

Programma van eisen BHV



TenderNed kenmerk: TN 161712
Versie: 1.2
Auteur: Rob Minis
Datum: juli 2018
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
1.1.	ProRail	3
1.2.	Facilitaire Zaken.....	3
1.3.	BHV organisatie ProRail	4
1.4.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	4
1.5.	Professioneel leveranciers- en contractmanagement	4
1.6.	Aanleiding aanbesteding.....	5
1.7.	Huidige situatie	5
1.8.	Doelstelling aanbesteding	6
1.9.	Scope van de aanbesteding	6
1.10.	Locaties	7
2.	Programma van eisen algemeen	9
3.	Eisen – BHV opleidingen	10
3.1.	Algemene eisen - BHV opleidingen	10
3.2.	Cursistenadministratie (tevens beoordelingscriterium).....	12
3.3.	Basiscursus BHV	12
3.4.	Herhalingscursus BHV	13
3.5.	Basis- of herhalingscursus Hoofd BHV – Tactisch	13
3.6.	Basiscursus Hoofd BHV – Operationeel/Tactisch	13
3.7.	Herhalingscursus Hoofd BHV – Operationeel/Tactisch	14
3.8.	Basis- en herhalingscursus HBHV standaard / Ploegleider	14
3.9.	Maatwerk training BHV - VL posten.....	14
3.10.	Maatwerk training BHV - ICB posten	15
3.11.	Opleiding BMI	15
3.12.	Begeleiden ontruimingsoefeningen.....	15
3.13.	Interne gebouwronde kantoorpanden	16
4.	Eisen - Levering en onderhoud BHV middelen	17
4.1.	EHBO koffers	17
4.2.	Draagbare blusmiddelen.....	17
4.3.	AED.....	18
4.4.	Evac-chair	18
4.5.	Overig.....	18
5.	Facturatie	19
5.1.	Tarieven	19
6.	Managementinformatie en –communicatie	20
6.1.	Vast contactpersoon	20
6.2.	Managementinformatie	20
6.3.	Communicatie	20

1. Algemeen

1.1. ProRail

ProRail is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland: aanleg, onderhoud, beheer en veiligheid. Medewerkers zorgen ervoor dat elke dag, 24/7, 1.200.000 reizigers en 100.000 ton goederen op hun plaats van bestemming komen, met 6550 treinen over ruim 7000 kilometer spoor. Het spoorwegnet is met recht het kloppend hart van mobiel Nederland.

ProRail werkt aan de bereikbaarheid van Nederland door te zorgen voor een optimaal spoornetwerk. We verdelen de capaciteit op het spoor, regelen alle treinverkeer, bouwen en beheren stations en leggen nieuw spoor aan. Tevens onderhoudt ProRail bestaande infrastructuur zoals spoor, wissels, seinen en overwegen.

ProRail levert een belangrijke bijdrage aan het toegankelijk houden van Nederland. Daarvoor wordt samengewerkt met personen- en goederenvervoerders, waarbij we de belangen van hun klanten niet uit het oog verliezen. Samen met gemeenten en provincies wordt gekeken op welke wijze het beste aan hun vraag naar treinvervoer en station voorzieningen kan worden voldaan. Dit vertaalt zich in de drie strategische doelstellingen van ProRail: ProRail verbindt, verbetert, verduurzaamt.

ProRail besteedt werkzaamheden uit die marktpartijen kunnen uitvoeren. De aandacht van ProRail is gericht op het specificeren, het in concurrentie brengen en het in onderling verband managen van contracten. ProRail heeft daartoe contracteringsbeleid vastgesteld. Het contracteringsbeleid is te vinden op: <http://www.prorail.nl/leveranciers/aanbesteden-en-inkoop/documenten-en-juridischevoorwaarden>.

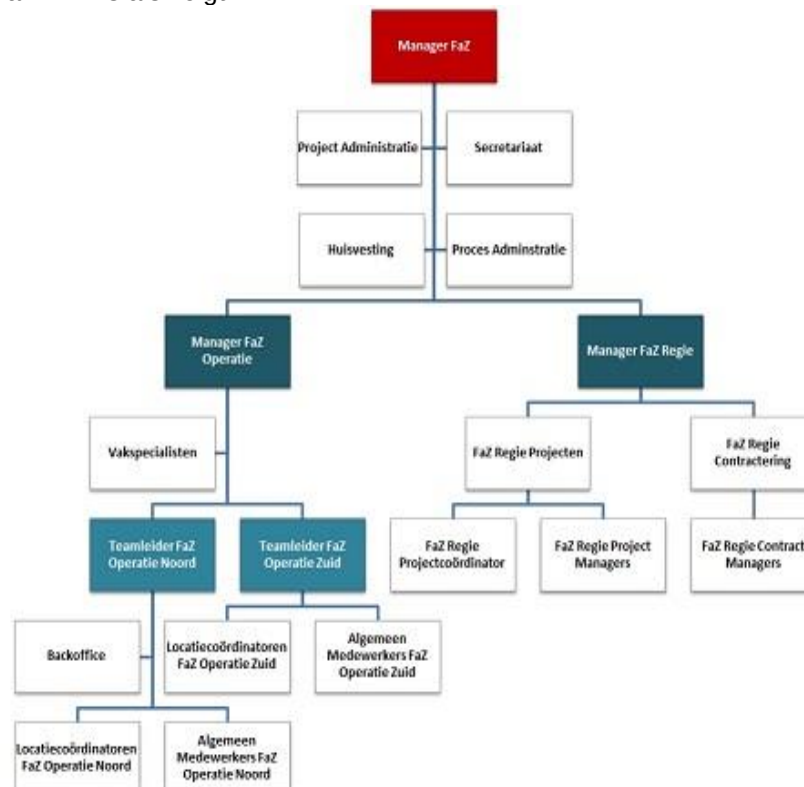
1.2. Facilitaire Zaken

Binnen ProRail is de afdeling Facilitaire Zaken (FaZ) verantwoordelijk voor de uitgevraagde dienst. FaZ biedt heldere kaders en stimuleert dat de interne klant keuzevrijheid heeft maar daar ook eigen verantwoordelijkheid voor neemt.

Vanuit deze gedachte formuleert FaZ zijn missie:

“FaZ zorgt voor een flexibele, eigentijdse huisvesting en een veilige, professionele werkomgeving voor alle medewerkers in ProRail panden, zodat zij op een prettige en veilige manier hun werk kunnen doen.”

