

Programma van Eisen

Opleidingen Post-21 domein
voor de ICT Academie

ProRail

Van: ProRail

Auteur: Eugène Teunissen

Versie: 2.0

Datum: 11 maart 2026

Status: Definitief

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doel Programma van Eisen	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Organisatie en huidige situatie	4
2.1	ICT Infrastructuur en Operatie	4
2.2	ICT Logistiek	5
2.3	Huidige situatie	6
2.4	Ontwikkelingen	6
3	Omvang (scope) van de opdracht	7
3.1	Kern van onze vraag	7
3.2	Doelgroep:	7
3.3	Omvang van de scope	7
3.4	Belang van de opdracht	8
4	Eisen	9
5	Bijlage – voorbeeld opleidingsdag	12

1 Inleiding

Nieuwe technologieën veranderen het spoor. ICT is cruciaal om deze vernieuwingen mogelijk te maken. ProRail ICT behoort tot de grootste en meest diverse ICT-organisaties van Nederland en zorgt voor de beschikbaarheid van het spoor – vandaag, morgen en in de toekomst.

Daarnaast ondersteunt ICT iedere ProRailer in het dagelijks werk, op kantoor, in een Verkeersleidingspost of thuis. Met ongeveer 700 professionals waarborgt ProRail ICT integriteit, standaarden, businessfunctionaliteiten, IT-infrastructuur en veranderingen.

1.1 Doel Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de eisen van ProRail ICT Infrastructuur & Operatie (I&O) en ICT Logistiek voor de leverancier die opleidingen ontwerpt en verzorgt. De geselecteerde leverancier ontwerpt en verzorgt opleidingen voor spoorgerelateerde ICT, afgestemd op de behoeften van startende én ervaren medewerkers van ICT I&O en ICT Logistiek en biedt deze op een gestructureerde manier aan.

De leverancier ondersteunt de medewerkers in hun ontwikkeling tot vakbekwame professionals, met ruimte om door te groeien tot experts binnen hun vakgebied. Daarnaast is het leeraanbod en de doelgroep flexibel en kunnen eenvoudig worden uitgebreid en/of aangepast op basis van de behoeften binnen de organisatie.

*Voor de duidelijkheid; de opdracht betreft geen kantoorautomatisering en/of bedrijfsvoeringssoftware.

**De software, die gebruikt wordt bij de spoorgerelateerde ICT, wordt beschikbaar gesteld aan de leverancier en eventuele partners.

1.2 Leeswijzer

Dit Programma van Eisen (PvE) geeft een volledig beeld van de opleidingen binnen het Post21 domein en vormt de basis voor de aanbesteding van de ICT Academie. Het document is opgebouwd in logische hoofdstukken die samen antwoord geven op wat ProRail vraagt, waarom, voor wie en onder welke voorwaarden.

Hoofdstuk 1 geeft de context van het document, het doel van het PvE en een toelichting op hoe het document gelezen moet worden. In hoofdstuk 2 geeft inzicht in de organisatie en huidige situatie en beschrijft de betrokken afdelingen (ICT I&O en ICT Logistiek), hun taken, systemen en de huidige opleidingssituatie. Dit helpt de leverancier begrijpen voor welke praktijkomgeving de leerlijnen ontwikkeld moeten worden. Hoofdstuk 3. Hierin staat precies wat ProRail verwacht van de leverancier: ontwerp, ontwikkeling, uitvoering en beheer van leerlijnen, inclusief de benodigde flexibiliteit en volumes. Hoofdstuk 4 bevat de concrete functionele en technische eisen waaraan de leverancier moet voldoen. Dit vormt de kern van het PvE. De bijlage bevat een voorbeeld van de opzet van een trainingsmodule. Deze helpt bij het duiden van de inhoudelijke en didactische verwachtingen.-21-domein en vormt de basis voor de aanbesteding van de ICT Academie.

