

Programma van Eisen

Warme dranken

voorzieningen

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	1.0
Datum:	29-11-2022
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel Programma van Eisen	3
1.2 Leeswijzer	3
2. ProRail - onze organisatie	4
2.1 Over ProRail – onze missie	4
2.2 Over ProRail - onze mensen	4
3. Human Facility Management - onze afdeling	5
3.1 Onze afdeling	5
3.2 Ambitie HFM	5
3.3 Onze (nieuwe) manier van werken	5
3.4 One Team	5
3.5 Aanleiding categorie eten en drinken	6
3.5.1 Noodzaak en aanleiding	6
3.5.2 Kern van onze vraag	6
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1 Huidige situatie	7
4.2 Thema's	8
5. Eten en Drinken bij ProRail - onze behoefte en ambitie	10
5.1 Onze ambitie en doelen voor eten en drinken	10
6. Scope contract	12
6.1 Mogelijke aanpassingen in scope	12
7. Onze samenwerking	14
7.1 Algemeen	14
7.2 Samenwerking in de implementatiefase	14
7.2.1 Implementatieplan	14
7.2.2 Implementatieteam	14
7.2.3 Implementatieoverleg	15
7.3 Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase	15
7.4 Uitgangspunten contractvorm en financiële contractwerking	15
7.5 Uitgangspunten samenwerking	15
7.6 Werken bij ProRail	15
8. Contractmanagement	17
8.1 Contractmanagement	17
8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden	17
9. Duurzaamheid	19
9.1 Visie op duurzaamheid	19
10. Eisen	21

1. Inleiding

1.1 Doel Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van de partner die samen met ons invulling zal geven aan de Warme Dranken voorzieningen bij ProRail.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen wordt gezet. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoefte en ambitie. In hoofdstuk 6 lichten we scope toe, waarna we in hoofdstuk 7 onze samenwerking bespreken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Als laatste wordt in hoofdstuk 9 duurzaamheid en de visie hierop beschreven. We hebben ervoor gekozen om vrij uitgebreid onze ambitie, visie en uitgangspunten te beschrijven, omdat we het belangrijk vinden dat de Dienstverlener samen met ons optrekt in de ontwikkeling hiervan. Een deel van de toelichting van de visie is opgenomen in de bijlagen bij het PvE. Hoofdstuk 10 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. In de Leidraad treft u een opsomming van de bijlagen (bijlage 10 tot en met 23). Een begrippenlijst is opgenomen in de Overeenkomst.

2. ProRail - onze organisatie

2.1 Over ProRail – onze missie

ProRail Verbindt. Verbetert. Verduurzaamt. ProRail is een uniek bedrijf in Nederland; wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. We maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk. ProRail doet de belofte dat we capaciteit ontwikkelen voor meer mobiliteit in de toekomst, dat we spoormobiliteit zo betrouwbaar mogelijk en zo duurzaam mogelijk maken. Dit betekent voor onze organisatie: als we morgen doen wat we vandaag doen, staat Nederland straks stil: het faciliteren van 30% reizigersgroei tot 2030 kan alleen als we blijven ontwikkelen en vernieuwen.

Deze toename van verkeer en de maatschappelijke druk om dat tegen redelijke kosten te realiseren, vraagt van ons om technologische vernieuwing in onze logistieke keten en naar de ontwikkeling van bestaande en nieuwe assets. Hiermee zal ook de samenwerking tussen de disciplines in ketenverband moeten verbeteren. Onze medewerkers en die van onze partners - zoals vervoerders, aannemers en ingenieursbureaus - verwezenlijken samen onze mobiliteitsopgave. Het intensiveren van ketensamenwerking is nodig om capaciteit – nu en in de toekomst – te kunnen realiseren.

Trots zijn we op wat we hebben bereikt, maar we streven iedere dag naar nóg beter. Dat vraagt van ons allemaal een voortdurende focus op prestatieverbetering, te beginnen bij onze eigen prestaties. We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere – meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

2.2 Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 75% man, 25% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (71%) geschoold. In de samenstelling van onze medewerkers zien we een grote vergrijzing ontstaan, bijna 50% van de medewerkers is 50 jaar of ouder. De aankomende jaren richt de arbeidsmarktstrategie zich op het aantrekken van nieuwe technici en ICT'ers en zal de instroom van nieuwe medewerkers ProRail verjongen.

ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. Diversiteit naar culturele achtergrond, geslacht en leeftijd staat centraal. Voor mensen met een handicap, chronische ziekte of beperking (fysiek, visueel, auditief) zijn we extra banen aan het creëren. Daarnaast willen we dat deze mensen op basis van hun talenten vaker in aanmerking komen voor reguliere vacatures. Ook van onze relaties en samenwerkingspartners verwachten we deze visie op diversiteit en werken we samen op dit thema.

3. Human Facility Management - onze afdeling

3.1 Onze afdeling

Human Facility Management is verantwoordelijk voor 38 bemenste locaties, verspreid over Nederland. Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 115.000 m2 BVO, waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 38 panden bieden we 4.500 werkplekken. De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig nu we binnen ProRail hybride werken, gedeeltelijk op kantoor en deels op (een) ander(e) plek(ken) (w.o. thuis)- werken. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Onze producten en diensten zijn opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services, Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit en Vastgoed & Assets. In de Keten Werkplek & Services kijken we waar we met onze services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving, wat kenmerken deze services nu en in de toekomst. Onder Werkplek & Services vallen zeven subcategorieën die ingevuld gaan worden vanuit een integraal dienstverleningsconcept. Dit programma van eisen is gericht op subcategorieën eten en drinken (zie figuur 1).



Figuur 1, Ketens HFM ProRail

3.2 Ambitie HFM

Onze ambitie is om als afdeling HFM van toegevoegde waarde te zijn door een inspirerende werkomgeving te bieden, die het verschil maakt voor medewerkers en partners. Dit doen we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

Onze strategieën zijn:

Klant	Wij zijn de vertrouwde partner door in verbinding te staan met onze klanten op alle niveaus
Aanbod	Wij dragen bij aan de realisatiekracht van ProRail met een passende werkomgeving
Medewerkers	Wij voelen ons betrokken, trots en energiek en halen het maximale uit onszelf
Hoe we werken	Wij zijn wendbaar en slagvaardig door opgavegericht te werken in multidisciplinaire teams

3.3 Onze (nieuwe) manier van werken

HFM werkt in een snel veranderende context. Een hoge mate van wendbaarheid is daarbij gewenst omdat situaties geregeld vragen om onverwachte oplossingen of reacties. Onze klanten verwachten immers een passende dienstverlening en daar is soms creativiteit voor nodig. Daarin geloven wij dat we een maximale klantwaarde kunnen realiseren door continu met elkaar te ontwikkelen en te verbeteren. We gebruiken daarvoor de agile systematiek. Agile werken helpt ons om het meest waardevolle werk eerst en met focus te doen. Dit doen we door het werken in ketens waarbij de verantwoordelijkheid horizontaal belegd is. Onze teams krijgen de ruimte om binnen kaders zelf tot oplossingen of acties te komen. En we geloven dat juist die creatieve oplossingen voor een positieve klantbeleving zorgen.

3.4 One Team

We werken binnen HFM samen als één team met alle facilitaire Dienstverleners en de medewerkers van het serviceteam van ProRail. We kiezen voor deze manier van samenwerken om diverse doelen te realiseren: een kwalitatieve hoge dienstverlening,

samen verantwoordelijk voor het operationele resultaat, samenwerken maakt het werk leuker, eigenaarschap en regelmogelijkheid laag in de organisatie. We gaan samen voor het beste resultaat in het pand!

We lezen graag in uw aanbieding hoe u mee kunt werken in de werkwijze van One team.

3.5 Aanleiding categorie eten en drinken

We willen als HFM een prettige werkomgeving realiseren. Een omgeving waarin wij een andere rol voorzien voor eten en drinken. 'Werken' en 'eten' op kantoor is door hybride werken drastisch veranderd. De veranderende functie van het kantoor – van traditioneel werken naar ontmoeten - biedt nieuwe kansen. Het vraagt een nieuwe manier van kijken naar eten en drinken in de kantooromgeving.

HFM wil met de eet- en drinkplekken in de gebouwen waarde toevoegen doordat deze zichtbaar bijdragen aan de bedrijfsvisie van ProRail en onze medewerkers verbindt. Van het verzorgen van de noodzakelijke basis willen we als HFM de komende jaren met ons eet- en drinkaanbod doorgroeien naar een partner van betekenis (van productsturing naar waarde gerichte sturing). Dat doen we door invulling te geven aan strategische thema's zoals duurzaamheid, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid, maar ook door verbinding te creëren tussen eet- en drinkmomenten en ontmoeten en samenwerken.

3.5.1 Noodzaak en aanleiding

Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om in de categorie eten en drinken andere (meer) integrale keuzes te maken:

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van onze medewerkers. Waardoor ook andere eisen ontstaan aan ons als werkgever. De organisatie gaat de komende jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een nieuw eet en drinkconcept moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen 'servicen';
- Onze medewerkers werken hybride, bijvoorbeeld 2 dagen thuis en 2 dagen op kantoor. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Eten en drinken vormt daarbij een belangrijke basis;
- De lange termijn vastgoedstrategie gaat uit van een concentratie van functies. Huisvesting in silo's gaat steeds meer verdwijnen, waardoor in de komende contractduur van samenwerkingspartners flexibiliteit verwacht wordt om concepten uit te breiden of af te schalen op locaties;
- Duurzaamheid en de rol die we als werkgever vervullen om duurzame keuzes te maken vraagt ook om anders te kijken naar de impact die met een nieuw eet en drinkconcept gerealiseerd kan worden. Niet alleen door de bijdrage aan duurzaamheid, maar ook door storytelling;
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af. Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar de kantoorfunctie en de daarbij behorende services;
- De wijze waarop warme dranken voorziening in het verleden gecontracteerd is biedt onvoldoende flexibiliteit om mee te bewegen met toe- of afnemende vraag en aanpassing van het aanbod.

3.5.2 Kern van onze vraag

We zoeken een leverancier voor warme dranken die, op basis van onze visie op eten en drinken (zie Bijlage 17 - Visie Eten en Drinken ProRail), de levering van de automaten en bijbehorende ingrediënten en de dienstverlening rondom warme dranken gaat verzorgen op onze locaties.

Voordat in hoofdstuk 5 ingegaan wordt op de toekomstige invulling van de categorie eten en drinken volgt onderstaand in hoofdstuk 4 kort inzicht in de bestaande situatie van de categorie eten en drinken (contracten en dienstverlening).