Het organogram van FaZ is als volgt:



Voor de BHV opleidingen en middelen zijn de volgende functionarissen van belang:

- Locatiecoördinator: FAZ heeft 14 locatiecoördinatoren. Elke locatie heeft een locatie coördinator die regelmatig fysiek aanwezig is in het pand. De locatie coördinator coördineert de dienstverlening, is in gesprek met de klant en vertaalt de klantwens intern door.
- Contractmanager: Beheert en managet het contract en is eerste aanspreekpunt voor de accountmanager van opdrachtnemer.
- Domeinverantwoordelijke: FAZ heeft diensten en middelen verdeeld in onderwerpen, de zogenaamde domeinen. Ook BHV is een benoemd domein. Vanuit FAZ operatie heeft iedere locatiecoördinator een of meerdere domeinen. Hij / zij is namens de operatie de centrale contactpersoon voor overkoepelende operationele zaken.
- Vakspecialist BHV: Is op de hoogte van de actuele markt en gesprekspartner in strategische en wettelijke gespreksonderwerpen.

1.3 BHV organisatie ProRail

Voor een omschrijving van de vroegere en huidige situatie verwijzen wij naar bijlage A.

Voor het omvangrijke BHV organogram verwijzen wij naar bijlage B.

1.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

ProRail hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen in de meest brede zin. Dit uit zich in de zorg voor milieu en duurzaamheid en voorwaarden die daaraan gesteld worden.

Duurzaamheid is voor ProRail nauw verbonden aan innovatie. Het betekent voor ons; duurzaam vandaag, duurzamer morgen. We vinden het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met schaarse grondstoffen, verspilling tegen te gaan en onze CO₂- uitstoot te reduceren. Met het meerjarenplan duurzaamheid zet ProRail haar duurzaamheidsambities om in concrete acties.

Visie:

ProRail levert veilige en betrouwbare infrastructuur, waarover punctueel vervoer mogelijk is. Dit is de duurzaamste vorm van transport. Onze bedrijfsvoering is erop gericht ervoor te zorgen dat het spoor de duurzaamste vervoersmodaliteit blijft.

1.5 Professioneel leveranciers- en contractmanagement

Om ervoor te zorgen dat FaZ haar klanten kan blijven ontzorgen, maar ook de veranderende klantvraag kan vertalen naar passende facilitaire producten en diensten, ontwikkelt FaZ zich naar een professionele facilitaire organisatie. Een van de onderdelen is het realiseren van professioneel leveranciers- en contractmanagement, daartoe heeft FaZ zich de volgende zaken ten doel gesteld:

- optimale benutting van leveranciers en contracten;
- focus op partnership;
- managen van contracten op resultaten;
- duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- verhogen kennisdeling contractinformatie;
- meer aandacht voor total cost of ownership (TCO);
- meer aandacht voor innovaties;
- meer aandacht voor duurzaamheid.

1.6 Aanleiding aanbesteding

De huidige overeenkomst voor het verzorgen van BHV opleidingen en het leveren en onderhouden van BHV middelen loopt dit jaar af. ProRail wenst een nieuwe overeenkomst aan te gaan voor deze diensten. De overeenkomst heeft een basis duur van vier (4) jaar met twee (2) keer de optie tot verlenging met twee (2) jaar, mits opdrachtgever en opdrachtnemer dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maken aan elkaar. Voor de gevraagde dienstverlening geldt opdrachtnemer als preferente leverancier. ProRail behoudt zich het recht voor om te allen tijde dienstverlening aan derden uit te besteden wanneer opdrachtnemer, ter beoordeling van opdrachtgever, niet aan de specifieke wensen en eisen van ProRail kan voldoen.

1.7 Huidige situatie

Op dit moment worden BHV opleidingen en het leveren en onderhouden van BHV middelen aangeboden door één partij, deze levert ook de beveiligings- en receptiediensten.

ProRail heeft een centraal BHV visieplan, zie hiervoor bijlage C. Aanvullend op dit visieplan is op dit moment een centraal beleid in ontwikkeling. Conform het BHV visieplan verschilt de structuur van de BHV organisatie per type locatie. De verschillende structuren zijn tot stand gekomen vanuit risico-inventarisaties en -evaluaties (RI&E's), oefeningen en ervaringen ten opzichte van de verschillende bedrijfsprocessen.

Algemeen kan aangenomen worden dat voor de kantoor processen BHV medewerkers zich vrijwillig hebben aangemeld. Dit is anders voor de 24 uur processen waar het meestal als een aangewezen taak bij een specifieke functionaris is belegd.

Binnen de BHV organisatie kent ProRail de volgende functionarissen:

- **Crisismanagementteam (CMT)**
Het CMT is verantwoordelijk voor de veiligheid en welzijn van de medewerkers, de continuïteit van de primaire processen en het behoud van de reputatie van de organisatie.
- **Hoofd BHV tactisch-strategisch (HBHV-T)**
De vakspecialist BHV geeft beleidsmatig invulling en is gedelegeerd verantwoordelijke voor de landelijke BHV-organisatie.
- **Hoofd BHV operationeel-tactisch (HBHV-OT)**
Het hoofd BHV operationeel en tactisch heeft kennis van de beleidsmatige onderwerpen en is verantwoordelijk voor de operationele invulling van de BHV organisatie op zijn/haar locaties. Deze functie wordt ingevuld door de locatiecoördinatoren
- **Hoofd BHV operationeel (standaard)**
Heeft de operationele leiding betreffende de activiteiten in geval van calamiteiten. De HBHV-operationeel wordt daarin bijgestaan door de overige aanwezige BHV'ers. Deze functie wordt ingevuld op de (regio) kantoren.
- **C-BHV (Coördinator- BHV)**
Bij calamiteiten berust de verantwoordelijkheid voor de hulpverlening en het bestrijden van de calamiteit bij de C-BHV. Deze is in een dergelijke situatie bevoegd tot het nemen van alle beslissingen. Bij een calamiteit kan de C-BHV overgaan tot ontruiming van het gebouw. De C-BHV beslist dit in samenspraak met de overheidshulpdiensten. Deze functie wordt ingevuld op de VL posten en ICB locaties.
- **BHV'er.**
De BHV'er draagt zorg voor de daadwerkelijke calamiteitenbestrijding. Tevens is de BHV'er verantwoordelijk voor het verlenen van eerste hulp bij ongevallen en het snel en veilig laten verlopen van de ontruimingsprocedure. Functie invulling op de aangewezen locaties.
- **Ontruimer (OR).**
De OR draagt zorg voor de daadwerkelijke ontruiming. Een OR is verantwoordelijk voor beslissingen tijdens de ontruiming in de aan hen toegewezen ruimten. Deze functie wordt alleen ingevuld op kantoor- en projectlocaties.
- **EHBO'er.**
De EHBO'er is verantwoordelijk voor het verlenen van eerste hulp bij ongevallen. Deze functie

wordt alleen ingevuld indien dit functioneel vereist is. Oud EHBO'ers met rechten van voor 2010 komen in aanmerking voor herscholing.