2 Organisatie en huidige situatie

ProRail is het bedrijf met de grootste ICT-afdeling van Nederland. Zonder ICT rijdt er geen trein. Onze planners zetten de dienstregeling in door onszelf ontwikkelde systemen. Die gebruiken treindienstleiders weer om contact te hebben met de machinisten. Ook onderhouden en ontwikkelen we communicatiesystemen zodat bij een incident álle benodigde partijen -treinverkeersleiding, machinisten, incidentenbestrijders, hulpdiensten- snel en juist geïnformeerd worden. Én we maken systemen voor het optimaal plannen van onderhoud en nieuwbouw aan het spoor.

De belangrijkste ICT-afdelingen voor deze uitvraag zijn:

2.1 ICT Infrastructuur en Operatie

ICT I&O staat voor Infrastructuur & Operatie binnen het ICT-domein. Deze afdeling richt zich op het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de ICT-infrastructuur die cruciaal is voor de bedrijfsvoering en het spoorverkeer. De afdeling bestaat uit Platform Diensten, Test Competence Center, IT4IT en IT4OT, Netwerk Diensten, Informatie Management en Architectuur (IMA) & Centrale Diensten, Operatie & Centrale Service Desk (CSD). De belangrijkste afdeling is:

Operatie & Centrale ServiceDesk (CSD)

De afdelingen Operatie en CSD lossen ICT-incidenten en storingen snel en deskundig op die zich voordoen in systemen en netwerken die invloed hebben op de Be- en Bijsturing of relevant voor de treindienst. Ook is de afdeling een betrouwbare samenwerkings- en sparringpartner voor klanten door de aanwezige kennis en ervaring.

Centrale Service Desk (CSD)

- Eerstelijns support bij ICT-incidenten die treindienst aantastend kunnen zijn.
- Functie - De Centrale Service Desk medewerker (CSD'er) biedt 24/7 ondersteuning voor eerste lijn incidenten en event beheer voor spoorse IT gerelateerde incidenten, vragen en niet-standaard changes.
- Het team bestaat uit 22 medewerkers

Local Support (LS)

- On-site support bij ICT-verstoringen
- Functie - De Local Support medewerker (LS'er) biedt 24/7 ondersteuning bij ICT-incidenten op locatie in Nederland en Duisburg Duitsland. Houdt toezicht bij incidenten op locatie en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Doet preventief en correctief onderhoud en voert inspecties uit op richtlijnen en ontwerpvoorschriften.
- Het team bestaat uit 9 medewerkers

Incident Coördinator (IC)

- Primair lead bij Prio1 incidenten en major incidenten
- Functie - De Procesleider CSD borgt en verbetert de interne en externe afdelingsprocessen en vangt de impact voor de CSD op van veranderingen in overleg met diverse stakeholders.
- In z'n rol als Incident Coördinator (IC) is de procesleider in het ICT-incidentenproces, in contact met de CSD'er en tweede en derde lijn beheer neemt de IC-regie over de hoge prioriteit incidenten om de functionaliteit zo snel mogelijk te herstellen voor zijn klant. De IC verzorgt de communicatie met het Operationeel Controle Center (OCCR) en de escalatielijnen tijdens incidenten en/of calamiteiten.
- Het team bestaat uit 8 medewerkers en 1 administratief medewerker

Naast het oplossen van incidenten speelt de afdeling CSD een belangrijke rol bij het begeleiden van projecten en wijzigingen. Daarbij worden de impact en mogelijke gevolgen zorgvuldig beoordeeld. Wanneer nieuwe of verbeterde producten worden geïntroduceerd, brengt de Procesleider CSD de bijbehorende opleidingsbehoefte in kaart.

Het Post21-domein, een term die vóór 2000 werd geïntroduceerd, heeft vooral betrekking op de be- en bijsturing van de treindienst. Het Post-21 domein verwijst naar functionaliteiten en processen, die in verkeersleidingsposten (VL) worden gebruikt. Deze zijn sterk afhankelijk van een robuuste ICT-infrastructuur. ICT I&O zorg voor die infrastructuur en de operationele continuïteit.

