

Programma van Eisen Vakliteratuur en abonnementen



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	1.0
Datum:	3 maart 2026
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
<i>Doel PvE.....</i>	<i>3</i>
<i>Leeswijzer.....</i>	<i>3</i>
2. ProRail - onze organisatie.....	4
2.1 Wat wij doen	4
2.2 Onze missie.....	4
2.3 Onze visie.....	4
3. Human Facility Management - onze afdeling	5
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	6
4.1 Aanleiding en noodzaak	6
4.2 Thema's	6
5. Scope van de dienstverlening	10
<i>Scope</i>	
6. Onze samenwerking.....	12
6.1 Algemeen	12
6.2 Samenwerking in de implementatiefase	12
6.3 Vervolg na implementatiefase	12
6.4 Werken bij ProRail.....	13
7. Contractmanagement	14
7.1 Algemeen	14
7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden	14
8. Eisen.....	15
9. Bijlagen.....	20

1. Inleiding

Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoeften en eisen van ProRail - Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van vakliteratuur en abonnementen en bijbehorende handling waaraan de te contracteren leverancier dient te voldoen.

Leeswijzer

Het PvE begint met een beschrijving van de ProRail-organisatie in hoofdstuk 2, gevolgd door een toelichting op de afdeling HFM in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 behandelt de huidige situatie en ontwikkelingen op het gebied van vakliteratuur en abonnementen binnen ProRail. In hoofdstuk 5 verduidelijkt de scope. In hoofdstuk 6 komen de dienstverleningsconcepten aan bod, waarna in hoofdstuk 7 de samenwerking wordt besproken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 bevat de verzamelde eisen die voortkomen 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 tevens netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

Wij hebben de opdracht om onze samenleving en economie op een schone en duurzame manier in beweging te houden, nieuwe woningen en wijken in heel Nederland bereikbaar te maken en innovatie te stimuleren met technologische en digitale vernieuwing van het spoor.

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.

Onze missie is waar we voor staan. Met ProRailers en onze spoorpartners werken we elke dag aan het onderhoud en de uitbreiding van het spoor. We verdelen capaciteit eerlijk tussen vervoerders en leiden het treinverkeer veilig en betrouwbaar over het spoor.

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.

Onze visie is waar we voor gaan. Nederland groeit en dat betekent meer mensen en goederen op ons spoor. Treinverkeer is onmisbaar voor de bereikbaarheid en het behalen van onze klimaatdoelstellingen. Naast de dagelijkse uitvoering van onze kerntaken, werken we daarom ook aan de toekomst van het Nederlandse spoor.

We hebben onze ambities specifiek en meetbaar gemaakt op vijf resultaatgebieden:

- Verbindt: We ontwikkelen de capaciteit voor de mobiliteit van de toekomst.
- Verbetert: We maken mobiliteit per spoor zo betrouwbaar mogelijk, nu en in de toekomst.
- Verduurzaamt: We maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk.
- Bevlogen ProRailers: We willen dat medewerkers ProRail als werkgever positief aanbevelen aan anderen.
- Betaalbaar spoor: We zien het als onze verantwoordelijkheid om de kosten per treinpad zo laag mogelijk te houden, door het doen van doelmatige uitgaven.

Presenteren, ontwikkelen en samenwerken

We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere -meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

3. Human Facility Management - onze afdeling

De afdeling Human Facility Management (hierna: HFM) is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (1) en de facilitaire producten en diensten (2) in de werkomgeving van de bemenste locaties van ProRail.

HFM zorgt voor een veilige, comfortabele en duurzame werkomgeving, zodat onze collega's zich volledig kunnen richten op hun taken en verantwoordelijkheden. Om dat te kunnen, staan we dicht bij de gebruikers en luisteren we naar wat ze nodig hebben. We staan elke dag voor ze klaar om proactief in te spelen op hun behoeften, ondersteuning te bieden waar nodig en problemen op te lossen: soms nog voor ze ontstaan. Van de kleine dagelijkse dingen tot de grote plannen voor morgen. Wij maken het werk bij ProRail zichtbaar veilig en aangenaam. Dat doen we samen met onze partners. Met hen werken we samen binnen de 32 panden, 3.300 kantoor (bureau)werkplekken en 180 24/7-werkplekken. Bijlage 05 biedt het locatieoverzicht van de bemenste locaties van ProRail.

Binnen HFM worden de (fysieke) werkomgeving en de facilitaire diensten integraal benaderd. De werkomgeving en de diensten die worden aangeboden zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het facilitaire dienstenconcept wordt vanuit medewerkersperspectief de ambitie op onze facilitaire dienstverlening geschetst. Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om andere -(meer) integrale- keuzes te willen maken:

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van onze medewerkers. Waardoor ook andere eisen ontstaan aan ProRail als werkgever. De organisatie gaat de komende jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een andere manier van gebruik van het kantoor moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen 'servicen';
- We werken vanuit de wens van medewerkers om 'hybride' -bijvoorbeeld twee dagen thuis en twee dagen op kantoor- te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Het kantoor is de sociale verbinding in een tijdperk van (meer) individualiteit.

HFM is een dienstverlener met een landelijke spreiding die meerdere grote en kleine locaties bedient en diverse interne klantgroepen kent (zie het overzicht van bemenste locaties in bijlage 05). Om dienstverlening in nabijheid te borgen, is ons organisatie-model (in)gericht op de geografische spreiding van ProRail. HFM is onderverdeeld in vier teams:

- Team regie is binnen HFM verantwoordelijk voor het afstemmen van de klantvraag (het afnemen van een product/dienst) en het leveranciersaanbod (het inkopen van een product/dienst). Daarnaast worden met name implementatie-, verhuis- en huisvestingsprojecten vanuit dit team uitgevoerd. De afdeling standaardiseert en ontwikkelt producten en diensten. Grofweg bestaat het team uit de volgende drie onderdelen: contractmanagement, productmanagement en projectmanagement.
- Het team dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering en uitvoering van de (operationele) facilitaire dienstverlening. Dit doen zij van verkeersleidingpost tot ICB loads, van projectlocatie tot brugwachtershuisje, van regiokantoor tot Inktspot. Het team dienstverlening bestaat uit regionale serviceteams op de posten en kantoren. Zij zorgen voor de volledige facilitaire dienstverlening in een pand en dragen hiermee bij aan een prettige en veilige werkomgeving.
- Team vastgoed en huisvesting is verantwoordelijk voor het technische beheer en onderhoud van onze vastgoedportefeuille (zowel eigendom- als huurpanden). Zij zijn het aanspreekpunt bij zowel operationele als tactisch of strategische huisvestingsaanvragen die vanuit of samen met team dienstverlening worden opgepakt.
- Team beleid en kwaliteit is onder andere verantwoordelijk voor de doorvertaling van wet- en regelgeving en van ProRail beleid, en maakt de vertaling naar uitvoering. Dit omvat het vaststellen van standaarden, doelstellingen en procedures om ervoor te zorgen dat de producten en diensten voldoen aan de behoeften van de organisatie. Het team realiseert en beheert de verbinding met de strategie van de organisatie.