In onderstaande overzicht wordt per type locatie de functionarissen binnen de huidige BHV organisatie weergegeven:

Type locatie	CMT	HBHV-T	HBHV-OT (loco)	HBHV standaard	C-BHV	BHV-er	OR	EHBO-er
Hoofdkantoren	X	X	X	X		X	X	X
Regiokantoren			X	X		X	X	X
IB posten			X		X	X		X
VL posten			X		X	X		X
AHL			X	X			X	
Projectlocaties			X		Opt.	X		X

1.8 Doelstelling aanbesteding

ProRail wenst te komen tot een overeenkomst BHV middelen en opleidingen per 01-01-2019 voor een periode van 4 jaar met een optionele verlenging van 2 x 2 jaar. Hiermee is de maximale looptijd van de overeenkomst 8 (acht) jaar.

1.9 Scope van de aanbesteding

Tot de scope van deze aanbesteding behoren de opleidingen en trainingen zoals omschreven in hoofdstuk 2 en 3 inclusief de omschreven administratie en planning en de in hoofdstuk 4 omschreven levering van middelen en materialen.

Opdrachtnemer verzorgt BHV opleidingen en de levering en het onderhoud van BHV middelen conform het thans in ontwikkeling zijnde BHV visieplan, in samenwerking met de vakspecialist en domein verantwoordelijke BHV van ProRail. Daarnaast wenst ProRail in de opdrachtnemer een partner te vinden die ProRail gevraagd en ongevraagd adviseert over vraagstukken op het gebied van veiligheid, ontwikkelingen in de markt en kansen voor ProRail. Voor dit advies worden geen extra kosten doorberekend aan ProRail, tenzij anders overeengekomen.

In scope vallen alle trainingen en levering van middelen zoals in de hoofdstukken 2, 3 en 4 omschreven. Buiten scope vallen receptie en beveiligingsdiensten. Er zijn wel een aantal te benoemen en belangrijke raakvlakken.

Raakvlakken met receptie- en beveiligingsdiensten

De receptie- en beveiligingsdiensten vallen buiten scope van deze aanbesteding, deze diensten zijn in een separate aanbesteding gecontracteerd. Toch raakt de aanbesteding BHV beide dienstverleningen. De receptie- en beveiligingsdiensten vormen namelijk een onderdeel van de BHV organisatie op de locaties waar deze diensten aanwezig zijn.

ProRail eist afstemmingsverplichting tussen opdrachtnemers BHV en receptie/beveiligingsdiensten, over de in te vullen taken van onderstaande functionarissen. Doel is een uniforme inzet en uitvoering van de BHV taken door de medewerkers. Het trainen / opleiden van medewerkers van de opdrachtnemer "receptie en beveiligingsdiensten" valt binnen de scope van deze aanbesteding.

A BHV taken binnen receptiediensten

De specifieke vaardigheden en taken staan omschreven in de specifieke maatwerk veiligheidsplannen voor de desbetreffende locatie. Deze worden na gunning kenbaar gemaakt aan opdrachtnemer. In hoofdlijnen zijn de taken:

- Accepteren binnenkomende BMI meldingen op bedienpaneel;
- Alarmeren BHV organisatie bij incidenten en calamiteiten;
- Ondersteuning van de Hoofd-BHV;
- Bezoek niet meer toelaten bij een alarmering.

B BHV taken binnen beveiligingsdiensten

De specifieke vaardigheden en taken staan omschreven in de specifieke maatwerk veiligheidsplannen voor de desbetreffende locatie. Deze worden na gunning kenbaar gemaakt aan opdrachtnemer. In hoofdlijnen zijn de taken:

- Accepteren en resetten brandmeldinstallatie (BMI);
- Opleiding bediening BMI, Opgeleid Persoon en BHV;
- Uitvoeren niveau-2 NEN-2654: schakelen van groepen BMI;
- Alarmeren BHV organisatie;
- Ondersteuning Hoofd-BHV;
- Opvang hulpverleningsdiensten.

1.10 Locaties

De dienstverlening wordt geleverd op alle bemenste locaties van ProRail. ProRail onderscheidt drie typen locaties te weten:

- **Hoofd- en regiokantoren:** Dit zijn de centrale (hoofd) en decentrale (regio) kantoorlocaties van ProRail waar kantoorwerkzaamheden plaatsvinden. Openstelling op werkdagen van 7.00u tot 22.00u.
- **Verkeersleidings- en incidentenbestrijdingsposten:** Vanuit verkeersleiding posten wordt het treinverkeer landelijk geregeld. Incidentenbestrijdingsposten zijn de uitruklocaties in gevallen van calamiteiten op het spoor. Beide posten zijn 24/7 bemand.
- **Projectlocaties:** Dit zijn tijdelijke kantoorlocaties in de buurt van projecten. Openstelling van 7.00u tot 19.00u.
Let op: op projectlocaties worden geen BHV opleidingen gegeven, maar dienen wel BHV middelen geleverd en gecontroleerd te worden.

ProRail kan gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief verlengingsjaren) locaties/panden afstoten of toevoegen, met het gevolg dat het volume van de gevraagde dienst af- of toeneemt. Onderstaand een compleet overzicht van alle deelnemende locaties binnen ProRail, inclusief **indicatief** aantal BHV medewerkers per locatie.

Locatie	Type locatie	BVO m2	Verd	Aantal BHV
Regio Utrecht				
Inktpot	Hoofdkantoor	35.852	10	46
Tulpenburgh	Hoofdkantoor	9.234	5	18
Admiraal Helfrichlaan	Regiokantoor + Verkeersleidingspost	12.436	10	72
Smakelaarsburgt	Projectlocatie	?	1	1
Sypesteyn	Projectlocatie	2756	4	3
Regio Zuid				
De Veste	Regiokantoor	4231	2	17
VL Eindhoven	Verkeersleidingspost	1.187	3	44
VL Maastricht	Verkeersleidingspost	1.097	2	37
ICB Eindhoven	Incidenten-bestrijdingspost	869	2	30
Regio Noord-Oost				
Schellepoort Incl. ICT-O	Regiokantoor	6.684	6	21

VL Zwolle	Verkeersleidingspost	3.785	3	33
VL Arnhem	Verkeersleidingspost	2.136	3	43
VL Groningen	Verkeersleidingspost	1.415	2	38
ICB Zwolle	Incidenten- bestrijdingspost	350	2	33
Zwolle spoort	Projectlocatie	?	1	3
Regio Randstad Zuid				
Central Post	Regiokantoor	4.393	2	24
VL Rotterdam	Verkeersleidingspost	2.304	3	25
VL Roosendaal	Verkeersleidingspost	1.013	3	39
VL Den Haag	Verkeersleidingspost	1.349	3	35
Kijfhoek	Verkeersleidingspost +Uitruk voorman ICB	2.726	4	28 + 17
ICB Rotterdam	Incidenten- bestrijdingspost	1586	2	46
Regio Randstad Noord				
VLTC-Asd	Regiokantoor + Verkeersleidingspost	8.575	7	14 + 30
NVLU Utrecht	Verkeersleidingspost	4.490	4	42
VL Amersfoort	Verkeersleidingspost	1580	3	37
VL Alkmaar	Verkeersleidingspost	728	2	37
ICB Utrecht	Incidenten- bestrijdingspost	821	2	33
ICB Schiphol (per 2018)	Incidenten- bestrijdingspost	1071	1	20
Railcenter	Projectlocatie	?	1	2
Locatie Coördinatoren				14
Totalen	28 locaties	112.668		*886

