (optioneel);
- Experts op specifieke onderwerpen, zoals salarisadministrateur, controller, etc. (optioneel).

6.4 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.

6.5 Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de opdrachtnemer. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen vier werkdagen na het overleg rondgestuurd. Alle relevante deelnemers geven binnen twee werkdagen eventuele aanpassingen of aanvullingen door, waarna de opdrachtnemer het verslag definitief maakt.

6.6 Samenwerking na implementatie

Na de implementatie is de dienstverlening conform het Programma van Eisen, de gestelde KPI's in het dashboard (Annex 3.1.2), communicatiematrix (Annex 3.1.3), de beantwoording van opdrachtnemer op de Gunningscriteria en aanvullende afspraken die tijdens implementatie gemaakt zijn.

6.7 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 inhuurkrachten, dienstverleners 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 opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de volgende afspraken.

- Huisreglement ProRail: De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels waar die gelden in onze panden. Zie Annex 3.1.4.
- Informatiebeveiligingsbeleid: In dit document worden doelstellingen, het toepassingsgebied, basisregels en uitgangspunten voor informatiebeveiliging in relatie tot leveranciersrelaties beschreven. Zie Annex 3.1.5.

7 Contractmanagement

7.1 Contractmanagement

Vanuit ProRail 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 zal op basis van deze pijlers het contract managen en gezamenlijk met de opdrachtnemer 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, worden een aantal van de gestelde eisen uit het PVE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Een Kritische Prestatie Indicator (KPI) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn tijdens de uitvoering van de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Annex 3.1.3. ProRail en de opdrachtnemer bepalen gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de definitieve inhoud, de weging en de scores.

De contractmanager toetst gedurende de contractperiode – op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. ProRail dient de opdrachtnemer (conform communicatiematrix) tijdens tactische overleggen te informeren over de behaalde resultaten. Daarbij moet het de intentie zijn van de opdrachtnemer dat per KPI het maximaal aantal punten wordt gehaald.

Rapportages

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwartaal- en jaarverslaglegging. De opdrachtnemer verstrekt per kwartaal - binnen tien werkdagen na afloop van het kwartaal- een (financiële) rapportage, gespecificeerd per maand, aan de contractmanager.

7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is het aanspreekpunt voor de opdrachtnemer op strategisch en tactisch niveau. Een overzicht van andere belangrijke stakeholders met diverse verantwoordelijkheden wordt hieronder weergegeven:

Functie/Rol	Verantwoordelijkheden
Beleidsadviseur HRM	Verantwoordelijk voor de inhoudelijke bijdrage aan de aanbesteding en implementatie van de fietsleaseregeling. Na de implementatiefase verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van de overeenkomst.
Teammanager Regie HFM	Eindverantwoordelijk voor het volledige facilitaire leveranciersaanbod, inclusief de categorie mobiliteit, waar dit contract onder valt. De arbeidsvoorwaardelijke inhoud valt onder de verantwoordelijkheid van HRM.
Projectmanager Regie HFM	Verantwoordelijk voor de procesmatige aansturing van de Europese aanbesteding en de implementatiefase. Richt zich op de GOTIK-aspecten: geld, organisatie, tijd, informatie en kosten.
Contractmanager HFM	Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement conform de CATS-methode. Bewaakt tijdens de uitvoeringsfase proactief de naleving van alle contractuele verplichtingen, procedures, afspraken en tarieven.
Productmanager Logistiek en Wagenpark HFM	Zorgt (in samenspraak met de teammanager Regie) voor de vertaling van de visie en strategie op wagenparkbeheer en mobiliteit naar tactisch en operationeel niveau. Volgt trends en ontwikkelingen in de markt en werkt nauw samen met de contractmanager binnen de categorie Mobiliteit.