Binnen het team regie worden de facilitaire producten en diensten doorontwikkeld en worden contracten met onze leveranciers gemanaged. De producten en diensten zijn ondergebracht in 4 hoofdcategorieën:

1. Werkomgeving
2. Hospitality & Services
3. Safety & Security
4. Logistiek & wagonpark

Iedere categorie kent een contractmanager (1) om de contractuele afspraken te borgen, een productmanager (2) om ambities en doelen te ontwikkelen en een portefeuillehoudend facility manager (3) die vanuit team dienstverlening input over de operationele vraag verzamelt en toetst. Vanuit deze 'driehoek' wordt continu bekeken of de vraag nog steeds past bij het aanbod, of de performance op het contract voldoet en of we onze ambities realiseren. In het hoofdstuk Contractmanagement worden de rollen nog verder toegelicht (hoofdstuk 8, pagina 14). De levering van abonnementen en vakliteratuur valt onder de hoofdcategorie Logistiek en wagonpark subcategorie documentenreproductie.

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Aanleiding en noodzaak

Kern van onze vraag

De Opdrachtgever wenst één partij te contracteren om de abonnementenbeheer voor ProRail uit te voeren. Deze partij zal niet alleen abonnementen op tijdschriften, losse boeken, kranten, magazines, losbladige uitgaven, online abonnementen e.d. leveren, maar dient dit tevens aan te bieden via een online bestelsysteem. Vanuit dit bestelsysteem dient ook de gevraagde managementinformatie, op een makkelijke wijze te kunnen worden verkregen. Daarnaast is de vraag om, waar nodig, een bijdrage te leveren aan het structureren van de aanwezige abonnementen alsook het verlagen van de kosten hiervan. Qua vorm van de te leveren abonnementen is het streven naar zo veel mogelijk digitaal.

Bovenstaande behoefte valt uiteen in een doelstelling voor dit contract:

Met deze aanbesteding beogen we een leverancier te contracteren die ProRail kan ondersteunen in onze behoefte en daarmee ProRail ontzorgt, zodat HFM zich kan focussen op haar visie en ambitie

4.2 Thema's

Er zijn verschillende thema's die relevant zijn voor de dienstverlening voor vakliteratuur en abonnementen en impact hebben op dit contract:

Duurzaamheid

Duurzaamheid speelt een cruciale rol in het primaire proces van ProRail, aangezien de organisatie zich richt op duurzame mobiliteit en groeiende vervoersvolumes. Dit thema is vanzelfsprekend ook van groot belang binnen de aanbestedingen van facilitaire diensten, die door HFM worden ingekocht. Met een duurzame inrichting van facilitaire diensten toont HFM haar betrokkenheid bij maatschappelijk verantwoord ondernemen, wat aansluit bij de kernwaarden van ProRail. Bovendien kan deze werkwijze positief gewaardeerd worden door belanghebbenden, zoals reizigers, overheden en partners. Een voorbeeld hiervan is de noodzaak om de CO2-uitstoot te verminderen door te kiezen voor duurzame vervoersoplossingen of efficiëntere dienstverlening.

ProRail's vastgoed bevindt zich voornamelijk op locaties waar wordt gewerkt aan de stedelijke kwaliteit: het creëren van een zo aantrekkelijk mogelijk leef- en werkmilieu. In diverse gemeenten speelt ProRail een rol in gebiedsontwikkelingen die gericht zijn op de transformatie van bestaande gebieden, waarbij verduurzaming, zoals emissievrije stadskernen, steeds vaker uitdagingen oplevert voor de bereikbaarheid van onze locaties. ProRail wordt dan ook steeds vaker gevraagd de bevoorrading van locaties te organiseren tijdens autoluwe momenten, zoals buiten de spits- en schooltijden, en met minimale CO2-uitstoot.

Flexibiliteit

HFM wil met de dienst abonnementen & vakliteratuur inspelen op de veranderende behoeften van de ProRail organisatie door een leverancier te contracteren voor deze diensten die de markt goed kent en hiermee kan inspelen op de behoeften evenals veranderingen in de markt, trends en ontwikkelingen zoals de digitalisatie naar e-books of e-magazines.

Huidige contract

In de huidige situatie heeft ProRail een raamovereenkomst met Ilge voor Vakliteratuur en Abonnementen. De dienstverlening omvat het leveren van tijdschriften, boeken, kranten, magazines, losbladige uitgaven en online abonnementen via een centraal bestel- en beheersysteem. Van de leverancier wordt verwacht dat zij het volledige abonnementenbeheer verzorgt, inclusief alle bijbehorende administratieve handelingen.

De huidige portefeuille kenmerkt zich door een grote diversiteit aan bronnen en gebruikers binnen ProRail. Om een beeld te geven van de omvang van de dienstverlening, volgen hieronder de kerncijfers over de afgelopen periode.