*aantal is inclusief derden (spoorpartners) welke mee participeren in ProRail BHV organisaties

Uitgefilterd uit landelijk bestand		
EHBO-ers Landelijk (ook BHV-ers en zijn opgenomen in totalen *886)	Aantal	89

2 Programma van eisen algemeen

De inschrijvers geven middels hun Inschrijving aan, kennis te hebben genomen van onderstaande eisen en zijn in staat om aan deze eisen te voldoen. Het niet voldoen aan alle eisen kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

- ProRail kan gedurende de looptijd van de overeenkomst objecten, panden en locaties toevoegen of verwijderen.
- Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan, welke als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van het contract.
- Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (operationeel manager) aan, welke altijd als eerste aanspreekpunt voor de vakspecialist en locatie coördinatoren ProRail fungeert.
- Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan welke als vast aanspreekpunt voor de planning van opleidingen fungeert. Dit mag worden gecombineerd met voorgaande contactpersoon.
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk een (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
- Opleidingsniveau NIBHV of minimaal gelijkwaardig niveau conform de huidige geldende (Europese) regelgeving binnen Nederland.
- ProRail is eigenaar van alle verslagen, rapportages en verdere documenten voortkomend uit de samenwerking in deze overeenkomst.
- Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel dat de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift.
- Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO wetgeving en treffen de voor de uitvoering noodzakelijke voorzorgmaatregelen.
- Elke medewerker is in staat zich te allen tijde te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
- De medewerkers van de opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met de locatiecoördinator of contactpersoon van opdrachtgever.
- Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van de opdrachtgever, zie bijlage D Huisreglement ProRail, en dienen op de hoogte te zijn van het BHV telefoonnummer van de locatie waar zij werkzaamheden verrichten.
- Implementatie
Tijdens de implementatieperiode verricht de opdrachtnemer alle werkzaamheden die nodig zijn voor de implementatie zonder daarvoor additionele kosten in rekening te brengen. Werkzaamheden worden altijd afgestemd met de vakspecialist van ProRail.
Binnen 2 weken na opdrachtverstrekking levert opdrachtnemer een uitgebreid implementatieplan. Inschrijver dient te beschrijven hoe de opstart van het werk zal worden georganiseerd en wie welke verantwoordelijkheden op zich neemt. De verschillende activiteiten dienen tevens in een projectgerichte planning in tijd zichtbaar te worden gemaakt. U dient hierbij onder andere invulling te geven aan:
 1. Hoe de opstartorganisatie wordt ingericht;
 2. Het communicatieplan (ProRail acht het bijvoorbeeld wenselijk dat er voor, tijdens en na implementatie een heldere communicatiestructuur wordt gehanteerd);
 3. Welke inzet (in capaciteit/uren en functionaliteiten) u verwacht van ProRail en haar organisatie;
 4. Risicofactoren tijdens de implementatie en beheersmaatregel;
 5. De tijdsplanning

3 Eisen – BHV opleidingen

3.1 Algemene eisen - BHV opleidingen

ProRail heeft BHV opleidingen of trainingen afgestemd op de behoefte van het bedrijfsproces. Deze staan beschreven in de procesomschrijving BHV, toegevoegd als bijlage E.

Afhankelijk van de type locatie worden deze opleidingen en/of trainingen verplicht gesteld voor de BHV organisatie.

In totaal heeft ProRail circa 850 cursisten. Dit zijn alle cursisten op alle locaties van ProRail, verspreid over het hele land. Het minimum en/of maximum aantal deelnemers verschilt per opleiding en cursus, dit wordt in tabel 3.2 en 3.3 aangegeven.

- Een lesgroep bestaat uit minimaal 8 en maximaal 12 deelnemers. Voor uitvoer van de maatwerktraining dient iedere keer afstemming plaats te vinden met de betreffende locatie coördinator van ProRail.
- Opdrachtnemer is in staat om opleidingen in company op maat te verzorgen.
- De opleidingen vinden op verschillende locaties plaats. De locaties liggen verspreid over Nederland, zie ook het locatieoverzicht in hoofdstuk 1.10
- Opleidingen en trainingen betreffen inhoudelijk ook praktijkgerichte oefeningen.
- Opdrachtnemer heeft per regio een vaste poule aan trainers die bekend zijn met en ingezet kunnen worden op een locatie. Opdrachtnemer mag zelf gecontracteerde ZZP-ers inzetten, mits zij aantoonbaar van gelijkwaardig niveau zijn en hier akkoord op is gegeven door ProRail.
- Alle opleidingen worden in klassikale vorm gegeven. Optioneel biedt opdrachtnemer als aanvulling op de klassikale lessen ondersteunende tools zoals e-learning of virtual reality.
- De opleidingen voldoen aan de wettelijke en door ProRail gestelde eisen. De opleidingen worden minimaal één keer per jaar aan de BHV medewerkers verleend. Dit kan op verschillende locaties plaatsvinden conform protocol BHV en EHBO opleidingen bemenste gebouwen ProRail in bijlage A.
- De opdrachtnemer dient over alle noodzakelijke lesmaterialen te beschikken, inclusief AED trainer. ProRail beschikt over ZOLL-plus AED apparatuur, voor training dient opdrachtnemer deze apparatuur beschikbaar te hebben.
- Bij een update van de documentatie van de lesstof voorziet opdrachtnemer alle deelnemers van de laatste versie van het lesmateriaal.
- Een Lotus slachtoffer is aanwezig bij alle BHV trainingen. Kosten zijn in de training inbegrepen.
- In een online dashboard door opdrachtnemer vullen en digitaal beschikbaar maken van alle data rondom de cursisten administratie, planningen en leveringen middelen.

Een indicatief overzicht met voorkomende opleidingen op locatie:

(Zie ook bijlage E procesomschrijving BHV).