8 Eisen

1. Algemeen	
1.	ProRail wenst een Raamovereenkomst te sluiten op basis van de binnen haar organisatie gebruikelijke voorwaarden. Bij deze eis is de concept Raamovereenkomst opgenomen. U dient de definitieve versie van deze concept Raamovereenkomst (inclusief bijlagen), die wordt toegevoegd aan de laatste Nota van Inlichtingen, integraal en onvoorwaardelijk te accepteren. Indien geen concept Raamovereenkomst wordt toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen, dient u de in het programma van Eisen en Wensen opgenomen concept Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) integraal en onvoorwaardelijk te accepteren.
2.	Opdrachtnemer voldoet aan vigerende wet- en regelgeving en zal ProRail proactief informeren hoe wijzigingen in de wet-, regelgeving en richtlijnen worden geïmplementeerd in (of effect hebben op) de dienstverlening.
3.	Van de opdrachtnemer (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van en zich conformeert aan het huisreglement van ProRail (Annex 3.1.4).
4.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt opdrachtnemer te allen tijde mee met ProRail om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor het einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
5.	Opdrachtnemer levert aan medewerkers van ProRail een ruime keuze aan diverse fietsen, waaronder stadsfietsen, e-bikes, (e-)bakfietsen, racefietsen, mountainbikes en speed pedelecs. De aanschafwaarde van een fiets mag maximaal €5000,- bedragen.
6.	Opdrachtnemer is niet merkgebonden en is in staat alle courante merken fietsen te leveren. Hiervoor heeft opdrachtnemer een landelijke dekking aan deelnemende fietsenwinkels ten behoeve van levering, service en onderhoud. Deze zijn inzichtelijk via de digitale portal.
7.	De opdrachtnemer biedt een brede variëteit aan fietstypen aan, met binnen elk type een diverse selectie op het gebied van prijs, afmeting en framesoort.
8.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor iedere te leasen fiets, een aparte, individuele leaseovereenkomst wordt afgesloten welke bestaat uit ondertekening door ProRail (Opdrachtgever) van de door opdrachtnemer verstrekte orderbevestiging. Daarbij is Opdrachtgever de leasener en wordt de medewerker aangeduid als de gebruiker. Er geldt geen maximum aantal kilometers. Ondertekening door Opdrachtgever kan digitaal plaatsvinden, al dan niet in de digitale portal.
9.	De standaard looptijd van de individuele leaseovereenkomst voor een fiets bedraagt 36 maanden, tenzij ProRail een andere looptijd wenst. In dat geval geeft ProRail bij de aanvraag de gewenste leasetermijn aan.
10.	Opdrachtnemer geeft in het bestelproces een indicatieve overnameprijs aan, welke ook wordt vastgelegd in de individuele leaseovereenkomst.
11.	Ten aanzien van het bestelproces gelden de volgende eisen: - Het bestelproces en de totstandkoming van het leasecontract dient digitaal plaats te vinden; - Pas na acceptatie door ProRail kan de medewerker een fiets bestellen bij een leverancier binnen het netwerk van opdrachtnemer; - Opdrachtnemer verstuurt na iedere geplaatste order direct een orderbevestiging aan de medewerker met informatie over de bestelling en verdere processtappen. - De looptijd van het leasecontract (en de verplichting tot betaling) start vanaf de dag dat de fiets is afgehaald of bezorgd bij de medewerker. Bovenstaande processtappen worden tijdens de implementatieperiode verder afgestemd.
2. Digitale portal en helpdesk	
12.	Opdrachtnemer stelt een digitale portal beschikbaar waarin medewerkers hun volledige aanvraag kunnen indienen en het bestelproces kunnen volgen. Gedurende de looptijd van de individuele leaseovereenkomst fungeert de digitale portal als communicatiemiddel. Medewerkers kunnen hier verzoeken indienen voor reparatie, preventief onderhoud inplannen en vragen stellen over de fiets. In de digitale portal is tevens te zien welke fietsenwinkels deelnemen, waar proefritten kunnen worden gemaakt en waar fietsen kunnen worden afgehaald. Onderhouds- of reparatieafspraken kunnen via de digitale portal worden gepland of rechtstreeks bij een lokale fietsenmaker.
13.	De digitale portal beschikt over een helpdeskfunctie waarmee medewerkers rechtstreeks, contact kunnen opnemen met een medewerker voor het beantwoorden van vragen over de overeenkomst, de producten en de dienstverlening.
14.	Naast de helpdeskfunctie binnen de digitale portal zorgt de opdrachtnemer voor de mogelijkheid om telefonisch of per mail vragen of klachten te behandelen. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren (08.30 – 17.00 uur).
15.	Alle kosten met betrekking tot het gebruik van de digitale portal en de helpdesk zijn verdisconteerd in het maandelijkse leasetarief.