Abonnementen

Momenteel worden abonnementen afgenomen bij circa 15 verschillende uitgevers (waaronder DPG Media, Mediahuis, Sdu en Vakmedianet). De verdeling naar vorm is als volgt:

Digitaal: 64 abonnementen

Combi (Digitaal & Hardcopy): 21 abonnementen

Hardcopy: 20 abonnementen

Titel abonnementen	
Adformatie	Geluid - Compleet
Algemeen Dagblad Compleet	Geotechniek
Algemeen Dagblad- Digitaal	GWW kosten kengetallen serie (4 boekjes)
Archeologie in Nederland	Het Financieele Dagblad - Digitaal Collectief
Belastingwetten (pocket-ed.)	Het Financieele Dagblad- FD digitaal
BIGNieuws platform - Digitaal	Het Financieele Dagblad- FD Digitaal Plus
Binnenlands Bestuur - Gratis versie	Het Financieele Dagblad- FD Krant
Bodem categorie 2 - Digitaal	Het Parool Compleet
Bouwkosten grootschalig totaal	Indexen ten Behoeve van de Risicoregeling GWW
Bouwkosten online GWW	International Railway Journal - online
Cement - basis licentie	Inzicht in de ondernemingsraad
Cement - vervolg licentie	Inzicht in de OR Tools
Cobouw - Compleet	Juridische berichten voor het notariaat
Cobouw- bedrijfslicentie	Kennismodule Werken in en met verontreinigde bodem
Cobouw- digitaal	Land en Water
Collectie Bedrijfsfiscalist Premium	Maandblad Accountancy en Bedrijfseconomie MAB
Compactmap-pakket	Management Support Magazine
Computerrecht- online	Modern railways magazine
Contracteren plus	Nederlands Tijdschrift voor Energierecht 1-3 gebruikers
CUR- Bedrijfslidmaatschap 6-10 gebruikers	NRC Digitaal Plus
DACE prijzenboekje	OD Vakblad jaarabonnement
Dagblad van het Noorden - Weekend + Digitaal	OD-online.nl
De Architect - Online	Online Tool Bepaling Veiligheidsklasse
De Gelderlander Compleet	OR Magazine
De Gelderlander digitaal	Privacy & Informatie
De Stentor- digitaal	Recht.nl
De Telegraaf - Digitaal Extra	Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving voor Grote en Middelgrote rechtspersonen

De Volkskrant Compleet	Sdu Commentaar Aanbestedingsrecht
De Volkskrant ZaterdagPlus	Signal+Draht
De Volkskrant- digitaal	Signal+Draht - Licentie
EI-Der Eisenbahningenieur	Tekst & Commentaar - Burgerlijk Wetboek
EI-Der Eisenbahningenieur - Digital	Tekst & Commentaar Insolventierecht
Elektrische Bahnen	Tekstuitgave Ruimtelijk bestuursrecht
Elektrische Bahnen Langzeitarchiv (1950 - 2018) - Digital	The Finance Academy E-learning
Energiea Energienieuws- corporate	Tijdschrift Aanbestedingsrecht & Staatssteun Online (online+nieuwsbrief+app)
Facto Magazine- online	Trouw - Digitaal
	VIND Inkoop & Aanbesteding

Momenteel worden deze abonnementen afgenomen bij circa 15 verschillende uitgevers:

Uitgevers abonnementen	
Sijthoff Media BV	Nederlandse Stichting Geluidshinder NSG
DPG Media	Lefebvre Sdu
Sijthoff Media BV	Geomares Publishing
Vakmedianet BouwCommunities BV	B+B Vakmedianet B.V.
Bouwkosten.nl BV	Publiek Denken
Mediahuis Nederland B.V.	B+B Vakmedianet B.V.
DVV Media Group GmbH	Lefebvre Sdu
DVV Media Group GmbH	

Boeken

Voor de aanschaf van boeken wordt via de tussenpersoon gebruikgemaakt van een netwerk van circa 25 uitgevers (zoals VBK Media, Boom, CROW en Springer). In de afgelopen drie jaar zijn er in totaal 218 boeken verworven via deze uitgeverijen. Hieronder een overzicht van de uitgeverijen waarmee is samen gewerkt gevolgd door een impressie van de aangekochte titels:

Uitgevers boeken	
VBK Media	Koninklijke Boom Uitgevers
CROW	Springer Nature customer Service Center GmbH
Van Ditmar Boekenimport B.V.	Ambo/Anthos B.V.
KREISLER IMPORT BV	BSL Media & Learning
Uitgeverij Mens!	Lemniscaat B.V., Uitgeverij
Atlas Contact, Uitgeverij	Meta Pubns - Groothandel - BESTEL
Rubinstein Publishing BV	Boom uitgevers Den Haag
Pelckmans uitgevers	SWP, Uitgeverij B.V.
Mercis Publishing B.V.	Lefebvre Sdu B.V.
Big Balloon	Noordhoff
Wolters Kluwer Nederland B.V.	Uitgeverij Unieboek Het Spectrum
Terra - Lannoo, Uitgeverij	Scriptum Books
WPG Kindermedia	

Titels boeken	
Essentialisme	Hoe bedoelt u?
Schade voorkomen aan kabels en leidingen - Richtlijn zorgvuldig grondroeren van initiatief- tot gebruikfase	Handboek mediation
BPMN Quick and Easy Using Method and Style	Onderhandelen
RID Nederlands: 2025-2026 [klein formaat]	Provocatief coachen
Handboek Internal Family Systems-therapie (IFS)	Onderhandelen met lastige mensen
Internal Family Systems-therapie (IFS)	Excellent onderhandelen
WHOLE BRAIN LIVING	Oetel
Allemaal andersdenkenden	Casus- en oefenboek voor mediators.
Grip op de AVG	Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator
Stuck	Juridische aspecten van mediation
Systemisch TransitieManagement	Risicodialoog
Erdungen in Wechselstromanlagen über 1 kV (ebook)	Making Great Strategy
Over rouw	Rule Makers, Rule Breakers
Mediation met geweldloze communicatie	Leading With Values
Provocative Therapy	Ik kies voor mijn talent
Organizational Culture and Leadership	Ik kies voor mijn talent Toolbox
Emotieregulatie als basis van het menselijk bestaan	Deep Democracy
Taal van de mediator	How Big Things Get Done
Conflict eren	Transplantaties
Het kan dus wel	

- **Gebruikers en Organisatie**

De dienstverlening wordt breed gedragen binnen de organisatie. In totaal maken diverse afdelingen en clusters gebruik van het aanbod, variërend van operationele posten tot stafafdelingen. Onderstaande lijst geeft een indicatie van de grootste interne afnemers:

- *Communicatie*
- *Procurement,*
- *ICT*
- *Human Facility Management*
- *Verkeersleiding (VL Post Arnhem)*
- *Asset Management (AM)*
- *Juridische Zaken (LJV)*
- *Ondernemingsraad (OR)*

5. Scope van de dienstverlening

HFM zoekt een leverancier contracteren die als intermediair fungeert voor het leveren van tijdschriften, losse boeken, kranten, magazines, losbladige uitgaven, online abonnementen e.d. via een online bestel- en beheersysteem waar heel ProRail gebruik van kan maken.

