

Programma van Eisen

Hygiëne diensten

(schoonmaak, ongediertebestrijding, glasbewassing, sanitaire middelen)

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	D1.01
Datum:	18-04-2023
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel PvE	4
1.2. Leeswijzer	4
2. ProRail - onze organisatie	5
2.1. Wat wij doen	5
2.2. Onze missie	5
2.3. Onze strategie en ambitie	5
Presteren, ontwikkelen en samenwerken	5
2.4. Werkgebied	5
2.5. Over ProRail - onze mensen	5
3. Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1. Onze afdeling	6
3.2. Ambitie HFM	6
3.3. Onze (hybride) manier van werken	7
3.4. Aanleiding categorie hygiëne	7
3.5. Noodzaak en aanleiding	7
3.6. Kern van onze vraag	8
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	9
4.1. Huidige situatie	9
4.2. Thema's	10
5. Hygiëne bij ProRail - onze ambitie en behoefte	12
5.1. Onze ambitie en doelen voor hygiëne	12
6. Scope contract	15
6.1. Algemeen schoonmaakonderhoud	15
6.2. Specialistisch technisch onderhoud	15
6.3. Glasbewassing	15
6.4. Sanitaire middelen	15
6.5. Ongediertebestrijding	15
6.6. Specialistisch schoonmaakonderhoud en afroep	16
6.7. Scope tabel	16
6.8. Mogelijke aanpassingen in scope	17
6.9. Buiten scope	17
7. Onze samenwerking	18
7.1. Algemeen	18
7.2. Uitgangspunten samenwerking	19
7.3. Uitgangspunten contractvorm	19
7.4. Financiële contractwerking	19
7.5. Toetsingskader kwaliteit van dienstverlening Schoonmaak	19
7.5.1. VSR-KMS	20
7.5.2. Expertmeting	20
7.5.3. Belevingskwaliteit locatie gebruikers (KTO)	21
7.5.4. Operationele tevredenheid samenwerking	21
7.5.5. Kwaliteit van de glasbewassing	21
7.6. Samenwerking in de implementatiefase	21
7.6.1. Implementatieplan	21

7.6.2.	Implementatieteam	22
7.6.3.	Implementatieoverleg	22
7.7.	Samenwerking 'Basis op orde' fase.....	22
7.8.	Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase	22
7.9.	Werken bij ProRail.....	22
8.	Contractmanagement	24
8.1.	Contractmanagement.....	24
8.2.	Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	24
9.	Eisen	26
10.	Bijlagen	39

1. Inleiding

1.1. Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail - Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van een dienstverlener die invulling zal geven aan de dienstverlening 'hygiëne' (bestaande uit schoonmaak, glasbewassing, sanitaire middelen en ongediertebestrijding).

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 worden 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. We hebben ervoor gekozen om vrij uitgebreid onze ambitie, visie en uitgangspunten te beschrijven, omdat we het belangrijk vinden om samen op te trekken in de realisatie van ambities. Een deel van de toelichting van de visie en concept is opgenomen in de Bijlagen bij het PvE. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de Raamovereenkomst.

2. ProRail - onze organisatie

2.1. Wat wij doen

Wij zorgen voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van het Nederlandse spoorwegnet. Als onafhankelijke partij verdelen we de ruimte op het spoor, regelen we al het treinverkeer, bouwen en beheren we stations en leggen we nieuwe sporen aan. We onderhouden bestaande sporen, wissels, seinen en overwegen. ProRail is tevens netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

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

2.2. Onze missie

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

2.3. Onze strategie en ambitie

Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat de vervoersvraag de komende jaren – na de dip door Corona – snel zal terugkomen op het oorspronkelijke (hoge) groeipad. Naar verwachting zal de totale vraag naar reizigers- en goederenvervoer in 2040 met 30% zijn toegenomen. Door het vervoer van 20-40% meer reizigers en 40-60% meer goederen over het spoor te faciliteren, geven we met ons spoornetwerk duurzame invulling aan de Nederlandse mobiliteitsvraag.

Onze strategie - *verbindt, verbetert, verduurzaamt*- blijft onverminderd de route waarmee we die groei willen bereiken.

- ProRail Verbindt: We ontwikkelen de capaciteit voor de mobiliteit van de toekomst.
- ProRail Verbetert: We maken mobiliteit per spoor zo betrouwbaar mogelijk, nu en in de toekomst.
- ProRail Verduurzaamt: We maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk.

In aanvulling op bovenstaande ambities houden we het spoor betaalbaar en in alles wat we doen blijft veiligheid onze prioriteit. Presteren, ontwikkelen en samenwerken

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

2.4. Werkgebied

Ons werkgebied is het spoor in Nederland en de aansluitingen op het spoor naar het buitenland. Ons hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn vier regiokantoren: Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Verspreid over het land hebben we twaalf verkeersleidingposten (hierna 'VL') van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding (hierna 'ICB'), ook wel bekend als de 'brandweer van het spoor'. In Utrecht zit het Operationeel Controle Centrum Rail OCCR, waar ProRail samenwerkt met vervoerders en spooraannemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert. Daarnaast zijn er ook enkele projectlocaties voor programma's en projecten die een specifieke huisvestingsbehoefte hebben.

2.5. Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (70%) geschoold. Ook ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. In 2021 was ruim twee op de drie medewerkers jonger dan 40 jaar. Het percentage medewerkers jonger dan 40 jaar steeg daardoor licht (van 28% naar 30%). Ook de komende jaren zal de focus bij de instroom liggen op deze doelgroep.

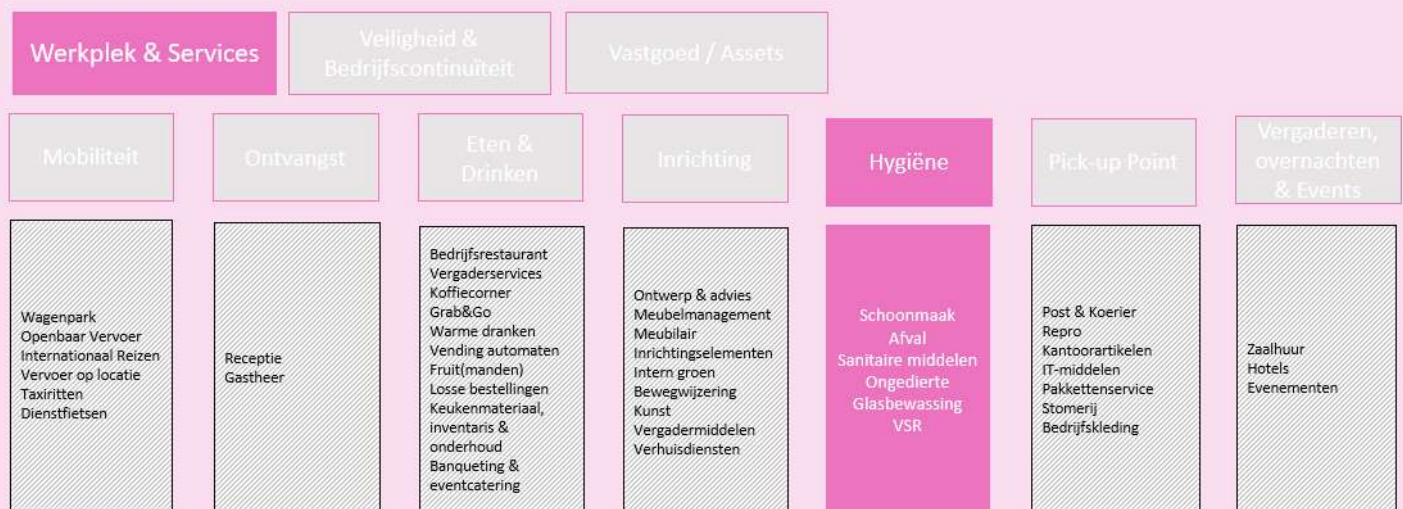
ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'onbekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen voor dit onderwerp bij onze samenwerkingspartners, dienstverleners en leveranciers.

3. Human Facility Management - onze afdeling

3.1. Onze afdeling

HFM is verantwoordelijk voor 32 bemenste locaties, verspreid over Nederland (zie bijlage 1 voor een locatieoverzicht). Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 110.000 m2 BVO, waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 32 panden bieden we circa 3.300 (bureau)werkplekken, 205 stuks 24/7 werkplekken in de verkeersleidingsposten bij Verkeersleidingsposten en circa 100 stuks 24/7 werkplekken bij het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR). De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig en beweegt richting 'hybride' – waar medewerkers 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 worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services (1), Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit (2) en Vastgoed & Assets (3). 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 worden vanuit een integraal dienstverleningsconcept. Dit programma van eisen is gericht op subcategorie hygiëne (zie figuur 1).



Figuur 1: Ketenindeling afdeling HFM I

3.2. Ambitie HFM

De missie 'wij zorgen samen voor de beste omgeving voor jou en je team' onthult het al. Het is onze ambitie om als afdeling HFM een werkomgeving te bieden waarin iedereen bij ProRail zich welkom voelt, zodat je je werk – als je besluit om naar kantoor te komen - in de omgeving kunt doen die prettig werkt voor jou en je team.

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 (hybride) 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 middel van een wijziging in de organisatiestructuur naar 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. Aanleiding categorie hygiëne

De afloop van contracten in de categorie hygiëne – bestaande uit schoonmaak, glasbeswassing, sanitaire middelen, afvalinzameling- en verwerking en ongediertebestrijding - creëert een kans om te kijken naar meer samenwerking in de keten (1), een prominenter plek voor duurzaamheid (2) én het gebruik van data en innovatie in de hygiëne dienstverlening (3).

1) Ketensamenwerking facilitaire diensten

Meer afstemming tussen onderlinge facilitaire diensten – ‘ketensamenwerking’ – zorgt voor meerwaarde voor de eindgebruiker/klant. ProRail is hiermee voor haar hoofdkantoor in Utrecht gestart met het zogenaamde ‘one team’. In het ‘one team’ wordt gekeken welke operationele knelpunten er zijn met als doel om de (dagelijkse) facilitaire performance te verbeteren. Facilitaire dienstverleners en medewerkers van het HFM serviceteam zitten wekelijks bij elkaar om o.a. terug te blikken op de facilitaire prestaties van de voorgaande week, vooruit te kijken naar de komende week, het bespreken van personele bezetting (vakantie/ziekte) en maatregelen en planning van werkzaamheden en evenementen.

Op dit moment wordt onderzocht op welke wijze een dergelijke samenwerking georganiseerd kan worden voor de VL- en ICB locaties en de regio-kantoren. De frequentie alsook mogelijke clustering van locaties moet nog bepaald worden.

2) Duurzaamheid

In de bestaande contracten hygiëne is in beperkte mate aandacht geweest voor (sociale) duurzaamheid. Duurzaamheid is onderdeel van het DNA van ProRail. Er zijn stevige ambities die vooral betrekking hebben op de performance ‘buiten’ op het spoor, maar ook ‘binnen’ in de werkomgeving kan er bijgedragen worden aan het duurzaam aanbieden van de dienstverlening. We stellen onszelf ten doel om impact te maken in de facilitaire dienstverlening door het reduceren van de CO₂ footprint.

3) Datagedreven dienstverlening

In 2023 gaan sensoren helpen om zicht te krijgen in het gebruik van een aantal ProRail kantoorlocaties. De sensoren geven inzicht in de benutting en bezetting van werkplekken, belcellen, vergader-, team-, project- en overleg ruimtes en huiskamers. Deze sensoren worden geplaatst in het hoofdkantoor en de regiokantoren:

- De Inktpot/Tulpenburgh (Utrecht)
- Admiraal Helfrichlaan (Utrecht)
- Schellenpoort (Zwolle)
- VLTC (Amsterdam)
- Central Post (Rotterdam)
- The Core (Eindhoven)

Deze data kan ook helpen om goed in te schatten waar ‘pieken en dalen’ ontstaan zodat er op geanticipeerd kan worden met de facilitaire diensten.

3.5. Noodzaak en aanleiding

Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om in de categorie hygiëne 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 ProRail als werkgever. De organisatie gaat de komende (8) jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een andere manier van gebruik van het kantoor moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen ‘servicen’;
- We werken vanuit de wens van medewerkers om ‘hybride’ -bijvoorbeeld 2 dagen thuis en 2 dagen op kantoor- te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Het kantoor is de sociale verbinding in een tijdperk van (meer) individualiteit. Schoon is daarbij een belangrijke randvoorwaarde.
- Onder invloed van covid-19 heeft een versnelling van digitalisering en thuiswerken zijn intrede gemaakt in de werkweek van ProRail collega's. In 2023 start een strategische heroriëntatie van onze huisvestingsportefeuille waardoor mogelijk – op termijn – locaties afgeschaald worden.
- 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 hygiëne concept gerealiseerd kan worden. Niet alleen door de bijdrage aan duurzaamheid, maar ook door storytelling en voorbeeldgedrag;
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af (eind 2023). Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar de kantoorfunctie.

- Er ontstaat een andere behoefte door de consequenties die covid-19 met zich meebrengt. De wijze waarop hygiëne dienstverleners in het verleden gecontracteerd zijn biedt onvoldoende flexibiliteit om mee te bewegen met toe- of afnemende vraag en aanpassing van het aanbod.

