

Vraagspecificatie Buitencommunicatie

Auteur:	Communicatie en Externe Betrekkingen
Versie:	0.1
Status:	Concept
Datum:	22 april 2026
Kenmerk:	TS011FF7247-222974580-304

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel van deze vraagspecificatie	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Over ProRail	4
2.1	Wie we zijn	4
2.2	Wat we doen	4
2.3	Strategie	4
2.4	ProRail als spoorpartner	4
3	Communicatie & Externe Betrekkingen – ons cluster	6
3.1	C&EB draagt bij aan doelstellingen van ProRail	6
4	Behoeft buitencommunicatie	7
4.1	Algemeen	7
4.2	Doel van deze aanbesteding	7
4.3	Scope van de dienstverlening	8
4.4	Aard en omvang van de opdracht	8
4.5	Buiten scope	12
5	Samenwerking en contractmanagement	13
5.1	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	13
5.2	Implementatiefase	13
5.3	Werkwijze	13
5.4	Overlegstructuur	14
5.5	Escalaties en verbeterplan	15
5.6	Verslaglegging en rapportage	15
5.7	KPI's (vast te stellen in implementatiefase, hieronder uitgangspunten)	15
5.8	Kosten en facturatie	15
5.9	Archivering en eigendom	15
6	Programma van Eisen	16
6.1	Eisen aan de dienstverlening	16
6.2	Eisen aan de werkwijze	16
6.3	Eisen ten aanzien van prijs	16
7	Bijlagen	18

1 Inleiding

1.1 Doel van deze vraagspecificatie

Deze Vraagspecificatie, inclusief Programma van Eisen (PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail – Communicatie & Externe betrekkingen (hierna C&EB) ten aanzien van een Leverancier die verschillende communicatiemiddelen te gebruiken in de buitenlucht (hierna te noemen buitencommunicatie) ontwikkelt en deze produceert, plaatst en monteert/aflevert.

We verstaan hieronder alle fysieke communicatie-uitingen die we plaatsen op en rondom stations en bouwplaatsen tijdens werkzaamheden, met als doel om reizigers en de omgeving te informeren over en betrekken bij ons werk en zo een positieve bijdrage te leveren aan de reputatie van ProRail.

Daarnaast geeft Leverancier advies over de plaatsing van verschillende communicatiemiddelen in de buitenlucht.

1.2 Leeswijzer

De Vraagspecificatie start met een omschrijving van de ProRail-organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 het cluster C&EB wordt toegelicht. In hoofdstuk 4 beschrijven we onze behoefte (scope) en ambitie. In hoofdstuk 5 bespreken we onze samenwerking, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken.

2 Over ProRail

2.1 Wie we zijn

ProRail beheert en ontwikkelt het spoorwegnet in Nederland. Wij zorgen ervoor dat treinen veilig en op tijd rijden en dat het spoor klaar is voor de toekomst. We werken nauw samen met vervoerders, aannemers, overheden en andere partners aan een duurzaam en bereikbaar Nederland.

2.2 Wat we doen

Onze kerntaken:

- We bouwen en beheren het Nederlandse spoorwegnet
- We onderhouden sporen, wissels, seinen en overwegen
- We verdelen de ruimte op het spoor en leiden het treinverkeer
- We bouwen, beheren en vernieuwen stations
- We zijn netbeheerder voor het transport van elektriciteit voor het spoor

Missie

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

Visie

We geven samen met onze partners invulling aan de groeiende behoefte aan duurzame mobiliteit. De trein is een aantrekkelijke keuze voor reizigers en verladers. Daarom bouwen we – naast onze dagelijkse taken – aan het spoor van morgen.

2.3 Strategie

Wij hebben de opgave 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. In onze strategie Spoor naar Morgen hebben we die opgave vertaald naar ambities en meetbare resultaten voor reiziger, verlader en omgeving.

- Verbindt: we vergroten de capaciteit op het spoor, inclusief stations en emplacementen.
- Verbetert: we zorgen voor veilig en betrouwbaar spoor, tot tevredenheid van reizigers, verladers en omgeving.
- Verduurzaamt: we maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk en verkleinen onze ecologische voetafdruk.
- Bevlogen ProRailers: we willen een aantrekkelijke organisatie zijn om te werken.
- Betaalbaar spoor: we geven het belastinggeld dat wij ontvangen doelmatig uit.