Het Post-21 domein bestaat uit twee hoofdonderdelen:

1. Systemen op de verkeersleiding posten (decentrale kleine datacentra);
2. Systemen in de Nationale Datacentra (centrale systemen).

Bij uitval van netwerkverbindingen kunnen de verkeersleidingsposten enige tijd autonoom doorwerken. Er is één uitwijkpost waarmee de bediening op afstand plaats kan vinden.

➔ **ICT I&O Operatie en CSD (medewerkers/functies) zijn de afnemers van de leerlijnen.**

2.2 ICT Logistiek

De afdeling ICT Logistiek is verantwoordelijk voor het automatiseren van logistieke processen. Onze interne klanten zijn onder andere Incidentbestrijding, Capaciteitsverdeling en Verkeersleiding. Onze externe klanten zijn onder meer vervoerders en logistiek dienstverleners. ICT Logistiek bestaat uit de Competence centers Informatiemanagement en Architectuur, Treinbeheersing, Capaciteitsverdeling en Spoorpartners, Incidentenregie, Donna Service Organisatie (DSO), Trein Be- en Bijsturing, en Service Delivery.

Informatiemanagement en Architectuur (IMA)

IMA pakt de regie op de ontwikkeling in het logistieke ICT-domein samen met haar interne en externe business-partners.

Donna Service Organisatie (DSO)

Belangrijk punt voor DSO is om de samenhang tussen Donna en de overige V&D (Vervoer & Dienstregeling) systemen te vergroten.

Capaciteitsverdeling en Spoorpartners

Ondersteunt de systemen voor V&D en levert softwareproducten voor diverse externe klanten (vervoerders, brugwachters, reisinformatie, etc.)

Trein Be- en Bijsturing

Be- en Bijsturing ondersteunt de systemen ten behoeve van VL Verkeersleiders en Treindienstleiders. De belangrijkste systemen zijn PRL (Procesleiding), VOS (Verkeersleiding Ondersteunend Systeem).

Treinbeheersing

Treinbeheersing ondersteunt de systemen die onderliggend zijn aan de Be- en Bijsturing systemen en ondersteunt de systemen voor VL Vakopleidingen.

Incidentenregie

Incidentenregie ondersteunt de diverse systemen ten aanzien van incidentenbestrijding.

Service Delivery

Bij Service Delivery Logistiek ligt de focus op het beschikbaar zijn van de door ICT Logistiek ontwikkelde IT-diensten.

Kerntaken zijn:

- Portfoliomanagement en prioritering binnen het deelportfolio Logistiek aangaande wijzigingen in de vorm van projecten en changes/releases.
- Gewenste wijzigingen snel en betrouwbaar doorvoeren.
- Waarborgen dat systemen in het logistieke domein continu beschikbaar en betrouwbaar zijn, zodat de treindienst elke dag optimaal functioneert, samen met ICT Operatie & CSD (24/7).
- Vroegtijdig signaleren en initiëren van aanpassingen in de infrastructuur.
- De markt optimaal benutten bij het ontwikkelen van oplossingen, zodat we een sterke regierol kunnen vervullen.

- ➔ **De leerlijnen zijn gebaseerd op de applicaties die bij ICT Logistiek ontwikkeld en beheerd worden.**
- ➔ **De leerlijnen kunnen ook afgenomen worden door medewerkers/functies uit de afdeling ICT Logistiek**

2.3 Huidige situatie

Het structureel borgen van kennis en vaardigheden van applicaties, handelwijzen en processen binnen ProRail ICT wordt steeds belangrijker. Enerzijds omdat kennis om uiteenlopende redenen uit de organisatie verdwijnt, bijvoorbeeld door personeelsverloop. Anderzijds doordat de organisatie, vanuit beheersmatige overwegingen, is opgedeeld in functionele deelgebieden. Hierdoor ontstaat het risico dat kennis versnipperd raakt en/of onvoldoende gedeeld wordt.