De volgende onderdelen vallen in de scope van de overeenkomst Abonnementen & Vakliteratuur van ProRail:

Scope

Producten/Diensten	Toelichting
1) Productassortiment	De Opdrachtnemer faciliteert de levering van een nagenoeg onbeperkt (wereldwijd) assortiment aan vakliteratuur en abonnementen voor ProRail, bestaande uit o.a.: • Abonnementen: (Vak)tijdschriften, dag- en weekbladen, kranten, nieuwsbrieven, magazines en periodieke uitgaven van bepaalde boeken. Dit betreft zowel de fysieke bezorging als de digitale ontsluiting. • Boeken: Eenmalige aanschaf van boeken, serie-uitgaven en reeksen. Hierbij geldt een sterke voorkeur voor digitale uitgaves (E-books), tenzij fysieke levering noodzakelijk is. • Complexe uitgaven: Losbladige publicaties (losse bladen die in een ringband, ordner of map worden bewaard, inclusief bijbehorende actualiseringsdiensten) en informatie op digitale gegevensdragers.
2) Bestel- en beheerportal	Onderdeel van de scope is het ter beschikking stellen en onderhouden van een webbased bestel- en beheersysteem. Dit platform dient als 'single point of entry' voor gebruikers en beheerders binnen ProRail en omvat minimaal: • Bestelmodule: Een catalogus waarin geautoriseerde gebruikers eenvoudig bronnen kunnen zoeken, offertes kunnen opvragen en bestellingen kunnen plaatsen. • Beheermodule: Een dashboard voor centraal inzicht in de actuele abonnementsportefeuille, inclusief looptijden, opzegtermijnen en eigenaarschap per afdeling. • Rapportage: Functionaliteiten voor het periodiek genereren van managementinformatie over uitgaven, gebruik en budgetuitputting (per kostenplaats).
3) Abonnementsbeheer & ondersteuning	De opdrachtnemer levert volledige logistieke en administratieve ondersteuning rondom de abonnementsportefeuille van ProRail. Deze ondersteuning omvat onder meer de volgende werkzaamheden: • Lifecycle Management: Het proactief namens ProRail aangaan, verlengen, wijzigen en opzeggen van abonnementen. De Opdrachtnemer signaleert tijdig naderende einddata en informeert ProRail hier periodiek over. • Financiële Logistiek: Het controleren en tijdig betalen van alle individuele facturen aan (inter)nationale uitgevers. De Opdrachtnemer aggregeert deze stromen naar één geconsolideerde (maandelijkse) verzamelfactuur voor ProRail. • Claims & Support: Het afhandelen van manco-leveringen, storingen in digitale toegang en het fungeren als aanspreekpunt (servicedesk) voor inhoudelijke vragen over het assortiment. • Transitiemanagement: Het vlekkeloos overnemen van de huidige portefeuille (circa 105 abonnementen) van de zittende leverancier bij de start van de overeenkomst.

Werkzaamheden buiten scope:

- **Lidmaatschappen:** Lidmaatschappen van verenigingen of branche-specifieke opleidingsinstituten (zoals de NEVI).
- **Recreatieve uitgaven:** Publicaties zonder directe vakinhoudelijke relatie met de werkgebieden van ProRail. Dit betreft publiekstijdschriften en entertainmentbladen met een primair recreatief karakter (zoals de Donald Duck, Voetbal International of de Linda). Hoewel deze incidenteel worden afgenomen, vallen zij buiten de kernbehoefte van deze opdracht.
- **Congressen, symposia, seminars en vergelijkbare activiteiten:** ook indien deze (met korting of promotioneel) worden aangeboden in combinatie met een abonnement – vallen buiten de scope van dit contract.
- **Juridische vakliteratuur en informatiebronnen:** Op dit moment is er een contract met Wolters Kluwer voor het leveren van juridische informatiebronnen ter ontsluiting in de juridische zoekmachine (op dit moment Rechtsorde). Dit contract is in 2020 enkelvoudig onderhands gegund vanwege het feit dat destijds is geconcludeerd dat Wolters Kluwer de enige aanbieder van deze informatie is die de door ProRail gewenste kwaliteit kan leveren.
- **Learning Service Provider:** Er is een separaat contract afgesloten met een Learning Service Provider die wordt ingezet als intermediair om een breed en kwalitatief hoogwaardig scala aan externe opleidingen en coaches aan te kunnen bieden aan ProRailmedewerkers. In dat contract is mogelijk gemaakt dat als de situatie zich voordoet dat het POB ingezet kan worden voor andere zaken dan opleidingen en coaching (bv studieboeken) dat de scope uitgebreid kan worden. Tot op heden is dit niet van toepassing. Middels deze aanbesteding voor vakliteratuur en abonnementen is het ook niet mogelijk om via het POB literatuur aan te schaffen.

6. Onze samenwerking

6.1 Algemeen

Samen met onze leveranciers realiseren wij de werkomgeving en dienstverlening die past bij de ambities van ProRail, voor nu en in de toekomst. De steeds veranderende context vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. We leren van elkaar, bouwen aan een samenwerking op basis van respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we in de samenwerking tegen aan lopen. Daar waar kan zoeken we de samenwerking tussen verschillende dienstverleners op in de keten om zoveel mogelijk werkprocessen te verduurzamen.

6.2 Samenwerking in de implementatiefase

De basis voor de samenwerking tussen de leverancier en HFM ProRail wordt vormgegeven in de eerste drie maanden van het contract tijdens de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de leverancier en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (bijlage 02) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De leverancier en HFM zorgen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst.

Implementatieplan

In de eerste week na de definitieve gunning komen opdrachtnemer en opdrachtgever met verantwoordelijke medewerkers bij elkaar voor een kick-off dag(deel) om de implementatie inhoudelijk af te stemmen en vast te stellen.

Het plan wordt na overhandiging aangevuld door ProRail met noodzakelijke werkzaamheden zoals het aanmaken van digitale accounts en dergelijke.

In deze fase wordt het verplichtingendocument opgesteld, waarin alle door de leverancier benoemde en aangeboden zaken zijn beschreven en geïmplementeerd of (afhankelijk van het aspect) ingepland.