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

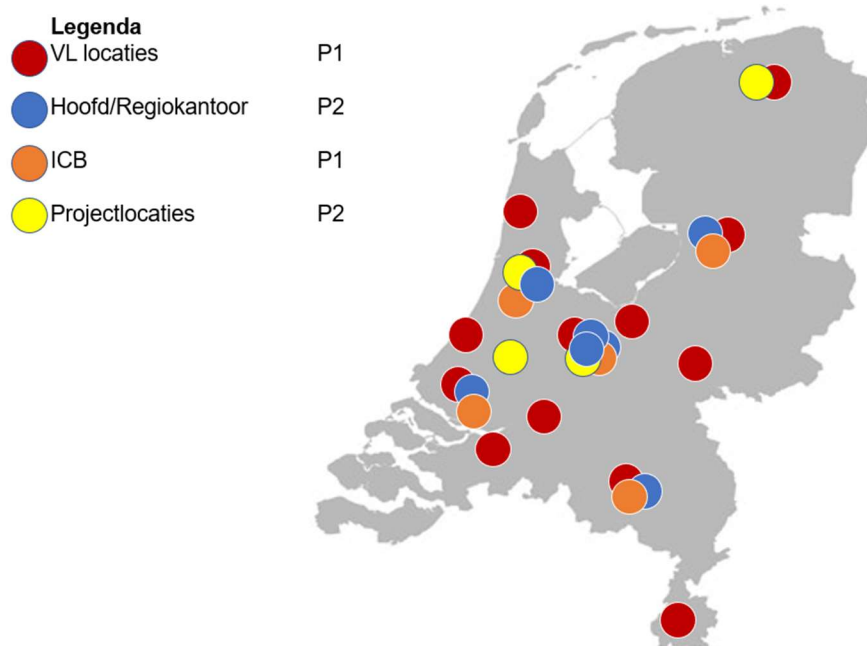
4.1 Huidige situatie

Met een aantal marktpartijen hebben we contracten afgesloten voor diensten die de categorie eten en drinken aangaan. Deze contracten worden beheerd door de afdeling HFM. Momenteel beheert de afdeling twee overeenkomsten binnen de subcategorie 'eten en drinken' voor de gehele ProRail organisatie:

- Bedrijfsrestaurants, koffiecorner, grab & go, vergaderservices en banqueting

Warme dranken automaten Daarnaast zijn er ook nog veel diensten die zonder centraal contract óf niet onder beheer van de afdeling HFM worden afgenomen (waaronder watercoolers, borrels en evenementen buiten ProRail locaties, fruitmanden en maaltijdbezorgdiensten in de 24/7 omgeving).

In onderstaand overzicht (zie figuur 2) is in kaart gebracht op welke locaties de warme drankenautomaten staan en wat de spreiding is over Nederland. Daarnaast is per locatie aangegeven of het een P1 locatie, een P2 locatie of een combinatie van beide locaties is (zie voor de betekenis van P1 en P2 Hoofdstuk 6 van dit document).



Figuur 2: Overzicht locaties ProRail

ProRail kent in haar populatie afdelingen die een specialistische taak hebben. Zij heeft haar afdelingen – van oudsher – vanwege de taakverschillen (en de gevolgen ervan voor het vastgoed) – los van elkaar gehuisvest. Onderstaand omschrijven we kort de verschillende type locaties:

- Hoofkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburgh)
- Regiokantoren: verspreid over het land kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle)
- Verkeersleidingposten (VL-posten): deze posten (1 landelijke en 12 posten verspreid over Nederland) houden 24/7 het treinverkeer in de gaten. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en (zoveel mogelijk) volgens dienstregeling rijden.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komt incidentenbestrijding in actie 24/7. Deze afdeling zorgt ervoor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. Deze locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerstand) waardoor ze vaak een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben vijf ICB locaties verspreid over het land (Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en Amsterdam/Schiphol) en in de toekomst komt er een training- en outillage plek in Amersfoort bij.
- Opleiding- en vergadercentrum (De Spot): NB deze locatie is niet in scope voor deze tender.
- Projectlocaties: diverse projectlocaties worden ingezet voor projecten die zeer specifiek zijn, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt of uitbreiding van spoor op bepaalde trajecten.
-

Warme dranken automaten

De huidige overeenkomst voor de warme drankenvoorzieningen kent een looptijd tot 1 april 2023. Deze service biedt HFM aan in alle bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In totaal staan er verdeeld over de verschillende locaties 135 warme dranken

automaten. De uitgifte van deze warme dranken automaten is voor medewerkers op basis van gratis verstrekking. In de Bijlage 10 - Overzicht warmedrankautomaten is een overzicht opgenomen van de automaten zoals deze in de huidige situatie op de locaties geplaatst zijn.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende (interne) thema's die relevant zijn voor onze dienstverlening voor eten en drinken en impact hebben op dit contract:

- **Werken als een PRO**

Onze collega's komen gericht naar kantoor om te ontmoeten, samenwerken en te co creëren. Het kantoor is een ontmoetingsplek waarbij interactie, creatie, verbinding en samenwerking centraal staan. In de nieuwe werkomgeving speelt eten en drinken een belangrijke 'verbindende' rol. Zie Bijlage 11 - ProRail Werken als een PRO voor een uitgebreide uitleg over 'Werken als een PRO'.

- **Duurzaamheid**

Met onze werkomgeving én met onze services willen we (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving is een voorbeeldfunctie, waarbij we medewerkers en bezoekers stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven. Daarnaast hebben we als HFM een eigen duurzame ambitie: *'In 2027 hebben we als facilitair een econeutrale bedrijfsvoering. Hiermee hebben we een voorbeeldfunctie en activeren we duurzame initiatieven binnen ProRail. Dit doen we door een negatieve impact te reduceren en tegelijk een positieve impact te creëren'*. Duurzaamheid binnen deze aanbesteding is verder uitgewerkt in Hoofdstuk 9.

- **Inclusiviteit**

Programma Diversiteit & Inclusiviteit is er binnen ProRail om te groeien in diversiteit en onszelf in inclusief vermogen te versterken. Bij ProRail mag en kan je jezelf zijn; samen geven we kleur aan ProRail. De prestaties van ProRail kunnen alleen neergezet worden met de kwaliteiten, talenten én de diversiteit van alle ProRailers samen. Ook medewerkers van leveranciers mogen zijn wie ze zijn.

Vernieuwende oplossingen, nieuwe kennis, verrassende interventies. Het is er door het bij elkaar brengen de verschillende kijk op zaken, door een samenspel van verschillende zienswijzen, culturen, kennis en ervaringen. Bij ProRail willen we de verschillen onderling waarderen en de overeenkomsten omarmen. Daarom investeren we structureel in diversiteit en ons eigen inclusief vermogen.

Eén van de concrete voorbeelden hiervan is de investering in de samenwerking met The Colour Kitchen in het bedrijfsrestaurant Tulpenburgh. The Colour Kitchen is dé autoriteit op het gebied van duurzame inclusiviteit voor iedereen. Ze hebben een bewezen succesvolle methodiek voor het begeleiden, ontwikkelen en opleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met die methodiek zijn de afgelopen jaren honderden mensen geholpen en begeleid naar een betaalde baan.

- **Vitaliteit**

ProRail wil een organisatie zijn waar alle medewerkers de kans krijgen vitaal te zijn én te blijven. Als werkgever vinden we het belangrijk dat op iedere locatie gezond eten en drinken beschikbaar is of kan worden besteld. ProRail heeft een visie op duurzame inzetbaarheid en streeft dit na in haar HR beleid. Daaronder heeft ze een multidisciplinair team ingericht die met elkaar zorg draagt voor het stimuleren van de vitaliteit van de ProRail medewerkers. Want als je mentaal en fysiek fit bent, haal je meer uit je werk. Dat is natuurlijk fijn voor de organisatie, maar vooral voor jezelf. ProRail wil een organisatie zijn waar alle medewerkers de kans krijgen vitaal te zijn én te blijven. Vitaliteit is verdeeld in drie pijlers: mentale, fysieke en sociaal-emotionele vitaliteit. Vanuit die drie pijlers wordt de organisatie bediend, middels een aparte vitaliteitspagina op het intranet, waar door het delen van informatie via artikelen, interviews en tips medewerkers worden betrokken en uitgedaagd met hun vitaliteit aan de slag te gaan. Momenteel wordt er een ProRail breed vitaliteitsbeleid opgesteld.

- **Vastgoedstrategie**

Onze lange termijn vastgoedstrategie beoogt om de komende jaren te groeien naar een viertal geconcentreerde grotere locaties centraal gelegen in het land (Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven), zogenoemde 'hubs'. Met één centrale hub in Utrecht. Door het concentreren van mensen in een hub ontstaat meer 'natuurlijke' verbinding en ontstaat ook volume om mooie werk- en dienstverleningsconcepten te ontwikkelen. Deze ontwikkeling heeft uiteraard invloed op de service eten en drinken. De te ontwikkelen dienstverleningsconcepten moeten aanpasbaar zijn aan het lange termijnperspectief – ontwikkeling in de komende 5 tot 10 jaar afhankelijk van financiële investeringsruimte – maar ook voor de tussengelegen overbruggingsperiode.

- **Tuinen van Moreelse**

De Tuinen van Moreelse is een gebiedsvisie van de gemeente Utrecht voor het gebied waar de hoofdkantoren van ProRail onderdeel van uitmaken (locaties Tulpenburgh en de Inktpot).

De visie bestaat uit 3 onderzoekslijnen:

1. naar een vitaal onderdeel van gezond Utrecht
2. energieneutraal, klimaatbestendig en rijk aan planten en dieren
3. enjoyable mobility, prettig verplaatsen en ontspannen forensen

In de gebiedsontwikkeling ontstaat een natuurlijke verbinding tussen 'binnen' en 'buiten' door het gebruik van plinten van de gebouwen, de aantrekkelijkheid van de tuinen gedurende de dag en het creëren van meer ruimte voor voetgangers en fietsers. Deze ontwikkeling heeft ook invloed op de levering- en bezorgmogelijkheden van de Dienstverlener op deze locaties.

In Bijlage 15 - Gebiedsvisie Tuinen van Moreelse is de gebiedsvisie van de Tuinen van Moreelse weergegeven.

- **Hospitality**

ProRail wil met het nieuwe inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn.