Tabel 3.1 mogelijke trainingen per locatie

	Hoofd-kantoren	Regio-kantoren	ICB posten	VL posten	AHL	Project-locaties	Opleider
Basis- en herhalingscursus BHV	X	X	X	X	X	X	X
Basis- en herhalingscursus HBHV-Tactisch	X	-	-	-		-	X
Basis- en herhalingscursus HBHV-Operationeel/Tactisch (LoCo= maatwerk)	X	X	-	-	X	-	-
Basis- en herhalingscursus HBHV-Operationeel (Standaard)	X	X	-	-	X	-	X

Basiscursus Ploegleider	-	-	-	-	-	-	X
Maatwerk training BHV VL posten	-	-	-	X	-	-	-
Maatwerk training BHV ICB locaties	-	-	X	-	-	-	-
Opleiding BMI	-	-	-	-	-	-	X
Mogelijkheid begeleiden ontruimingsoefening	X	X	X	X	X	-	-
Ontruimer = geen BHV'er (intern of op aanvraag)	X	X	-	-	X	-	-

Tabel 3.2 Aantal trainingen indicatief (meting 2017)

Opleidingen	aantallen	Per Persoon	Per sessie
Basiscursus BHV (open inschrijving)	Vanwege opleidingen ICB in 2017/2018 circa 70 personen per jaar Normaliter 20-30 personen per jaar	V	-
Herhalingscursus BHV	In company 2-6 sessie per jaar	-	V
Herhalingscursus BHV (openinschrijving)	150-175 personen per jaar	V	-
Basiscursus HBHV-Tactisch	Max. 0-2 stuks per jaar	V	-
Basiscursus HBHV-Operationeel/Tactisch (=loco)	Max. 0-3 stuks per jaar	V	-
Herhalingscursus HBHV-Operationeel/Tactisch (=LoCo)	(15 personen) 2 sessies per jaar	-	V
Basiscursus HBHV-Operationeel (standaard)	Max. 0-4 stuks per jaar	V	
Herhalingscursus HBHV-Operationeel (standaard)	(max 20 personen) 2 sessies per jaar	V	V
Basiscursus Ploegleider	Nog niet geïmplementeerd	-	-
Herhaling-cursus Ploegleider	Nog niet geïmplementeerd	-	-
Maatwerk training BHV VL posten	75-80 sessies per jaar	-	V
Maatwerk training BHV ICB locaties	Per 2018 opgestart, Prognose vanaf 2019 12-15 sessies per jaar	-	V
Opleiding BMI	2-4 stuks per jaar	V	-
EHBO trainingen basis	2-5 stuks per jaar	V	-
EHBO trainingen herhaling (groep)	10 sessies per jaar	-	V
EHBO training herhaling (individueel)	4-8 stuks per jaar	V	-
Begeleiden ontruimingsoefening	Op afroep van 0 tot max 25 stuks	V	-

*Gezien de fluctuering en economische wijzigingen in de markt is dit bovenstaande overzicht slechts een indicatief hulpmiddel waaruit geen verdere rechten ontleend kunnen worden.

Tabel 3.3 Deelnemers per training

Groepsgrootte trainingen	Aantallen
- Maatwerk VL - Maatwerk ICB	min 4 pers.. – max 8/10 pers. Min 8 pers. – max 12 pers. Max 12/14 pers.

• Basis BHV • Herhaling BHV • HBHV • Herhaling HBHV-OT • Herhaling HBHV/Ploegleider • Ploegleider Basis • BMI • EHBO basis • EHBO herhaling • EHBO herhaling In company	- Max 12/14 pers. - Max 12/14 pers. - Max 8 /12 pers. - Max 12/14 pers. - Max 12/14 pers. - Max 10/12 pers. - Conform eis Oranje Kruis - Conform eis Oranje Kruis - Max 10 pers. - Max 10-12 pers.
--	---

3.2 Cursistenadministratie (tevens beoordelingscriterium)

De administratie rondom (her)opleidingsverplichtingen, status, diploma's aanvragen etc. voor cursisten dient met de nodige aandacht te gebeuren zie ook bijlage A. Deze administratie wordt door opdrachtnemer verzorgd middels een digitale cursistenadministratie welke toegankelijk is voor geautoriseerde medewerkers van ProRail.

Als onderdeel van het gunningscriterium cursistenadministratie wordt inschrijver verzocht de manier waarop opdrachtnemer deze administratie zal uitvoeren en borgen aan te leveren, waarin onderstaande is opgenomen.

Elk kwartaal wordt per regio een overzicht aangeleverd van de aflopende diploma's en/of certificaten voor de komende drie (3) maanden. De verschillende locatiecoördinatoren bepalen aan de hand van dit overzicht of betreffende medewerkers op hun locatie in aanmerking komen voor de her certificering. De volgende activiteiten zijn ten minste onderdeel van de cursistenadministratie:

- Het bijhouden van trainingen en evaluaties;
- Aanmaken en inplannen cursussen in overleg met locatie coördinator en planner ProRail
- Versturen van uitnodigingen (open inschrijvingen);
- Het versturen van uitnodigingen op verzoek;
- Bijhouden checklists en presentielijsten per cursus;
- Aanmaken en inplannen examengroepen;
- Het afdrukken van controlerapporten o.a. voor facturering;
- Het genereren van managementrapportages;
- Onderhouden van de stamgegevens;
- Aanleveren van een cursistenlijst t.b.v. personeelszaken inclusief personeelsnummer vermelding.

Hieronder volgt een opsomming van de specifieke opleidingen en trainingen die ProRail wenst af te nemen.

3.3 Basiscursus BHV

(duur 2 dagen van elk 8 uur training)

Doel van de opleiding is alle medewerkers die deelnemen aan de BHV organisatie van ProRail dusdanig op te leiden dat men de basis onderdelen beheerst en ingezet kan worden in de BHV organisatie.

Aan de orde komen tenminste de volgende onderdelen:

- Reanimatie;
- Levensreddende handelingen;
- Ontruiming;
- Elementaire brandbestrijding.

Tijdens de praktijktraining brandbestrijding wordt gebruik gemaakt van alle benodigde en geschikte veiligheidskleding. De benodigde materialen en veiligheidsmiddelen worden door de opdrachtnemer geleverd. De basisopleiding wordt afgesloten met een theoretisch en praktijkexamen.

3.4 Herhalingscursus BHV

(duur 1 dag van 8 uur training)

Doel van de opleiding is alle medewerkers die deelnemen aan de BHV organisatie van ProRail dusdanig op te leiden dat men de basis onderdelen beheerst en ingezet kan worden in de BHV organisatie.

Aan de orde komen tenminste de volgende onderdelen:

- Reanimatie;
- Levensreddende handelingen;
- Ontruiming;
- Elementaire brandbestrijding.

Tijdens de praktijktraining brandbestrijding wordt gebruik gemaakt van alle benodigde en geschikte veiligheidskleding. De benodigde materialen en veiligheidsmiddelen worden door de opdrachtnemer geleverd. De basisopleiding wordt afgesloten met een theoretisch en / of praktijkexamen.

3.5 Basis- of herhalingscursus Hoofd BHV – Tactisch

(duur basis 2 dagen van elk 8 uur training, herhaling 1 dag van 8 uur training)

Opleiding hoofd BHV-Tactisch is in principe bedoeld voor de vakspecialist BHV met als doel het ontwikkelen en implementeren van beleid met betrekking tot BHV.