3.6. Kern van onze vraag

We zoeken een 'dienstverlener hygiëne' die, op basis van onze visie op hygiëne, de dienstverlening rondom hygiëne gaat verzorgen op onze locaties.

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

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1. Huidige situatie

Momenteel beheert de afdeling vier overeenkomsten waarbinnen de hygiëne dienstverlening wordt uitgevoerd voor de ProRail organisatie, bestaande uit:

- Algemeen (dagelijks) Schoonmaakonderhoud van de bemenste (kantoor)locaties
- Specialistisch technisch schoonmaakonderhoud
- Glasbewassing
- Ongediertebestrijding
- Sanitaire middelen
- Afvalverwerking
- Kwaliteitsinspecties (VSR)

In onderstaand overzicht (zie figuur 2) is in kaart gebracht op welke *kantoorlocaties* in de huidige situatie hygiëne diensten worden aangeboden:

Legenda

- Hoofd/regiokantoor
- Verkeersleiding posten
- ICB
- Projectlocaties



Figuur 2: Overzicht kantoorlocaties ProRail

In het overzicht is te zien dat er een aantal kantoorlocaties zijn waar meer diensten aangeboden worden (vanwege hoeveelheid mensen). 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:

- Hoofdkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburgh)
- Regiokantoren: verspreid over het land voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle)
- Verkeersleidingposten (VL-posten): deze posten (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.
- Opleidingen VL: om nieuwe collega's op te kunnen leiden tot decentrale verkeersleider – is er naast opleidingsplekken op de VL-posten, ook een opleidingsgebouw gerealiseerd in Eindhoven.
- Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) in Utrecht (gehuisvest in locatie AHL) is het landelijke controlecentrum van de dagelijkse operatie voor het Nederlandse spoorwegnet. Hier zitten medewerkers van ProRail, goederen- en reizigersvervoerders en spooraannemers bij elkaar. Het OCCR coördineert 24/7 landelijke verstoringen op het spoor.

- 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 (brandweerfunctie) waardoor ze vaak een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben vijf ICB locaties verspreid over het land (Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam (2) en Amsterdam/Schiphol) en in de toekomst komt er een training- en outillage plek in Amersfoort bij.
- Opleiding- en vergadercentrum (De Spot): Op een steenworp afstand van Utrecht Centraal Station is een tijdelijk (tot en met 2025) opleiding- en vergadercentrum gerealiseerd in 2021. Deze locatie is voor interne training- evenementen- en vergaderdoeleinden bedoeld.
- Projectlocaties: diverse projectlocaties (4) 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.

Kenmerken 'Hygiëne' in de huidige situatie:

- Dagschoonmaak
- Resultaatgericht schoonmaakcontract
- Er is een samenwerking tussen schoonmaak- en afvalleverancier voor het ledigen van de afvalbakken (de zogenaamde 'tulpen') op de Tulpenburgh en De Inktpot (afvalcoach)
- Speciale werkafspraken op operationele zalen, in verband met spoorgerelateerde zaken
- 4 keer per jaar externe VSR meting per locatie
- Ongediertebestrijding op basis van preventief – en correctief onderhoud.

4.2. Thema's

Er zijn verschillende (interne) thema's die relevant zijn voor de dienstverlening hygiëne en (mogelijk) impact hebben op dit contract:

• Werken als een PRO

Medio 2019 zijn de ambities voor een nieuwe werkomgeving ontwikkeld: Werken als een PRO. Dit werkplekconcept is opgesteld in klantgesprekken en is opgericht aan de hand van de volgende de pijlers: opgavegericht werken, flexibiliteit, diversiteit in werken, ontmoeten en samenwerken en ProRail identiteit.

Het werkplekconcept bestaat uit zes basisprincipes (zie figuur 3). Wij werken in een combinatie van op kantoor en (indien het werk het toestaat) thuis. De kantoorruimtes zijn primair gericht op samenwerken, ontmoeten en co-creëren met collega's en bezoekers. Naast de ontmoetingsruimtes, gericht op reuring, zijn er ook voldoende rustige ruimtes aanwezig in de panden. Deze stilleruimtes en bibliotheekruimtes, geven medewerkers de gelegenheid om concentratiewerkzaamheden uit te voeren. Zie bijlage 2 voor een uitgebreide uitleg over 'Werken als een PRO'.



Figuur 3: De zes basisprincipes van Werken als een Pro/Hybride werken.

• Evaluatie 'werken als een PRO'

Tijdens de corona pandemie zijn de ProRail (kantoor)locaties – versneld – gerenoveerd om het werkplekconcept 'Werken als een PRO' te kunnen faciliteren. Dit werkplekconcept is recent ge-evalueerd waaruit voortkomt dat de mix nog wat aanpassing behoeft: met name het faciliteren van voldoende (éénpersoons) beluimtes. De conclusie: collega's bezoeken

het kantoor vooral voor ontmoeten: formele vergaderingen, project- en afdelingsoverleggen, maar ook creatieve sessies. De diversiteit aan ruimtes, materialen en meubilair wordt hiermee de komende jaren uitgebreid. Spreiding van de bezetting is nog niet optimaal: het is vooral druk op dinsdag en donderdag en in mindere mate de maandag. Woensdag en vrijdag is de bezetting beperkt.

- **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. Als HFM maken we impact door in de facilitaire dienstverlening de CO₂ footprint te verminderen.

Met hygiëne kunnen we impact maken en bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. Dat doen we door naar de volledige keten te kijken die we met hygiëne raken (van grondstoffengebruik, 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.

- **Milieu**

De bemenste (kantoor)locaties van ProRail bevinden zich voornamelijk in gebieden waar – vanuit duurzaamheid – binnenstedelijke ontwikkelingen plaatsvinden. Dit betekent dat er steeds vaker een beroep gedaan wordt op ProRail om bij te dragen aan emissievrije stadskernen. Doel is om de emissie van CO₂ als gevolg van stadslogistiek te reduceren naar nul. Dit betekent dat voor de aanvoer van producten de komende jaren innovaties nodig zijn, denk aan verbeteren van de voertuigtechnologie, benutting en belading van vrachtverkeer en het starten van innovatieve logistieke trajecten (denk aan de logistieke hubs buiten de stadskernen).

- **Vastgoedstrategie**

Onze lange termijn vastgoedstrategie wordt vanwege diverse ontwikkelingen opnieuw tegen het licht gehouden. ProRail heeft – ten op zichte van haar bezetting voor Covid-19 – een lage bezetting op bijna al haar locaties. De ruimtelijke gevolgen voor de kantorenportfolio van ProRail zal in 2023 in kaart gebracht worden. Mogelijk heeft dit gevolgen doordat er locaties afgeschaald worden de komende jaren.

Verkeersleidingsposten (VL-posten)

In Barendrecht wordt een nieuwe locatie – 'Groot Rotterdam'- ontwikkeld. Op deze locatie worden - naast VL Rotterdam – op termijn (mogelijk) andere VL-posten gehuisvest. Er is nog niet bekend wanneer deze post gerealiseerd wordt, ook over de herbestemming van de vrijgekomen locaties is nog niets bekend.

- **Inclusiviteit**

Het programma Diversiteit en Inclusiviteit is er binnen ProRail om te groeien in diversiteit en het 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.

- **Hospitality**

ProRail wil met het 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. Onze hygiëne diensten zijn onderdeel van het totaalpakket van facilitaire dienstverlening. Dienstverlening is zichtbaar en klantgericht: proactief handelen en inspelen op situaties zijn belangrijk in de hospitality: hierdoor ontstaat meer oog voor de behoeftes van onze collega's (ook buiten de hygiëne dienstverlening).

5. Hygiëne bij ProRail - onze ambitie en behoefte

5.1. Onze ambitie en doelen voor hygiëne

Bij ProRail ambieren we een inspirerende werkomgeving met aantrekkelijke voorzieningen. Deze omgeving daagt de medewerkers uit tot nieuwe manieren van samenwerken en legt de basis voor een werkcultuur waarin teams en individuen kunnen excelleren. De invulling van de categorie Hygiëne is daarin een belangrijke (rand)voorwaarde.

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 3).

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 hygiënediensten, maar ook de dienstverlening van HFM breed – in gesprek gaan met partners hoe we onze services continu kunnen doorontwikkelen.

Visie op Hygiënediensten

De diensten in de categorie hygiëne zijn samen gelijk aan het resultaat. Samen bepalen deze diensten of de werkomgeving schoon, veilig en fris is en wordt ervaren. We zorgen voor passende frequenties voor schoonmaak, sanitaire middelen en afval en zorgen voor passende preventieve (en correctieve) ongediertebestrijding. De focus in de visie op hygiëne ligt op drie focuspunten: 1. Duurzaam, 2. Kwaliteit en 3. Samenwerken.

Belangrijk in deze visie:

- Expertise: binnen gestelde kaders geven we ruimte aan de hygiëne leveranciers om creativiteit en innovatie in de dienstverlening mogelijk te maken;
- Maatwerk: we geven leveranciers de mogelijkheid om – op basis van wensen van gebruikers - zelf met invullingen van de dienstverlening te komen die passen bij de typen locatie en;
- Eerlijk (samen)werken: (sociale) duurzaamheid is in deze categorie in ontwikkeling en biedt kansen – zeker in een langdurige samenwerking – om gezamenlijk verder te ontwikkelen/ mee te liften op ontwikkelingen in de sector.

In bijlage 4 is de volledige visie op hygiënediensten opgenomen en het bijpassende kwaliteitsontwerp is in bijlage 5a,5b en 5c terug te vinden.

Wij zien hygiënediensten als kansrijk om een stap dichterbij onze organisatiedoelstellingen te komen. Daarom hebben we een aantal doelstellingen opgesteld die ook passen bij onze ambities.

	Duurzaam 	Kwaliteit 	Samenwerken 
Ambitie	ProRail heeft duurzaamheid in haar DNA. Voor de bedrijfsvoering – waar hygiëne onderdeel van is – is de ambitie gesteld om impact te maken door 'onze CO ₂ footprint te reduceren.	ProRail wil met het inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers in de werkomgeving. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn.	ProRail streeft naar een werkomgeving waarin collega's makkelijk – online én offline – elkaar kunnen ontmoeten. Achter de schermen werken (facilitaire) dienstverleners – soms over de grenzen van hun eigen dienstverlening – om maximaal bij te dragen aan de beleving op kantoor.
Visie	Onze medewerkers verdienen een duurzame werkomgeving. Hierbij richten we ons niet alleen op onze eigen invloedssfeer in de ProRail organisatie, maar ook – daar waar mogelijk – op de keten en de omgeving om ons heen. Wij zijn geen koploper maar volgen op korte afstand. Structurele aandacht is er voor diversiteit en inclusiviteit onder meer door het bieden van arbeidskansen en duurzame inzetbaarheid voor iedereen. 1. <u>Impact</u> Samen met de dienstverleners en ketenpartners hebben we inzicht in de werkprocessen en de (logistieke) keten om zo impact te maken en aan te sluiten op de duurzaamheidsvisie van ProRail. Dit doen we door: 1. Het reduceren van het aantal vervoersbewegingen. 2. Het minimaliseren van het restafval en de grondstofstromen hoogwaardig recycleren. 3. Het reduceren van de CO₂ uitstoot. 2. <u>Inclusief</u> Iedereen moet zich thuis voelen en iedereen is welkom. Dit geldt voor de medewerkers van ProRail als ook van de dienstverleners. Daarom investeren we in duurzame inzetbaarheid gedurende de gehele loopbaan en niet alleen tegen het einde. Inclusiviteit en diversiteit vinden we belangrijk. Zo bieden we mensen met een begeleidingsbehoefte en veilige leer- en werkomgeving. We investeren in activiteiten die helpen om sterk in je werk te (blijven) staan. 3. <u>Integraal</u> We richten ons niet alleen op de eigen invloedssfeer maar daar waar mogelijk kijken we om ons heen in de omgeving en de keten. We werken graag samen met facilitaire partners om de werkprocessen te verduurzamen maar zijn hier geen koploper maar volgen op korte afstand. We gaan daar waar mogelijk voor integraliteit omdat het meer impact heeft als we de samenwerking opzoeken.	Wij bieden onze medewerkers een schone, veilige en opgeruimde werkomgeving waarin continuïteit is geborgd. Met een scherp oog kijken wij naar kwaliteit. Dat betekent dat we de basis op orde hebben. Wij willen dat iedereen zich bij ons welkom voelt doordat alle locaties een herkenbare en eenduidige uitstraling hebben als het gaat om hygiëne. De medewerkers van de dienstverlener(s) zijn zichtbaar, herkenbaar en aanspreekbaar en werken vanuit één team. 1. <u>Veilig</u> De basis is op orde waardoor alle werkplekken fris, opgeruimd en schoon zijn. We werken in en aan een gezonde werkomgeving waarin medewerkers zich veilig voelen. Niet alleen op het gebied van hygiënediensten maar op sociaal gebied. We geven medewerkers ook zelf de mogelijkheid om hun werkplek schoon te houden. We voorkomen ongedierte en zorgen gedurende de gehele dag voor de optimale werkomstandigheden 2. <u>Herkenbaar</u> We werken voor- en achter de schermen waarbij we hygiënediensten een gezicht geven. We laten zien wat we doen en zijn aanspreekbaar. Het serviceniveau is op alle locaties hetzelfde en herkenbaar en we werken vanuit één team. De medewerkers zijn trots op hun werkomgeving en doen het werk met passie en vakmanschap. We zetten met plezier een stapje extra als we daarmee de gebruiker kunnen verrassen 3. <u>Tevreden</u> Wie bij ProRail werkt is trots op zijn werkomgeving. Zichtbaarheid motiveert de mensen om hun werk goed te doen en verbetert de tevredenheid van de gebouwgebruikers. Op afdelingsniveau kunnen we hierdoor maatwerk leveren en inspelen op het gedrag en gebruik. Daarmee combineren we gastvrijheid met hygiënediensten, een perfecte combinatie. We streven naar	Wij voelen ons verantwoordelijk voor alles wat de gebruiker beleeft. Dat betekent dat we eigenaarschap tonen voor het werk dat gedaan wordt. We werken samen door continu van elkaar te leren en te ontwikkelen om de dienstverlening te verbeteren. Als het gaat om innovaties zijn we geen koploper maar nemen wij de rol van een snelle volger om de ambities te verwezenlijken. 1. <u>Continu leren en ontwikkelen</u> Ons werk is teamwork en we zijn oprecht betrokken bij elkaar. We leren continu van elkaar en bouwen aan een relatie met respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we tegenaan lopen. Samen optimaliseren we onze werkwijzen daar waar kan met behulp van data. We staan open voor pilots en nieuwe werkwijzen om het werk gemakkelijk te maken en zo te werken naar het beste resultaat in hygiënediensten. 2. <u>Verantwoordelijk</u> Hygiënediensten prikkelen de zintuigen, bijvoorbeeld als het fris ruikt, de prullenbak leeg is of voldoende zeep in de dispenser zit. Deze sensatie van comfort vinden we waardevol, ook omdat het een stimulans is voor anderen om de werkomgeving schoon en netjes te houden. Waar dat kan maken we gebruik van een onbewust duwtje in de rug om bij te dragen aan hygiëne(beleving) in de werkomgeving. We voelen ons verantwoordelijk en tonen eigenaarschap. 3. <u>Flexibel</u> Hygiënediensten worden flexibel en wendbaar ingericht. Werkzaamheden worden buiten de piektijden georganiseerd en sommige ruimten worden extra in de gaten gehouden bij grote drukte. Door het aanbieden van een hygiëne menukaart kunnen extra diensten worden afgenomen. Met deze flexibiliteit creëren we met deze diensten waarde waar het gaat om slim (samen) werken en een nog beter resultaat. Hygiëne diensten zijn