16.	In de digitale portal moet het mogelijk zijn dat ProRail (met een beheerdersaccounts) een overzicht van alle individuele leaseovereenkomsten kan inzien. ProRail moet deze leaseovereenkomsten kunnen downloaden.
17.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat het onderhoud (d.w.z. werkzaamheden met downtime) aan de voorzieningen (digitale portal en helpdesk) wordt uitgevoerd buiten kantoor tijden (08.30 - 17.00 uur).

3. Uitrusting en aflevering

18.	De fietsen kunnen binnen maximaal 6 weken worden geleverd, gerekend vanaf het moment dat de medewerker de aanvraag heeft geplaatst via de digitale portal. In het incidentele geval dat dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld vanwege een probleem bij de leverancier van de fiets), dient vóórdat de bestelling definitief is, duidelijk aan de medewerker kenbaar te worden gemaakt dat de levering van de fiets die hij of zij wil bestellen langer dan zes weken duurt. Als deze langere levertijd niet vooraf in het bestelproces is benoemd, behoudt ProRail zich het recht voor om de bestelling te annuleren.
19.	Geleverde fietsen zijn volledig nieuw bij aflevering en bevatten geen beschadigingen of gebruikerssporen.
20.	De door opdrachtnemer aangeboden fietsen zijn standaard voorzien van een lader (indien van toepassing), wettelijk verplichte fietsaccessoires (bel, reflectoren en verlichting voor en achter) en een door de fietsverzekeraar goedgekeurd slot. Voor zover accessoires volgens de wet alleen op bepaalde momenten op de dag verplicht zijn, kunnen deze op verzoek van de medewerker in de lease worden meegenomen. Speedpedelecs worden standaard geleverd met een verplichte helm. De helm bij lease van een speedpedelec kan op verzoek van de medewerker optioneel worden meegenomen in de lease. Wel dient in het bestelproces kenbaar te worden gemaakt dat gebruik van een goedgekeurde helm verplicht is tijdens het gebruik van de speedpedelec.
21.	Extra accessoires zoals fietstassen, windschermen, fietsmanden, etc. mogen bij aflevering door een medewerker worden gekocht mits deze direct door de medewerker worden betaald. Extra accessoires mogen niet worden opgenomen in de leaseprijs.
22.	De door u aangeboden speedpedelecs zijn door de RDW goedgekeurd.
23.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor de speedpedelec een WA-verzekering wordt afgesloten en inbegrepen is in de leaseovereenkomst
24.	Alle elektrisch aangedreven fietsen kunnen opgeladen worden middels een standaard 230V 8 Amp wandcontactdoos.