Aan de orde komen tenminste de volgende zaken:

- Bedrijfshulpverlening algemeen;
- Arbeidsomstandighedenwet;
- Bouwbesluit;
- Omgevingsvergunning;
- Uitvoering wetten en besluiten;
- Verantwoording BHV-organisatie algemeen;
- Verplichtingen van de werkgever;
- Risico-inventarisatie;
- Ontruimingsplan;
- BHV-plan;
- BHV middelen;
- Vluchtweg aanduidingen en middelen.

3.6 Basiscursus Hoofd BHV – Operationeel/Tactisch

(duur 3 dagen van elk 8 uur training)

Hoofd BHV - Operationeel/Tactisch wordt ingevuld door locatiecoördinatoren van ProRail.

Aan de orde komen ten minste de volgende zaken:

- Bedrijfshulpverlening algemeen;
- Arbeidsomstandighedenwet;
- Bouwbesluit;
- Omgevingsvergunning;
- Toezicht op uitvoering wetten en besluiten;
- Kennis BHV-organisatie van eigen locaties;
- Verplichtingen als werkgever;
- Uitvoeren verbeterpunten uit de risico-inventarisatie;
- Controle ontruimingsplan;
- Controle BHV-plan;
- Controle BHV middelen (LEH en Brand);
- Controle Vluchtwegen en plattegronden;
- Kennis van operationele uitvoering taken Ploegleider.

3.7 Herhalingscursus Hoofd BHV – Operationeel/Tactisch (duur 1 dag van 8 uur training)

Hoofd BHV - Operationeel/Tactisch wordt ingevuld door locatiecoördinatoren van ProRail. Aan de orde komen ten minste de volgende zaken:

- Bedrijfs hulpverlening algemeen;
- Arbeidsomstandighedenwet;
- Bouwbesluit;
- Omgevingsvergunning;
- Toezicht op uitvoering wetten en besluiten;
- Kennis BHV-organisatie van eigen locaties;
- Verplichtingen als werkgever;
- Uitvoeren verbeterpunten uit de risico-inventarisatie;
- Controle ontruimingsplan;
- Controle BHV-plan en BHV middelen (LEH en brand)
- Controle Vluchtwegen en plattegronden;
- Kennis van operationele uitvoering taken Ploegleider.

3.8 Basis- en herhalingscursus HBHV standaard / Ploegleider (duur basis 2 dagen van elk 8 uur training, herhaling 1 dag van 8 uur training)

Doel van de basis- en herhalingscursus HBHV/Ploegleider is de medewerkers dermate op te leiden zodat de beschreven en aanwezige documentatie met betrekking tot operationele aansturing BHV organisatie op adequate wijze uitgevoerd kan worden wanneer dit noodzakelijk is.

Aan de orde komen ten minste de volgende zaken:

- Bedrijfs hulpverlening algemeen;
- Uitvoering wetten en besluiten;
- Kennis opbouw BHV-organisatie;
- Input leveren t.b.v. verbeterpunten of risico-inventarisatie;
- Ontruimingsplan;
- BHV-plan;
- Communicatie met overheidshulpverlening.

3.9 Maatwerk training BHV - VL posten (duur 1 dag van 8 uur training op ProRail locatie)

Doel van de maatwerk training BHV is de medewerker dusdanig op te leiden zodat regelgeving met betrekking tot BHV uitgevoerd kan worden. Deze training is specifiek afgestemd op een organisatie welke 24/7 actief is op aansturing van het treinproces vanuit economisch en nationaal belang.

De cursus wordt op locatie gegeven en is alleen toegankelijk voor Verkeersleiding medewerkers van de betreffende locatie. Medewerkers dienen eerst de basiscursus BHV te volgen alvorens men deelneemt aan de maatwerktraining.

In de maatwerktraining komen ten minste de volgende zaken aan de orde:

- Reanimatie;
- Levensreddende handelingen;
- Ontruiming;
- Elementaire brandbestrijding.
- Gebouwkennis
- BMI en BGI kennis

Tijdens de training worden met behulp van praktijk cases de bovenstaande zaken ingebed, dit in combinatie met een loopronde door het pand (met plattegronden) en uitleg BMI en Blusgasinstallatie (in samenwerking met de locatiecoördinator van de desbetreffende locatie).

De lesgroep bestaat uit minimaal 4 en maximaal 10 deelnemers. Voor uitvoer van de maatwerktraining dient iedere keer afstemming plaats te vinden met de betreffende locatie coördinator van ProRail. Dit i.v.m. de specifieke kennis van BMI-BGI en gebouwkennis.

3.10 *Maatwerk training BHV - ICB posten* **(Duur 1 dag van 8 uur training op ProRail locatie)**

Deze training is in Q1 2018 tot stand gekomen in overleg met de huidige leverancier. Deze zal medio Q2-Q3/2018 van start gaan.

De cursus zal op 2 locaties (Eindhoven-Schiphol) gegeven worden en is alleen toegankelijk voor Incidentenbestrijders. Medewerkers van de afdeling ICB dienen eerst de basiscursus BHV te volgen, alvorens men deelneemt aan de maatwerktraining.

Doel van deze training is om voldoende geoefende BHV-ers te waarborgen op de ICB uitruk/kantoorlocaties. Hiermee wordt voldaan aan de regelgeving vanuit de Arbowet en aanvullende functionele eisen/wensen.

Doel van de maatwerk training BHV is de medewerker dusdanig op te leiden zodat regelgeving met betrekking tot BHV uitgevoerd en geïmplementeerd kan worden. Deze training is specifiek afgestemd op een organisatie welke 24/7 actief is op uitvoering bestrijding calamiteiten.

In de maatwerktraining komen ten minste de volgende zaken aan de orde:

- Reanimatie;
- Levensreddende handelingen;
- Ontruiming;
- Elementaire brandbestrijding.
- Speciaal scenario's

Tijdens de training worden met behulp van praktijk cases de bovenstaande zaken ingebed, dit in combinatie met een extra tafel case en de scenario's in het lesplan gezien het landelijk belang (in samenwerking met de locatiecoördinator van de desbetreffende locatie).

3.11 *Opleiding BMI* **(Duur 2 dagen van elk 8 uur training)**

Na het volgen van de opleiding BMI (voorheen Opgeleid Persoon) is een medewerker bevoegd de aanwezige brandmeldinstallatie (inclusief blusgas) te bedienen en maandelijkse inspecties uit te voeren. De opleiding is alleen bestemd voor medewerkers die dit vanuit hun functie nodig hebben. Zij dienen daarna altijd nog een specifieke instructie te volgen via de leverancier/installateur.