		operational excellence en meldingen worden snel afgehandeld.	flexibel maar waar mogelijk <u>met</u> vaste gezichten.
Doel	De leveranciers hygiëne geven invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'Duurzaam' binnen haar dienstverlening, waarbij de nadruk ligt op het reduceren van de CO ₂ footprint van de facilitaire dienstverlening binnen de samenwerkingsperiode van vijf (5) jaar.	De leveranciers hygiëne geven invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'maatwerk' binnen haar dienstverlening, waarbij er binnen vijf (5) jaar ten aanzien van de aspecten veilig, herkenbaar en tevreden een minimale klantbelevingsscore van een 6,0 wordt behaald.	De leveranciers hygiëne geven invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'samenwerken' binnen haar dienstverlening, waarbij er jaarlijks een verbetervoorstel wordt gedaan én (in overleg met ProRail) wordt geëffectueerd ten aanzien van de elementen Continu leren en ontwikkelen, verantwoordelijk en flexibel.
Minimale prestatie indicatoren¹ in jaar 1.	- Nulmeting op CO₂. - Sociaal: minimaal 5% SROI medewerkers meegenomen in de dienstverlening.	- VSR-KMS, rapportcijfer 6,0 - Experimentering met een rapportcijfer 7,5 - Gasttevredenheid (middels KTO ProRail) in het eerste jaar minimaal het rapportcijfer 6,0 - Operationele tevredenheid samenwerking op locatie, minimaal rapportcijfer 7,0 - Kwaliteit van glasbewassing, rapportcijfer 9,0 - Medewerkerstevredenheid van de medewerkers van de leverancier schoonmaak, waarbij in elk geval aandacht is voor werkgeluk en vitaliteit van medewerkers alsook actief aandacht voor verbeter initiatieven vanuit medewerkers	- Tijdige opvolging van KWIS-meldingen; - Behalen van KPI's in dashboard voor implementatie en 'basis op orde'; - Vaststellen van KPI hoogte voor fase 2: continu ontwikkelen en verbeteren (jaar 2); - Inregelen en behalen van normen uit toetsingskader; - Nulmetingen gerealiseerd voor normen jaar 2 KPI's.

Tabel 1: ambitie, visie en doelen van ProRail op gebied van hygiëne diensten, op het gebied van duurzaam, kwaliteit en samenwerken.

De doelstellingen zijn verderop in dit document vertaald naar eisen en worden verder uitgevraagd in de gunningscriteria. Vervolgens zijn de eisen 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).

¹ Voor een totaal overzicht van indicatoren die minimaal gelden zie het KPI Dashboard (bijlage 12).

6. Scope contract

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de verschillende locaties binnen ProRail. Er wordt onderscheidt gemaakt naar zes onderdelen van dienstverlening:

1. Algemeen resultaatgericht schoonmaakonderhoud
2. Specialistisch technisch schoonmaakonderhoud
3. Glasbewassing
4. Sanitaire middelen
5. Ongediertebestrijding
6. Specialistisch schoonmaakonderhoud op afroep

Onderstaand wordt deze dienstverlening toegelicht. Afsluitend aan dit hoofdstuk volgt een tabel waarin – op locatieniveau – inzicht gegeven wordt in de dienstverlening op de zes categoriën.

6.1. Algemeen schoonmaakonderhoud

Algemeen schoonmaakonderhoud is de verzamelnaam voor alle vormen van reguliere schoonmaakwerkzaamheden die binnen de bemenste (kantoor)locaties van ProRail worden uitgevoerd. Dit betreft onder andere de dagelijkse kantoorschoonmaak, sanitaire ruimten, algemene ruimten en alle elementen in deze ruimten, maar ook het legen van afval en papierbakken (met uitzondering van het Hoofdkantoor De Inktpot/Tulpenburgh).

6.2. Specialistisch technisch schoonmaakonderhoud

Onderdeel van het schoonmaakproces is de reiniging van technische ruimten. Het betreft ruimten waar apparatuur staat van de afdelingen HFM, ICT en Assetmanagement (AM) waaronder:

- o Technische ruimte zonder computervloer;
- o Technische ruimte met computervloer;
- o Seinzaalvloer;
- o Serverkasten;
- o Seinzaalmeubelen.

De schoonmaakwerkzaamheden ten behoeve van de technische ruimten worden middels inspanningsgerichte overeenkomst uitgevraagd. Deze werkzaamheden bevinden zich namelijk in ruimte waar spoor kritische apparatuur staat: bij uitval heeft dit direct consequenties voor het treinverkeer.

De schoonmaak van technische ruimten en aanverwanten (waaronder seinzaalvloer, serverkasten en seinzaalmeubelen) op bemenste (kantoor)locaties vindt eenmaal per jaar plaats. De werkzaamheden zijn in werkprogramma's opgenomen, deze zijn als bijlage 6 toegevoegd. In de Aanbiedingsbegroting is aangegeven welk werkprogramma voor welke ruimte van toepassing is. Naast jaarlijkse schoonmaakactiviteiten kan ProRail extra werkzaamheden afroepen op basis van de in de Aanbiedingsbegroting uitgevraagde afroeprijzen.

6.3. Glasbewassing

Voor de calculatie wordt uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens (zie Aanbiedingsbegroting). De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen verschillen met de werkelijkheid zich voordoen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de door ProRail verstrekte aantallen m². Indien noodzakelijk zullen wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting. Zie bijlage 5a voor opleverstaten, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder de omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

In de Aanbiedingsbegroting wordt aangegeven – op locatieniveau – welke m² er schoongemaakt dienen te worden. Het betreft hier onder andere:

1. Binnengevelglas
2. Buitengevelglas
3. Separatieglas (o.a. in één en meerpersoons belcellen)
4. Glas in lood
5. Circle locks

6.4. Sanitaire middelen

Sanitaire middelen zijn alle artikelen voor de persoonlijke verzorging in- en om de sanitaire ruimten. Dit betreft onder andere het leveren van toiletpapier, voorzieningen voor handdroging, dispensers, luchtverfrissers, hygiëneboxen en inloopmatten (inclusief de bijbehorende dienstverlening).

6.5. Ongediertebestrijding

Ongediertebestrijding is het beheersen van plaagdieren in- en om de panden. Beheersing vindt plaats door het toepassen van preventie, wering, opleiding en bestrijding. ProRail beoogt met deze dienstverlening het (zoveel) mogelijk voorkomen van

overlast door ongedierte. De vastgoedportefeuille van de bemenste (kantoor) locaties – grootstedelijk, nabij het spoor of water – maakt dat er altijd een kwetsbaarheid is voor ongedierte. Het kan hierbij gaan om de volgende plaagdieren:

- Knaagdieren: zoals muizen en ratten
- Vliegende insecten: zoals (fruit)vliegjes, muggen, motten en wespen
- Kruipende insecten: zoals mieren, zilver- en papiervijjes en houtwormen

ProRail heeft – vanwege de ligging van locaties in de nabijheid van het spoor en/of water - onderscheid gemaakt naar twee type ongedierte dienstverlening:

- Abonnement: reguliere – zowel preventief als correctief – dienstverlening wordt ingezet op de locatie. Voor deze locaties geldt dat er op basis van (periodieke) inspecties geadviseerd wordt of en welke bestrijding noodzakelijk is. Periodiek wordt geëvalueerd of de preventieve bestrijding voldoende effectief is en aangegeven waar bijstellen van de bestrijding voldoende effectief is en aangegeven waar bijstellen van de bestrijding benodigd is;
- Correctieve dienstverlening op afroep: Voor de locaties waar momenteel geen (preventieve) bestrijding ingezet wordt kan aanspraak gemaakt worden op deze dienstverlening wanneer er ongedierte geconstateerd wordt.

6.6. Specialistisch schoonmaakonderhoud op afroep

Specialistisch schoonmaakonderhoud betreft alle niet reguliere, niet frequentie gebonden schoonmaakhandelingen die niet onder de overige deelcategorieën vallen, maar wel binnen de scope van de dienstverlening schoonmaak. Dit betreft bijvoorbeeld het reinigen van stoel- en raambekleding, het verzorgen van incidenten/calamiteitenreinigen, leveren van vullingen voor desinfectiezuilen, leveren en reinigen van beddengoed, het leveren en reinigen van thee- en handdoeken voor diverse locaties, dieptereiniging professionele keukens, reiniging buitenrolluiken, zonwering en markiezen, opleverschoonmaak na verbouwing, schoonmaak na evenementen, dieptereiniging toetsenborden en het coaten/behandelen van natuurstenen en betonnen vloeren.

Deze werkzaamheden worden additioneel of als afroepprijs (optioneel) uitgevraagd en afgerekend op vooraf vastgestelde tarieven zoals aangegeven en opgenomen in de Aanbiedingsbegroting,

6.7. Scope tabel

Naam locatie	Type locatie	Algemeen schoonmaak- onderhoud	Specialistisch technisch onderhoud	Glasbewas- sing (bi, bu, sep)*****	Sanitaire middelen	Ongediertebe- strijding
De Inktpot/ Tulpenburgh (Utrecht)	Hoofdkantoor	X	X	Bi, Bu, sep, special	X	A
Admiraal Helfrichlaan* (Utrecht)	Regiokantoor en verhuurlocatie	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VLTC (Amsterdam)**	Gecombineerd regiokantoor en verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
Schellepoort (Zwolle)	Regiokantoor	X	-	Bi, sep	X	A
Central Post (Rotterdam)	Regiokantoor	X	-	Bi, sep	X	-
The Core (Eindhoven)	Regiokantoor	X	X	Bi, sep	X	-
De Spot (Utrecht)	Vergadercentrum	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL- en ICB Post Utrecht (NVLU)	Gecombineerd Verkeersleidingspost en Incidentenbestrijding	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Arnhem	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Kijfhoek***	Gecombineerd Verkeersleidingspost en separaat portiersloge	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-en ICB Post Eindhoven	Gecombineerd Verkeersleidingspost en Incidentenbestrijding en opleidingsgebouw	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Zwolle	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Groningen	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Alkmaar*	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Rotterdam	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Den Haag	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Maastricht	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Roosendaal	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
VL-Post Barendrecht****	Verkeersleidingspost	X	X	Bi, Bu, sep	X	-
ICB locatie Zwolle	ICB locatie	X	-	Op afroep	X	X
ICB locatie Schiphol	ICB locatie	X	-	Bi, sep	X	A

Naam locatie	Type locatie	Algemeen schoonmaak- onderhoud	Specialistisch technisch onderhoud	Glasbewassing (bi, bu, sep)*****	Sanitaire middelen	Ongediertebestrijding
ICB Butaanweg	ICB locatie	-	-	-	-	A
ICB locatie Rotterdam	ICB locatie	X	-	Bi, Bu, sep	X	A
ICB locatie Amersfoort	ICB locatie	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
ICB Brandweer Kijfhoek	ICB locatie	-	-	Bi, Bu, sep	-	A
RIO (Amersfoort)	Projectlocatie	-	X	-	-	-
De Driehoek (Amsterdam)	Projectlocatie	X	X	Bi, Bu, sep	X	A
Volksbank (Utrecht)	Projectlocatie	X	-	Bi, sep	X	-
Spoorzone (Groningen)	Projectlocatie	X	-	Bi, Bu, sep	X	-

*De locatie Admiraal Helfrichlaan verhuurt een aantal verdiepingen aan het 24/7 Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR)

**De locatie VLTC bestaat uit een 24/7 verkeersleidingpost een regio-kantoor, daarnaast bevindt zich projectlocatie De Driehoek op dezelfde plek

*** VL-post Kijfhoek bestaat uit een portiersloge, een verkeersleidingpost en een incidentenbestrijding (brandweerkazerne Kijfhoek)

**** Locatie Barendrecht is een nieuw te ontwikkelen verkeersleidingpost. Op dit moment is nog niet duidelijk wanneer deze gerealiseerd wordt. Dit wordt naar verwachting een grote locatie waar -gefaseerd – andere locaties naartoe verhuizen.