4. Service, onderhoud & reparatie

25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van, reparaties, onderhoud, schadeherstel, pechhulp en het retourneerproces van de fietsen naar opdrachtnemer (indien van toepassing).
26.	Opdrachtnemer biedt voert jaarlijks (minimaal) jaarlijks één preventieve onderhoudsbeurt aan uit, ongeacht het type fiets. Opdrachtnemer informeert de medewerker tijdig voor het maken van een afspraak.
27.	Voor een preventieve onderhoudsbeurt mag een fiets maximaal 1 werkdag buiten gebruik zijn (mits deze voor 10.00 uur op dezelfde dag ingeleverd is). Opdrachtnemer biedt de medewerker kosteloos een vervangende fiets aan.
28.	Voor reparaties en schadeherstel mag een fiets maximaal 2 werkdagen buiten gebruik zijn (mits deze voor 10.00 uur op dezelfde dag ingeleverd is). Voor speedpedelecs en elektrische fietsen mag de fiets bij reparaties en schadeherstel maximaal 3 werkdagen buiten gebruik zijn. Opdrachtnemer biedt de medewerker kosteloos vervangende fiets aan. Indien de fiets, bijvoorbeeld door levertijden of onvoorziene drukte, langer dan respectievelijk twee of drie werkdagen buiten gebruik is, dient een qua type vergelijkbare fiets kosteloos ter beschikking te worden gesteld.
29.	Indien pechhulp schadeherstel niet mogelijk is op de locatie waar de leasefiets zich bevindt, kan opdrachtnemer de fiets meenemen naar de eigen servicelocatie of van een deelnemende fietsenwinkel. Na het herstel brengt opdrachtnemer de fiets weer terug naar de medewerker op de afgesproken locatie, in beginsel de woning van de medewerker of een daar dichtbij zijnde fietsenwinkel.
30.	Opdrachtnemer biedt 24/7 pechhulp voor pech langs de weg.

5. Verzekering

31.	De dekking bij een WA-verzekering voor speedpedelecs is per gebeurtenis minimaal gelijk aan de verzekerde sommen op basis van Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen.
32.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een verzekering tegen diefstal en schade. Voor schade aan de fietsen bedraagt het eigen risico voor de medewerker niet meer dan 25,- euro per schadegeval. In geval van diefstal waarbij de fiets op slot stond en de medewerker beschikt over de originele sleutels van dat slot, is er geen sprake van een eigen risico. De medewerker zal bij diefstal zelf aangifte doen. In geval van elektrische bakfietsen en speed-pedelecs geldt 0 euro eigen risico indien de fiets is voorzien van een GPS tracker. Indien deze niet standaard op de fiets zit, wordt de medewerker goed geïnformeerd over de gevolgen bij diefstal, zodat de medewerker een GPS tracker als accessoire toe kan voegen.

33.	Indien toepasselijk, regelt opdrachtnemer bij reparatie en schadeherstel de afhandeling met de door opdrachtnemer afgesloten verzekering.
-----	---

6. Wijziging en beëindiging leaseovereenkomst

34.	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan vroegtijdige beëindiging van een individuele leaseovereenkomst in geval van (i) overlijden van de betreffende medewerker, (ii) uitdiensttreding van de betreffende medewerker of (iii) in geval van uitzonderlijke omstandigheden, zoals langdurige ziekte, in overleg met ProRail en opdrachtnemer.
35.	In geval van overlijden van de medewerker dient de opdrachtnemer de kosten zelf te dragen. ProRail neemt deze kosten van vroegtijdige beëindiging niet voor haar rekening.
36.	In geval van uitdiensttreding en andere uitzonderlijke omstandigheden dient de opdrachtnemer de fiets tenminste ter overname aan te bieden tegen de dan geldende waarde in het economisch verkeer en op basis van de resterende looptijd van de individuele leaseovereenkomst. Opdrachtnemer stuurt hiertoe binnen twee werkdagen nadat hierom is verzocht aan ProRail en de betreffende medewerker een financieel voorstel ter beëindiging op basis van de daadwerkelijke looptijd van de individuele leaseovereenkomst.
37.	Indien de looptijd van een individuele leaseovereenkomst bijna verstrijkt, dient opdrachtnemer tijdig (uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken) de medewerker te informeren en indien noodzakelijk het aanvraagproces voor een nieuwe fiets of eventuele overname van de fiets door in gang te zetten in samenspraak met de medewerker.
38.	Indien een fiets bij het einde van de individuele leaseovereenkomst ter overname aan de gebruiker wordt aangeboden, heeft dit plaats tegen de dan geldende waarde in het economisch verkeer.