2.4 ProRail als spoorpartner

Het spoor vernieuwen doen we niet alleen. Onze spoorpartners zijn onder meer spoor-aannemers, ingenieursbureaus, werkplekbeveiligingsbedrijven, kabel-aannemers en boorbedrijven. Met deze partners hebben we diverse samenwerkingsvormen. We maken prestatieafspraken, bijvoorbeeld over onderhoud en veiligheid. In de bouw kiezen we voor samenwerking. We sluiten allianties om kosten te besparen en

risico's te delen. Op andere gebieden kiezen we voor stimulerende maatregelen, zoals de CO₂-Prestatieladder. Daarnaast werken we veel samen met vervoerders, verladers, omgeving, Rijkswaterstaat, provincies en lokale overheden aan gezamenlijke projecten.

3 Communicatie & Externe Betrekkingen – ons cluster

3.1 C&EB draagt bij aan doelstellingen van ProRail

Het cluster Communicatie & Externe Betrekkingen (C&EB) verbindt ProRail met zijn interne en externe omgeving. Extern positioneren wij ProRail als de verbindende schakel in duurzame mobiliteit. Dat doen we door zichtbaar te maken wat ProRail doet om duurzame mobiliteit mogelijk te maken. Nu en in de toekomst.

Uitgangspunten voor C&EB zijn:

De stakeholder voorop: we kennen ze, we weten wat er speelt, ze worden gezien, gehoord en erkend. Het gaat hierbij om de interne en externe stakeholder.

Themagericht werken: één gezicht, één verhaal. Andere onderwerpen koppelen we aan de thema's mobiliteitsontwikkeling en duurzaamheid waar dat kan en logisch is. Daarmee onderscheiden we ons en geven we ProRail herkenbaarheid.

Het cluster C&EB bestaat uit vier afdelingen:

- De afdeling Media & Creatie houdt zich bezig met zowel de interne als externe communicatie. Het team beheert de communicatiekanalen van ProRail, onderhoudt relaties met de media, is verantwoordelijk voor campagnes en staat onze stakeholders direct en indirect te woord.
- De afdeling Omgevingscommunicatie & Publieksvoorlichting werkt aan het draagvlak van ProRail op en rond het spoor. Ook draagt de afdeling mede zorg voor onze reputatie. Verspreid over in het hele land werken adviseurs aan zowel project-, programma-, als gebiedscommunicatie.
- De afdeling Corporate advies houdt zich bezig met het verbinden van ProRail met zijn interne en externe omgeving. Door de stakeholder voorop te stellen, draagt de afdeling bij aan de organisatiedoelstellingen van ProRail. De teamleden werken vanuit hun expertise dagelijks aan het bewaken én versterken van ProRails positie als verbindende schakel in duurzame mobiliteit.
- De afdeling Public Affairs onderhoudt het contact met landelijke en Europese stakeholders. Denk aan het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat (I&W), de Tweede Kamer en belangenorganisaties vertegenwoordigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOC OV). Of aan de haven van Rotterdam, de Europese Commissie en Europese spoorbeheerders.

Binnen het cluster C&EB komen de meeste opdrachten voor het laten maken van buitencommunicatie uit de afdeling Omgevingscommunicatie. Deze hebben in de meeste gevallen betrekking op bouwplaatscommunicatie en werkzaamheden op stations, zie hoofdstuk 4 voor een overzicht van deze middelen.