***** Verklaring afkortingen: Bu: buitenzijde glas, Bi: Binnenzijde glas Sep: Separatieglas

X Dienstverlening- hercontractering op basis van kwaliteitsontwerp (bijlage 5)

- Dienstverlening niet van toepassing op locatie

X Dit betreft enkel het vullen van de sanitaire middelen van de verhuurder

A Dit betreft locaties waar – preventief en correctief – ongediertebestrijding plaatsvindt.

Tabel 2: locaties en dienstverlening in scope

6.8. Mogelijke aanpassingen in scope

- Mutaties van locaties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties zoals benoemd in scope tabel wijzigen. Dit kan zowel een locatie eraf als erbij zijn.
- Mutaties aan de frequenties uit het kwaliteitsontwerp: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het kwaliteitsontwerp voor wat betreft de frequentie van (dagelijkse) schoonmaak afgeschaald kan worden.
- Mutaties in m2: dit betreft het op- en afschalen van m2 van een pand dat reeds binnen de scope zit.
- Omvang van dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode.
 - ProRail is voornemens om een nieuwe verkeersleidingspost te realiseren in Barendrecht. Deze locatie zal – naar verwachting – groter zijn dan de locatie van VL in Rotterdam. Mogelijk gaan - naast VL-Rotterdam – ‘kleine’ verkeersleidingsposten – te weten Den Haag, Roosendaal en deels Kijfhoek gefaseerd verhuizen naar deze locatie.
 - Project- en vergaderlocatie De Spot is open tot en met 2025, daarna kan deze locatie een andere bestemming krijgen;
- Regio-kantoor Central Post gaat eind 2023 terug van twee verdiepingen, naar één. De uitgangspunten als ook voorwaarden inzake deze mogelijke scope wijzigingen zijn verder uitgewerkt in de concept Raamovereenkomst.

6.9. Buiten scope

- Dienstverlening buiten de bemenste kantoorlocaties van ProRail (zoals stations en emplacementen)
- Afvaldienstverlening ‘achterkant’*: Afvalcontainers: dit betreft het verwijderen, transporteren en verwerken van afval
- Reinigen van gevels
- Gladheidsbestrijding
- Groenvoorziening
- Reinigen en/of doorspoelen van warme drankenautomaten
- Handyman taken op locatie
- Reguliere schoonmaak professionele keukens
- Reiniging van ruimten waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen, waarbij voor de uitvoering van de werkzaamheden specifieke veiligheidsmaatregelen moeten worden getroffen

*Afvalverwijdering (inclusief transport en verwerking) is een substantieel onderdeel van de Hygiënediensten bij ProRail. Deze afvaldienstverlening valt echter niet binnen de scope van deze aanbesteding maar wordt vrijwel gelijktijdig met deze aanbesteding ingekocht.

7. Onze samenwerking

7.1. Algemeen

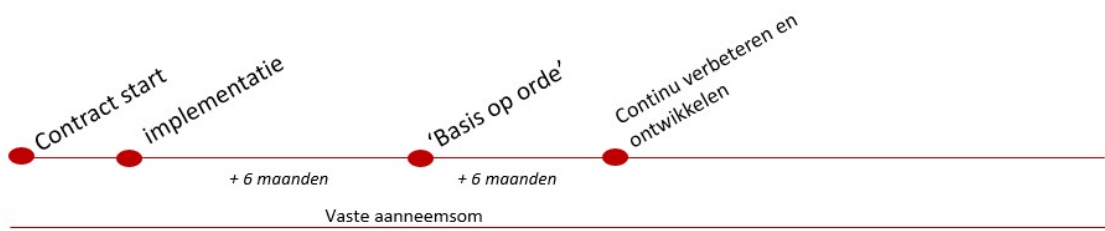
Samen met de dienstverlener hygiëne willen we werken aan een schone, frisse en veilige werkomgeving waarbij minimaal de basis op orde is voor nu en in de toekomst. Daarin vinden we het belangrijk dat de dienstverlening van schoonmaak continu verbetert en ontwikkelt op basis van KPI's en data. KPI's die we deels met elkaar opstellen in de implementatieperiode, meten we periodiek. 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 hygiënedienstverlener krijgt de vrijheid om het 'hoe' in te vullen. De steeds veranderende context vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. Daar hoort wat ons betreft ook een nieuwe manier van samenwerken bij. Ons werk is teamwork en we zijn oprecht betrokken bij elkaar. We leren continu van elkaar en bouwen aan een samenwerking op basis van respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we tegen aan lopen. Daar waar mogelijk gaan we voor integraliteit omdat het meer impact heeft als we de samenwerking opzoeken in de keten. Het verduurzamen van werkprocessen doen we met onze facilitaire partners, we zijn hier gene koploper in maar volgen op korte afstand.

In dit hoofdstuk worden de fasering in de samenwerking en de contractvorm toegelicht.

In de samenwerking maken we onderscheid in drie fases

1. Implementatiefase (jaar 1, eerste 6 maanden): eerste contractjaar: hoe geven we onze samenwerking vorm het eerste jaar?
2. 'Basis op orde' (6 maanden na start contract tot jaar 2): hoe gaan we samenwerken en zorgen ervoor dat de basis op orde is?
3. Continu ontwikkel- en verbeterfase (vanaf jaar 2): hoe gaan we onze samenwerking langjarig vormgeven?



Figuur 4: fasering en contractvormen leverancier hygiëne

Om de overgang van fasen te kunnen bepalen, geldt onderstaande:

De fase van implementatie is vastgesteld op 6 maanden. Om te kunnen overgaan op de fase 'basis op orde' dient in de zes maanden implementatie minimaal 75% van resultaatgebied 'implementatie' uit het KPI dashboard behaald te zijn, de resterende 25% moet in de 3 maanden erna behaald zijn.

De fase 'basis op orde' is vastgesteld op 6 maanden. Om te kunnen overgaan op de fase 'continu verbeteren en ontwikkelen' dient in de zes maanden basis op orde minimaal 75% van resultaatgebied 'basis op orde' uit het KPI Dashboard behaald te zijn 25% moet in de 6 maanden erna behaald zijn.

In de fase Continu verbeteren en ontwikkelen geldt dat bij aanvang van de fase de normeringen jaarlijks worden bepaald en vastgesteld. Daar waar mogelijk kent dit een progressief karakter. Minimaal 75% van de KPI's uit het KPI Dashboard moeten jaarlijks behaald worden.

Indien de minimale eindscore niet behaald wordt, kan ProRail – indien de tekortkoming dit rechtvaardigt - overgaan tot het ontbinden van de Overeenkomst. In het eerste jaar geldt dit voor de KPI's met resultaatgebied Implementatie en het resultaatgebied 'basis op orde'. Vanaf het tweede jaar geldt dit voor de KPI's uit tabblad 'continu verbeteren en ontwikkelen'.

Minimale eindscore fase in KPI Dashboard	Lager dan 75%	75% tot en met 100%
Implementatie 100% in 9 maanden	Na 6 maanden geen 75% dan kan niet gestart worden met de Basis op orde fase.	Bereikt na 9 maanden.
Basis op orde 100% in 12 maanden	Na 6 maanden geen 75% dan kan niet overgegaan worden met de fase continu verbeteren en ontwikkelen.	Bereikt na 12 maanden.
Continu verbeteren en ontwikkelen minimaal 75% jaarlijks	Indien onder de 75% (niet behaald) dan kan ProRail – indien de tekortkoming dit rechtvaardigt- overgaan tot het ontbinden van het contract	

Tabel 3: minimale eindscores KPI naar fasen

7.2. Wijze van samenwerken

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

- Samenwerking: we streven naar een samenwerking waarin een wezenlijke bijdrage wordt geleverd aan de (integrale) beleving van de *frisse, schone en veilige* werkomgeving.
- 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.

7.3. Uitgangspunten contractvorm

Gedurende de gehele contractperiode wordt gekozen voor een resultaatgericht contract. ProRail betaalt de dienstverlener jaarlijks een vaste vergoeding voor de werkzaamheden in scope conform de specificatie in de Aanbiedingsbegroting.

7.4. Financiële contractwerking

Ten aanzien van de prijsvorming in de Overeenkomst onderscheiden we de volgende onderdelen.

Contractjaarprijs

- De contractjaarprijs is opgebouwd uit alle componenten die zijn opgenomen in de Aanbiedingsbegroting met uitzondering van de afroeprijzen en suppletiekosten.
 - Kosten per locatie (contractjaarprijs)
 - Productienormen
 - Basis ruimtestaat
 - Opbouw uurtarief productie
 - Opbouw uurtarief toezicht
 - Additionele kosten
 - Glasbewassing
 - Sanitaire voorzieningen
 - Machinekosten
 - Ongediertebestrijding
- De afroeprijzen zijn afgeprijsd in de Aanbiedingsbegroting en worden na afroep gefactureerd.
- De suppletiekosten ten behoeve van de medewerkers wordt jaarlijks aangepast naar medewerkers werkzaam op de locaties van ProRail. Het maximale suppletiebedrag wordt weergegeven in de Aanbiedingsbegroting en jaarlijks, op basis van de nog werkzame medewerkers waarop de suppletie van toepassing is, verrekend. Er kunnen derhalve nooit meer suppletiekosten in rekening gebracht worden dan in de Aanbiedingsbegroting aangegeven.
- De opbouw van het uurtarief wordt gebaseerd op de in te zetten categorieën medewerkers. De volgende kosten maken in ieder geval onderdeel uit van de uurtarieven: kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines inclusief de levering van afvalzakken, parkeerkosten, aanvraag VOG, sociale kosten en lasten, overige indirecte kosten zoals managementkosten, opleiding, administratiekosten, indirect toezicht, reiskosten, kosten verzuimbegeleiding, huisvestingskosten, risico en winst.

7.5. Toetsingskader kwaliteit van dienstverlening Schoonmaak

Om de kwaliteit van de dienstverlening schoonmaak (continu) hoog te houden stimuleert ProRail de ontwikkeling van kwaliteitsstandaarden en de inzet van meetinstrumenten. Met het toetsingskader beogen we de kwaliteit van de dienstverlening op het juiste serviceniveau te krijgen/behouden. Dit toetsingskader heeft tot doel:

- Het beschrijven wat het juiste niveau van de dienstverlening is;
- Het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

ProRail en dienstverlener hygiëne de leverancier schoonmaak zijn samen verantwoordelijk voor het toetsingskader. In onderstaande tabel zijn de kwaliteitsinstrumenten toegepast:

In te zetten kwaliteitsmiddel	Meet frequentie	Verantwoordelijke	Norm
VSR-KMS	2 x per jaar op elke locatie	Leverancier schoonmaak	Rapportcijfer 6,0 per locatie
Expertmeting hoofd- en regiokantoren	1 keer per jaar	ProRail	Rapportcijfer 7,5
Expertmeting VL- en ICB locaties	Op verzoek	ProRail	Rapportcijfer 7,5

In te zetten kwaliteitsmiddel	Meet frequentie	Verantwoordelijke	Norm
Beleving Klanttevredenheidonderzoek (door ProRail)	1 x per jaar, per locatie	ProRail	In jaar 1 Rapportcijfer 6.0 per meting,
Beleving medewerkertevredenheid (door leverancier Schoonmaak)	1 x per jaar	Leverancier schoonmaak	In jaar 1 Rapportcijfer 6,0
Operationele Tevredenheid samenwerking op locatie	4 x per jaar	Leverancier schoonmaak	Rapportcijfer 7,0
Beoordeling dienstverlening door locatiecoördinator via ISP Next	4 x per jaar	ProRail	Rapportcijfer 7,0
Kwaliteit van de glasbewassing	Na uitvoering, steekproef op typen kantoor	ProRail	Rapportcijfer 9,0

Tabel 4: toetsingskader schoonmaak

7.5.1. VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Uitvoering

Vanaf de vierde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De dienstverlener (of een door de dienstverlener aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is minimaal 2x per jaar, per locatie. ProRail is vrij om zonder opgaaf van redenen eveneens onafhankelijke kwaliteitsmetingen uit te laten voeren. Dienstverlener verleent zijn medewerking aan dergelijke meting(en) en zorgt voor een actie-verbeterplan indien de meting hiertoe aanleiding geeft.