7. Maandelijks leasekosten

39.	Opdrachtnemer levert alle fietsen op basis van Full Operational Lease. Hierbij worden de ProRail en haar medewerkers voor een vast bedrag per maand ontzorgd en zijn alle kosten verdisconteerd in het maandbedrag (verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, afschrijving, verzekering, reparatie, onderhoud, transport, vervangend vervoer, pechhulp etc.). Alle kosten zijn dus all-in en inclusief BTW.
40.	Preventief en correctief onderhoud dient volledig in het leasebedrag te zijn opgenomen, dus inclusief alle gemaakte kosten als voorrijkosten-, haal- en brengkosten, klein materiaal, bandenplakken, milieutoeslag, smeermiddelen, vloeistoffen e.d. Alleen wanneer de medewerker onderhoud laat uitvoeren bij een fietsenwinkel op een afstand van meer dan 50 km, én er binnen een straal van 50 km alternatieven voor de medewerker zijn, mag de fietsenwinkel transportkosten met de medewerker overleggen en rechtstreeks bij de medewerker in rekening brengen.
41.	Transportkosten met betrekking tot het afleveren van een fiets zijn voor rekening van opdrachtnemer. Alleen wanneer de medewerker een fiets bestelt bij een fietsenwinkel op een afstand van meer dan 50 km, én er binnen een straal van 50 km alternatieven voor de medewerker zijn, mag de fietsenwinkel transportkosten met de medewerker overleggen en rechtstreeks bij de medewerker in rekening brengen.
42.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de van toepassing zijnde indexatieregeling welke is opgenomen in artikel 7.2 van de overeenkomst.

8. Administratie en facturatie

43.	Opdrachtnemer levert maandelijks een op maat gemaakt digitaal inleesbestand (CSV-formaat) aan van de bedragen per medewerker die via de salarisadministratie van ProRail (Afas) verwerkt kunnen worden vanwege de fiscale regelingen. De bestanden dienen zonder problemen ingelezen te kunnen worden in het personeels- en salarisadministratie Afas. De bestanden met gegevens van een betreffende maand dienen voor de eerste werkdag van die maand te worden aangeleverd. Het is van belang dat er voor ProRail zo min mogelijk handmatige acties noodzakelijk zijn voor het verwerken van de loonadministratie.
44.	Facturatie geschiedt maandelijks conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: • Totaalbedrag; • Opdrachtnummer (PO); • Factuurdatum; • Btw-nummer van de opdrachtnemer; • BTW-codenummer van ProRail: 804170009 B01; Facturen inclusief eventuele bijlage(n) dienen in PDF-formaat te worden verzonden naar: crediteurenadministratie@ProRail.nl t.a.v. Crediteurenadministratie

9. Managementrapportage(s)	
45.	Opdrachtnemer voorziet ProRail op verzoek op ieder moment van een managementrapportage van alle in gebruik zijnde fietsen. Hierbij specificeert opdrachtnemer per fiets de volgende zaken: - Naam medewerker (gebruiker) - Merk en type fiets - Kenteken (indien van toepassing) - Ingangsdatum individuele leaseovereenkomst - Einddatum individuele leaseovereenkomst - Datum aflevering - Resterende contractduur (in maanden) - Leasebedrag per maand De volgende zaken worden over alle fietsen gezamenlijk gerapporteerd: - Aantal schadegevallen over alle fietsen cumulatief - Gemiddeld aantal schadegevallen per fiets - Gemiddeld bedrag van schade per fiets - Totaalbedrag aan schade over alle fietsen De exacte vorm van de managementrapportage wordt in overleg tussen opdrachtnemer en ProRail vastgesteld na gunning, maar voldoet tenminste aan de bovengenoemde gestelde eisen.