Onderstaande punten zijn onderdeel van de opleiding:

- De noodzaak van onderhoud aan een brandmeldinstallatie;
- Het doel van een brandmeldinstallatie en het doel van het behoud van kwaliteit;
- Het programma van eisen, certificering, inspectie en wetgeving aangaande een brandmeldinstallatie doornemen;
- Onderdelen bespreken die bij de brandmeldinstallatie horen en die gekoppeld kunnen zijn aan de brandmeldinstallatie;
- De organisatorische & technische voorzieningen, ofwel de "alarmorganisatie";
- Het onderhoud, beheer en de hulpmiddelen voor de brandmeldinstallatie doornemen;
- Praktijk oefeningen (reparaties en testen) op standaard apparatuur.

De cursus wordt afgesloten met een theorie-examen en een geschreven rapportage.

3.12 *Begeleiden ontruimingsoefeningen*

Op elke locatie vindt een keer per jaar een ontruimingsoefening plaats. Opdrachtnemer begeleidt alleen in overleg en afstemming met de locatie coördinator naar behoefte.

3.13 *Interne gebouwronde kantoorpanden*

Deze training is opgezet als aanvulling voor de BHV medewerkers welke alleen de standaard BHV trainingen volgen.

De duur van deze training is vastgesteld op 4 uren en wordt begeleid door een HBHV van ProRail, mogelijk aangevuld met een instructeur van de opdrachtnemer t.b.v. een droge oefening, een en ander ter bepaling van de locatie coördinator. Doel van deze training is het vergroten van gebouwkennis en algemene kennismaking met de aanwezige brandbeveiligingsinstallaties. Onderdeel van deze training is een fysieke rondleiding.

4 Eisen - Levering en onderhoud BHV middelen

Opdrachtnemer verzorgt voor ProRail de levering en het onderhoud van BHV en EHBO middelen. Controle van deze middelen geschiedt een keer per jaar volgens een vooraf, met een door de vakspecialist ProRail afgestemde planning.

4.1 EHBO koffers

In 2016 zijn de EHBO-koffers op alle locaties van ProRail gestandaardiseerd. Overal zijn nu gele EHBO koffers aanwezig, variërend van het model 25, 50 of 100. Het is niet toegestaan af te wijken van deze landelijke uniformering. Inhoudelijke zaken dienen bij vervanging minimaal gelijkwaardig te zijn of van de zelfde leverancier.

In totaal zijn circa 170 EHBO koffers aanwezig, verspreid over de verschillende locaties van ProRail. De EHBO middelen dienen minimaal eenmaal per jaar geïnspecteerd te worden. Onder inspecteren van EHBO-koffers wordt verstaan het controleren op volledigheid en houdbaarheid van de inhoud van EHBO-koffers. Onderdeel van het inspecteren is het aanvullen van ontbrekende artikelen en vervangen van artikelen waarvan de uiterste gebruiksdatum binnen een jaar zal verlopen.

De inspectie van de EHBO middelen wordt middels een planning van te voren aangekondigd. Na inspectie levert opdrachtnemer een overzicht per locatie aan van de huidige artikelen met afloopdatum.

4.2 Draagbare blusmiddelen

Opdrachtnemer voert het onderhoud aan draagbare blusmiddelen uit. Hiervoor wordt een REOB-gediplomeerde monteur van een door het NCP gecertificeerd REOB-bedrijf ingezet. Het onderhoud wordt uitgevoerd op reeds geleverde blusmiddelen. Daar waar noodzakelijk levert opdrachtnemer nieuwe blusmiddelen aan van een klasse A leverancier, waarbij garantietermijnen van 5 en 10 jaar worden gehanteerd. Conform NEN 2559:2001/A4 2016 dienen de draagbare blusmiddelen een keer per twee jaar gecontroleerd te worden. ProRail FaZ heeft vanwege veiligheidsoverwegingen besloten de controle jaarlijks te willen laten plaatsvinden. In de ProRail panden zijn middelen van Ajax-Chubb-Varel, Saval, Moyne-Roberts, Gloria, Paraat en Smeba aanwezig. ProRail streeft naar eenduidigheid hierin.

Op dit moment zijn er circa 160 stuks sproeischuimblussers (varianten 6kg en 9 kg) en 260 stuks CO2-blussers (varianten 2kg en 5 kg) aanwezig op de locaties van ProRail.

De jaarlijkse basiscontrole van brandblussers is per locatie en inclusief:

- Rapportage, gebaseerd op een inspectielijst na uitvoer van het jaarlijks onderhoud. Alle rapportages worden geregistreerd in een logboek op locatie. Tevens wordt er een landelijk overzicht aangeleverd vanuit de lokale overzichten;
- Verzegelingen;
- Onderhoudsetiket.

Bij de inspectie van blusmiddelen wordt rekening gehouden met ProRail OVS-00112-6, voorloper van het nog te ontwikkelen beleidsplan. Hierin is onder andere vastgesteld dat in techniekruimten standaard CO2 blussers, in buitenruimten vorstbestendige blussers en in kantoren Eco-schuim blussers aanwezig zijn. Poederblussers zijn in alle gevallen verboden. Bovendien wordt in ProRail OVS-00112-6 gesteld dat per 12m3 maximaal 1 kilogram CO2 blussers toegestaan is.

Indien een blusmiddel wordt afgekeurd, dan stelt opdrachtnemer tijdelijk een gelijkwaardig blusmiddel ter beschikking tot vervanging gerealiseerd is.

Gedurende de contractperiode met opdrachtnemer heeft ProRail de intentie een uniformeringsslag te maken voor de blusmiddelen. Wanneer dit exact gaat plaatsvinden is nog niet bekend.

4.3 AED

In 2015 zijn de AED's op alle locaties van ProRail gestandaardiseerd. Overal zijn nu AED's van het merk Zoll plus aanwezig, in totaal circa 45 stuks. Andere merken zijn niet toegestaan binnen ProRail bemenste locaties, gezien de uniforme trainingen binnen de landelijk verspreide BHV organisaties.

Opdrachtnemer inspecteert de AED's jaarlijks en voorziet de AED's van een keuringsticker met datum. De pads van de AED's worden conform houdbaarheidsdatum vervangen in het betreffende controlejaar. Batterijen worden conform voorschriften van de fabrikant, eens per twee (2) jaar vervangen.

Indien de software van het product een update nodig heeft, dan wordt dit door de opdrachtnemer kenbaar gemaakt aan ProRail, ondersteund met een offerte voor het uitvoeren van de update. De controle op de updates valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Bij een defect wordt ten tijde van herstel een vervangend AED, van hetzelfde merk, geleverd door de leverancier.

De AED's worden op serienummer en locatie binnen het gebouw geregistreerd van de betreffende locatie. De administratie hieromtrent wordt eveneens verzorgd door opdrachtnemer. Tevens levert opdrachtnemer jaarlijks een landelijk overzicht aan vanuit de lokale overzichten.