4 Behoefte buitencommunicatie

4.1 Algemeen

ProRail zet buitencommunicatie in voor informatieverstrekking, activatie en verbinding. Dit sluit aan bij het 'merk' ProRail dat staat voor een verbindende, duurzame speler in de spoorsector én werkgever. Middels de buitencommunicatie communiceren we naar onze doelgroepen met als doel een positieve bijdrage te leveren aan de reputatie van ProRail. Deze reputatie vormt een belangrijke pijler onder *de license to operate*, de ondernemingsruimte die ProRail krijgt van publiek, klanten en stakeholders. Daarnaast draagt het bij aan een positieve beleving en trots van medewerkers, aan hun motivatie en betrokkenheid. De buitencommunicatie speelt een grote rol in het imago en de reputatie van ProRail, door onder meer:

- Het verstrekken van informatie aan het publiek en reizigers, gebaseerd op de maatschappelijke waarde die ProRail toevoegt.
- Het bewerkstelligen van bewustwording en het stimuleren van verandering in houding en gedrag, zowel intern binnen de organisatie als extern bij belanghebbenden, gebaseerd op de maatschappelijke toegevoegde waarde die ProRail levert.

Kort gezegd, er wordt van de buitencommunicatie verwacht dat deze bijdraagt aan het communiceren van de positieve impact die ProRail heeft op de samenleving.

Het succes van de dienstverlening wordt gemeten en bijgesteld n.a.v. de uitkomsten van het Omgevingsonderzoek onder omwonenden en de [Stationsbelevingsmonitor](#) voor reizigers.

Omdat de huidige raamovereenkomsten voor buitencommunicatie afloopt (nu Out of home-dragers genaamd) en deze dienstverlening wel gewenst is, is ProRail een nieuwe aanbesteding gestart.

4.2 Doel van deze aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één leverancier voor buitencommunicatie voor de duur van twee jaar met twee verlengingsopties van één jaar (en daarmee een maximale contractduur van vier jaar).

4.3 Scope van de dienstverlening

ProRail zoekt een leverancier die de buitencommunicatie produceert en deze op en/of rondom (bouw)locaties plaatst, daarbij biedt leverancier een landelijke dekking. De leverancier is in staat de breedte van het gevraagde scala producten te leveren en bijbehorende dienstverlening kwalitatief goed uit te voeren. De dienstverlening omvat onder andere: de drager van de boodschap op de juiste plek plaatsen inclusief advisering over type middel, juiste locatie, moment van plaatsing, veiligheid, innovatie en duurzaamheid om het communicatiedoel zo goed mogelijk te bereiken. Ook gaat het om onderhoud, reparatie en het verwijderen van de drager na afloop van het project.

ProRail streeft hierbij naar zo min mogelijk maatwerk uit kosten- en duurzaamheidsoverweging. Mochten er zich situaties voordoen waarbij de standaardmiddelen niet voldoen, dan probeert leverancier in overleg met de contactpersoon van ProRail een passende oplossing te vinden. Te denken valt aan andersoortige bebording, belettering, bewegwijzering en innovatieve toepassingen die we nu niet voorzien.

Leveranciers zijn expert in het vakgebied en weten welke trends spelen. Daarom vragen we aan de leverancier ook advisering, bijvoorbeeld over het meest geschikte type buitencommunicatie.

De vormgeving van de buitencommunicatie is belegd bij gecontracteerde vormgevingsbureaus.

Leverancier draagt dus geen zorg voor de vormgeving maar werkt wel samen met deze bureaus.

4.4 Aard en omvang van de opdracht

ProRail maakt op dit moment gebruik van verschillende soorten buitencommunicatie. Schatting van de aard en omvang van de opdracht per jaar ziet u in onderstaande tabel. Met deze inschatting wil de opdrachtgever de gegadigden een zo goed mogelijk beeld geven van de aard en omvang van de opdracht. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend. De dienstverlening kan gedurende de looptijd van het contract worden aangepast en aangevuld door voortschrijdend inzicht.