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per locatie wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per cluster of gebouw. De formule luidt als volgt:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

7.5.2. Expertmeting

Minimaal 1 maal per jaar, wordt - op alle hoofd- en regiokantoren- een meting door een (onafhankelijk) expert uitgevoerd. Tijdens deze meting wordt per ruimtecategorie door een onafhankelijke VSR-kwaliteitsinspecteur de volgende onderdelen getoetst:

- Technische kwaliteit
- Belevingskwaliteit
- Proces van de schoonmaakdienstverlening

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 7,5.

Voor de VL-, ICB-, en projectlocaties geldt dat een expertmeting (minimaal op 10% van de VL-ICB en/of projectlocaties) wordt gelopen als er een grote afwijking is tussen het cijfer uit de VSR-KMS meting en het beleveingscijfer uit het KTO.

Voor de beoordeling van het proces van de schoonmaakdienstverlening wordt onderstaand model gehanteerd. De onderwerpen worden na gunning afgestemd en vastgesteld.

Procesmeting						
	Medewerkers	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Gemotiveerde medewerkers			2		
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			2		
3	Efficiënte uitvoering			2		
4	Werkkleding verzorgd			2		
5	Oplevertijden schoonmaakwerkzaamheden			5		
6	Nederlandse taal			2		
7	Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen			2		
8	Vraag 1: conform eindtermen opleiding			2		
9	Vraag 2: conform eindtermen opleiding			2		

10	Vraag 3: conform eindtermen opleiding			2		
11	Vraag 4: conform eindtermen opleiding			2		
12	Vraag 5: conform eindtermen opleiding			2		
	Materialen middelen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
13	Schoon en netjes			2		
14	Producten professioneel			2		
15	Aanwezigheid van veiligheidsbladen / productinformatie middelen			2		
	Aspecten aftekenlijsten	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
16	Aftekenlijst in de sanitaire ruimte /opslag ruimten is juist afgetekend			2	0	
				28	0	
				Score cijfer	0,00	

Tabel 5 onderwerpen expertmeting

7.5.3. Belevingskwaliteit locatie gebruikers (KTO)

Viermaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatiegebruikers van ProRail. Via een steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een groep locatie gebruikers.

De norm per belevingsmeting in jaar 1 is het rapportcijfer 6,00

Indien de beleving niet voldoet aan de minimale eis levert de dienstverlener op basis van de uitslag van de belevingsmeting een plan van aanpak aan met concrete actiepunten om de belevingskwaliteit te verbeteren.

7.5.4. Operationele tevredenheid samenwerking

Eenmaal per jaar vindt een gesprek plaats tussen de operationeel (locatie)verantwoordelijke van ProRail en de leverancier schoonmaak. Tijdens dit gesprek wordt stilgestaan bij de operationele samenwerking en tevredenheid. Er wordt hier aandacht geschonken aan de aspecten:

- Gezamenlijk leren en ontwikkelen;
- De mate van open en transparant werken;
- Gezamenlijk sturen op zekerheid (en continuïteit) van de dienstverlening;
- Kwetsbaar en flexibel opstellen naar elkaar;
- Risico's identificeren, beleggen en managen.

Daarnaast wordt in dit gesprek ook aandacht gegeven aan de kennis van gedrags- en huisregels van ProRail en de bijdrage aan de 'one' team ontwikkeling.

7.5.5. Kwaliteit van de glasbewassing

Na uitvoering van de glasbewassing zal een kwaliteitsmeting worden uitgevoerd door een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Betreffende meting zal binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats vinden. De kwaliteitsinspecties worden gepland nadat de jaarlijkse planning van de glasbewassing gereed is. Daartoe geldt dat er minimaal zeven (7) kwaliteitsinspecties worden uitgevoerd, waarvan ten minste jaarlijks twee (2) hoofd- en regiokantoren en ten minste vijf (5) VL- en/of ICB locaties.

De norm per belevingsmeting in jaar 1 is het rapportcijfer 9,0 (per meting).

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

Tijdens de meting worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$

7.6. Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt – maximaal 6 maanden na de ingang van de contractdatum. De basis voor de duurzame samenwerking tussen de leverancier schoonmaak dienstverlener en HFM ProRail wordt vormgegeven in de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn van 6 maanden. Dit komt dan ook tot uiting in de gestelde KPI's zoals opgenomen in het KPI dashboard (Bijlage 7) per fasering. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de leverancier schoonmaakdienstverlener en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hygiënediensten schoonmaak hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

7.6.1. Implementatieplan

Twee weken na definitieve gunning dient de schoonmaakdienstverlener – ter goedkeuring - een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope, eventuele partners van de dienstverlenerleverancier schoonmaak;

- Fasering implementatie;
- 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;
- Overname, werving en kennismaking medewerkers;
- Resultaatgericht werken en opleiden van medewerkers;
- Facturatie;
- VGM-plan en risico-inventarisatie & -evaluatie
- Communicatie;
- Nazorgplan;
- Exitplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

7.6.2. Implementatieteam

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

Hygiëne dienstverlener

- Contractmanager en/of implementatiemanager
- Accountmanager
- Experts op specifieke onderwerpen

HFM ProRail

- Implementatiemanager
- Contractmanager
- Wanneer nodig ketenmanager en vakspecialist werkplek en services
- Domeinverantwoordelijke locatiecoördinator hygiëne diensten

7.6.3. 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.

7.6.4. Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de dienstverlener, de leverancier schoonmaak. 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 door de dienstverlener.

7.7. Samenwerking 'Basis op orde' fase

In het eerste jaar van de samenwerking ligt – naast de implementatie van de samenwerking – de focus op het inrichten van de 'basis' dienstverlening. In deze fase is het belangrijk dat de dienstverlening 'op orde' wordt gebracht, dat wil zeggen voldoet aan de gestelde eisen uit het Programma van Eisen, gestelde KPI's uit het KPI Dashboard, de beantwoording van de dienstverlener op de kwalitatieve gunningscriteria, het toetsingskader voor kwaliteit van dienstverlening. Deze fase wordt afgesloten door afspraken te maken hoe de samenwerking langjarig wordt vorm gegeven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continu leren en ontwikkelen.

7.8. Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase

Na de implementatiefase en de fase 'basis op orde' is de dienstverlening conform het programma van eisen en zijn alle uitgangspunten vastgelegd op basis waarvan de continu ontwikkel- en verbeterfase wordt gestart. In deze fase van de dienstverlening ontstaat ruimte om het verbeterpotentieel van de dienstverlening te onderzoeken.

7.9. 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 leverancier schoonmaak wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

- **Gedragscode:**

De Gedragscode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie Bijlage 8.

- **Huisregels ProRail:**

De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie Bijlage 9.

- **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 10.

8. Contractmanagement

8.1. Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 7. In tab 1 van het document is een toelichting opgenomen, tab 2 betreft de KPI's voor de implementatiefase, in tab 3 de KPI's voor de 'basis op orde' fase en in tab 4 worden de KPI's voor de continu leren en ontwikkelen fase beschreven.

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

Naast de prestatieafspraken uit het KPI Dashboard, de communicatiematrix (Bijlage 11), het nog op te stellen VERI-model (voorbeeld in bijlage 12) 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 leverancier schoonmaak 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 leverancier schoonmaak dat per KPI 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. In het eerste jaar geldt dit alleen voor de KPI's uit het KPI-model Implementatie. Vanaf het tweede jaar geldt dit voor de KPI's uit tabblad 3 van het dashboard. Deze wordt vastgesteld in het implementatiejaar.

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

Rapportages

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

8.2. Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier schoonmaak 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
ProRail	
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 hygiëne vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke hygiëne HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'hygiëne'. 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.
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.
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.

Tabel 6 taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 11) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De leverancier schoonmaak en HFM dragen zorg dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. In het voorbeeld van het VERI-model (Bijlage 12) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de leverancier schoonmaak en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

9. Eisen

Algemeen	
1.	De dienstverlener sluit aan bij de Visie op Hygiënediensten van ProRail (Bijlage 4) en verzorgt de hygiënediensten; schoonmaak, ongediertebestrijding, glasbewassing en sanitaire middelen, op zo'n wijze dat de Visie op hygiënediensten maximaal tot uiting komt.
2.	De dienstverlener stelt één (1) medewerker aan die als contactpersoon naar ProRail optreedt namens dienstverlener en zijn eventuele contractpartners/ onderaannemers.
3.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele onderaannemers en/of combinanten verricht worden.
4.	De dienstverlener voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving ook daar waar het haar eventuele onderaannemers en combinanten betreft.
5.	Naast jaarlijkse schoonmaakactiviteiten kan ProRail – op basis van de uitgevraagde afroeprijzen uit de Aanbiedingsbegroting - extra werkzaamheden afroepen bij de dienstverlener.
6.	De dienstverlener werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
7.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
Duurzaamheid en impact	
8.	De dienstverlener sluit maximaal aan bij de visie van ProRail, de duurzaamheidsambitie en leidende principes HFM van ProRail en geeft invulling aan de visie op hygiënediensten. De dienstverlener maakt hiervoor gebruik van een groeimodel dat jaarlijks wordt geüpdatet.
9.	De dienstverlener en de partners kopen - daar waar mogelijk- circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.
10.	Jaarlijks voert de inschrijver een CO ₂ -meting uit voor de scope van dit contract. De Dienstverlener voert daartoe in de basis op orde fase (jaar 1) een nulmeting uit. Op basis van de nulmeting wordt het percentage van groei voor contractjaar 2 bepaald. Hierbij hanteert hij scope 1,2,3 en als meetprotocol het Green House Gas protocol.
11.	De dienstverlener voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening op de locaties van ProRail uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, het aantal vervoersbewegingen wordt gereduceerd, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden. De dienstverlener maakt deze invulling meetbaar in KPI('s) en neemt dit op in de managementrapportages.
12.	De dienstverlener verwerkt sociale duurzaamheid binnen hygiënediensten waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op. Per kwartaal vult de dienstverlener hiertoe een overzicht in met de ingezette social return verplichting. Jaarlijks levert de dienstverlener dit overzicht in ten behoeve met het KPI model waarbij middels een accountantsverklaring de dienstverlener verklaart dat de personen die opgevoerd zijn ook tot de doelgroep behoren.
13.	De dienstverlener vult de social return verplichting in door middel van de mogelijkheden zoals aangegeven in bijlage 13 (Bouwblokken SROI).
14.	De dienstverlener draagt maximaal bij aan diversiteit en inclusiviteit en geeft hier invulling aan gedurende de gehele contractperiode.
15.	De dienstverlener conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten. De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaaminkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden
16.	De door de dienstverlener in te zetten schoonmaakmiddelen hebben een zo laag mogelijk belasting op het milieu. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig (conform MVI-criteria schoonmaak).
17.	De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verduunningsverhouding van 1:100. De dienstverlener verstrekt hiertoe jaarlijks de gegevens (commerciële naam en hoeveelheid in volume van de producten) en documentatie waarin is aangegeven welke schoonmaakmiddelen zijn gebruikt. Voor elk product is een verduunningsverhouding verstrekt (Veiligheidsinformatiebladen).
18.	De dienstverlener gebruikt verpakkingen die geschikt zijn voor hergebruik. Ook zet de dienstverlener waar mogelijk verpakkingen in van gerecycled materiaal. Indien dit niet mogelijk is worden verpakkingen gebruikt die geschikt zijn voor recycling. Het gebruik van multilayers en samengestelde verpakkingen wordt vermeden.
19.	De dienstverlener investeert, gedurende de gehele contractperiode in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.

Dienstverlening	
20.	De dienstverlening sluit aan bij de openstellingsdagen- en tijden van de locaties van ProRail. De openstellingsdagen en -tijden zijn opgenomen in Bijlage 1.
21.	De werktijden voor het uitvoeren van de dienstverlening en de oplevermomenten worden na gunning definitief vastgesteld. Dit maakt onderdeel uit van het implementatieproces.
22.	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties, maar ook wijzigingen op locaties kan de omvang van de dienstverlening en het contract wijzigen. Het signaleren van wijzigingen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de dienstverlener en ProRail. Vanuit kostenbeheersing neemt de dienstverlener hierin een proactieve rol. ProRail is eigenaar van het ruimtebestand en daarmee verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in dit bestand. ProRail geeft de wijzigingen door aan de dienstverlener. Alle met ProRail en de dienstverlener afgestemde wijzigingen in de dienstverlening worden per kwartaal door de dienstverlener verwerkt in het ruimtebestand van de Aanbiedingsbegroting en de nieuwe factuurbedragen worden vastgesteld. Na bevestiging en goedkeuring door ProRail worden deze wijzigingen en factuurbedragen definitief doorgevoerd en wordt de eventuele factuur voor het verrekenen van meer- of minderwerk opgesteld, ingediend en verwerkt.
23.	Het is mogelijk dat Opdrachtgever naast de basis dienstverlening (waaronder het geprogrammeerd schoonmaakwerkonderhoud, glasbewassing, etc.) andersoortige aan de diensten gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) door een daartoe bevoegde medewerker van ProRail aan de dienstverlener uitgevraagd en door de dienstverlener uitgevoerd en gefactureerd op basis van vooraf vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen conform de Aanbiedingsbegroting. Deze vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen zijn inclusief alle bijbehorende kosten (waaronder voorrijkosten, transportkosten, materialen, middelen, etc.).
24.	De extra opdrachten worden door de dienstverlener direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van ProRail. Bij akkoord van de oplevering wordt de extra opdracht door de bevoegde medewerker van ProRail geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdrachtbon). De dienstverlener factureert de extra opdrachten inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur.
25.	De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van ProRail is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.
26.	De dienstverlener is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van ProRail, ook als dit verandert gedurende de contractperiode. De verschillende afvalstromen plastic, papier, karton, gft, rest en glas worden gescheiden ingezameld.