Implementatieteam

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

Leverancier:

- Contractmanager;
- Accountmanager;
- Experts op specifieke onderwerpen, zoals de koppeling met SAP
- Projectleider implementatie;: De leverancier stelt één projectleider aan die de coördinatie voert over de implementatie. Deze PL stemt planning en werkzaamheden af met alle betrokkenen. PL is eindverantwoordelijk voor de succesvolle implementatie. Escalatie via lijn indien planning is het gedrang komt.

HFM ProRail:

- Productmanager;
- Contractmanager;
- Portefeuillehouder logistiek.
- Functioneel en Applicatie beheer

Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg worden onder andere de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de overeenkomst getoetst, de afhandeling van de implementatiedossiers besproken en de samenwerking tussen partijen behandeld.

Van elk implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de leverancier. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen twee werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de leverancier.

6.3 Vervolg na implementatiefase

Continue leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail. We willen dan ook graag samen met de leverancier afspraken maken hoe onze samenwerking langjarig vorm te geven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continue leren en ontwikkelen. De basis hiervoor betreft dit programma van eisen, de gestelde KPI's in het dashboard (bijlage 03), de beantwoording van leverancier op de gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

6.4 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, 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 leverancier wordt verwacht dat het op de hoogte is van het beleid, dit respecteert en zich houdt aan de gemaakte afspraken.

- **Gedragcode:** 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. Zie bijlage 04.

7. Contractmanagement

7.1 Algemeen

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, worden de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI beschrijft wat de leverancier nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in bijlage 03.

Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Voor andere KPI's geldt dat HFM en de leverancier gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de inhoud en scores vaststellen met in acht name van de in het PvE gestelde eisen. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de leverancier gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

De contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode, op basis van het KPI-model, periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de leverancier dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI). Minimaal 75% van de KPI's moeten jaarlijks behaald worden. HFM dient de leverancier (conform communicatiematrix, bijlage 02) te informeren over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Overleg

Conform communicatiematrix zal er één keer per jaar een tactisch overleg plaatsvinden waarbij in ieder geval de contractmanager HFM, de portefeuillehoudende facility manager HFM en de accountmanager van de leverancier aanwezig zijn. Operationeel overleg aangaande de dagelijkse gang van zaken zal plaatsvinden wanneer daar aanleiding toe is. Dit overleg zal gevoerd worden met de facility managers met de operationeel verantwoordelijken bij de leverancier conform communicatiematrix. Strategisch overleg vindt alleen plaats in geval van escalatie.

Rapportages

De leverancier is verantwoordelijk voor de kwartaalrapportages en jaarlijkse rapportages. De kwartaalrapportage wordt binnen twee weken na afloop van een kwartaalperiode verstrekt aan ProRail. De leverancier verstrekt binnen vier weken na afloop van het jaar de jaarrapportage. De eisen die worden gesteld aan beide rapportagetypen, staan vermeld in hoofdstuk 9; 'Eisen'.

7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau en de portefeuillehoudende facility manager is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt weergegeven in tabel 3.

Rol	Verantwoordelijkheden
Manager HFM	Contracteigenaar. Eindverantwoordelijk voor de te leveren processen, diensten en producten inzake deze contractering.
Teammanager regie HFM	De teammanager regie stuurt het team functioneel en hiërarchisch aan. Team regie is binnen HFM verantwoordelijk voor het afstemmen van de klantvraag en het leveranciersaanbod. Daarnaast worden projecten vanuit dit team uitgevoerd.
Contractmanager HFM	De contractmanagers zorgen ervoor dat alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn en dat hier actief op wordt gestuurd. De contractmanager is naast de implementatie van contracten verantwoordelijk voor het verminderen van contractrisico's, het bewaken van de leveranciersperformance en het voeren van leveranciersbeoordelingen.
Productmanager HFM	Productmanagement is verantwoordelijk voor de kwaliteit van producten en diensten die HFM levert aan de ProRailers én aan de collega's van team dienstverlening. Hieronder valt productontwikkeling, regie op producten en diensten en leveranciersmanagement. Productmanagers zijn eigenaar van de producten en diensten en gedelegeerd opdrachtgever voor de te voeren aanbestedingen.
Projectmanager HFM	Projectmanagers zijn verantwoordelijk voor het plannen, coördineren en uitvoeren van de aan hen toegewezen facilitaire projecten. Een project is een tijdelijke inspanning met een duidelijk begin en einde, waarbij specifieke doelen worden nagestreefd binnen beperkte middelen zoals tijd, geld en personeel.
Facility manager HFM, portefeuillehouder logistiek	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein logistiek. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De portefeuillehouder werkt nauw samen met de contractmanager en productmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Facility desk HFM	De facility desk (FD) is de ingang voor alle ProRail medewerkers met betrekking tot facilitaire zaken (wensen, informatieverzoeken, storingen en klachten). De medewerkers van de FD zijn verantwoordelijk dat alle meldingen op de juiste manier worden geregistreerd in het FMIS en dat opvolging conform gemaakte afspraken wordt uitgevoerd. Zij hebben hiermee een regierol op het meldingenproces.

Tabel 3: taken, rollen en verantwoordelijkheden

8. Eisen

Algemeen	
1.	De leverancier stelt één medewerker aan die als contactpersoon naar ProRail optreedt namens leverancier en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers (single-point-of-contact).
2.	De leverancier is bereikbaar via één e-mailadres voor klachten, wensen, informatieverzoeken en meldingen vanuit ProRail. Dit e-mailadres dient exclusief te worden gebruikt voor communicatie met HFM/ProRail en mag geen persoonsgebonden e-mailadres zijn.
3.	Werkzaamheden dienen te geschieden op werkdagen en binnen reguliere werktijden, tussen 8:30 uur en 16:30 uur.
4.	De leverancier is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele contractpartners/onderaannemers verricht worden.
5.	De leverancier voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving.
6.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen en te leveren producten zijn voorzien van een CE-markering.
7.	De leverancier levert de goederen alleen af op de ProRail locaties. Hieraan kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst locaties aan worden toegevoegd dan wel verwijderd.
8.	Alle correspondentie van uitgevers en/of boekhandels wordt door de Inschrijver, indien nodig in overleg met Opdrachtgever, afgehandeld. indien die uitgever en/of boekenhandel direct communiceert met de opdrachtgever zal worden verwezen naar de Inschrijver.
9.	De Inschrijver dient te beschikken over een zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 werkdagen gedurende kantooruren (08.00 -18.00 uur) bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch en per e-mail. De Inschrijver heeft een vast contactpersoon voor de Opdrachtgever alsmede een vaste vervanger. Deze personen dienen telefonisch en per e-mail direct te bereiken te zijn.
10.	Vragen over abonnementen en boeken dienen binnen 1 werkdag (24 uur) beantwoord te worden.
11.	De Inschrijver dient te beschikken over een klachtenprocedure alsook toe te voegen bij de Inschrijving.