5. Eten en Drinken bij ProRail - onze behoefte en ambitie

5.1 Onze ambitie en doelen voor eten en drinken

Eten en drinken prikkelt onze zintuigen. Om goed te kunnen presteren, moeten mensen eten en drinken. Maar als je dit lekker en uitnodigend maakt, dan wordt het een belevenis waarin de gast centraal staat. Dat vinden we belangrijk bij ProRail! Daarnaast willen we door eten en drinken collega's laten nadenken over gezonde en duurzame keuzes. Eten en drinken komt dichtbij collega's doordat zichtbaar wordt waar je – hoe klein ook – een duurzame of gezonde bijdrage kunt leveren. Dat kan zijn door een duurzamer en gezonder assortiment, maar ook door het verhaal achter het product te vertellen.

Integraal serviceconcept

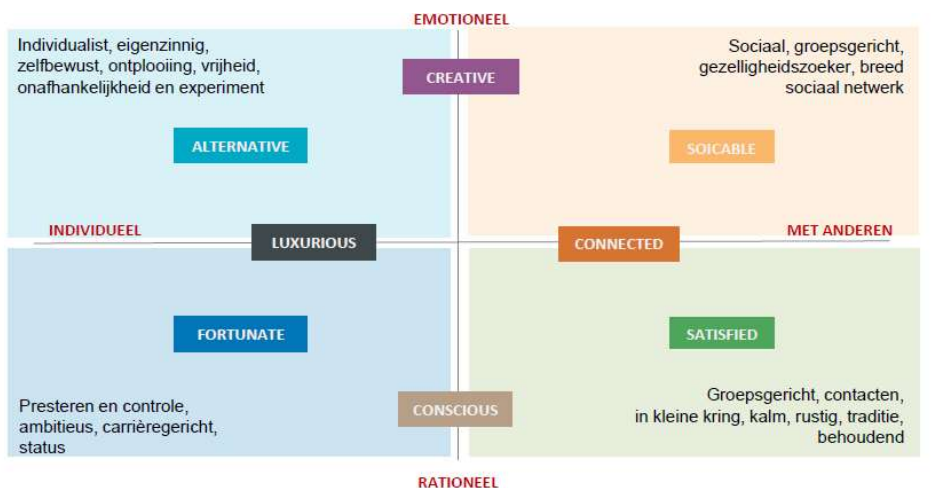
Binnen HFM worden de (fysieke) werkomgeving en de facilitaire diensten integraal benaderd. De werkomgeving en de diensten die worden aangeboden zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het integraal dienstenconcept wordt vanuit klantperspectief de ambitie op onze facilitaire dienstverlening geschetst. Op basis van klantreizen onderscheiden we zeven klantbehoeften die onze (toekomstige) medewerkers belangrijk vinden in onze dienstverlening (zie Bijlage 16 - Integraal serviceconcept).

In de samenwerking met onze ketenpartners verwachten we een open houding waarin we samen continu met elkaar de dienstverlening verbeteren, zodat de totaalbeleving van de verschillende services aansluit bij de klantbehoefte. In de toekomst kan dat betekenen dat we met elkaar – categorie eten en drinken, maar ook de dienstverlening van HFM breed – in gesprek gaan met partners hoe we onze services continu kunnen door ontwikkelen.

De kenmerken uit het integraal serviceconcept die zien op de invulling van 'eten en drinken' zijn verder uitgewerkt in de visie op eten en drinken.

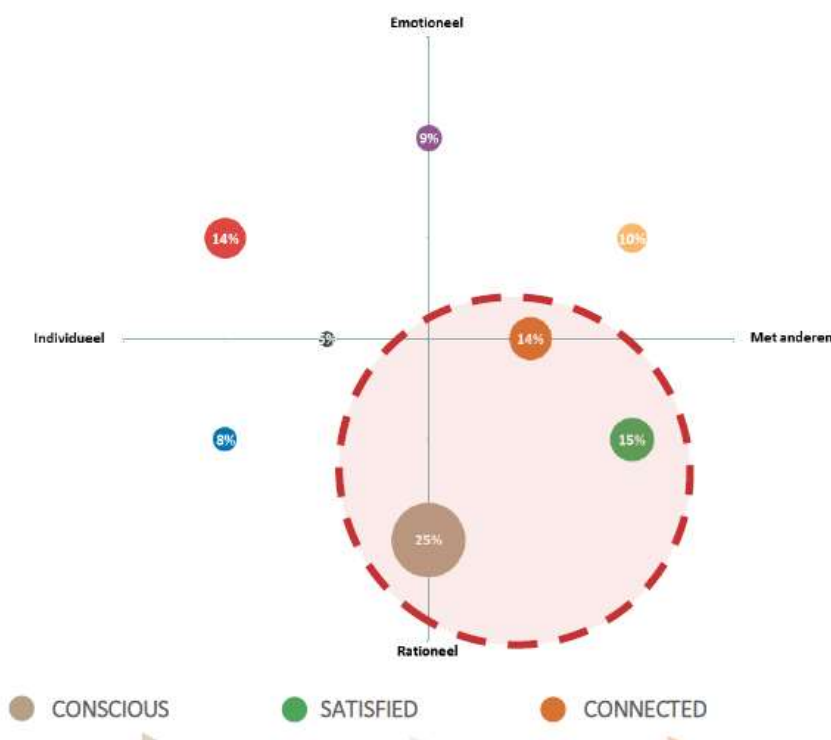
Visie eten en drinken

Binnen ProRail is een breed scala aan medewerkers werkzaam. Om te duiden wat de drijfveren van medewerkers zijn, is in 2016 een grootschalig persona onderzoek uitgevoerd (figuur 3). De grootste groep medewerkers (connected, satisfied en conscious) binnen ProRail heeft behoefte aan interactie en samenwerken vooral met de eigen directe collega's. Zij werken dan ook graag in een vast team, waarin iedereen zijn eigen taken en verantwoordelijkheden heeft. Deze groep medewerkers heeft behoefte aan een werkomgeving die ruimte biedt voor persoonlijk contact. Ruimtes om te overleggen (formeel én informeel) zijn dan ook belangrijk. Een consistente en herkenbare dienstverlening zorgt dat de medewerkers weten waar ze aan toe zijn en dat ervaren ze als prettig. Hun voorkeur gaat uit naar vaste gezichten en een persoonlijke benadering. Enige keuze in het serviceaanbod is belangrijk, maar het aanbod is bij voorkeur bekend, overzichtelijk en niet 'over the top'.



Figuur 3. uitkomst onderzoek persona's ProRail

Daarnaast zien we dat in de toekomst de persona 'alternative' groeit (figuur 4). Dit type medewerkers handelt vaak uit emotie en is individueel gericht. Deze groep medewerkers is het meest geholpen bij innovatieve out of the box dienstverleningen. Ze geven de voorkeur aan authenticiteit. Zo vinden zij kwaliteit en het gebruik van duurzame materialen belangrijk. Een moderne dienstverlening waarin medewerkers worden verrast met nieuwe dingen in de werkomgeving geeft deze groep inspiratie en verbondenheid met ProRail.



Figuur 4. uitkomst onderzoek persona's ProRail

In de gesprekken die zijn gevoerd voor het integraal serviceconcept, de gesprekken over het nieuwe eet- en drinkconcept alsook de analyse op persona's en horeca profielen komt naar voren dat onze collega's op zoek zijn naar een gezond, gevarieerd, lekker en lokaal eet- en drinkaanbod.

De doelstellingen zijn verderop in dit document vertaald naar eisen en worden verder uitgevraagd in de gunningscriteria. De eisen worden gezamenlijk na gunning uitgewerkt in een KPI-model, als onderdeel van de contractmanagementsystematiek. Dit is het startpunt van de samenwerking, waarin we gezamenlijk werken aan het invullen van de ambities en doelstellingen (zie hoofdstuk 7 Onze samenwerking).

Koffiebar

Binnen de Tulpenburgh is in het restaurant een koffiebar gesitueerd. Deze koffiebar is de ontmoetingsplek waar medewerkers en bezoekers **samen genieten** met de nadruk op **duurzaam**. Deze koffiebar wordt geëxploiteerd door de Foodregisseur. Het is mogelijk dat er gedurende de contractperiode een koffiebar bij de ingang van de Inktpot wordt gerealiseerd. Deze koffiebar wordt tevens geëxploiteerd door de Foodregisseur en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Hybride horeca

De hybride horeca is dé huiskamer op de ProRail locaties waarin verschillende functies gecombineerd worden: het restaurant en de koffiebar. Door de integratie van meerdere functies kan iedereen **samen genieten** op één plek. De koffiebar wordt geëxploiteerd door de Foodregisseur. De koffiemachine wordt geleverd vanuit deze aanbesteding door de Dienstverlener. De espressomachine biedt goede koffie aan en is **duurzaam**!

6. Scope contract

De Dienstverlener warme dranken is verantwoordelijk voor::

- Warme drankenautomaten ten behoeve van medewerkers van ProRail
- Luxe warme drankenautomaten ten behoeve van hybride horecalocaties (op een nader te bepalen moment te leveren)
- Leveren van ingrediënten en condimenten bij de warme drankenautomaten
- Operating van de automaten
- Technisch Service Onderhoud (TSO) van de warme drankenautomaat
- Indien nodig leveren van een onderkast voor de warme drankenautomaat

Binnen ProRail kennen we voor de warme drankenautomaten 2 soorten locaties namelijk:

- P1: locaties met een 24/7 dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 7:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen.
- P2: kantoorlocaties met een dienstverlening van maandag tot en met vrijdag gedurende 255 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 8:00 uur en 17:00 uur op weekdays.

Onderstaande tabel geeft aan welke diensten op welke locatie beschikbaar dienen te zijn.