Schoonmaak	
27.	De schoonmaak vindt resultaatgericht plaats. Overeenkomstig de opleverfrequentie voldoen alle elementen in de ruimten aan het in de opleverstaat (Bijlage 5a) beschreven kwaliteitsniveau. Met inachtneming van aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud (Bijlage 5c).
28.	Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier, plastic, karton, glas, gft en restafval ingezameld. Deze gescheiden afvalstromen worden gedeponeerd in de speciaal hiervoor bestemde containers.
29.	Bij beëindiging, van het contract, maar voor overgang naar een nieuwe dienstverlener, laat ProRail een nulmeting uitvoeren door een onafhankelijke derde, uiterlijk twee (2) weken voor ingangsdatum van het nieuwe contract. Deze meting wordt uitgevoerd in aanwezigheid van de vertrekkende dienstverlener, ProRail en de nieuwe dienstverlener. Tijdens deze meting wordt het huidige kwaliteitsniveau vastgesteld en in het bijzonder de status van het periodiek schoonmaakonderhoud. Op basis van deze nulmeting wordt met de betrokken partijen vastgesteld welke herstelacties en binnen welke termijn door de vertrekkende dienstverlener moeten worden gerealiseerd. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand voor de contractovergang, herstelt. Indien dit niet gerealiseerd wordt of kan worden, worden de kosten voor het herstellen van een eventuele achterstand in het schoonmaakonderhoud verrekend met de vertrekkende dienstverlener. Bij aanvang van het contract werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.
30.	De dienstverlener maakt bij de entreeruimtes een straal van 5 meter rond de ingang aan de buitenzijde dagelijks schoon.
31.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het wisselen en wassen en eventueel vervangen van de theedoeken voor de VL-posten, ICB posten en OCCR (als onderdeel van Admiraal Helfrichlaan). Tevens zorgt de dienstverlener voor het wisselen en wassen van het linnengoed (laken, dekbedovertrek en kussensloop) voor de slaapkamers op de NVLU, 4 slaapplekken en OCCR (Admiraal Helfrichlaan), 2 slaapplekken.
32.	De vloer in de zitgedeeltes van de restaurants wordt één maal per dag door de dienstverlener schoongemaakt. Gedurende de dag wordt dit door de cateraar bijgehouden.
33.	Het industrieel plafond in het regiokantoor Eindhoven wordt 1 keer per 6 weken schoongemaakt door dienstverlener. Hiervoor is een rolsteiger nodig. De uren zoals weergegeven in de additionele kosten van de Aanbiedingsbegroting zijn een indicatie. Deze uren zullen op basis van werkelijkheid worden bijgesteld.
34.	Glas in lood ramen mogen enkel met de hand gewassen worden.
35.	Het schoonmaken van elementen en hoge plafonds boven de 2.20 meter (zoals bijvoorbeeld in Inktpot) wordt door de dienstverlener op offertebasis uitgevoerd.
36.	Het uitvoeren van een dieptereiniging van grootkeukens wordt op offertebasis bij de Dienstverlener uitgevraagd.

	ProRail behoudt zich het recht voor om ook offertes bij andere dienstverleners uit te vragen en uit te wijken naar derden.
--	--

Specialistisch technisch schoonmakonderhoud	
37.	De schoonmaak technische ruimten en aanverwanten (waaronder seinzaalvloer, serverkasten en seinzaalmeubelen) op bemenste kantoorlocaties vindt eenmaal per jaar plaats. De werkzaamheden zijn in werkprogramma's opgenomen (bijlage 6). In de Aanbiedingsbegroting is aangegeven welke werkprogramma voor welke ruimte van toepassing is: - Technische ruimte zonder computervloer - Technische ruimte met computervloer - Seinzaalvloer - Serverkasten - Seinzaal apparatuurkast (conform werkprogramma)
38.	Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud technische ruimten worden doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van verantwoordelijke contactpersoon van ProRail
39.	Schoonmaak dient ESD veilig te worden uitgevoerd. Medewerkers moeten aantoonbaar in het bezit zijn van een geldig ESD Certificaat.
40.	Medewerkers zijn aantoonbaar getraind in alle aspecten van het kundig reinigen van de bedrijfskritische ruimten en apparatuur – met instandhouding van de ESD veiligheid
41.	Alle werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van de afdeling zoals deze benoemd staat in de ruimtestaat. Deze afdeling draagt zorg voor toegang tot de ruimte
42.	Werkzaamheden kunnen uitgevoerd worden op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 16.30
43.	De dienstverlener moet op basis van de ruimtestaat technische ruimten en de werkprogramma's een jaarplanning afgeven (in het jaar waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd) onderdeel hiervan is het aantal werkdagen dat zij per locatie nodig hebben. • In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie (3) weken voor de eerste schoonmaakbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. • Bij het opstellen van de planning draagt de dienstverlener zorg voor een efficiënte inzet van benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen voor de locaties. • Minimaal twee (2) weken voordat de schoonmaak technische ruimte begint, maakt de dienstverlener een afspraak met ProRail over de data van uitvoering en oplevering.
44.	Oplevering van de werkzaamheden vindt plaats op basis van een door de dienstverlener opgesteld opleverdocument. Dit opleverdocument bevat in ieder geval onderstaande informatie: - Algemene gegevens: ruimtenummer, datum, toezichthouder ProRail en leidinggevende namens dienstverlener - Mogelijkheid tot het afvinken van de specifieke werkzaamheden uit het betreffende werkprogramma behorende bij het ruimtenummer - Ruimte handtekening ProRail en opdrachtnemer
45.	De dienstverlener levert een rapportage voor het ESD onderhoud van de vloeren digitaal aan bij de betreffende locatiecoördinator (ProRail/HFM).
46.	Jaarlijks stelt de dienstverlener ten behoeve van contractmanagement ProRail een bevindingenrapportage op aangaande schoonmaakwerkzaamheden technische ruimten. Hierin worden overkoepelende bevindingen en constatering aangaande de uitgevoerde werkzaamheden benoemd. Hierin worden overkoepelende bevindingen en constatering aangaande de uitgevoerde werkzaamheden benoemd.

Glasbewassing	
47.	Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Als fouten worden aangemerkt: • Niet of onvoldoende verwijderd vuil zoals uitwerpselen van insecten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen), plakbandresten en spinrag • Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc., wordt door de dienstverlener verwijderd.
48.	De glasbewassingwerkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de 'Aanwijzingen glasbewassing' (bijlage 5b).
49.	<u>Planning</u> • In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie (3) weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. • In de eerste maand van elk jaar levert de dienstverlener uiterlijk (3) weken voor de eerste glaswasbeurt een RI&E op van de relevante werkzaamheden inclusief de gebouwspecifieke risico's. • Bij het opstellen van de planning draagt de dienstverlener zorg voor een efficiënte inzet van benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen voor de locaties. • Minimaal twee (2) weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met ProRail over de data van uitvoering en oplevering.

	- Vijf (5) werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt ProRail schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum. <u>Uitvoeringsplanning</u> - De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. - Afwijking van de planning, ook in volgorde van locaties, kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van ProRail. - Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee (2) weken van tevoren schriftelijk gemeld aan ProRail. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. - De afwijking van de planning mag maximaal twee (2) weken zijn. - Ook op verzoek van ProRail kan worden afgeweken van de planning.
50.	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt.
51.	ProRail stelt de dienstverlener in de gelegenheid zijn glasbewassingswerkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat: - papier, plakband, stickers en verfresten zijn van de ramen verwijderd; - vensterbanken zijn leeg.
52.	De uitgevoerde glasbewassing wordt na uitvoering door de dienstverlener opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van ProRail. Bij akkoord van de oplevering wordt glasbewassingsbeurt door de bevoegde medewerker van ProRail geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdrachtbon). De dienstverlener factureert de glasbewassing inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur.
53.	Voor de glasbewassing wordt uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum (december 2022). De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m ² . Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.
54.	Op enkele locaties bevinden de betreffende gebouwen zich zo dicht in de nabijheid van het spoor, dat het op een veilige manier wassen van het glas – zonder aanvullende veiligheidsmaatregelen – niet mogelijk is en derhalve alleen toegestaan indien de werkmethode conform de eisen in de Arbocatalogus van Railalert zijn opgenomen in de RI&E (deze is beschikbaar op https://www.railalert.nl/).
55.	Voor het merendeel van de locaties zijn bereikbaarheidsvoorzieningen beschikbaar. De dienstverlener neemt in de Aanbiedingsbegroting, de kosten op van alle in te zetten bereikbaarheidsvoorzieningen en klimmaterialen. De dienstverlener hanteert hierbij reële tarieven. ProRail behoudt zich het recht voor deze tarieven te toetsen aan de markt.
56.	Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan in de aanbieding van de dienstverlener gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. ProRail behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.
57.	De RI&E wordt uiterlijk drie (3) weken voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan ProRail ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd, worden er geen glasbewassingswerkzaamheden uitgevoerd.
58.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan ProRail voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Sanitaire middelen

	Het leveren van sanitaire artikelen en verbruiksartikelen op basis van een huur all-in constructie conform de aantallen en specificaties in de Aanbiedingsbegroting. De dienstverlening bestaat uit het: <u>Leveren en monteren van nieuwe sanitaire dispensers:</u> - Katoenen handdoekroldispensers en of papieren handdoekdispensers; - Zeepdispensers; - Toiletpapierdispensers; - Luchtverfrisserdispensers; - Toiletbrilreinigerdispensers; - Afvalbak (incidenteel). <u>Leveren, distribueren en bijvullen:</u> - Katoenen handdoekrollen; - Papieren vouwhanddoekjes; - Zeep;
59.	

	• Vullingen luchtverfrisser. <u>Leveren, plaatsen en wisselen:</u> • Damesverbandcontainers; • Toiletborstelhouders inclusief periodiek wisselen toiletborstels; • Inloopmatten.
60.	De sanitaire vullingen dienen aan te sluiten op de dispensers die de dienstverlener levert. Hierbij wordt minimaal rekening gehouden dat het toiletpapier 2-laags is en dat de vulling voor de handdoekdispenser minimaal 2-laags is.
61.	Van alle geplaatste sanitaire middelen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire middelen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van ProRail tot vervanging van de betreffende sanitaire middelen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.
62.	De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken en onderhoud uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met ProRail afgestemd.
63.	Indien een defect aan de dispensers is gemeld bij de Facility Desk van ProRail, herstelt de dienstverlener dit binnen 24 uur of de dispenser wordt vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in het weekend, geldt deze eis ook voor in het weekend.
64.	Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire middelen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire middelen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.
65.	De sanitaire dispensers zijn zonder scherpe uitsteeksels en met afgeronde hoeken en zijn bestand tegen (al dan niet bewuste) vernieling en vandalisme.
66.	De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen: • zijn universeel en uniform voor alle locaties (onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterslijk vertoon”); • zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar; • zijn afsluitbaar en te openen met eenzelfde methodiek, alleen toepasbaar door de (schoonmaak)medewerkers; • worden op dezelfde hoogten geplaatst; • worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft; • zijn eenvoudig te reinigen; • zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen; • zijn zuinig in dosering; • zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig; • hebben een minimale storingsgevoeligheid; • zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers); • worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door Opdrachtnemer afgedicht). Indien gedurende de contractperiode zich wijzigingen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.
67.	De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden en voldaan wordt aan de specificaties uit dit programma van eisen.
68.	Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen.
69.	Door COVID-19 en het gewijzigde gebruik van de locaties (dit heeft niet betrekking op alle locaties) heeft ProRail geen accurate en representatieve verbruiksoverzichten. De in de Aanbiedingsbegroting opgenomen verbruiksaantallen zijn gebaseerd op het gemiddelde van 2022. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij haar in haar prijsstelling en concept ook haar expertise aanwendt op basis van vergelijkbare opdrachtgevers en situaties. De dienstverlener kan met haar concept anticiperen op mogelijke invloeden passend bij de nieuwe manier van werken op vergelijkbare locaties. De dispensers en volume aan vullingen zijn afgestemd op het kwaliteitsontwerp en frequenties van de schoonmaakdienstverlening.
70.	De dienstverlener baseert de huur all-in tarieven op de opgenomen verbruiksartikelen. In de Aanbiedingsbegroting is op het tabblad Sanitaire middelen tevens een staffel toegevoegd met betrekking tot de procentuele afname van de prijsstelling bij een bepaalde procentuele afname van de gebouwgebruikers. Als ijkpunt wordt het verbruik van het eerste contractjaar genomen. Op basis hiervan kunnen de staffels worden toegepast.
71.	Naast de in Eis 59 omschreven dienstverlening, kan ProRail aanvullende dienstverlening bij de dienstverlener afnemen. De dienstverlener hanteert hierbij reële tarieven. ProRail behoudt zich het recht voor deze tarieven te toetsen aan de markt. Bij sterke afwijkingen ten opzichte van de markt behoudt ProRail zich het recht uit te wijken naar derden.
72.	De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode bij vervanging van de huidige dispensers en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