Op dit moment ontbreekt een samenhangend en doelgericht leer- en ontwikkelaanbod waarmee medewerkers zich gestructureerd kunnen scholen en blijven ontwikkelen binnen hun vakgebied. Dit geldt zowel binnen de afzonderlijke functionele domeinen als domein overstijgend.

Overzicht van de huidige opleidingsmodules

Het doel is om een gestructureerd aanbod te creëren dat aansluit bij de competentiebehoeften van de doelgroepen. Hierbij maken we onderscheid in:

Module Besturing

- Procesleiding en componenten
- ASTRIS/NXA en componenten
- TROTS
- Spoorbezettingsgrafiek

Module Bijsturing

- VOS en haar componenten

Module Interactie Partners en Ordermanagement

- Maatwerk software voor het Logistieke domein
- Ordermanagement (Treinpad aanvraag systeem)
- Reisinformatie en Spoorgerelateerde mobiele telefonie (GSM-Rail)

Zie de bijlage voor een voorbeeld van een opleiding.

2.4 Ontwikkelingen

ProRail krijgt een keer per jaar (mogelijk naar twee keer per jaar) een nieuwe release van de Post-21 software. Bij een nieuwe release en/of een (minor) update van de software vraagt ProRail om een aanpassing van de bestaande training.

Naar verwachting wordt de module Besturing en module Bijsturing:

1. Beide twee keer per jaar gegeven voor nieuwe medewerkers.
2. Beide één keer per jaar gegeven voor huidige medewerkers (herinstructie).

De verwachting is dat er nog een verkorte opleiding Besturing en Bijsturing ontwikkeld en uitgerold gaat worden voor andere functies (tweedaagse training).

3 Omvang (scope) van de opdracht

3.1 Kern van onze vraag

ProRail ICT zoekt via een Europese aanbesteding één strategische partner die kan voorzien in leerlijnen voor de genoemde disciplines. Deze partner is verantwoordelijk voor het ontwerp, de ontwikkeling en het beheer van cursus- en trainingsmateriaal, inclusief actueel lesmateriaal, cursussen en trainingen. Dit doen we in goed overleg. Daarnaast moet het aanbod worden geborgd binnen de verder te ontwikkelen ICT Academie, conform de bestaande opzet.

ProRail sluit een raamovereenkomst af die flexibiliteit biedt om cursussen, trainingen en verdere ontwikkeling van de ICT Academie af te kunnen nemen.

3.2 Doelgroep:

De ICT Academie is primair bedoeld voor de afdelingen ICT I&O en ICT Logistiek (en eventueel alle relevante partners/(toe)leveranciers) binnen het ProRail ICT domein.

De scope is

- Inventariseren, ontwerpen, beheren en (door)ontwikkelen van leeraanbod in ICT Academie;
- Het organiseren en geven van leeraanbod;
- Ontwerpen, inrichten en borgen van de ICT Academie;
- Regievoeren op het leeraanbod, de ontwikkeling van de medewerkers en ICT Academie conform bestaande opzet;
- Het geven van het leeraanbod op de fysieke opleidingslocatie van de opdrachtnemer
- Het leveren van rapportages over het gebruik van de Raamovereenkomst (contractmanagement) en over het verloop van de ontwikkelingen van de opleidingen.

3.3 Omvang van de scope

De huidige training bestaat uit een groep van zes tot acht deelnemers. De module Besturing en Bijsturing hebben beide een doorlooptijd van zes tot acht weken. In de eerste week worden twee opleidingsdagen georganiseerd. Vervolgens gaan de deelnemers aan de slag met opdrachten en stages. Twee weken later de volgen nog 2 opleidingsdagen, etc. Er zijn voor beide modules in totaal 10 opleidingsdagen gepland. Zie voor de volumes de Aanbiedingsbegroting, toegevoegd als aparte bijlage.