Omschrijving product	Formaat	Eisen	(Geschat) aantal per jaar	Ondergrond plaatsing
Bouwbord vrijstaand* plaatsing 2 jaar	3.050 x 2.440 mm, zichtafstand < 10 m	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	7	Op grond. Onderkant bord, 2.000 mm boven maaiveld
Bouwbord vrijstaand* plaatsing 2 jaar	5.000 x 2.440 mm, zichtafstand 25 m	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	1	Op grond. Onderkant bord, 2.000 mm boven maaiveld
Bouwbord vrijstaand* plaatsing 2 jaar	7.500 x 4.880 mm, zichtafstand 35 m	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	1	Op grond. Onderkant bord, 2.000 mm boven maaiveld
Bouwbord vrijstaand* plaatsing 2 jaar	10.000 x 4.880 mm, zichtafstand 50 m	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	1	Op grond. Onderkant bord, 2.000 mm boven maaiveld
Spandoekframe inclusief doek	3.050 x 2.440 mm	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	5	Houten of stenen/betonnen wand
Spandoekframe inclusief doek	5.000 x 2.440 mm	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 3 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, Constructieberekening is voor specifiek formaat gemaakt	7	Houten of stenen/betonnen wand
Bouwhekdoek	1.710 x 3.360 mm	Weerbestendig en winddoorlatend, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	225	Bouwhek
Bouwhekdoek Cityfence/afwijkend formaat	1.984 x 647 mm	Weerbestendig en winddoorlatend, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	30	Bouwhek
(Wand)sticker, prijs per m ²	1.220 x 1.220 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	7	Betonplex, multiplex, underlayment, staal, glas of tegelwand

(Wand)sticker, prijs per m ²	2.440 x 1.220 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Betonplex, multiplex, underlayment, staal, glas of tegelwand
(Wand)sticker, prijs per m ²	2.440 x 2.440 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Betonplex, multiplex, underlayment, staal, glas of tegelwand
(Wand)sticker, prijs per m ²	3.660 x 2.440 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Betonplex, multiplex, underlayment, staal, glas of tegelwand
Poster in frame	A0: 1189 x 841 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, frame is aluminiumkleurig	3	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Poster in frame	A1: 841 x 594 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, frame is aluminiumkleurig	3	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Poster in frame	A2: 594 x 420 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen, frame is aluminiumkleurig	3	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Postersticker	A0: 1189 x 841 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	8	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Postersticker	A1: 841 x 594 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	44	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Postersticker	A2: 594 x 420 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	5	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Postersticker	A3: 420 x 297 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	22	Bouwhek, houten of stenen betonnen wand
Onthullingssysteem voor bouwboard	3.050 x 2.440 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Op bouwboard
Onthullingssysteem voor bouwboard	5.000 x .2440 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Op bouwboard
Onthullingssysteem voor bouwboard	10.000 x 4.880 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1	Op bouwboard
Vlag	2.000 x 3.000 mm	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 6 maanden	8	Aan vlaggenmast
Vlag	1.500 x 2.250 mm	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 6 maanden	8	Aan vlaggenmast
Baniervlag	1.000 x 3.000 mm	Weer- en stormbestendig, minimaal tot en met windkracht 8, levensduur minimaal 6 maanden	1	Aan vlaggenmast
Bord	A1: 841 x 594 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	2	Betonplex, multiplex, underlayment, staal of tegelwand
Bord	A2: 594 x 420 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	2	Betonplex, multiplex, underlayment, staal of tegelwand
Bord	A3: 420 x 297 mm	Weerbestendig, voldoende lange levensduur, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	10	Betonplex, multiplex, underlayment, staal of tegelwand

Liftsticker	160 x 320 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 5 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	300	Staal of glas
Liftsticker	80 x 160 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 5 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	1250	Staal of glas
Roltrapsticker, dubbelzijdig bedrukt, niet doorschijnend	625 x 625 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 2 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	50	Staal of glas
Informatiebord, voorzien van aluminium koker van 50 mm rondom	A1: 841 x 594 mm	Weerbestendig, levensduur van minimaal 10 jaar, gebruik brandvertragende en kleurvaste materialen	2	600 mm in grond, bovenzijde bord 800 mm boven maaiveld

4.5 Buiten scope

- Voertuigbelettering.
- Vormgeving
- Gevel-signing, bewegwijzering in en rond panden van ProRail
- Vaste bewegwijzering op stations.
- Plaatsing van verkeersborden
- Huisstijldrukwerk

5 Samenwerking en contractmanagement

Dit hoofdstuk beschrijft hoe ProRail en de leverancier gedurende de looptijd van het contract samenwerken, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Met contractmanagement wordt geborgd dat gemaakte afspraken worden nageleefd, dat afgesproken prestaties worden gerealiseerd en dat kwaliteit, risico's en voortgang actief worden gevolgd, zodat de samenwerking effectief en beheersbaar blijft.