Naam locatie	Type locatie	Warme dranken apparaten	Luxe warme drankenapparaten	P1 of P2 locatie
Utrecht de Inktpot/ Tulpenburgh	Hoofdkantoor	X		P2
Utrecht AHL	Regiokantoor	X	X	P2
Utrecht AHL / OCCR	Verkeersleidingspost	X		P1
Amsterdam VLTC	Verkeersleidingspost	X		P1
Amsterdam VLTC	Regiokantoor	X	X	P1
Zwolle Schellepoort	Regiokantoor	X		P2
Rotterdam Central Post	Regiokantoor	X	X	P2
Eindhoven The Core	Regiokantoor	X		P2
Eindhoven opleidingslocatie	Kantoor	X		P2
NVLU Utrecht	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Arnhem	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Kijfhoek* (VL eindigt 2024)	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Eindhoven	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Zwolle	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Groningen	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Alkmaar	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Rotterdam* (eindigt 2024)	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Den Haag	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Maastricht	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Roosendaal	Verkeersleidingspost	X		P1
VL-Post Amersfoort	Verkeersleidingspost	X		P1
ICB locatie Utrecht	ICB locatie	X		P1
ICB locatie Zwolle	ICB locatie	X		P1
ICB locatie Schiphol	ICB locatie	X		P1
ICB locatie Eindhoven	ICB locatie	X		P1
ICB locatie Rotterdam* (eindigt 2024)	ICB locatie	X		P1
Volksbank Utrecht	Projectlocatie	X		P2
Spoorzone Delft	Projectlocatie	X		P2
Stationsweg Groningen	Projectlocatie	X		P2
De Driehoek Amsterdam	Projectlocatie	X		P2

Tabel 2: locaties en dienstverlening in scope

* Volgens planning verhuizen de posten VL-Rotterdam, VL-Kijfhoek en ICB-locatie Rotterdam eind 2024 naar een nieuwe locatie in Barendrecht. Of dit binnen de aangegeven periode behaald wordt is nog relatief onzeker.

6.1 Mogelijke aanpassingen in scope

Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode zich wijzigingen voordoen in het aantal automaten (plus of min) of het aantal locaties (plus of min). De Dienstverlener gaat hier flexibel mee om. Bij een substantiële wijziging van het aantal consumpties kan ProRail besluiten om het aantal warme drankenautomaten aan te passen. Maximaal 15% van het aantal warme drankenautomaten dat bij aanvang van het contract aanwezig is, kan worden onttrokken gedurende het contract tegen

gelijkblijvende kosten. Vanaf het achtste contractjaar is het afschalen kosteloos aangezien de warme drankenautomaten vanaf dit tijdstip afgeschreven zijn.

Het bijplaatsen van warme drankenautomaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Indien warme drankenautomaten worden bijgeplaatst mogen dit refurbished automaten zijn. Alle bijgeplaatste warme drankenautomaten hebben dezelfde looptijd als de warme drankenautomaten die bij aanvang van het contract zijn geplaatst.

Producten/diensten	Toelichting (genoemde voorbeelden per producten/diensten zijn niet limitatief)
Locaties	Projectlocaties Afhankelijk van de aard, omvang en duur van een projectlocatie wordt bekeken welke warme drankenvoorzieningen ter beschikking worden gesteld.
Branding warme drankenautomaten	Borging van de branding van warme drankenautomaten van ProRail, passend bij de doelstellingen en visie.
Technologie	Het creëren van een optimale guest journey binnen de warme drankenautomaten door minimaal: • Het monitoren van realtime data (type consumptie, voorraadbeheer, storingen, beschikbaarheid, kwaliteit en hygiëne) • Het monitoren van de gasttevredenheid • Gebruik van een duurzaamheidsmonitor (een systeem waarin de Dienstverlener inzichtelijk maakt hoe de producten en dienstverlening van de Dienstverlener bijdragen aan de duurzaamheid van mens, milieu en dier. • Bewustwording op het gebied van duurzaamheid rondom de dienstverlening van warme dranken creëren onder de medewerkers en gasten van ProRail • Transparantie in diverse informatiestromen in de keten

Tabel 3: Producten en diensten

7. Onze samenwerking

7.1 Algemeen

We zoeken een partner die samen met ons de volgende stap gaat zetten en daadwerkelijk impact wil maken. Daarin vinden we het belangrijk dat de dienstverlening continu verbetert op basis van KPI's en data. KPI's die we met elkaar opstellen meten we periodiek waarbij er ruimte is om ze tussentijds bij te stellen. Onderwerpen die aan bod moeten komen zijn klanttevredenheid, duurzaamheid en de samenwerking. Doelen zijn helder geformuleerd en ambitieus, maar ook haalbaar, zodat we zorgen dat beide partijen uitgedaagd blijven om te komen tot verbeteringen en de ambities van ProRail gerealiseerd worden.

ProRail zet in op het 'wat' gedeelte van de doelen en de Dienstverlener krijgt de vrijheid om het 'hoe' in te vullen. Wij zijn ons steeds meer aan het ontwikkelen naar een regie organisatie. Daar hoort wat ons betreft ook een nieuwe manier van samenwerken bij, door onder andere meer in te zetten op (facilitaire) ketensamenwerking.

ProRail heeft – versneld door COVID-19 – een nieuw inrichtingsconcept met méér hybride werkvormen doorgevoerd: thuis op afstand óf op verschillende (ProRail) locaties, streven is om medewerkers twee dagen per week naar kantoor te laten komen. De organisatie is in beweging door een sterk vergrijnde populatie en interne wijzigingen in organisatiesturing. Cijfers uit het verleden over de drinkconsumpties in de ProRail locaties bieden geen goed vergelijk voor toekomstige consumpties.

In de samenwerking maken we onderscheid in twee fases:

1. Implementatiefase (zes maanden): de eerste 6 maanden van het eerste contractjaar: hoe geven we onze samenwerking vorm. In deze fase worden de KPI's definitief gemaakt.
2. Continu ontwikkel- en verbeterfase.

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt tot maximaal zes maanden na de ingang van de contractdatum. De basis voor de duurzame samenwerking tussen de Dienstverlener en HFM ProRail wordt vormgegeven in de eerste zes maanden van het contract tijdens de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn van zes maanden. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de Dienstverlener en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. De rollen, processen en middelen zijn adequaat ingericht.

7.2.1 Implementatieplan

Twee weken na definitieve gunning dient de Dienstverlener een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope, partners van de Dienstverlener;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van locaties;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard);
- Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Hoe het FMIS systeem van de Dienstverlener wordt gekoppeld aan FMIS systeem Facilitor van ProRail;
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

7.2.2 Implementatieteam

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

Dienstverlener

- Contractmanager en/of implementatiemanager
- Projectmanager

HFM ProRail

- Implementatiemanager
- Contractmanager
- Domeinverantwoordelijke eten & drinken HFM

7.2.3 Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de Overeenkomst getoetst, het afhandelen van de implementatiedossiers besproken en komt de samenwerking tussen partijen aan bod.

▪ *Verslag*

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

7.3 Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase

Continu leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail en HFM. We willen dan ook graag samen met de Dienstverlener afspraken maken hoe we onze samenwerking langjarig vormgeven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continu leren en ontwikkelen. De basis hiervoor betreft dit Programma van Eisen, de op te stellen KPI's in het dashboard, de beantwoording van de Dienstverlener op de Gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

7.4 Uitgangspunten contractvorm en financiële contractwerking

ProRail gaat een Overeenkomst aan op basis van full operating op basis van huur van de machines. De ingrediënten en andere aanvullende artikelen worden op basis van werkelijkheid doorberekend.

Financiële contractwerking

Ten aanzien van de prijsvorming in de Overeenkomst onderscheiden we de volgende onderdelen. We onderscheiden vaste kosten en variabele kosten.

Vaste kosten

- De huurkosten van de warme drankenautomaten staan gedurende de gehele Overeenkomst vast.
- Indien er sprake is van een onderzetkast dan de kosten hiervan opgenomen in het prijzenblad.
- De Technische Service Overeenkomst is opgenomen per warme drankenautomaat en omvat alle kosten ten aanzien van technisch, preventief, correctief en curatief onderhoud en is vast per warme drankenautomaat.
- De operating kosten (dagelijkse verzorging (schoonmaak, bijvullen en onderhoud) van de warme drankenautomaten) is per automaat opgenomen en zijn vast per warme drankenautomaat. In de operating kosten zijn alle kosten opgenomen met betrekking tot de operator en zijn werkzaamheden.

Variabele kosten

- Ingrediëntkosten voor in warme drankenautomaten. Deze kosten zijn variabel per automaat en variabel gedurende de overeenkomst. De ingrediëntkosten betreffen de kosten van ingrediënten die in de warme drankenautomaat worden gedaan ten behoeve van de consumpties.
- Losse ingrediënten & andere toebehoren die naast de automaat worden verstrekt. Dit zijn ingrediënten zoals, maar niet gelimiteerd tot, suikersticks, creamersticks, zoetstof, roerstaafjes, diverse theesoorten, schoonmaakmiddelen, etc.

De kosten voor de aansturing van het contract, het managen van de samenwerking, is opgenomen in de vaste kosten van deze overeenkomst. De eisen ten aanzien van deze samenwerking staan in dit Programma van Eisen, Hoofdstuk 10.

7.5 Uitgangspunten samenwerking

De doelstellingen uit hoofdstuk 5.1 (onze behoefte en ambitie) vertalen we naar de manier waarop we willen samenwerken met onze partners:

- Partnerschap: we streven naar een partnerschap waarin een wezenlijke bijdrage wordt geleverd aan de (integrale) beleving van de werkomgeving en een partnerschap wat van toegevoegde waarde is voor ontmoeten en samenwerking.
- Samen: we zorgen voor samenhang tussen de ambities van HFM en ProRail, de uitvoering van de service en de communicatie met de stakeholders/gebruikers van de locatie. Processen, werkwijzen en expertise worden met elkaar afgestemd en gedeeld. Als partner laat je zichtbare en meetbare verbeteringen zien in de dienstverlening, prestaties en voortgang op de ambities en doelstellingen.
- Al lerend doen: we willen continu leren, ontwikkelen en verbeteren met elkaar. Niet ieder idee hoeft al volledig uitgedacht te zijn om mee aan de slag te gaan. Een briljante mislukking maar met een goed voorbereide poging om waarde te creëren, maar met een andere uitkomst dan gepland. En daar leren we van.
- Flexibiliteit: aanpassen aan veranderingen in onder meer beleid en strategie, de markt of samenleving.
- Open houding: we zijn kritisch naar elkaar toe en streven hetzelfde doel na; realiseren van maximale klantwaarde in een veranderende context.

7.6 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, leveranciers en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij

daarom een paar spelregels van werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de dienstverlener warme dranken wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

- **Gedragcode:**

De Gedragcode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie Bijlage 18 - Gedragcode ProRail.

- **Huisregels ProRail:**

De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie Bijlage 19 - Huisreglement HFM Kantoren en VL gebouwen.

- **Toegangsbeleid:**

Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie Bijlage 20 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties.

8. Contractmanagement

Momenteel wordt het strategisch contract- en leveranciersmanagement verder ontwikkeld binnen HFM. Samen met de Dienstverlener willen wij dit verder vormgeven gedurende de contractperiode.