Het leeraanbod moet zijn:

- Flexibel inzetbaar (door modulaire opbouw);
- Geven invulling aan de competentieprofielen (bij opdrachtverlening) van de verschillende functies en niveaus (startbekwaam, vakbekwaam en groeien in vakmanschap) en zijn daarmee gericht op het verwerven van kennis en vaardigheden met betrekking tot de betreffende operationele toepassingen;
- Zowel gericht op specifieke ontwikkelgebieden als op kennisuitwisseling en samenwerkingsvaardigheden over de techniekgebieden heen;
- Gericht op het doorvoeren van verbeteringen naar aanleiding van evaluatie of nieuwe inzichten;
- Gebaseerd op een optimale mix van werkvormen en interventies (hybride leren) voor efficiënte en effectieve ontwikkeling van de doelgroep.

Daarbij wordt rekening gehouden met het *verzorgen* van leeraanbod:

- In een frequentie die past bij de ontwikkelbehoefte van de medewerkers;

- Op een zodanige wijze dat kennis en vaardigheden worden overgedragen en worden geoperationaliseerd;
- En wordt ondersteund door didactisch vaardige opleiders.

Buiten scope

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

- Opleidingen voor ProRail medewerkers die niet (functioneel) tot de doelgroep behoren;
- Interne HR-processen rondom doelgroep, leer- en ontwikkelbeleid;
- Ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen aangeboden door derden;
- Opleidingen op locatie van ProRail.

Tarifiering in de aanbestedingsbegroting

In Uw aanbestedingsbegroting geeft U tarieven af voor het enerzijds voorbereiden van de opleidingen en trainingen over het leeraanbod en daarnaast voor het daadwerkelijk geven van deze opleidingen en trainingen. Kosten behorende bij het beschikbaar stellen van de opleidingsruimte kunt U apart aangeven.

Daarnaast vraagt ProRail tarieven voor additionele werkzaamheden (genaamd “Algemene consultancy-uren”), alleen op nadrukkelijk verzoek van ProRail en uiteraard binnen de scope van het contract. Het gaat dan niet om algemene werkzaamheden zoals bijvoorbeeld regulier klantcontact, strategie- en beleidsoverleg, evaluaties, voortgangsoverleggen, maar specifieke opleidings- en trainingsvragen, bijvoorbeeld korte begeleiding of nazorg van individuele medewerkers in relatie tot de gegeven opleidingen. Voor deze additionele werkzaamheden kunt U een medior tarief (minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring binnen het vakgebied en deze 2 jaar ervaring is passend bij de aard van de vraag van ProRail) of een senior tarief (minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring binnen het vakgebied en deze 5 jaar ervaring is passend bij de aard van de vraag van ProRail) aangeven.

3.4 Belang van de opdracht

Voor ProRail is het van belang dat de medewerkers die binnen deze academie worden opgeleid aantoonbaar toegerust zijn voor de kritische functies waarin zij werken. De aard van deze functies (binnen een 24/7 operatie) zijn technisch complex en direct beïnvloedend op de continuïteit van onze bedrijfsvoering. Dit vereist dat zowel de inhoud als de wijze van opleiden direct aansluit op de praktijk en op de specifieke competenties die voor deze functies noodzakelijk zijn.

Om deze reden hechten wij grote waarde aan transparante en structurele rapportages over de voortgang en resultaten van individuele deelnemers. Deze rapportages zijn een essentieel instrument voor ProRail om te kunnen sturen op kwaliteit, borging en tijdige bijsturing binnen het leerproces.