4.4 Evac-chair

Afhankelijk van de locatie is een Evac-chair aanwezig. Voor locaties met draaitrappen zijn speciale Evac-chairs aanwezig. De loopbanden van de Evac-chair zijn aangepast aan de ondergrond van de locatie.

In totaal heeft ProRail verspreid over de verschillende locaties circa 30 stuks Evac-chairs.

Opdrachtnemer controleert jaarlijks de Evac-chair op gebreken en functionaliteit. Dit is conform het onderhoudsadvies van de geldende leverancier.

De Evac-chairs worden op serienummer en locatie binnen het gebouw geregistreerd van de betreffende locatie. De administratie hieromtrent wordt eveneens verzorgd door opdrachtnemer. Tevens levert opdrachtnemer jaarlijks een landelijk overzicht aan vanuit de lokale overzichten.

4.5 Overig

Behalve bovengenoemde middelen levert opdrachtnemer op afroep algemene BHV en EHBO middelen. Een compleet overzicht van de middelen die ProRail wil afnemen is toegevoegd in bijlage F, "BHV middelen overzicht".

5 Facturatie

In de facturatie voor BHV worden opleidingen en cursussen en de levering en het onderhoud op middelen gescheiden. De facturatie voor de opleidingen en cursussen vindt achteraf en voor alle locaties gezamenlijk plaats.

De facturatie voor de levering en het onderhoud van middelen geschiedt achteraf *per regio*. De frequentie van factureren bedraagt eens per 4 weken.

De facturen worden digitaal in PDF bestand verstuurd naar: ssccrediteuren@prorail.nl. Per PDF dient 1 factuur opgenomen te zijn incl. maximaal 1 bijlage (specificatie meer-/minderwerk).

Een factuur dient in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:

- De **naam** en het **crediteurnummer** van de opdrachtnemer;
- Het **inkoopopdracht nummer** van opdrachtgever: voor ingang van de overeenkomst en elk nieuw kalenderjaar ontvangt opdrachtnemer een inkoopopdracht nummer van opdrachtgever;
- **Factuurperiode**;
- **Specificatie** van de geleverde dienst en het meer-/minderwerk;
- **Locatie** van de geleverde dienst.

Facturen die niet aan bovenstaande vereisten voldoen, kunnen niet door ProRail betaald worden. ProRail hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.

5.1 Tarieven

De naar aanleiding van het aanbestedingstraject overeengekomen tarieven zijn in euro's en afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW. De tarieven zijn all-in, dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, opleidingskosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, heffingen, administratieve kosten en kosten voor overleg.

De tarieven staan vast tot 12 maanden na ingangsdatum raamovereenkomst. De prijzen voor BHV opleidingen en middelen kunnen vervolgens geïndexeerd worden op basis van de CBS Consumentenprijsindex, prijsindex 2015=100 000000 Alle bestedingen, Basis cijfer augustus 2017.

Een dergelijke indexatie zal door opdrachtnemer minimaal drie (3) maanden voor ingang nieuw kalenderjaar schriftelijk aangekondigd worden aan opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de geïndexeerde tarieven per 1 januari daaropvolgend toegepast, voor het eerst op 1 januari 2020.

6 Managementinformatie en –communicatie

6.1 Vast contactpersoon

Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (accountmanager) aan als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever en voor het onderhouden van contact over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van het contract.

De opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig, echter uiterlijk een (1) maand van tevoren, indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever is gerechtigd een vervangende contactpersoon te verzoeken indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.

6.2 Managementinformatie

Voor ingang van de overeenkomst worden samen door opdrachtgever en opdrachtnemer KPI's opgesteld gebaseerd op het programma van eisen van opdrachtgever en de inschrijving van opdrachtnemer. Doel is het toetsen en verbeteren van de dienstverlening, de wederzijdse afspraken en de samenwerking. Opdrachtnemer levert vervolgens ieder kwartaal managementinformatie aan, waarin minimaal zijn opgenomen: Inschrijvingen, afmeldingen, voortgang planning, bijgewerkt cursistenoverzicht (gespecificeerd per locatie), aantal no-shows, aantal niet geschikt bevonden, overzicht geleverde BHV artikelen en onderhoudsplanning/voortgang. De managementinformatie dient uiterlijk binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal aan ProRail te worden verstrekt.

6.3 Communicatie

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verloopt, na implementatie, volgens onderstaand communicatieschema.

Frequentie	Gesprekspartner ProRail	Gespreksonderwerpen
Indien van toepassing	Locatie coördinatoren	Dagelijkse operationele aangelegenheden
Indien van toepassing	Projectadministrateur	Facturatie en administratieve zaken
Per kwartaal	Domeinverantwoordelijke en vakspecialist	Evalueren van trainingen, Beoordeling kwaliteit dienstverlening
Halfjaarlijks	Contractmanager, domeinverantwoordelijke en vakspecialist	Strategisch contractmanagement
Jaarlijks	Manager Facilitaire Zaken	Relatiebeheer

- **Naar behoefte** vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en desbetreffende locatie coördinator van opdrachtgever over dagelijkse operationele aangelegenheden, locatie specifiek.
- **Eens per kwartaal** vindt formeel overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de domeinverantwoordelijke van opdrachtgever. De domeinverantwoordelijke is een locatiecoördinator die als aanvullende rol landelijk verantwoordelijk is voor de operationele en tactische zaken vanuit de operatie behorende bij in dit geval het domein "BHV". Hij/zij is de spreekbuis van de operatie wanneer zaken een landelijk karakter krijgen. Tijdens het overleg tussen opdrachtnemer en de domeinverantwoordelijke van ProRail komen minimaal de volgende zaken aan de orde:
 - Evalueren van trainingen,

- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten.
 - Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen.
 - Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijvoorbeeld: innovatie/efficiëntie.
 - Veranderingen in de organisatie, zowel bij opdrachtgever als bij opdrachtnemer.
- **Halfjaarlijks** Strategisch / voortgang. Deelnemers namens opdrachtnemer is de vaste contactpersoon, namens opdrachtgever de contractmanager, domeinverantwoordelijke en de vakspecialist BHV. Scope:
 - Beoordeling en voortgang op KPI's.
 - Kwaliteit van de dienstverlening.
 - Contractuele aanpassingen en mogelijkheden
 - Integrale aangelegenheden
 - Trends en ontwikkelingen binnen dienstverlening;
 - Optie tot verlenging van de raamovereenkomst.
- **Jaarlijks** strategisch overleg / relatiebeheer. Deelnemers zijn bevoegde directies van beide partijen, contractmanager opdrachtgever en vaste contactpersoon opdrachtnemer.

Verslaglegging is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal in Microsoft Word aangeleverd aan de contactpersonen van opdrachtnemer. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden en uit te werken verslagen/rapportages zijn voor rekening van opdrachtnemer.