8.1 Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, moeten de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt worden in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. ProRail wil in gezamenlijkheid de KPI's waarmee gestart wordt definitief maken in de implementatiefase. Daarnaast zullen er KPI's worden opgesteld die gebruikt zullen worden om de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. Dit kunnen dezelfde KPI's zijn met een hogere norm maar ook nieuwe KPI's kunnen worden toegevoegd. De inhoud en scores worden vastgesteld met in acht name van de in het PvE gestelde eisen. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de Dienstverlener gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

Er is een communicatiematrix opgesteld (Bijlage 21 - Communicatiematrix), in het nog op te stellen VERI-model (voorbeeld in Bijlage 22 - Voorbeeld VERI-matrix) dragen de afspraken over integraal samenwerken en flexibiliteit bij tot verduidelijking in de verwachtingen. HFM of een onafhankelijke derde partij toetst periodiek – op basis van het KPI dashboard - dat de prestaties worden behaald. De Dienstverlener dient deze wijze van werken te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning.

De Contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode – op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de Dienstverlener per KPI dat 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI).

Indien op één resultaatgebied een eindscore wordt behaald lager dan 75%, dan is HFM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. ProRail kan van de Dienstverlener een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI-dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat er niet voldaan is aan alle KPI's. Indien na zes maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Overeenkomst ontbinden.

HFM informeert de Dienstverlener (conform communicatiematrix) over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties door de Dienstverlener, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden conform de voorwaarden uit de overeenkomst. Mochten HFM en de Dienstverlener niet tot overeenstemming komen over de toetsing dan wordt, op kosten van de Dienstverlener, een onafhankelijke derde partij om een bindend advies gevraagd. Mede op basis van de door Dienstverlener behaalde resultaten, besluit HFM of gebruik wordt gemaakt van de verlengingsopties.

Rapportages

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de kwartaal en jaarlijkse verslaglegging, en verstrekt per kwartaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage, in Excel, gespecificeerd per maand.

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de Dienstverlener op strategisch/tactisch niveau en de domeinverantwoordelijke is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
<i>ProRail</i>	
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfs breed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist Werkplek & Services en de Domeinverantwoordelijke.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Vertaling visie en strategie eten en drinken vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.

Domeinverantwoordelijke eten en drinken HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'eten en drinken'. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Klantmanager HFM	De klantmanager is verantwoordelijk voor het in kaart brengen van ontwikkelingen rondom de ProRailstrategie, de organisatie en de daaraan gerelateerde directies. De klantmanager creëert hiermee inzicht en overzicht in de klantbehoefte en zorgt dat HFM op tijd kan anticiperen.
Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Adviseur Duurzaamheid HFM	Adviseert het projectteam en HFM op het gebied van duurzaamheid en schrijft beleid. Werkt nauw samen met vakspecialist en ketenmanager Werkplek & Services.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatie coördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
<i>Extern ProRail</i>	
Dienstverlener	De dienstverlener warme dranken is verantwoordelijk voor de te leveren product- en dienstverlening en samenwerking zoals overeengekomen in het PvE en Overeenkomst.

Tabel 4: taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 21 - Communicatiematrix) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. Beide partijen dragen zorg dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. In het voorbeeld van het VERI-model (Bijlage 22 - Voorbeeld VERI-matrix) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de Dienstverlener en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

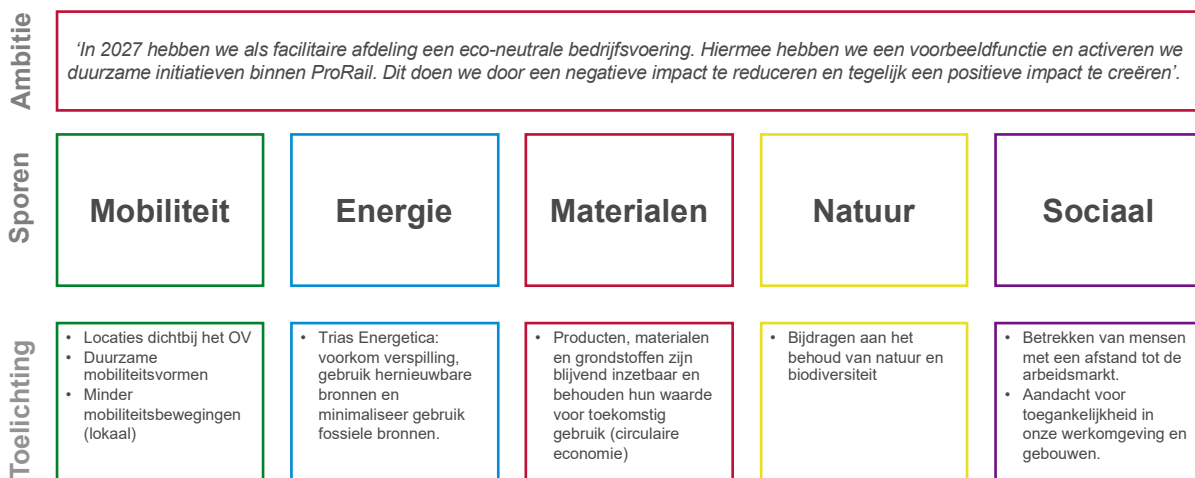
9. Duurzaamheid

9.1 Visie op duurzaamheid

ProRail Verduurzaamt is één van de pijlers van onze missie. We maken mobiliteit per spoor zo duurzaam mogelijk, nu en in de toekomst. ProRail heeft dit organisatie breed uitgewerkt in een routekaart Verduurzaming waarin waardegedreven sporen zijn opgenomen. Deze routekaart is gericht op het primair proces, maar is ook vertaald naar de werkomgeving binnen de invloedssfeer van Human Facility Management.

De ambitie van HFM luidt: *'In 2027 hebben we als facilitair een econeutrale bedrijfsvoering. Hiermee hebben we een voorbeeldfunctie en activeren we duurzame initiatieven binnen ProRail. Dit doen we door een negatieve impact te reduceren en tegelijk een positieve impact te creëren'.*

Via 5 waardegedreven sporen geeft HFM invulling aan de gestelde ambitie:



Op basis van deze ambitie en de vijf sporen heeft ProRail in 2021 een visie opgesteld voor eten en drinken welke bestaat uit **impact, groen en inclusief**. Deze visie geldt ook als uitgangspunt voor de aanbesteding warme dranken. Want ook met warme dranken wil ProRail impact maken in het bijdragen aan de duurzaamheidsambitie van ProRail en HFM.

In 2020 is er een nulmeting uitgevoerd naar de CO₂-impact van eten en drinken binnen ProRail. De resultaten zijn opgenomen in Bijlage 23 - Rapportage CO₂ meting Eten en Drinken. Bij het in kaart brengen van de categorie 'Eten en drinken' is naar voren gekomen dat 40% van de CO₂-uitstoot de warme drankenvoorziening is. Met 40% is deze dienst verantwoordelijk voor een groot deel van de uitstoot, namelijk 243,6 ton CO₂-equivalenten. Als we inzoomen op warme dranken zien we dat koffie veruit de hoogste footprint heeft. Dit heeft enerzijds te maken met de hoeveelheid koffiebonen en anderzijds met de milieupact van koffie. Koffie is vooral in de productiefase CO₂-intensief. Daarnaast wordt koffie niet in Nederland verbouwd wat er ook voor zorgt dat de grote afstanden die afgelegd worden hun bijdragen leveren aan de totale CO₂-uitstoot.

Maar niet alleen de CO₂ uitstoot is voor deze dienstverlening belangrijk. Ook staat de koffiebranche erom bekend dat de leefomstandigheden van de boeren niet altijd goed zijn, dat er gebruik wordt gemaakt van kinderarbeid, dat het zorgt voor ontbossing en dat het bijdraagt aan de klimaatverandering. Door het inkopen van eerlijke producten voor een eerlijke prijs willen we bijdragen aan de goede leefomstandigheden van de boeren en ervoor zorgen dat zij de prijs krijgen die ze zouden moeten ontvangen.

Om bij te dragen aan deze thema's nemen we de volgende uitgangspunten mee:

1. **Transparantie:** we leveren een bijdragen aan het verhogen van een transparante koffie, thee en cacao keten. We streven naar een zichtbare keten met zo min mogelijk (tussen)schakels.
2. **True Price:** we gaan experimenteren met het doorrekenen van True Price aan de leveranciers. Hiermee worden externe (maatschappelijke) kosten inzichtelijk gemaakt en dragen we bij aan het verbeteren van milieu en sociale aspecten in de keten.
3. **Samenwerking:** we zoeken de samenwerking op met innovatieve partijen en netwerken om de keten te verduurzamen.

We richten ons dus niet alleen op onze eigen invloedssfeer in de ProRail organisatie, maar ook de keten en de omgeving om ons heen. Het doel voor deze aanbesteding is om een rol als 'snelle volger' in duurzaamheid in te nemen en een koplopersrol voor de oplossing van koffiebekers. Hierbij zoeken wij een partner die zelf een groeimodel heeft ontwikkeld voor het verduurzamen van zijn eigen bedrijfsvoering en dienstverlening en daarmee eenzelfde visie nastreeft als ProRail. Ook dient de partner zelfsturend vermogen te hebben om de laatste ontwikkelingen en innovaties toe te passen binnen de dienstverlening van ProRail waarbij zij ProRail ontzorgt bij het innemen van deze rol. Het is van belang dat de partner al ervaring heeft op dit gebied zodat zij proactief kan bijdragen aan de doelstellingen en deze transparant meetbaar kan maken in rapportages.