Het is daarom noodzakelijk dat rapportages:

- Inhoudelijk betekenisvol zijn en aantonen dat de aanbieder inzicht heeft in functie-specifieke startsituatie, ontwikkelbehoefte en eindsituatie van deelnemers.
- Resultaatgericht en toetsbaar zijn, waarbij tussen- en eindniveaus aantoonbaar worden vastgesteld met onafhankelijke, ontwikkelingsgerichte toetsing, conform eisen aan voortgangsmonitoring zoals beschreven binnen het bestaande PVE.
- Tijdig, frequent en structureel worden geleverd, zodat ProRail effectief kan sturen op de kwaliteit van het leerproces en de inzetbaarheid van de deelnemers.
- Functie- en doelgroepgericht inzicht bieden, zodat ProRail kan beoordelen of deelnemers daadwerkelijk beschikken over de competenties en handelingsvaardigheden die nodig zijn voor het verantwoord uitvoeren van hun functie.

Door deze eisen te stellen, waarborgen we dat rapportages niet slechts een administratieve verplichting zijn, maar een managementinstrument dat direct bijdraagt aan kwaliteitsborging, risicobeheersing en duurzame inzetbaarheid binnen onze volcontinu organisatie.

4 Eisen

In dit hoofdstuk worden de functionele en technische eisen beschreven.

Ontwikkelen en implementeren van voortgangsmontoring en borging: Aanpak en middelen waarmee medewerkers en begeleiding het leerproces kunnen monitoren en sturen, zodanig dat:

1. U kunt de medewerkers optimaal ondersteunen en uitdagen om zich doelgericht te ontwikkelen;
2. U monitort continu waardoor tijdige bijsturing mogelijk wordt gemaakt
3. U kunt het tussen- en eindniveau van de kennis van de leerlijn vaststellen met behulp van een onafhankelijke ontwikkelingsgerichte toets

Ontwerpen, inrichten en borgen van de opleidingsomgeving: Een toegankelijke opleidingsomgeving, aanvullend op de digitale Opleidingscatalogus (huidig ProLeren) en geïntegreerd met de opleidingscatalogus, waar vanuit de medewerker en begeleiding worden samengebracht, dusdanig dat:

4. U zorgt ervoor dat de cursisten snel en overzichtelijk naar het juiste aanbod navigeren.
5. U zorgt ervoor dat de opleidingsomgeving actueel blijft door de implementatie van een gedegen evaluatie proces;
6. U zorgt ervoor dat de opleidingsomgeving wordt doorontwikkeld en uitgebreid indien nodig

Regievoeren op leeraanbod en leeromgeving, zodanig dat:

7. U stuurt actief op actualisatie en doorontwikkeling van leeraanbod en leeromgeving, ook over de doelgroepen heen
8. U stuurt actief op actualisatie van ondersteunende digitale en fysieke middelen
9. U levert rapportages over bovenstaande onderwerpen
10. U dient de regie te voeren op het totale proces van (door)ontwikkeling leeraanbod en leeromgeving
11. U dient per start contract plus twaalf weken implementatietijd het bestaande aanbod te continueren
12. U dient per start contract plus twaalf weken implementatietijd meerdere modules te verzorgen gericht op het borgen en operationaliseren van kennis en vaardigheden binnen storingsherstel van post 21 applicaties passend bij de doelgroep
13. U kunt per start contract plus twaalf weken implementatietijd het huidige aanbod binnen de ICT Academie continueren en meerdere modules verzorgen gericht op storingsherstel van post 21-applicaties, passend bij verschillende doelgroepen en leerniveaus (uitvoerend, ontwikkeling, management);
14. U dient per start contract plus twaalf weken implementatietijd leeraanbod te verzorgen gericht op het borgen van kennis en vaardigheden voor de doelgroepen, benodigd voor storingsherstel, beheren en ontwikkelen van post 21 applicaties
15. U hebt op uw opleidingslocatie de beschikking over 'stand alone' post 21 systemen om opleidingssimulaties mogelijk te maken zonder daar operationele systemen voor te belasten
16. U dient de hulpmiddelen voor voortgangsmontoring, selectie van passend aanbod en borging van leerresultaten
17. U dient te beschikken over didactische capaciteiten en kwaliteiten die nodig zijn om deze opdracht uit te voeren
18. U dient met voldoende diepgang met experts te kunnen samenwerken om tot de juiste dienstverlening te komen
19. U dient de koppeling te kunnen maken tussen systemen en impact van (falende) systemen op gebruikers
20. U dient inzichten uit de praktijk te vertalen naar leeroplossingen die inspelen op de impact van technische storingen op gebruikers;