10. Implementatie	
46.	Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de Overeenkomst goed te laten verlopen. De implementatie activiteiten dienen uiterlijk binnen 6 weken na definitieve gunning te zijn afgerond.
47.	Uiterlijk twee weken na definitieve gunning dient de opdrachtnemer – ter goedkeuring - een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: - Fasering van de implementatie; - Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables; - Vorm van de kennismaking; - Voorstel voor de invulling van de communicatiematrix en het KPI Dashboard (deze worden later vastgesteld); - Voorstel voor de inrichting van de facturatie (deze wordt later vastgesteld); - Eventuele risico's; - Evaluatiewijze (na de implementatieperiode). Het plan wordt na overhandiging aangevuld door ProRail met noodzakelijke werkzaamheden zoals het aanvragen van personeelsspassen, aanmaken van digitale accounts, etc.
48.	Naast het implementatieplan ontwikkelt de opdrachtnemer, in samenspraak met ProRail, een communicatieplan. Dit plan bevat ten minste de volgende onderdelen: - Toelichting voor ProRail medewerkers - Promotieplan om gebruik van leasefietsen te stimuleren - Communicatiemateriaal voor op intranet en fysiek - Toelichting voor HRM om te administreren - Faciliteren opstellen uitvoeringsregeling leasefietsen
49.	Opdrachtnemer stelt de agenda van de implementatieoverleggen op en deelt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg met alle de deelnemers.
50.	De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de (implementatie)overleggen en levert dit binnen 4 werkdagen na het desbetreffende overleg op. De deelnemers kunnen binnen 2 werkdagen eventuele aanpassingen of aanvullingen doorgeven, waarna de opdrachtnemer het verslag definitief vaststelt. Het verslag omvat een samenvatting van de besproken punten en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst.
51.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

8.1.1 Contractmanagement en tactisch overleg	
52.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De opdrachtnemer en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Annex 3.1.3). De communicatie tussen ProRail en de opdrachtnemer vindt structureel en regelmatig plaats op tactisch en indien noodzakelijk strategisch niveau.
53.	Opdrachtnemer stelt de agenda van de tactische overleggen op en deelt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg met alle de deelnemers.

54.	De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de tactische overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
55.	Het tactisch overleg vindt minimaal 2 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de opdrachtnemer. Hierbij worden tenminste de onderstaande onderwerpen besproken: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en -behandeling • Voortgang KPI-dashboard • Managementrapportage en -informatie • Financiën • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties en de markt
56.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. De KPI's in het KPI Dashboard (Annex 3.1.2) zullen tijdens de implementatiefase, in overleg met de opdrachtnemer, worden aangevuld en definitief vastgesteld.
57.	ProRail en de opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's.

11. Informatiebeveiliging en geheimhouding

58.	De leveringswerkzaamheden, dienstverlening en digitale portal van opdrachtnemer voldoen aantoonbaar aan de AVG-wetgeving en de informatiebeveiligingseisen die door ProRail worden gesteld conform Annex 3.1.5.
59.	Geen van de partijen zal zonder voorafgaande toestemming van de andere partij, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst en Leaseovereenkomsten gegevens van welke aard dan ook betreffende de andere partij of de inhoud van de overeenkomsten aan derden kenbaar maken of verstrekken, tenzij deze informatie van algemene bekendheid is of partijen daartoe wettelijk gehouden zijn.
60.	Voor derden die door opdrachtnemer zijn aangesteld om de werkzaamheden uit te voeren, gelden dezelfde plichten aangaande geheimhouding als voor opdrachtnemer.

9 Bijlagen

- Annex 3.1.1: Fietsregeling conform ProRail CAO 1 juli 2024 - 1 januari 2026
- Annex 3.1.2: Format KPI Dashboard
- Annex 3.1.3: Format Communicatiematrix
- Annex 3.1.4: Huisreglement ProRail
- Annex 3.1.5: Informatiebeveiligingsbeleid en eisen leveranciersrelaties ProRail