In de aanbieding dient inschrijver een vertaling te kunnen maken van de vijf sporen naar de drie uitgangspunten zodat we bijdragen aan een transparante keten, eerlijke prijzen en producten en de CO₂ uitstoot te verminderen. De vijf sporen zijn onderstaand verder toegelicht wat ProRail in ieder geval hieronder verstaat als het gaat om warme dranken;

1. Mobiliteit
 - a. Het verminderen van logistieke vervoersbewegingen voor zowel leveringen als de dienstverlening.
 - b. Het inzetten van duurzaam transport.
 - c. Transparantie in transport bewegingen binnen de gehele keten.
2. Energie
 - a. Voorkomen en verminderen van het energieverbruik van apparaten.
 - b. Het gebruiken van duurzame energie in de bedrijfsvoering van de inschrijver(s).
3. Materialen
 - a. Het inzetten van circulaire condimenten.
 - b. De apparaten die ingezet worden zijn blijvend inzetbaar en behouden hun waarde voor toekomstig gebruik.
 - c. Het restproduct wordt niet weggegooid maar wordt ergens anders weer ingezet (circulaire economie).
 - d. Een oplossing voor de koffiebekers die voldoet aan de nieuwe wetgeving (EU-richtlijn Single-Use Plastics (SUP)). Waarbij wij als koploper willen fungeren en openstaan voor innovatieve ideeën/proeftuinen.
 - e. Minimaliseren van restafval.
4. Natuur
 - a. Het terugdringen van toxiciteit en gebruik van pesticiden in de keten.
 - b. Het minimaliseren van watergebruik van de apparaten.
 - c. Gebruik van plantaardige producten.
5. Sociaal
 - a. Bewezen goede werkomstandigheden op de plantages.
 - b. Transparantie met betrekking tot de lonen en prijzen die betaald worden aan de boeren.
 - c. Bereikbaarheid van apparaten in de ProRail gebouwen voor mensen met een (visuele of lichamelijke) beperking.
 - d. Gezamenlijk de ProRail-organisatie inspireren richting duurzaam denken en doen.
 - e. % SROI in de dienstverlening.

Voor het realiseren van de doelstellingen is er een minimale set aan indicatoren gedefinieerd. In het implementatiejaar wordt aan de hand van de nulmetingen bepaald welke groei mogelijk is.

De vijf sporen van duurzaamheid waarop ProRail zich focust zijn:

Mobiliteit: *duurzame mobiliteitsvormen en minder en lokale mobiliteitsbewegingen.*

Energie: *inzetten op de trias energetica: beperkt het energiegebruik, gebruik energie uit reststromen, gebruik energie uit hernieuwbare bronnen, gebruik eindige bronnen zo efficiënt mogelijk.*

Materialen: *producten, materialen en grondstoffen zijn blijvend inzetbaar en behouden hun waarde voor toekomstig gebruik.*

Natuur: *bijdragen aan het behoud van natuur in en rondom onze panden.*

Sociaal: *betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, inclusiviteit en diversiteit*

Met eten en drinken kunnen we impact maken en bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail en HFM. Dat doen we door naar de volledige keten te kijken die we met eten en drinken raken (van grondstoffengebruik, aanbod van het assortiment, logistieke bewegingen tot sociale impact), maar ook door het bewustzijn over duurzame keuzes bij collega's te vergroten door de inzet van nudging en storytelling.

De duurzaamheidsambitie – met specifiek de categorie eten en drinken - van HFM is opgenomen in Bijlage 12 - Duurzaamheidsvisie HFM - eten en drinken.

10. Eisen

Algemeen	
1.	De Dienstverlener sluit aan bij de Visie van ProRail en exploiteert de warme drankenautomaten en toebehoren op een dusdanige wijze dat de Visie op eten en drinken maximaal tot uiting komt.
2.	De Dienstverlener is in staat om op dagelijkse basis de warme drankenautomaten te vullen, te onderhouden en te reinigen.
3.	Binnen ProRail kennen we 2 soorten locaties namelijk • P1: locaties met een 24/7 dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 7:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen. • P2: kantoorlocaties met een dienstverlening van maandag tot en met vrijdag gedurende 255 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 8:00 uur en 17:00 uur op weekdays. De Dienstverlener voert de werkzaamheden conform de eisen in dit PvE uit en conformeert zich aan het feit dat voor de 24-uurs locaties andere afspraken gelden.
4.	De Dienstverlener houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.
5.	ProRail werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.

Duurzaamheid en Milieu	
6.	De Dienstverlener sluit minimaal aan bij de visie van ProRail, de duurzaamheidsambitie en leidende principes HFM van ProRail en geeft invulling aan de Visie op eten en drinken, pijler duurzaam (de vijf sporen: vijf sporen van duurzaamheid: mobiliteit, energie, materialen, natuur en sociaal) welke is opgenomen in Bijlage 12 - Duurzaamheidsvisie HFM - eten en drinken. De Dienstverlener maakt hiervoor gebruik van een groeimodel dat jaarlijks wordt geüpdatet.
7.	De Dienstverlener neemt alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij ProRail in acht en handelt altijd hiernaar.
8.	Dienstverlener levert disposable bekken die gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven voldoen aan vigerende wet- en regelgeving en meer dan 1 keer te gebruiken zijn. De Dienstverlener voldoet minimaal aan de wetgeving en aan de visie op Duurzaamheid zoals beschreven in hoofdstuk 9.
9.	De koffie-, cacao- en theeproducten voldoen aan de onderstaande criteria: • Producten worden minimaal tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de productenorganisatie. • Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarvan zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt. • De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijke investeringen kunnen doen. • Onafhankelijke audits op bovenstaande punten worden minimaal een maal per 3 jaar uitgevoerd en zien tevens toe op de naleving van de ILO-conventies.
10.	De geoffreerde warme drankenautomaten voldoen minimaal aan: energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140.
11.	De werkwijze en serviceverlening van de Dienstverlener voldoet aan de Warenwet Hygiëne en Levensmiddelen en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Dienstverlener beschikt over een voedselveiligheidssysteem, gebaseerd op de HACCP systematiek.
12.	ProRail streeft er naar om het voorraadbeheer op de locaties zo optimaal mogelijk in te richten. Hierbij wordt de voorraad afgestemd op de ruimte die per locatie aanwezig is.
13.	Omverpakkingen, pallets en ander verpakkingsmateriaal, anders dan de verpakking van de ingrediënten, worden direct na levering door Dienstverlener retour genomen. De Dienstverlener werkt toe naar zo min mogelijk verpakkingsmaterialen waarbij rekening gehouden wordt met een zo hoog mogelijke plaats op de R-ladder.
14.	ProRail en Dienstverlener onderzoeken voor 1-1-2024 andere mogelijkheden ter vervanging van de wegwerpbeker. ProRail maakt hierbij gebruik van de expertise van de Dienstverlener. De Dienstverlener denkt hierin mee en werkt hieraan kosteloos mee. De disposables bekken gaan uiterlijk per 1-1-2024 uit de scope van de Overeenkomst. De Dienstverlener geeft invulling aan de wetgeving en maakt hierbij gebruik van branche brede initiatieven zoals bijvoorbeeld het koffiebekerpact.
15.	Jaarlijks voert de inschrijver een CO ₂ -meting uit voor de scope van dit contract. De Dienstverlener gebruikt als nulmeting de rapportage en gegevens uit Bijlage 23 - Rapportage CO ₂ meting Eten en Drinken. Hierbij hanteert hij scope 1,2,3 en als meetprotocol het Green House Gas protocol.
16.	De Dienstverlener voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, een transitie plaatsvindt van het gebruik van dierlijk eiwit naar plantaardig eiwit, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden.

17.	De Dienstverlener verwerkt sociale duurzaamheid binnen de dienstverlening door middel van de mogelijkheden zoals weergegeven in Bijlage 12 - Duurzaamheidsvisie HFM - eten en drinken waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting.
18.	De Dienstverlener verplicht zich om te onderzoeken of en op welke wijze de samenwerking met The Colour Kitchen kan worden uitgebreid voor dit contract. De resultaten hiervan worden besproken in het tactisch overleg.
19.	Tijdens de contractperiode rapporteert de Dienstverlener minimaal over de volgende onderwerpen: • Mobiliteit: CO2 emissie per kilometer van (toe)leveranciers, hieronder vallen ook de vliegkilometers. • Mobiliteit: CO2 emissie vervoer eigen medewerkers inschrijver werkzaam bij ProRail voor zover binnen beïnvloedingssfeer van inschrijver • Materialen: Toename % plantaardige ingrediënten versus dierlijk vertaald naar de CO2 footprint (reductie t.o.v. de nulmeting) • Materialen: KG restafval versus KG verwaarde grondstoffen in de dienstverlening vertaald naar de CO2 footprint • Materialen: KG verpakkingsmaterialen vertaald naar de CO2 footprint • Natuur: Afname watergebruik bijvoorbeeld apparaten en productie in de keten. • Sociaal: Er is rekening gehouden met toegankelijkheid van het aanbod in de breedste zin van het woord voor mensen met een handicap (Ja/Nee) • Sociaal: % SROI medewerkers meegenomen in de dienstverlening.

Apparatuur	
20.	Alle warme drankenautomaten zijn bij aanvang nieuwe tafelmodel apparaten en worden geleverd met een espresso-zetmethode waarbij gebruik gemaakt wordt van bonen.
21.	De geïntegreerde warme drankenautomaten voor de VL-posten en ICB locaties (P1) beschikken over een geïntegreerde koud water functie. De andere locaties hebben géén geïntegreerde koud-waterunit. Dit is weergegeven in het prijzenblad.
22.	Het display/ bedieningspaneel van de automaten is gebruiksvriendelijk en in de Nederlandse taal. De gebruikershandleidingen zijn tevens in de Nederlandse taal beschikbaar.
23.	De storingsomschrijving wordt in het displayweergegeven.
24.	De functie voor heet water is vrij te gebruiken en niet afgestemd op een bepaalde hoeveelheid. Gebruikers hebben zo de mogelijkheid om verschillende maten bekertjes zelf te vullen.
25.	De geïntegreerde warme drankenautomaten sluiten aan op de beschikbare ruimte. Deze ruimte is weergegeven in Bijlage 10 - Overzicht warmedrankautomaten.
26.	De Dienstverlener levert de onderzetkasten voor de warme drankenautomaten passend bij de huisstijl van ProRail. Welke warme drankenautomaten onderzetkasten nodig hebben is weergegeven in Bijlage 10 - Overzicht warmedrankautomaten. De kosten voor een onderzetkast zijn opgenomen in de huur van de warme drankenautomaten.
27.	De onderzetkasten verkeren gedurende de gehele contractperiode in goede staat. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de onderzetkasten, wordt deze zonder meerkosten voor ProRail vervangen.
28.	De warme drankenautomaten worden middels een geaarde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. De automaten zijn eveneens voorzien van een waterslot. De Dienstverlener maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van ProRail, deze aansluitingen zijn 230V.
29.	Het bijplaatsen van warme drankenautomaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of tegen kosten die in overleg tussen de Dienstverlener en ProRail zijn overeengekomen.
30.	Bijgeplaatste warme drankenautomaten hebben te allen tijde dezelfde looptijd als de warme drankenautomaten die initieel zijn aangeboden.
31.	De warme drankenautomaten beschikken over de volgende functionaliteiten: • een bekerdetectiesysteem • regelbare dosering van de ingrediënten (mild/ normaal/sterk) • mogelijkheden tot het wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen) • goed bedienbaar voor iedereen, bijvoorbeeld ook voor mensen met een visuele beperking. • separaat tappunt voor koffie en (heet en koud) water. De uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden • de eventuele disposables worden naast de automaat geplaatst
32.	De inhoud van de consumptie wordt afgestemd op de bekertjes die worden gebruikt. Dit betekent dat dit gedurende de contractperiode kan wijzigen op het momenten dat er gekozen wordt voor een ander bekertjesstelsel.
33.	De warme drankenautomaten zijn in principe niet voorzien van uitbundige reclame uitingen van de Dienstverlener. De Dienstverlener voert zijn eigen logo met gepaste bescheidenheid. De Dienstverlener kan het display gebruiken voor storytelling of om andere berichten te delen.
34.	Er is beperkt internet of telefoonsignaal beschikbaar voor de warme drankenapparatuur. Indien dit door de Dienstverlener gewenst is dan zal door de Dienstverlener zelf geregeld moeten worden door het gebruik van een GSM module. Er worden door ProRail geen netwerkkabels aangelegd.
35.	De Dienstverlener vult de grammages van de consumpties in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet zonder uitdrukkelijke toestemming van ProRail gewijzigd of aangepast. De Dienstverlener checkt minimaal 2 keer per jaar de grammages en rapporteert dit aan ProRail en doet verbetervoorstellen om de schommelingen te voorkomen.