Locatie voorzieningen

21. Uw opleidingslocatie moet beschikbaar zijn voor de te geven ICT Academie opleidingen.
22. U beschikt over een centraal gelegen opleidingslocatie goed bereikbaar met het OV en met een OV-reistijd tot maximaal anderhalf uur naar de Randstad;
23. U biedt een opleidingslocatie die geschikt is voor het verzorgen van zowel theorie- als praktijktrainingen, voor groepen van 6 tot 15 deelnemers
24. U zorgt ervoor dat de inrichting van de locatie voldoet aan de ARBO wet.
25. U zorgt ervoor dat er een aparte, beschikbare ontspanningsruimte(s) is.
26. U biedt een vrij toegankelijke internetverbinding (Wifi).
27. U verzorgt catering conform de duur van training en het menselijk dagritme.

Technische inrichting van de opleidingsruimte

28. U biedt vier werkplekken met opleidingsset. Een opleidingsset, 1 werkplek, bestaat uit:
 - 2x HP Z2 SFF G5 voor de Generieke Post-21 Werkplek (GPW) versie 2.1
 - 8x Z30i schermen (of S2133-BK)
 - Een toetsenbord en muis
 - Of gelijkwaardige apparatuur (in overleg met ProRail af te stemmen).
 - De software levert ProRail.

Organisatie en borging

29. U garandeert continuïteit in dienstverlening en flexibele inzet van ontwikkelaars, opleiders.
30. U dient te kunnen werken op directie-, management en operationeel niveau
31. Een opleiding mag maximaal een keer per jaar niet doorgaan.
32. U dient per start contract plus twaalf weken implementatietijd te starten met een vakbekwaam team voor ontwikkelen van leeraanbod waarmee de kennis en vaardigheden, benodigd voor storingsherstel, beheren en ontwikkelen van post 21 applicaties voor de doelgroepen wordt geborgd
33. U verzorgt alle lessen, zowel schriftelijk als mondeling, uitsluitend in de Nederlandse taal op minimaal C1-niveau conform het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader (ERK).
34. ProRail ICT Academie wordt eigenaar van alle in dit contract ontwikkelde opleidingen, inclusief alle digitale en fysieke middelen;
35. U dient een exit plan op te leveren en medewerking te bieden aan de overgang naar een nieuwe opdrachtnemer.
36. Het Leren & Ontwikkelen beleid van ProRail gaat ervan uit dat trainingen/ e-learningen zoveel mogelijk via ProLeren/LMS worden aangeboden, binnen redelijke kaders en passend bij Eén ProRail manier van samenwerken. De minimumeisen voor het aanleveren van e-learningen: SCORM 1.2 formaat of het gebruik van een LTI koppeling. Het is belangrijk dat een gekozen oplossing goed aansluit op ons eigen LMS.

Retransitie

37. U dient een soepele overgang te waarborgen naar een opvolgende leverancier of naar ProRail zelf zonder onderbreking van de dienstverlening.
38. U dient een exitplan op te stellen en te onderhouden dat de basis vormt voor een gecontroleerde retransitie.
39. U dient binnen drie maanden na start van de dienstverlening een exitplan op te leveren dat beschrijft hoe de dienstverlening kan worden overgedragen aan een opvolgende partij of aan ProRail.
40. U dient in het exitplan minimaal op te nemen; tijdlijn en fasering, benodigde resources, data-extractie procedures, kennisoverdracht activiteiten, afhankelijkheden, risico's en mitigerende maatregelen.
41. U dient actieve ondersteuning te bieden tijdens de transitieperiode.
42. U dient op verzoek van ProRail exitondersteuning bieden gedurende minimaal 3 maanden na opzegging van de overeenkomst, tegen vooraf overeengekomen tarieven.