Personeel en organisatie	
12.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht gekwalificeerd personeel in.
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
14.	Van de leverancier (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de vigerende ProRail relevante regels.
15.	Het management van Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in ruim voldoende mate voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Duurzaamheid	
16.	Opdrachtnemer stimuleert door advisering op digitale varianten van literatuur en abonnementen.
17.	Opdrachtnemer denkt proactief mee om nieuwe oplossingen te vinden voor duurzame en innovatieve toepassingen:

Kwaliteitsborging	
18.	De inschrijver levert alle gewenste abonnementen op tijdschriften, losse boeken, kranten, magazines, online abonnementen, zicthzendingen, e.d. zoals opgenomen in bijlage 01.
19.	Indien Inschrijver bepaalde abonnementen of boeken niet kan leveren, biedt zij Opdrachtgever (besteller) indien mogelijk vrijblijvend een vergelijkbaar alternatief aan.
20.	Inschrijver is te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte uitlevering van de bestellingen die door haar zelf worden uitgeleverd.
21.	De Inschrijver zorgt dat de administratieve lasten voor de opdrachtgever tot een minimum worden beperkt, de totale kosten voor de geleverde producten c.q. diensten zo laag mogelijk blijven en dat er een efficiënt, doelmatig en zo klein mogelijk abonnementenbestand ontstaat.
22.	Na gunning van de opdracht draagt de Inschrijver zorg voor de migratie van het huidige abonnementenbestand (c.q. continuering hiervan) naar het nieuwe bestel- en beheer systeem. Bij Go live van het bestel- en beheersysteem dient het abonnementenbestand te zijn overgeheveld.
23.	Inschrijver neemt de huidige abonnementenadministratie en-beheer kosteloos over en draagt zorg voor een ongestoorde overgang van de informatie. Tevens draagt Inschrijver zorg voor de implementatie van het nieuwe systeem tegen nul kosten aan de zijde van het systeem van de leverancier (tot en met de open catalog interfase (OCI) compliant koppeling)
	De dienstverlening start direct na gunnen, waarbij Inschrijver binnen 10 werkdagen na gunning een punch-out catalogus aanbiedt die geschikt is voor de totstandkoming van een interface met het ERP-systeem van ProRail (SAP).

	ProRail wenst dus binnen 10 werkdagen na gunning middels de punch-out catalogus van inschrijver bestellingen te kunnen plaatsen. De verwachting is dan nog niet dat dit middels de OCI plaats kan vinden. Parallel hieraan faciliteert inschrijver de transitie zoals genoemd bij eis 27 van dit document en verleent inschrijver medewerking aan ProRail en/of diens onderaannemer bij de realisatie van de OCI-koppeling tussen de punch-out catalogus en het ERP systeem van ProRail. Het uiteindelijke doel is dat de punch-out catalogus aan het einde van de vastgestelde implementatieperiode volledig gebruikt kan worden vanuit het ERP-systeem van ProRail. In de implementatieperiode stelt ProRail samen met inschrijver het tijdelijke bestelproces vast.
24.	Inschrijver accepteert de Concept Raamovereenkomst en de hierin opgenomen voorwaarden en condities inclusief de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden van ProRail.
25.	Mutaties op abonnementen kunnen veroorzaakt worden door gewijzigde wensen en eisen van ProRail of door wijzigingen bij de uitgever. Opdrachtnemer dient minimaal de volgende mutaties in haar beheersvorm en administratie te kunnen verwerken: - het maandelijks kunnen opzeggen van abonnementen; - het kunnen verlengen van abonnementen na afloopdatum zijnde 31 december van een kalenderjaar; - wijzigen van abonnementen soort en -gegevens; wijzigen abonnementsgebruiker bij ProRail; - Mogelijke alternatieven; rappels.

Bestelportaal	
26.	ProRail maakt gebruik van een bestelsysteem waarmee middels een punch-out het winkelmandje gevuld wordt. Dit inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van facturen. Na akkoord van de budgethouder of hiërarchisch manager zal de bestelling automatisch worden verzonden naar de inschrijver.
27.	De leverancier is verplicht mee te werken aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem, inclusief de gegevensuitwisseling voor de catalogus, bestellingen en facturen. Daarnaast wordt verwacht dat de leverancier proactief bijdraagt aan ontwikkelingen op het gebied van e-procurement.
28.	Bij een eventuele update of wijziging van het inkoopplatform dient de leverancier zonder kostenverrekening volledige medewerking te verlenen aan de implementatie.
29.	Benadering van het systeem wordt gerealiseerd via een door de inschrijver opgegeven webadres, via een zogenaamde Uniform Resource Locator (URL)
30.	Zowel het bestel- en beheersysteem als de verbinding tussen leverancier en opdrachtgever moet beveiligd zijn tegen misbruik van derden, misbruik door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies. Na gunning en tijdens de implementatiefase, wordt de URL door ICT ProRail opgenomen in de trusted zone, hiervoor moet nog een formulier door de leverancier worden ingevuld en ondertekend. Gegevensuitwisseling dient via een encrypted verbinding (https) te verlopen.
31.	Abonnementsgegevens dienen minstens 5 jaar bewaard te worden en geraadpleegd te kunnen worden
32.	De leverancier dient bestellingen via EDI (XML) te kunnen verwerken.
33.	De inschrijver dient in geval van een calamiteit/ storingen van het bestel- en beheersysteem, dit binnen één werkdag weer operationeel te hebben, met behoud van data-integriteit en compleetheit. Bij storingen wordt de facility desk van ProRail op de hoogte gebracht per e-mail.
34.	Het bestel- en beheersysteem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
35.	De leverancier draagt zorg voor Nederlandstalige instructie van de punch out catalogus voor bestelbevoegde ProRail-medewerkers.
36.	Systeemonderhoud dient ruimschoots van te voren te worden aangegeven (minstens vijf werkdagen). Bij onderhoud wordt de facility desk van ProRail op de hoogte gebracht per e-mail.
37.	De leverancier dient de contractmanager van ProRail tijdig te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programma onderdelen, als ook het doorvoeren van software updates.
38.	ProRail dient minimaal onderstaande informatie in het bestel- en beheersysteem te kunnen zien: Initiële registratie van bestellingen en annuleringen/wijzigingen hierop; Eenvoudig kunnen zoeken; minstens op titels en afdelingen en daarbij alle historische gegevens van dat abonnement of boek. Inzicht krijgen in de kosten van het abonnementenpakket per periode en per afdeling door een tool die actuele informatie over bestedingen inzichtelijk maakt en eenvoudig kan omvormen tot managementinformatie.
39.	Het bestel- en beheersysteem dient permanent de status van een bestelling (bijvoorbeeld "in bestelling" of "opgezegd") weer te geven, inclusief relevante data en de naam van de contactpersoon van de bestelling.
40.	ProRail wenst minstens de volgende 2 gegevensgroepen digitaal te kunnen raadplegen, te weten abonnement- en distributiegegevens. Bij abonnementsgegevens horen ten minste : - titel; - aantal leveringen/ abonnementen; uitgeverij/leverancier; - categorie (soort abonnement/uitgave); - start- en einddatum (einddatum is altijd 31 december van kalenderjaar); - uniek abonnement nummer; - afdelingsnaam; kostenplaats; - naam contactpersoon; - opzegtermijn; - bruto en netto abonnementsprijs per jaar;