36.	ProRail behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau te laten toetsen. De kosten voor deze controles zijn voor ProRail.
37.	De Dienstverlener levert, op een later te bepalen moment, voor de hybride horecalocaties in Amsterdam, Admiraal Helfrichlaan in Utrecht en Rotterdam een luxe koffieautomaat. ProRail heeft geen afnameverplichting voor deze automaten. De koffie voor deze machines wordt door de huidige cateringdienstverlener geleverd. Afstemming van de instelling van deze apparatuur zal in overleg met ProRail en de cateringdienstverlener plaatsvinden.
38.	De luxe koffieautomaten zijn warme drankenautomaten die minimaal voldoen aan de volgende eisen: • Apparaat met zeefhouderherkenning • Stoompijp (automatisch of handmatig) voor het handmatig opschuimen • Constante controle op koffiekwiteit, maalgraad etc. • Eenvoudig in de bediening • Eenvoudig te reinigen • Minimaal 2 zetgroepen • Aparte koffiemolen (coffee-grinder)

Onderhoud en storingen	
39.	Alle storingen worden gemeld via Self Service Portal van ProRail en worden geregistreerd in het FMIS van ProRail. De storingsmeldingen worden gemonitord door de Facility Desk. Vanuit dit punt wordt de storing doorgezet naar de Dienstverlener. De Dienstverlener richt een centraal punt in waar deze storingen, maar ook klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling van de storing of klacht gecoördineerd. Nadat de storing is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld, inclusief omschrijving van de afhandeling, aan de Facility Desk van ProRail.
40.	Voor dagelijks onderhoud en storingen geldt ook de verdeling in P1 en P2 zoals in eis 3 van dit PvE is weergegeven. De beide soorten locaties kennen een andere procedure voor het afhandelen van storingen en het dagelijks onderhoud. Voor P1 en P2 wordt beide een onderscheid gemaakt in eerste lijn- en tweede lijnstoringen.
41.	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (dagelijkse) verzorging (operating) van de warme drankenautomaten. De dagelijkse verzorging van de P1 locaties vindt plaats zowel op werkdagen als op de weekenddagen. De dagelijkse verzorging van de P2 locaties vindt plaats op werkdagen. De frequentie van de dagelijkse verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener.
42.	Naast het dagelijkse onderhoud verzorgt de Dienstverlener minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (preventief en curatief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt minimaal in: • Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn. • Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen zodat het goed functioneren van de warme drankenautomaat wordt gewaarborgd. • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersystemen. • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk. • Het controleren en vervangen van afdichtingen.
43.	De Dienstverlener voert ook het correctief onderhoud uit. Dit houdt in dat alle storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de Dienstverlener worden uitgevoerd.
44.	Alle kosten voor het uitvoeren van technisch onderhoud, preventief, curatief en correctief zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan ProRail worden doorbelast.
45.	Onderdelen voor de bij ProRail geplaatste automaten zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of is er een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
46.	De Dienstverlener zorgt voor een storingskaart op de automaat waarop het storingsnummer en het automaatnummer zijn aangegeven. Tevens kan hier aangegeven worden of de storing reeds gemeld is.
47.	Maximale respons- en repaartijd voor storingen voor P1 locaties: • Eerste lijnstoringen: Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen aan de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Deze storing wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur opgelost tussen 7:00 uur en 22:00 uur. • Tweede lijnstoring: de technische dienst van de Dienstverlener heeft binnen 4 werkuren na melding door ProRail de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De Dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 1 werkdagen na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De Dienstverlener meldt binnen 8 werkuur aan ProRail of de storing binnen 16 werkuren kan worden opgelost.
48.	Maximale respons- en repaartijd voor storingen voor P2 locaties: • Eerste lijnstoringen: Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen aan de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Deze storing wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur opgelost tussen 8:00 en 17:00 uur. • Tweede lijnstoring: de technische dienst van de Dienstverlener heeft binnen 4 werkuren na melding door ProRail de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De Dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 2 werkdagen na melding opgelost al dan niet door het kosteloos plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De Dienstverlener meldt binnen 8 werkuur aan ProRail of de storing binnen 16 werkuren kan worden opgelost.

Assortiment	
49.	Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten: • Espresso • Koffie (bonen) • Cappuccino • Latte macchiato • Warme chocolademelk • Heet water • Koud water (alleen voor de VL-Posten en ICB locaties)
50.	Cafeïnevrije koffie is beschikbaar uit de warme drankenautomaten of naast de automaten in het condimentendisplay of in de onderzetkast.
51.	ProRail wenst een gezonde en vitalere levensstijl te bevorderen door het gebruik van suikers te verlagen. De Dienstverlener werkt hieraan mee.
52.	Creamersticks, suikersticks, theezakjes roerstaafjes, zoetstof wordt naast de automaten aangeboden in het condimentendisplay of in de onderzetkast.
53.	De Dienstverlener levert 8 soorten thee bij de automaten waarvan er 6 vaste theesoorten zijn. De andere 2 soorten wisselen met de seizoenen mee.
54.	De Dienstverlener levert voor de VL-Posten en ICB-locaties ook Cup á soup. De Cup á soup is per persoon verpakt en geschikt voor de hoeveelheid 175 ml. De Dienstverlener levert diverse (minimaal 4) smaken.

Bestellingen, levering, productie en afval	
55.	De Dienstverlener houdt rekening met de mobiliteitsbewegingen ten aanzien van logistieke bevoorrading in de toekomst aangezien de locaties in grootstedelijk gebied zijn gevestigd waarbij vrachtverkeer uit de binnenstad steeds vaker wordt geweerd. In Utrecht geldt dat de gemeente in 2025 streeft naar volledig uitstootvrij bevoorraden in de binnenstad.
56.	De Dienstverlener is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van ProRail, ook als dit verandert gedurende de contractperiode. Deze verschillende afvalstromen plastic, papier, karton, gft, rest en glas worden gescheiden ingezameld. De Dienstverlener geeft gedurende de gehele dienstverlening invulling aan het voorkomen van afval en verspilling door monostromen te verwaarden en het restafval te verminderen, maakt dit meetbaar in een KPI en neemt dit op in de managementrapportages.
57.	De Dienstverlener levert de bestellingen op de centrumlocaties van Utrecht in de daluren en niet op de piekmomenten qua verkeersdruk. Dalmomenten zijn de uren waarop het minder druk is in het gebied waardoor er geen onveilige situaties ontstaan omdat er schoolgaande kinderen en forenzen het gebied betreden. Concreet betekent dit voor de Dienstverlener dat er <u>niet</u> gelost en/of geladen mag worden tussen 8:00 uur en 9:30 uur en tussen 15:30 uur en 17:00 uur.
58.	De Dienstverlener kan zelfstandig voorraadbeheer uitvoeren voor de benodigde ingrediënten van de automaat alsmede de benoemde toebehoren. En zal zorgdragen voor zo min mogelijk voorraad op locatie.
59.	Binnen ProRail wordt gewerkt met een toegangssysteem. Dit betekent dat indien iemand niet is aangemeld het pand niet kan betreden. Dit geldt ook voor het leveren van bestellingen. Indien er bestellingen geleverd worden dan is hier te allen tijde een medewerker van de Dienstverlener bij.
60.	Op de locaties waar geen opslagruimtes aanwezig zijn, neemt de (operator van de) Dienstverlener zijn voorraad mee. Het betreft hier de VL-posten.
61.	De VL-posten zijn beveiligd en kunnen <u>niet</u> bevoorrad worden als er geen medewerker van Dienstverlener aanwezig is.

Personeel en organisatie	
62.	De Dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
63.	De medewerkers van de Dienstverlener zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De dienstverlener is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten hiervan.
64.	Van de Dienstverlener (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: • De Gedragscode van ProRail (Bijlage 18 - Gedragscode ProRail) • De huisregels van ProRail (Bijlage 19 - Huisreglement HFM Kantoren en VL gebouwen). • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 20 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties). • Veiligheidsregels en – uitgangspunten.
65.	De Dienstverlener zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de Dienstverlener, is niet toegestaan. (De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Dienstverlener.)
66.	De Dienstverlener ziet erop toe dat zijn medewerkers werken volgens de geldende HACCP-richtlijnen. Er wordt daarnaast voldoende aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
67.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de Dienstverlener zijn op de hoogte van de BHV-procedure en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op.