43. U dient volledige medewerking verlenen aan de opvolgende leverancier, inclusief het beantwoorden van technische vragen, het delen van documentatie en het faciliteren van schaduwdraaien.

5 Bijlage – voorbeeld opleidingsdag

Bijlage 1: Ontwerp en Uitvoering Trainingsmodule – Post 21 Besturing (PRL functionaliteit)

Opdrachtgever	: ProRail
Uitvoerder	: N.t.b.
Locatie	: N.t.b.
Doelgroep	: CSD (1e lijn) & Productbeheer/ ontwikkelaars (2e lijn)
Aantal deelnemers	: 10 – 15 deelnemers
Duur	: 2 dagen (8 uur per dag)
Inclusief	: Locatie, lunch, koffie/thee, apparatuur (simulatie omgeving), hand-outs

1. Inleiding

Dit betreft een ontwerp en de uitvoering van een trainingsmodule gericht op Post21 Besturing/ PRL-functionaliteit. De training is bedoeld om medewerkers van CSD en 2de lijn te voorzien van kennis en vaardigheden om storingen effectief te herkennen, analyseren en af te handelen binnen het operationele proces van ProRail.

2. Scope

- Ontwerp van een complete trainingsmodule inclusief intake, leerdoelen, lesplan en evaluatie.
 - Uitvoering van een tweedaagse training op locatie, inclusief praktijkoefeningen met PRL en Post21 systemen.
 - Afstemming met experts (ProRail en PITP) voor inhoudelijke juistheid.
 - Levering van alle benodigde materialen en faciliteiten.
-

3. Opzet & Leerdoelen

Achtergrond

- Leverancier verzorgt module Post21 Besturing (zowel ontwikkeling als beheer) voor ProRail.
- ProRail/ leverancier levert expertise voor PRL-functionaliteit.
- Opleider levert kennis en toegang tot PRL-sets.

Doelgroep

- CSD'ers: 1e lijn servicedesk bij storingen in Post21 systemen (Logistieke domein: Be- en Bijsturing).
- 2e lijn escalatie bij complexe incidenten.

Voorkennis

- Gemiddeld < 1 jaar ervaring.
- Basiskennis beheersingslaag (PRL, ASTRIS, NXA, TROTS en SBG++).
- Beknopte functionele kennis.

Leerdoelen

- Storingsmeldingen herkennen via:
 - Eventmechanisme (systeemmeldingen)
 - Telefonische melding (gebruikersmeldingen)
 - Melding vanuit MKS (MeldKamerSpoor)
 - Doelbewust schakelen met ketenpartners.
 - Inzicht in impact storingen op TRDL-werk.
 - Prioritering en redeneerlijn opbouwen.
 - Correcte afhandlungsstrategie kiezen.
 - Grenzen bewaken en escaleren naar 2e lijn.
-

4. Lesplan

Dag 1 – Locatie Opleider

Tijd	Activiteit
09:00-09:15	Kennismaking & leerdoelen
09:15-10:45	PRL ervaren op werkplek (tweetallen)
11:00-12:30	Storingsherstel o.l.v. expert (eenvoudige storingen)
13:30-14:45	Inzicht werkdruk TRDL & koppeling incidenten
15:00-16:30	Storingsherstel & voorspelbaarheid

Dag 2 – Locatie Opleider

Tijd	Activiteit
09:00-10:30	Gebruik Post 21 systemen (Besturing)
10:45-12:15	Storingsherstel (complexe storingen)
13:15-14:30	Draaien PRL & koppeling besturingslaag
14:45-16:00	Complete oefening A-Z
16:00-16:30	Evaluatie & afsluiting

5. Planning

- Ontwerp & afstemming : 8 weken voorafgaand aan training.
- Training : tweedaagse
- Evaluatie & rapportage : binnen 1 week na training.