	- De oude dispensers worden door de nieuwe dienstverlener gedemonteerd en overgedragen aan de huidige dienstverlener of indien van toepassing afgevoerd. - De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten - De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
73.	Ten aanzien van montage/ ophangen van de dispensers gedurende de implementatieperiode maar ook bij vervanging en aanvulling van dispensers gedurende de contractperiode zijn de volgende punten van kracht: - De dienstverlener is zich ervan bewust dat de locatie Inktpot een monumentaal gebouw is waardoor niet zonder meer een zonder toestemming van ProRail in de muren geboord mag worden. - Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage worden op kosten van de dienstverlener hersteld. - De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener.
74.	De montage van de dispensers wordt door de dienstverlener afgestemd met de verantwoordelijk contactpersoon voor de implementatie van ProRail. Voorafgaand aan de uitvoering van demontage en montage worden locatie specifieke uitvoeringsvoorwaarden en huisregels afgestemd tussen de dienstverlener en ProRail. Deze afstemming maakt onderdeel uit van het implementatieproces.
75.	In het kader van duurzaamheid, draagt de dienstverlener zorg voor tijdelijke opslag van de sanitaire middelen tijdens renovaties of verbouwingen van (delen van) locaties. Tijdens oplevering van een renovatie of verbouwing worden eerst de sanitaire middelen uit de tijdelijke opslag gemonteerd.
76.	De dienstverlener beheert de voorraad en stemt dit zodanig af, dat de uitvoering van het proces niet stagneert door een tekort aan voorraad, maar ook dat er geen te grote voorraad op locatie aanwezig is. De dienstverlener conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan het feit dat de bezettingsgraad van de locaties en daarmee het volume van benodigde disposables en vullingen kan fluctueren.
77.	Na het aflopen van of bij beëindiging van het contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 6 weken voor ProRail beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuw contract niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met ProRail en de dienstverlener hiervan afgeweken worden.

Ongediertebestrijding	
78.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van ongediertebestrijding op basis van IPM (Integrated Pest Management). De dienstverlener signaleert en voert de acties uit in een naar de dienstverleners inzicht passende frequentie ten behoeve van de preventieve ongediertebestrijding wat benodigd is om ervoor te zorgen dat overlast van ongedierte op alle locaties en de buitenterreinen wordt voorkomen.
79.	De te gebruiken detectie- en bestrijdingsmiddelen moeten, waar mogelijk, buiten het zicht van de medewerkers en bezoekers van ProRail geplaatst worden.
80.	Indien op het buitenterrein of in één van de locaties sprake is van overlast of calamiteiten met betrekking tot ongedierte, welke door preventieve ongediertebestrijding niet voorkomen had kunnen worden of niet voorzien had kunnen worden en dit ook duidelijk blijkt uit de analyse en aanbevelingen van de dienstverlener, meldt ProRail bij eerste gelegenheid deze overlast of calamiteit en voert de dienstverlener correctieve ongediertebestrijding uit met als resultaat een knockdown van de betreffende overlastsituatie of calamiteit.
81.	Voor het correctief onderhoud zijn op werkdagen de volgende reactietermijnen na melding door ProRail van toepassing: - Indien de calamiteit de dagelijkse primaire processen van ProRail belemmert, geldt een responsetermijn van uiterlijk 12 uur waarbij direct kan worden aangevangen met de correctieve ongediertebestrijding; - Indien de calamiteit de dagelijkse primaire processen van ProRail niet direct belemmert, geldt een responsetermijn van 24 uur waarbij direct kan worden aangevangen met de correctieve ongediertebestrijding.
82.	De dienstverlener neemt in de Aanbiedingsbegroting de jaarlijkse vaste kosten op voor preventieve ongediertebestrijding (minimaal 8 keer per jaar) voor de locaties in scope. Bij het vaststellen van de jaarprijs heeft de dienstverlener rekening gehouden met de kenmerken en eigenschappen van de locatie en het buitenterrein. Deze vaste jaarkosten zijn inclusief alle bijkomende kosten waaronder (periodieke) inspecties, bestrijdingsmiddelen, voorrijkosten, verbruik overige materialen en middelen, monitoring, rapporteren, etc. Uitgezonderd de jaarlijks prijsindexatie conform de uitgangspunten van het contract, kunnen er geen wijzigingen in de jaarkosten voor preventieve ongediertebestrijding gedurende de looptijd van het contract worden doorgevoerd.
83.	De dienstverlener neemt in de Aanbiedingsbegroting de kosten voor correctieve ongediertebestrijding op bestaande uit het uurtarief en de in te zetten (bestrijdings)middelen. Deze tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten waaronder voorrijkosten, bestrijdingsmiddelen, verbruik overige materialen en middelen, etc. De dienstverlener hanteert hierbij reële tarieven. ProRail behoudt zich het recht voor om de opgenomen prijzen te toetsen aan de markt. Bij wezenlijke afwijkingen ten opzichte van de markt of bij afwijkende eisen van ProRail, behoudt ProRail zich het recht uit te wijken naar derden.
84.	De dienstverlener draagt zorg voor realtime registratie van de uitgevoerde preventieve en correctieve ongediertebestrijding. Deze gegevens worden door de dienstverlener beheerd en worden periodiek en bij eerste aanvraag door ProRail direct digitaal opgeleverd in een bewerkbare bestandsformat, naar keuze van ProRail.
85.	De door de dienstverlener aanbevolen preventieve maatregelen die door ProRail moeten worden uitgevoerd, worden door de dienstverlener per maatregel gemeld in het FMIS-systeem van ProRail. De dienstverlener blijft

	verantwoordelijk voor de afhandeling en signaleert actief bij ProRail. De dienstverlener rapporteert over de voortgang van deze meldingen aan ProRail.
86.	De dienstverlener draagt zorg voor het eenmaal per kwartaal opstellen van een analyse inclusief aanbevelingen richting ProRail aangaande haar locaties en buitenterreinen die ten gunste komen van of zelfs noodzakelijk zijn ten behoeve van ongediertebestrijding. In de aanbevelingen wordt onderscheid gemaakt in prioriteit.

Logistiek, verpakkingen, materialen, middelen en machines	
87.	De dienstverlener vindt een balans tussen de beschikbare opslagcapaciteit en de mobiliteitsbewegingen ten aanzien van logistieke bevoorrading. In de toekomst wordt voor de locaties die in grootstedelijk gebied zijn gevestigd, vrachtverkeer steeds vaker uit de binnenstad geweerd. In Utrecht geldt dat de gemeente in 2025 streeft naar volledig uitstootvrij bevoorraden in de binnenstad.
88.	De dienstverlener draagt zorg voor minimale belasting milieu tijdens haar werkprocessen en voldoet tenminste aan de volgende eisen. • Voor de schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen. • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. • Middelen met een zo min mogelijke milieubelasting met een lage CO₂ equivalent in de keten (tenminste EU Ecolabel gecertificeerde producten of vergelijkbaar). • De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is. • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit- en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. • Inzet van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, waaronder wasmachines en andere machines.
89.	Verandering van (schoonmaak)materialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door ProRail.
90.	De dienstverlener draagt zorg voor voorlichting aan haar medewerkers over en opvolging door haar medewerkers van volgende onderwerpen: • Gebruik van schoonmaakmiddelen en doseersystemen. • Gebruik schoonmaakmethodes. • Gebruik van hulpmiddelen, apparatuur en machines inclusief energiegebruik. • Afvalscheiding. • Gezondheids- en veiligheidsaspecten. • Milieuaspecten.
91.	Op de locatie(s) van ProRail zijn de Productinformatiebladen, VeiligheidsInformatieBladen (VIB) en de milieubelasting van alle gebruikte middelen aanwezig.
92.	ProRail stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.
93.	Inzet van machines vindt plaats conform de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.
94.	De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
95.	Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, maakt de dienstverlener dit kenbaar tijdens het implementatieproces en draagt zij op eigen kosten zorg voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.
96.	ProRail stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, worden teruggenomen voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener vertaalt deze eis door naar haar leveranciers.
97.	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn.
98.	De dienstverlener verwijdert alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. De dienstverlener garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt. Desgewenst en in overleg laat de dienstverlener enkele verpakkingsmiddelen achter ter bescherming van de flexibele voorraad.
99.	Alle kosten voor materialen, middelen en machines (incl. elektrische vervoersmiddelen en wasmachines) en alle voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde kosten zijn inbegrepen in de aangeboden Aanbiedingsbegroting van de dienstverlener.
100.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de ProRail, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de dienstverlener, wordt op de

	dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan ProRail.
--	--

Personeel en organisatie	
101.	De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen ProRail en de dienstverlener schriftelijk is overeengekomen.
102.	De dienstverlener (en partners) voldoen aan alle in Nederland geldende regels en dragen 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.
103.	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 8) • De huisregels van ProRail (Bijlage 9). • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 10). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning. • Veiligheidshandboek van de verschillende locaties (volgen na gunning). • De Object Gebonden Risico Dossiers (OGRD's) per locatie (volgen na gunning).
104.	De dienstverlener hanteert de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt, zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel (deze overnamelijst is via de vraag en antwoord module van TenderNed op te vragen) . ProRail betaalt alleen het eventuele verschil aan suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen van de betreffende medewerker en het uurloon van de schaal waarin deze medewerker valt conform CAO Schoonmaak en Glazenwassersbedrijf. De dienstverlener maakt voor de suppletiekosten – in de Aanbiedingsbegroting- de berekening van de maximale suppletiekosten voor dit contract op medewerkersniveau gecalculeerd en inzichtelijk. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen, kunnen later niet aan ProRail worden doorbelast. Het bedrag in de Aanbiedingsbegroting en de onderliggende berekening is leidend voor het bepalen van de definitieve suppletiekosten.
105.	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. Minimaal 90% van het schoonmaakteam heeft de basisopleiding schoonmaken afgerond. Medewerkers die overgenomen worden volgen minimaal een herhaaltraining op resultaatgericht schoonmaken.
106.	De dienstverlener begeleidt en stimuleert zijn medewerkers om zich te ontwikkelen. De medewerkers krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van ProRail. De dienstverlener richt zich op gastvrijheid, werkplezier, welzijn en de vitaliteit van de medewerkers.
107.	De dienstverlener zet vaste schoonmaakmedewerkers in op locaties waar één (1) schoonmaakmedewerker werkt (voornamelijk VL- en ICB posten). Indien deze vaste medewerker om welke reden dan ook (definitief) wordt vervangen dan wordt dit vooraf aan de locatiecoördinator van ProRail (per e-mail) meegedeeld.
108.	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Eventuele kosten voor de vervanging van de medewerkers in dienst van de dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
109.	De dienstverlener zorgt ervoor dat de medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firma naam van de dienstverlener of haar partners, is niet toegestaan. Bij voorkeur wordt de bedrijfskleding voorzien van het ProRail logo.
110.	De dienstverlener geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen.
111.	Het gebruik van de in de locaties van ProRail aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van ProRail. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.
112.	De uitvoerende medewerkers van de dienstverlener spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). De direct leidinggevende beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).
113.	De uitvoerende medewerkers van de dienstverlener communiceren onder werktijd niet in een andere taal dan Nederlands, in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.
114.	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, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald.
115.	Alle medewerkers van de dienstverlener beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden - Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien voor ProRail nieuwe medewerkers starten bij de dienstverlener dienen zij een geldige VOG aan te leveren. De kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.
116.	Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

117.	Indien ProRail zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van een bewuste medewerker, maakt deze dit met redenen omkleed binnen drie werkdagen na constatering schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft vervolgens opvolging aan dit bezwaar.
118.	De dienstverlener voert 6 maanden na aanvang van de Raamovereenkomst een werkdrukmeting uit conform artikel 38.11 van de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Daarnaast zet de dienstverlener deze werkdrukmeting ook 9 maanden voor de expiratie van de Raamovereenkomst in.

Kwaliteitsborging/Toetsingskader	
119.	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.
120.	De dienstverlener voert minimaal twee (2) keer per jaar een VSR meting uit voor elke locatie van ProRail. Deze kosten zijn voor de dienstverlener. De uitkomsten en/of rapportage van deze VSR metingen inclusief eventueel verbeter- of actieplan worden gedeeld en besproken met ProRail. (zie toetsingskader, paragraaf 7.5)
121.	ProRail behoudt zich het recht voor om de technische schoonmaakkwaliteit incidenteel en/of structureel te laten meten door een extern, onafhankelijk adviesbureau. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor ProRail. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-dashboard). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk en de kosten ervan worden in rekening gebracht bij de dienstverlener.
122.	Indien en voor zover de dienstverlener DKS metingen loopt dan worden deze DKS rapportages gedeeld en besproken met ProRail (locatiecoördinator) inclusief een verbeter- of actieplan indien dit nodig is.
123.	Minimaal 1 keer per jaar wordt een expertmeting gelopen op de locaties Inktspot, Tulpenburgh en alle regiokantoren en minimaal 10% van de VL-posten en ICB locaties wordt deze expertmeting gelopen op basis van behoefte, bepaald door de locatiecoördinator.
124.	ProRail hecht grote waarde aan de tevredenheid van gasten. Goede klantcontactmeldingen is daarbij van belang. De dienstverlener beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd in het ProRail FMIS. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt via het FMIS. De dienstverlener zorgt voor tijdige en correcte afhandeling in het FMIS.