5.1 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijkheden
C&EB-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren diensten en producten.
Contractmanager C&EB	Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's overkoepelend
Inhoudelijk contractverantwoordelijke	Tactisch aanspreekpunt. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt.
Aanvrager/communicatieadviseur	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van de dienstverlening
Leverancier (account-/projectteam)	Dagelijkse uitvoering, planning, kwaliteitsborging en rapportage

5.2 Implementatiefase

Direct na de definitieve gunning wordt door ProRail een afspraak ingepland om de samenwerking gezamenlijk in te richten. De volgende punten worden in ieder geval besproken en vastgelegd door leverancier:

- Vaststellen werkwijze (waaronder briefingsformat, spoedsituaties)
- Evaluatie- en overlegstructuur vaststellen
- Vaststellen resultaatafspraken (KPI's)

5.3 Werkwijze

- Per opdracht wordt gewerkt met een vast contactpersoon aan de zijde van ProRail die fungeert als opdrachtgever. De operationeel contractmanager ziet erop toe dat de offertes kloppen, de huisstijl correct wordt toegepast en de contractafspraken worden nageleefd. Daarnaast is vanuit het cluster C&EB een communicatieadviseur betrokken. Leverancier dient te werken met één vast contactpersoon die als aanspreekpunt fungeert voor alle opdrachten, van opdrachtverstrekking tot evaluatie. Dit is om helderheid in het proces te waarborgen.
- Er wordt daarnaast een vast proces omschreven en met een bestelsysteem gewerkt. Dit bestelsysteem, Workflow, is ondergebracht in de ProRail Brandportal. De werkwijze wordt in de implementatiefase met de leverancier afgestemd en deze ontvangt vanuit ProRail een instructie voor het gebruik van dit bestelsysteem.
Alle stappen - met uitzondering van stap 5 - van aanvraag tot oplevering/aflevering en eventueel verwijdering van de buitencommunicatie verlopen via Workflow, met uitzondering van het financiële proces.
 - Voor alle buitencommunicatie wordt vanuit ProRail, voornamelijk het cluster C&EB, een aanvraag opgesteld en ingediend en vervolgens gedeeld met leverancier via Workflow. Deze aanvraag kent een aantal vaste elementen. Deze bevat:
 - Gewenste product (zie 4.4)
 - Aflever-/plaatsingslocatie
 - Lever-/plaatsingsdatum
 - Contactpersoon ter plaatse en contactgegevens van de aanvrager.
- Leverancier neemt contact op met de opdrachtgever voor debriefing van de opdracht wanneer er nadere informatie en/of een locatiebezoek nodig is.
- Op basis van de bestelaanvraag, maakt leverancier binnen 24 uur de planning en offerte volgens de prijsafspraken en uploadt deze in Workflow. Daarnaast wordt indien nodig door leverancier een

vergunning bij de betreffende Versie: gemeente of provincie door leverancier aangevraagd. Dit zal naar schatting in slechts 5% van de gevallen voorkomen.

- Opdrachtgever geeft in Workflow akkoord op de planning en offerte.
- Indien akkoord verstrekt opdrachtgever een financiële inkoopopdracht (via SAP) aan de leverancier. Leverancier heeft het inkoopordernummer van deze inkoopopdracht nodig om te kunnen factureren.
- Na ontvangst inkoopopdracht gaat leverancier aan de slag met het aangeleverde opmaak/ontwerp door gecontracteerd vormgevingsbureau, die deze deelt via Workflow. De doorlooptijd is maximaal 5 werkdagen tussen aanlevering opmaak/ontwerp door vormgevingsbureau t/m productie en plaatsing van buitencommunicatie door leverancier. Bij spoedopdrachten (naar schatting 10% van de gevallen) is de doorlooptijd maximaal 2 dagen van aanlevering opmaak/ontwerp door vormgevingsbureau t/m productie en plaatsing van buitencommunicatie door leverancier.
- Na plaatsing/montage geeft leverancier een terugkoppeling met foto's van het geplaatste/gemonteerde product in Workflow binnen 24 uur na plaatsing.
- Wanneer het project is beëindigd dient de leverancier de betreffende buitencommunicatie te verwijderen/op te halen. ProRail verwacht hierbij een signalerende rol van leverancier, waarbij leverancier aan de hand van de vooraf afgesproken termijn dat het communicatiemiddel op de (bouw)locatie staat of hangt, bij de aanvrager navraagt of de drager daadwerkelijk verwijderd kan worden en hieraan opvolging geeft.