68.	De Dienstverlener zet vaste operators in op de verschillende locaties van ProRail. Indien, om welke reden dan ook, de vaste operator definitief wordt vervangen door een nieuwe medewerker dan wordt dit vooraf aan de locatiecoördinator van ProRail (per e-mail) meegedeeld.
69.	Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. ProRail behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de Dienstverlener toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en als de medewerkers zich niet houden aan de door ProRail gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
70.	Bij de Dienstverlener wordt 1 key-user aangewezen die zelf in het systeem passen kan regelen voor haar medewerkers. In dit systeem kunnen gelijk meldingen gedaan worden van verlies. De toegangspassen kunnen bij de start van het contract door de Dienstverlener aangevraagd worden (Bijlage 20 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties). Indien door het verlies van toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de Dienstverlener.
71.	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de Dienstverlener leidt tot een boete voor ProRail, dan zal deze boete bij de Dienstverlener worden verhaald.
72.	Medewerkers van de Dienstverlener beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden – Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval van bij aanvang van het contract. Indien nieuwe medewerkers starten bij de Dienstverlener op locaties van ProRail, leveren zij een geldige VOG aan. Medewerkers van de Dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

Kwaliteit, hygiëne, schoonmaak en huisvesting

73.	De Dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.
74.	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten zijn opgenomen in de processen van de Dienstverlener en zijn gebaseerd op de HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan ProRail verstuurd en besproken in het operationeel en/of kwartaaloverleg.
75.	De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 keer per jaar intern door de Dienstverlener gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan ProRail. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actie/verbeterplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
76.	ProRail behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de automaten te laten controleren door een onafhankelijke partij. De Dienstverlener werkt hier kosteloos aan mee. Bij deze controle kunnen de grammages (zoals aangeboden in de offerte) gecontroleerd worden en de kwaliteit van de schoonmaak van de automaten.
77.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de warme drankenapparaten. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet gelimiteerd tot: • Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van de Dienstverlener. • Alle warme drankenapparatuur onder het beheer van de Dienstverlener zowel de buiten-, boven- als binnenzijde. • De vloer en werkbladen rondom de warme drankenapparaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de Dienstverlener schoongemaakt. Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur geplaatst is behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van ProRail.
78.	De Dienstverlener draagt zorg voor het afvoeren van vuil en verpakkingen uit de warme drankenapparaten naar een centraal vuilverzamelpunt op de locaties van ProRail.
79.	Verpakkingen en koffieresidu mogen niet in de vuilnisbakken in de ruimte worden gegooid. De Dienstverlener neemt het initiatief om op een zo duurzaam mogelijke manier om te gaan met het koffieresidu.
80.	ProRail draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De leidingen zijn voorzien van een terugslagklep. De Dienstverlener levert duidelijke specificaties aan direct na gunning.

Implementatie- en transitie

81.	Twee weken na definitieve gunning levert de Dienstverlener het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, scope, partners van de dienstverlener; • Fasering implementatiefase; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Op welke wijze Dienstverlener bijdraagt aan one team . • Hoe het FMIS systeem van de Dienstverlener wordt gekoppeld aan FMIS systeem Facilitor van ProRail; • Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard); • Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; • Facturatie;
-----	---

	• Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Nazorgplan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd en wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd. Indien noodzakelijk wordt de implementatieplanning opgesplitst per locatie.
82.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
83.	Het uitgangspunt voor de implementatie is dat de medewerkers van ProRail geen hinder ondervinden van de omwisseling van de warme drankenautomaten. Er is te allen tijde een werkende warme drankenautomaat beschikbaar waar consumpties uit gehaald kunnen worden. Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.
84.	De Dienstverlener zal in samenwerking met de huidige leverancier gezamenlijk optrekken om een soepele wisseling van de warme drankenautomaten op de locaties te bewerkstelligen. Uitgangspunt hierbij voor alle partijen is zo weinig mogelijk hinder en overlast voor zowel de uitgifte van consumpties als voor de medewerkers van ProRail. Indien er vanuit ProRail behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en -dagen zal hij hierover in overleg treden met de Dienstverlener.
85.	De Dienstverlener zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

Samenwerking

86.	De Dienstverlener organiseert één centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij ProRail en de daaronder behorende dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de prijs.
87.	Alle nieuwe aanvragen worden per aanvraag in offertevorm door de Dienstverlener opgesteld. Voor alle tarieven die nodig zijn voor contractwerking geldt dat deze in lijn moeten liggen met hetgeen is ingediend tijdens de aanbestedingsfase. We werken in vertrouwen samen.
88.	ProRail is verantwoordelijk om verwachte/toekomstige projecten en huisvestingsvraagstukken tijdig af te stemmen met de Dienstverlener. Indien mutaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorkomen (-/- gebouwen, leegstand, pandgebruikers) wordt door ProRail een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden bij een gedeeltelijke sluiting en 6 maanden bij een volledige sluiting van een locatie.

Contractmanagement

89.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De Dienstverlener draagt bij aan het aanleveren van informatie en up-to-date houden van het KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8 van onderliggend document. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de Dienstverlener ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.
90.	Het KPI-dashboard kan gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderen. Van de Dienstverlener wordt een groot meedenkend vermogen en initiatief verwacht.
91.	ProRail kan van de Dienstverlener een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de Dienstverlener niet heeft voldaan aan alle KPI's. De Dienstverlener is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De Dienstverlener beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de Dienstverlener te stellen termijn, er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Overeenkomst ontbinden.
92.	ProRail behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De Dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Overlegstructuur

93.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De Dienstverlener en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 21 - Communicatiematrix). De communicatie tussen ProRail en de Dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De Dienstverlener draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
94.	Operationeel overleg Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt plaats indien noodzakelijk. Dit gesprek vindt plaats tussen de Domeinverantwoordelijke binnen ProRail en/of de Facility Desk van ProRail met de Dienstverlener. Hierbij moet gedacht worden aan: • Lopende operationele zaken • Melding storingen en de afhandeling ervan • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden
95.	Tactisch overleg

	Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke HFM en de regio-/accountmanager van de Dienstverlener. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • Storingen en beschikbaarheid • KPI-prestatiemonitor • Managementrapportage en -informatie inclusief toelichting • Financiële resultaten • Duurzaamheidsdashboard en vitaliteit • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
96.	Strategisch overleg Het strategisch overleg vindt minimaal 1 keer per jaar plaats tussen de (account)directeur van de Dienstverlener, Manager HFM en de contractmanager HFM. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken: • Algemene gang van zaken • Samenwerking en partnerschap • Financiële resultaten, managementrapportage en -informatie (cumulatief) • KPI-prestatiemonitor • Vaststelling tarieven/prijzen volgende jaar • Innovatie • Duurzaamheidsdashboard en vitaliteit
97.	Indien ProRail of de Dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden. Dit geldt voor alle 3 de overlegvormen.

Rapportages

98.	Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil ProRail gedurende de looptijd van de Overeenkomst over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. Deze managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal. De communicatiematrix wordt hierop afgestemd. De Dienstverlener verstrekt per kwartaal managementrapportages (in PDF en Excel) met daarin de volgende informatie opgenomen per warme drankenautomaat: • Warme drankenautomaat nummer en locatie; • Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal; • Storingen: aantal en aard; • Verricht onderhoud en reparaties; • Klachtenafhandeling; • Duurzaamheid conform rapportage zoals genoemd in eis 19; • Totaal aantal consumpties per locatie, per soort, per automaat; • Overzicht van geleverde ingrediënten en toebehoren, gespecificeerd per artikel en per locatie.
99.	De Dienstverlener neemt de beschikbaarheid als KPI op in het KPI model. ProRail berekent de beschikbaarheid per locatie: $100\% \cdot (\text{norm bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{norm bedrijfstijd}$. • De norm bedrijfstijd is voor P1 locaties is per dag 15 uur (7:00 uur – 22:00 uur) • De norm bedrijfstijd is voor P2 locaties is per dag 9 uur (8:00 uur – 17:00 uur) • Downtime is de tijd tussen het moment waarop de storing aan de Dienstverlener is gemeld en het tijdstip waarop de storing is verholpen en afgemeld.
100.	De Dienstverlener beschikt over een klachtenprocedure al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging en afhandeling van de klacht koppelt de Dienstverlener de klacht met bijbehorende oplossing terug aan de melder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en worden opgenomen in de managementrapportage.

Financiële eisen en indexering

101.	De financiële afspraken aangaande op- en afschaling alsmede de indexering staan omschreven in de overeenkomst.
------	--

Facturatie

102.	De Dienstverlener stuurt ieder kwartaal een verzamelfactuur met hierop de vaste kosten gespecificeerd: • Huurkosten van de warme drankenautomaten inclusief eventuele onderzetkasten (vast per automaat) • Technisch service onderhoud van de warme drankenautomaten (vast per automaat) Deze factuur mag verstuurd worden in de eerste maand van het kwartaal waarop de factuur betrekking heeft.
103.	De Dienstverlener stuurt iedere maand een verzamelfactuur op basis van werkelijk verbruik voor: • Ingrediënten voor in de warme drankenautomaten • Losse ingrediënten & andere toebehoren die naast de automaat worden verstrekt. Deze factuur wordt maandelijks verstuurd uiterlijk 3 weken na het verstrijken van de maand.
104.	De Dienstverlener verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl

	Op de facturen wordt verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.
105.	Facturatie geschiedt conform het onderstaande. Op elke factuur vermeldt de Dienstverlener: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de Dienstverlener

Overeenkomst	
106.	ProRail is voornemens tot het sluiten van een Overeenkomst met een initiële looptijd van vijf (5) jaar met een optie tot verlenging van drie (3) maal één (1) jaar. De Overeenkomst gaat in op 15-04-2023.
107.	De Dienstverlener gaat onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde concept Overeenkomst. (Bijlage 7a-Overeenkomst warme dranken)
108.	De Dienstverlener gaat onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde inkoopvoorwaarden van ProRail (Bijlage 7b-Overeenkomst warme dranken) . De algemene voorwaarden van de Dienstverlener zijn expliciet niet van toepassing op de Overeenkomst.
109.	De Dienstverlener accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)	
110.	De Dienstverlener werkt met het FMIS (Facilitor) van ProRail of zorgt voor een werkende koppeling met het FMIS van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling als ook de eindgebruiker. De kosten die dienstverlener maakt voor deze koppeling zijn voor de Dienstverlener.
111.	Dienstverlener houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie Bijlage 13)
112.	Er wordt van De Dienstverlener gevraagd verstoringen te signaleren en te melden. Bij gesignaleerde verstoringen worden deze altijd in ons FMIS (Facilitor) gemeld, voor zowel dienstverlening in eigen scope als ook daarbuiten.
113.	De Dienstverlener gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
114.	De Dienstverlener levert een overzicht aan met de warme drankenautomaten, de locatie, automaatnummer etc. zodat deze opgevoerd kan worden in het FMIS.
115.	De Dienstverlener zorgt minimaal 3 werkdagen voor uitvoering van de mutatie dat de Facility desk de mutatiegegevens per e-mail of direct digitaal in het FMIS heeft ontvangen. Een voorbeeld hiervan is de verplaatsing van de warme drankenautomaat.
116.	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. bij afmelden van melding wordt een toelichting gegeven op de geboden oplossing).