	- op locatie/regio aanwezige abonnementen. - Bij distributiegegevens, indien van toepassing, horen tenminste: locatie en adres; afdeling; kostenplaats; levering;
41.	Het bestel- en abonnementensysteem dient zoek mogelijkheden te bevatten, waarbij minstens op de volgende zoekvelden (ook in combinatie met elkaar) gezocht kan worden: - (woorden uit de) titel; - ISBN; auteur; vakgebied; uitgever.
42.	De punch out catalogus geeft minimaal de volgende zaken weer: • Artikelnummer leverancier; • Artikelomschrijving leverancier; • Foto artikel; • Beschikbare voorraad; • Levertijd; • Netto ProRail prijs; • BTW percentages.

Prijzen	
43.	De opgegeven prijzen zijn in € exclusief de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
44.	De prijzen (in euro's) van de door inschrijver te leveren producten wordt met twee decimalen aangegeven in het prijzenblad.
45.	Indien ProRail het vermoeden heeft dat de prijsstelling van de catalogusartikelen niet marktconform is en de leverancier geen sluitende verklaring kan geven voor de gehanteerde prijzen, heeft ProRail de mogelijkheid om door een derde onderzoek te laten doen naar de marktconformiteit van de gehanteerde prijzen. De leverancier zal hier zijn medewerking aan verlenen. Indien de marktconformiteit wordt aangetoond draagt ProRail de kosten van het onderzoek. Indien de prijzen niet marktconform blijken te zijn zal de leverancier de kosten van het onderzoek voor zijn rekening nemen en worden de prijzen aangepast naar het vastgestelde marktconforme niveau.
46.	De prijzen zijn integraal. Alle bijkomende kosten als loonkosten, verpakingskosten, orderregels, statiegeld, materiaalkosten, , marges en (risico) opslagen zijn inclusief.
47.	De indexatie van prijzen conform artikel 6 van de Raamovereenkomst.

Cyber Security	
	De opdrachtnemer conformeert zich aan de aansluitvoorwaarden die zijn gesteld in Bijlage 06 Aansluitvoorwaarden ProRail
48.	De opdrachtnemer conformeert zich aan de cybersecurity eisen die zijn gesteld in Bijlage 07 IPP-O.04 Informatiebeveiligingseisen aan leveranciersrelaties ProRail

Logistiek en levering	
49.	De maximale levertijden zijn: - Online artikelen of abonnementen max. 1 werkdag - boeken geleverd uit Nederland max. 5 werkdagen - boeken geleverd uit het buitenland max. 10 werkdagen digitale gegevensdrager max. 10 werkdagen
50.	Opdrachtnemer dient een On-Time In-Full (OTIF) van tenminste 95% op kwartaal niveau te realiseren, waarbij dit betekent dat slechts 5% van de zendingen niet op tijd of niet volledig worden geleverd.
51.	Voor abonnementen en kranten gelden de levertijden zoals deze bepaald zijn door uitgeverij(en). Bestellingen en annuleringen worden per email bevestigd aan de besteller of contactpersoon van ProRail.
52.	Indien er een overschrijding van de levertermijn plaats vindt/gaat plaatsvinden wordt de Besteller door Opdrachtnemer per email geïnformeerd. Totdat de levering volledig plaats gevonden heeft, wordt Besteller wekelijks geïnformeerd over de voortgang en de verwachte leverdatum.
53.	Besteller heeft de mogelijkheid om zonder annuleringskosten de orderregel te annuleren, indien deze later dan de gecontracteerde maximum levertijd geleverd wordt.
54.	In geval een publicatie wordt gestaakt, wordt de contactpersoon van ProRail door de Inschrijver tijdig in kennis gesteld.
55.	Bestellingen worden geleverd op het opgegeven adres van de bestelling. Op de begeleidende pakbon dient per bestelling de naam van de afdeling en contactpersoon te staan. De kosten hiervan mogen maximaal de tarieven van PostNL bedragen, behorende bij de betreffende bestelling.
56.	Bestelling en levering vindt in beginsel plaats via Inschrijver, behalve levering van dagbladen. Opdrachtnemer dient de Besteller per email een orderbevestiging te sturen na ontvangst van de order. In deze orderbevestiging dienen tenminste de volgende gegevens te zijn opgenomen: • Verwachte leverdatum; • Opdrachtnummer ProRail Kosten; • Contactgegevens helpdesk Opdrachtnemer; Optioneel: het door Opdrachtnemer gebruikte specifieke ordernummer.
57.	Elke verpakking dient te voorzien zijn van een retourformulier. Dit retourformulier mag onderdeel zijn van de pakbon.