5.4 Overlegstructuur

De overlegstructuur wordt op basis van onderstaand overzicht vormgegeven en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld

Omschrijving	Wie	Borging door	Frequentie
Implementatieoverleg	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager C&EB, • Inhoudelijk • Contractverantwoordelijke • Accountmanager Leverancier 	Verslag Leverancier, minimaal actie- en besluitenlijst	Eenmalig binnen maand na gunning
Operationeel overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk contractverantwoordelijke • Vast contactpersoon Leverancier 	Verslaglegging naar behoefte	Wanneer ProRail/leverancier dit nodig acht
Tactisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager C&EB, • Inhoudelijk contractverantwoordelijke • Accountmanager Leverancier 	Verslag Leverancier en managementrapportage	Tenminste één keer per jaar
Strategisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Management C&EB ProRail • Contractmanager C&EB, • Inhoudelijk contractverantwoordelijke • Management Leverancier • Accountmanager Leverancier 	Verslag Leverancier	Naar behoefte

Tactisch overleg

Eénmaal per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersonen van leverancier en opdrachtgever over de wijze waarop het contract wordt uitgevoerd. Tijdens deze jaargesprekken komende de volgende onderwerpen in ieder geval aan de orde:

- Wederzijdse tevredenheid (wat gaat goed, wat kan beter)
- Spendanalyse
- Eventuele klachten en verbeterstappen
- KPI's
- Ontwikkelingen in de markt en bij ProRail

5.5 Escalaties en verbeterplan

Incidenten kunnen aanleiding zijn om een overleg tussen opdrachtgever en leverancier te plannen, op initiatief van beide partijen. Incidenten worden eerst op operationeel niveau afgehandeld. Indien nodig kan worden geëscaleerd naar tactisch of strategisch niveau (zie overlegstructuur in 5.4). In geval van escalatie kan ProRail voorstellen een verbeterplan op te stellen. In dit verbeterplan wordt in ieder geval beschreven wat het probleem is, welke verbetermaatregelen worden getroffen en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

5.6 Verslaglegging en rapportage

Verslaglegging

De leverancier maakt verslagen van het jaarlijkse evaluatiegesprek en eventuele tussentijdse overleggen en levert deze binnen 10 werkdagen na het overleg aan bij ProRail.

Rapportage

Leverancier verstrekt per kwartaal een overzicht van lopende opdrachten, op te starten opdrachten en afgeronde opdrachten waarbij minimaal de volgende gegevens overzichtelijk worden weergegeven:

- Projectnaam en locatie
- Aanvrager /contactpersoon opdracht
- Datum binnenkomst aanvraag en plaatsing
- Kosten (offerteprijs en eventuele afwijkingen en redenen)
- Aanduiding eventueel spoedgeval

5.7 KPI's (vast te stellen in implementatiefase, hieronder uitgangspunten)

1. Kwaliteit van de dienstverlening
Doel:
2. Samenwerking
Doel:

5.8 Kosten en facturatie

Leverancier factureert op basis van daadwerkelijk gewerkte uren onder vermelding van het Purchase-Ordernummer (PO-nummer). Zie voor meer informatie de raamovereenkomst.