Implementatie fase	
125.	Binnen 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 communicatie- en verimatrix; • 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; • Facturatie; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Nazorgplan; • Exitplan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd. ProRail verwacht een opsplitsing per locatie. De implementatie wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.
126.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de Aanbiedingsbegroting. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
127.	De dienstverlener zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

Samenwerking	
128.	De dienstverlener werkt aan de samenwerking aan de hand van de doelstellingen zoals benoemd in hoofdstuk 5 paragraaf 5.1 en hoofdstuk 7 paragraaf 7.2
129.	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 aangeboden tarieven.
130.	De dienstverlener zal na gunning in samenwerking met ProRail de informatie uit tabel 1; taken, rollen en verantwoordelijkheden, verder concretiseren in een VERI-matrix, waarbij op werkafsprakeniveau de detail uitwerking plaatsvindt. Hierbij gebruikt de dienstverlener het format zoals is bijgesloten in Bijlage 12.
131.	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, vierkante meters, pandgebruikers) wordt door ProRail een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden bij een gedeeltelijke sluiting en 3 maanden bij een volledige sluiting van een locatie. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreiden van taken) effectief realiseren.

132.	Op het moment dat One Team en ketensamenwerking verder ontwikkeld wordt, verwacht ProRail van de dienstverlener een proactieve en ondernemende rol.
------	---

Contractmanagement	
133.	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 en haar partners dragen bij aan het opstellen van de KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8.1 van onderliggend document. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.
134.	Het KPI-dashboard verandert per fase, van implementatiefase tot basis op orde fase en continu verbeteren en ontwikkelfase. Van de dienstverlener wordt een groot meedenkend vermogen en initiatief verwacht.
135.	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 Raamovereenkomst ontbinden.
136.	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.
137.	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model - onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) moeten worden uitgevoerd en worden opgenomen in de kosten.

Overlegstructuur	
138.	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 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
139.	Operationeel overleg Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, dagelijks plaats tussen de locatiecoördinatoren HFM en de contactpersonen van de dienstverlener. Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de locatiecoördinatoren en eventueel (in geval van escalatie) de domeinverantwoordelijke schoonmaak HFM en operationeel verantwoordelijke dienstverlener. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken. 1 Lopende operationele zaken 2 Klachten m.b.t. de dienstverlening 3 Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden 4 Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden 5 Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
140.	Tactisch overleg Het tactisch overleg vindt minimaal 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke schoonmaak 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 • KPI-prestatie-monitor • Managementrapportage en -informatie • Financiële resultaten • Duurzaamheid • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Analyse real-time data • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
141.	Strategisch overleg Het strategisch overleg vindt plaats tussen de accountdirecteur van de dienstverlener, Manager HFM en de contractmanager HFM, en mogelijkheid tot aansluiting van de ketenmanager Werkplek & Services HFM of vakspecialist Werkplek & Services van HFM. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken: • Proactief ondernemerschap • Samenwerking en partnerschap • Financiële resultaten en managementinformatie • Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar • Algemene gang van zaken • Kwaliteit alle partners • Innovatie • Duurzaamheid Indien ProRail of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden.

Rapportages	
142.	Kwartaalrapportage (financieel) De dienstverlener doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per kwartaal). De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten, indien van toepassing uitgesplitst per locatie: • Uitkomsten kwaliteitsmetingen; • Uitkomsten en analyse op belevingsmeting, inclusief onderliggende data; • Analyse van de correctieve ongediertepreventie; • Voortgang KPI-dashboard inclusief analyse; • Klachten, suggesties en verbeterplan; • CO₂-rapportage met een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen (in o.a. liters en kilo's) inclusief de CO₂-equivalent ter bepaling van de CO₂-voetafdruk. • Realtime data die helpt om inzicht te verkrijgen in tevredenheid en invloed (mogelijke wijzigingen) op kwaliteitsontwerp van de dienstverlening.
143.	Jaarlijkse verslaglegging De dienstverlener doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per jaar). De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie: • Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven; • Afronding en analyse KPI-dashboard en vooruitzicht volgende jaar; • Kwaliteit partners; • Verbeteringen (personeel, thematiek, etc.); • Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

Facturatie	
144.	Facturatie door de dienstverlener zal – daar waar het de jaarcontractprijs betreft - gebeuren op basis van een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de jaarcontractprijs betrekking heeft.
145.	De facturatie van de afroepwerkzaamheden zal maandelijks gebeuren middels een factuur op basis van de werkelijke opdrachten.
146.	Facturatie geschiedt maandelijks conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de dienstverlener: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de dienstverlener Opdrachtnemer verstuurd twee type facturen. De factuur: vaste deel van de aanneemsom De factuur: per maand factureert de dienstverlener de variabele kosten van alle over de voorgaande maand (Afroeprijzen en additionele kosten). In een bijlage worden deze werkzaamheden (per locatie, datum, soort werk, etc.) inzichtelijk gemaakt. De dienstverlener verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.

Indexering	
147.	De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en mogen geïndexeerd worden vanaf het jaar 2025. Partijen hebben vanaf dan recht op indexering van de prijzen en tarieven, waarbij geldt: • Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het betreffende kalenderjaar; • ProRail zal uiterlijk in de maand december van jaar n op basis van onderstaande werkwijze de index vaststellen; • Indexering geschiedt op basis van de vastgestelde indexcijfers² van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van de maand Augustus van het huidige jaar³ (n) en reeds eerder vastgestelde² indexcijfer van de maand Augustus van het voorgaande jaar (n-1) met behulp van deze link: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=7B216

² Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers

- het voorlopige indexcijfer van augustus van het jaar n, vast te stellen uiterlijk in december van jaar n
- het vastgestelde indexcijfer van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld in (uiterlijk) december jaar n-1

³ Het huidige jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1).

	Als deze link is gewijzigd niet meer werkt start dan de website https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/ op, stel overeenkomstig wat hieronder staat de desbetreffende tabel in. Website Instellen volgens die hieronder benoemde items: Thema's: Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100) Bedrijfstakken/branches (SBI 2008): Bedrijfstakken 3^e digit, naar 2^e digit; 81 Schoonmaakbedrijven, hoveniers e.d.; 812 Schoonmaakbedrijven Onderwerp: Indexcijfers; Cao-lonen per maand incl. bijz.beloningen; Totaal Cao-sectoren; CAO-sectoren: Huidige cijfers; Versie: Vast te stellen voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig³⁾ jaar n en het vastgestelde indexcijfer² van Augustus van het jaar n-1; Perioden:
148.	De Tarieven worden op navolgende wijze bepaald: $T_{(n+1)} = T_n * \frac{L_n}{L_{(n-1)}}$ Waarbij: n het huidige jaar; n+1 het komende jaar; n-1 voorgaande jaar; T = Uurtarief; L = Loonindex;

Contractvorm	
149.	De dienstverlener gebruikt als basis voor zijn berekeningen de Aanbiedingsbegroting en de eisen zoals opgesteld in het Programma van Eisen.

Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)	
150.	De Dienstverlener werkt met het FMIS (Facilitor) van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. Eventuele kosten die dienstverlener maakt voor een koppeling met het FMIS zijn voor de Dienstverlener.
151.	Dienstverlener houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie Bijlage 14) en indien sprake is koppeling met het FMIS 'koppelen met facilitior' (bijlage 15)
152.	Er wordt van De Dienstverlener gevraagd verstoringen te signaleren en te melden. Bij gesignaleerde verstoringen worden deze altijd in het FMIS (Facilitor) gemeld, voor zowel dienstverlening in eigen scope als ook daarbuiten.
153.	De Dienstverlener gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
154.	De Dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van ontvangen verstoringen of klachten. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. het zorgdragen voor een toelichting over de oplossing bij het afmelden van een melding)
155.	De respons en oplostijden van verstoringen en/of klachten worden na gunning – tijdens de implementatiefase – nader afgestemd.

Veiligheid en beveiliging	
156.	De dienstverlener stelt jaarlijks een Veiligheid, Gezondheid en Milieu- plan op (VGM-plan) op en stemt alle activiteiten (inclusief de werkzaamheden uitgevoerd door eventuele onderaannemers/combinanten en borgt dat de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden conform het VGM-plan worden uitgevoerd. Hierbij worden alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften voorschriften inclusief de arbo-catalogus van de onder deze overeenkomst onderhavige branche in acht genomen. Hoe wordt voldaan aan relevante bepalingen Veiligheid en Beveiliging in deze overeenkomst wordt ook omschreven in het VGM-plan.
157.	De dienstverlener toont - op basis van de Arbeidsomstandighedenwet - op te stellen algemene risico inventarisatie en -evaluatie van bedrijfseigen activiteiten (BRIE) mede zijn afgestemd op de uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden en daarin verwoorde rechten en plichten.
158.	Locatie specifieke veiligheidsrisico's en bijzondere veiligheidsvoorschriften op de locatie(s) van ProRail worden middels Object Gebonden Risico Dossiers (OGRD's) na gunning aan de dienstverlener verstrekt zodat de locatie gebonden risico's en eventuele aanvullende mitigerende maatregelen (buitendienststelling) kan verwerken in het VGM-plan en BRIE opdat medewerkers op een goede en adequate wijze kunnen worden geïnstrueerd en begeleid.

159.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het veilig en in lijn met de contractuele eisen uitvoeren van de werkzaamheden inclusief de werkzaamheden van eventuele onderaannemers (op alle vlakken van voorlichting, instructie, toezicht en controle op naleving), en informeert ProRail hierover op verzoek.
160.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de dienstverlener verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op. Alle medewerkers van de dienstverlener die werken op een ProRail locatie nemen deel aan de jaarlijkse ontruimingsoefening.
161.	De dienstverlener informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
162.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van (gevel)installaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is ProRail gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is ProRail gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan ProRail opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.
163.	De dienstverlener dient alle (veiligheids- en beveiligings-)incidenten (inclusief die van eventuele onderaannemers of combinanten) binnen 24uur schriftelijk en mondeling direct aan ProRail (contract manager) te melden. Het rapport bevat minstens de datum van de gebeurtenis, bijzonderheden over de oorzaken en eventueel genomen preventieve vervolgmaatregelen. Onveilige situaties op de locatie(s) van ProRail worden direct gemeld aan de contactpersoon van ProRail.
164.	De dienstverlener zal ProRail bijstaan, inzage en medewerking verlenen bij elk onderzoek naar incidenten dat door of namens ProRail wordt gestart, hetzij als een gezamenlijk onderzoeksteam, hetzij afzonderlijk.
165.	Op de locatie(s) van ProRail zijn de VeiligheidsInformatieBladen (VIB) en de milieubelasting van alle gebruikte middelen aanwezig. Waar nodig zullen de relevante onderdelen uit deze bladen voor de gebruiker in een begrijpbare bewoording op de locatie waar deze gebruikt worden beschikbaar gesteld.
166.	De dienstverlener zal te allen tijde zorgen voor de implementatie van beveiligings- en voorzorgsmaatregelen, die ProRail beschermen tegen relevante bedreigingen (met inbegrip van het risico van verlies, diefstal, sabotage, schade door vandalisme, terroristische activiteiten of op welke andere manier dan ook voor personeel of eigendommen).
167.	Bij de dienstverlener wordt 1 key-user aangewezen die zelf in het ProRail systeem toegangspassen kan aanvragen en beheren voor haar medewerkers hieronder vallen ook eventuele leveranciers en (onder)aannemers van deze overeenkomst.
168.	Aangemelde medewerkers van de dienstverlener zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de dienstverlener (één en ander conform het ProRail huisreglement in bijlage 9)
169.	Voor beveiliging is het toegangsbeleid (bijlage 10) van toepassing.

10. Bijlagen

Bijlage 1:	Locatieoverzicht ProRail
Bijlage 2:	ProRail Werken als een PRO
Bijlage 3:	Integraal serviceconcept
Bijlage 4:	Visie op hygiënediensten
Bijlage 5a:	Opleverstaat ProRail
Bijlage 5b:	Aanwijzing glasbewassing
Bijlage 5c:	Aanwijzing resultaatgericht schoonmaken
Bijlage 6:	Werkprogramma's schoonmaak technische ruimten
Bijlage 7:	KPI-Dashboard
Bijlage 8:	Gedragscode
Bijlage 9:	Huisregels ProRail
Bijlage 10:	Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
Bijlage 11:	Voorbeeld communicatiematrix
Bijlage 12:	Voorbeeld VERI-matrix
Bijlage 13:	Bouwblokken SROI
Bijlage 14:	Aansluitvoorwaarden KA ProRail
Bijlage 15:	Koppelen met facilitator
Bijlage 16:	Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer
Bijlage 17:	Overnamelijst personeel (separaat op te vragen via vraag en antwoordmodule Tendered)