	Fysieke levering vindt minimaal eenmaal per week plaats, per afleverlocatie zendingen combineren om daarmee transportkosten te beperken.
58.	Dagbladen worden op de dag van verschijnen bezorgd bij Opdrachtgever op verschillende locaties.
59.	De leveringen worden in een deugdelijke verpakking aangeleverd, zodat de kans op beschadigingen tot een minimum worden beperkt. Mocht er iets misgaan tijdens het transport, dan is de Inschrijver verantwoordelijk voor een snelle, kosteloze vervanging van de leveringen.
60.	Een zending moet zo gericht mogelijk geadresseerd worden. Bijvoorbeeld; ProRail De Inktpot, Afdeling HFM, t.a.v. Dhr. P. Pieterse. Opdrachtgever dient deze gegevens volledige en correct aan te leveren.

Implementatie fase

61.	De leverancier rond binnen drie maanden de implementatie af nadat het kick off gesprek heeft plaats gevonden.
62.	Het definitieve implementatieplan wordt door de leverancier aan HFM binnen twee (2) weken na ondertekening van de overeenkomst aangeboden ter goedkeuring.
63.	De leverancier biedt een training c.q. een instructie aan (eventuele) key-users.

Contractmanagement

64.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder andere op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De leverancier draagt bij aan het opstellen van het KPI-dashboard.
65.	ProRail kan van de leverancier een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de leverancier niet heeft voldaan aan alle KPI's. De leverancier is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De leverancier beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de leverancier te stellen termijn, er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na zes maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de overeenkomst ontbinden.

Overlegstructuur

66.	De communicatie tussen ProRail en de leverancier vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel en tactisch niveau. De leverancier draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
67.	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de facility managers HFM en de operationeel verantwoordelijke van de leverancier. Hierbij kunnen onderstaande onderwerpen besproken worden • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden; • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden ; • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden; • Klachten m.b.t. de dienstverlening.
68.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt twee keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en productmanager HFM en de regio-/accountmanager van de leverancier. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening; • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling; • KPI-prestatieindicator; • Managementrapportage en -informatie; • Financiële resultaten; • Duurzaamheid; • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; • Toekomstige ontwikkelingen organisaties.
69.	Indien ProRail of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan er tussentijds extra overleg plaatsvinden.

Rapportages

70.	De kwartaalrapportage dient uiterlijk op de 10^e werkdag na afloop van een kalenderkwartaal te worden aangeleverd in een Excelformat en dient inzicht te geven in: • Het verbruik van vakliteratuur en abonnementen • Een overzicht van alle individuele bestellingen via de catalogus, uitgesplitst naar: ○ Besteller ○ ProRail Kostenplaats ○ Afleverlocatie. ○ Bestelde producten en de verdeling per productgroep. • Een overzicht van meldingen en klachten, inclusief de genomen of geplande acties.
-----	---

71.	De jaarrapportage dient 4 weken na afloop van een kalenderjaar te worden aangeleverd. Deze bevat een bredere analyse en dient, naast de bovengenoemde kwartaalgegevens, aanvullend inzicht te geven in: • Jaarlijkse trends en ontwikkelingen in verbruik per locatie. • Een uitgebreide analyse van bestellingen via de catalogus. • Een evaluatie van de voortgang op het KPI-dashboard, inclusief trendanalyses en eventuele afwijkingen ten opzichte van de doelstellingen. • Een overzicht van meldingen en klachten, met een analyse van structurele knelpunten en verbetermogelijkheden. • Een concreet verbeter- en optimalisatieplan, gebaseerd op de verzamelde data en feedback. Inclusief inzicht in efficiëntiemogelijkheden en mogelijke besparingen op basis van de jaarlijkse trends.
-----	--

Facturatie	
72.	De kosten voor vakliteratuur en abonnementen vallen onder de kostenplaats van de afdeling die de bestelling plaatst.
73.	De leverancier dient facturen als e-factuur aan te leveren in een gestructureerd elektronisch formaat dat voldoet aan de wettelijke verplichtingen. De e-factuur moet voldoen aan de Universal Business Language (UBL) standaard. Elke e-factuur moet minimaal de volgende gegevens bevatten: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag (excl. BTW); • Ordernummer; • Factuurdatum; • Specificatie van het BTW-bedrag per factuur; • Het opdrachtnummer wordt via EDI verstuurd.. De e-factuur dient te worden verzonden via een erkend digitaal factureringssysteem dat voldoet aan de wettelijke eisen voor e-facturatie. Daarnaast dient de leverancier het juiste Organisatie-identificatienummer (OIN) van ProRail te gebruiken.
74.	Voor het leveren en beheren van vakliteratuur en abonnementen mag uitsluitend één verzamelfactuur per maand verstuurd worden. Parallel aan de maandfactuur wordt een specificatie van de factuur in Microsoft Excel format verstuurd aan contractmanagement@prorail.nl. Deze specificatie bevat ten minste de volgende kolommen: • Bestelde artikelen en de verdeling per productgroep • Aantal van de geleverde artikelen • Prijs per artikel • BTW gespecificeerd per artikel • Datum levering
75.	De leverancier geeft toestemming om in de toekomst gebruik te maken van het self-billing proces, mocht ProRail besluiten dit toe te passen binnen de looptijd van het contract.
76.	Het factuurbedrag dient gelijk te zijn aan de bestellingwaarde en zal geen verzend- of transportkosten en verwijderingskosten bevatten. Indien opdracht en factuur onderling afwijkend zijn, wordt de factuur afgewezen.
77.	De opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze facturen voldoen aan de gegevens zoals gespecificeerd.
78.	Indien opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft opdrachtgever het recht de factuur niet te betalen totdat een creditfactuur is ontvangen voor het incorrecte deel.
79.	Indien er volgens opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/of dienst niet deugdelijk is verricht, is opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt.
80.	Kredietbeperkingstoelagen worden door de opdrachtgever niet aanvaard.
81.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die opdrachtgever heeft jegens leverancier.

9. Bijlagen

Bijlage 01 – Overzicht abonnementen & boeken

Bijlage 02 - Communicatiematrix

Bijlage 03 - KPI-Dashboard

Bijlage 04 - Gedragscode

Bijlage 05 - ProRail locaties overzicht

Bijlage 06 - Aansluitvoorwaarden ProRail

Bijlage 07 - IPP-O.04 Informatiebeveiligingsbeleid en eisen leveranciersrelaties ProRail