5.9 Archivering en eigendom

6 Programma van Eisen

6.1 Eisen aan de dienstverlening

1. Leverancier heeft één vaste contactpersoon (inhoudelijk) beschikbaar voor opdrachtgever, bereikbaar tijdens kantooruren. Kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur. Deze vaste contactpersoon zorgt voor interne afstemming bij leverancier. Bij verlof/ziekte zorgt leverancier voor vervanging.
2. Per half jaar verstrekt leverancier een managementrapportage zoals beschreven in paragraaf 5.4.
3. De voertaal in woord en geschrift is Nederlands.
4. Leverancier is 24/7 telefonisch bereikbaar in het geval een middel van buitencommunicatie is beschadigd en/of omgevallen. In overleg met de contactpersoon van ProRail wordt een oplossing afgestemd.
5. Het voor een opdracht ingezette team dient voldoende kennis en ervaring te hebben om de opdracht volgens Vraagspecificatie uit te voeren, zodat ProRail maximaal ontzorgd wordt en de opdracht volgens afspraak wordt uitgevoerd.
6. Leverancier produceert en plaatst de borden zodanig dat de aangegeven levensduur (zie tabel in paragraaf 4.4) gehaald wordt (bijvoorbeeld type materiaal).
7. Leverancier vraagt, indien nodig, de vergunning aan. De kosten voor deze vergunning kunnen één-op-één in de offerte voor ProRail worden doorberekend.
8. Wanneer materialen voor buitencommunicatie te hergebruiken zijn, dient leverancier deze in eigen beheer op te slaan
Leverancier dient opdrachtgever inzicht te geven in de actuele voorraad hiervan en leverancier dient bij een nieuwe aanvraag in eerste instantie de herbruikbare materialen aan te bieden als deze toepasbaar zijn qua type middel en eventueel hierop afgedrukte vormgeving.

6.2 Eisen aan de werkwijze

1. Leverancier conformeert zich aan de uitgangspunten voor de werkwijze zoals beschreven in paragraaf 5.3
2. Leverancier garandeert de continuïteit en uitvoering van de opdrachten binnen de opgegeven tijd volgens de gemaakte afspraken. Leverancier verplicht zich ertoe leverancier onverwijld op de hoogte te stellen als blijkt dat één of meerdere fatale termijnen niet zullen worden gehaald en om te overleggen om tot een oplossing te komen.
3. Medewerkers van leverancier die de buitenreclame plaatst dienen (indien nodig) in het bezit te zijn van een Digitaal VeiligheidsPaspoort (DVP) (zie www.railcenter.nl/dvp voor meer informatie). Kosten voor het behalen van een DVP zijn voor rekening van Leverancier. Dit dient behaald te zijn voorafgaand aan het uitvoeren van de eerste opdracht. De medewerkers kunnen hun DVP bij plaatsing van buitenreclame altijd tonen.
4. (Medewerkers van) leverancier houden zich indien van toepassing aan de Richtlijn: gedragsregels op spoorwegterreinen (RLN00300), zie bijlage 8.1.
5. (Medewerkers van) leverancier dragen persoonlijke beschermingsmiddelen op de locaties waar dit verplicht is. Deze worden door ProRail beschikbaar gesteld tot een maximum van 5 personen. (Medewerkers van) leverancier die buitencommunicatie plaatsen/monteren dienen VCA-gecertificeerd te zijn. Kosten voor VCA-certificering liggen bij leverancier.
6. De constructie van bouwboarden dient door een constructeur te zijn berekend. Leverancier dient deze constructieberekening te kunnen overleggen aan ProRail.

6.3 Eisen ten aanzien van prijs

1. Leverancier is gehouden om de in uitvraag geoffeerde all-in tarieven te hanteren waarin alle bijkomende kosten (bijvoorbeeld materiaal en apparatuur, montagefaciliteiten, overheadkosten) zijn verwerkt.
2. Indien herstelwerkzaamheden moeten plaatsvinden aan de geplaatste dragers is dit voor rekening van Leverancier indien deze binnen de eisen vallen zoals gesteld in de tabel in paragraaf 4.4. Deze kosten worden dan niet doorberekend aan ProRail. Indien volledig is voldaan aan deze

eisen en er onvoorzien herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd, kunnen deze kosten worden doorberekend aan ProRail. Dit is ook van toepassing wanneer leverancier de buitenreclame moet verplaatsen op de bouwlocatie.

7 Bijlagen

Bijlage 8.1: RLN00300-V015 (01-06-2025)

Bijlage 8.2: Informatiebeveiligingseisen Buitencommunicatie