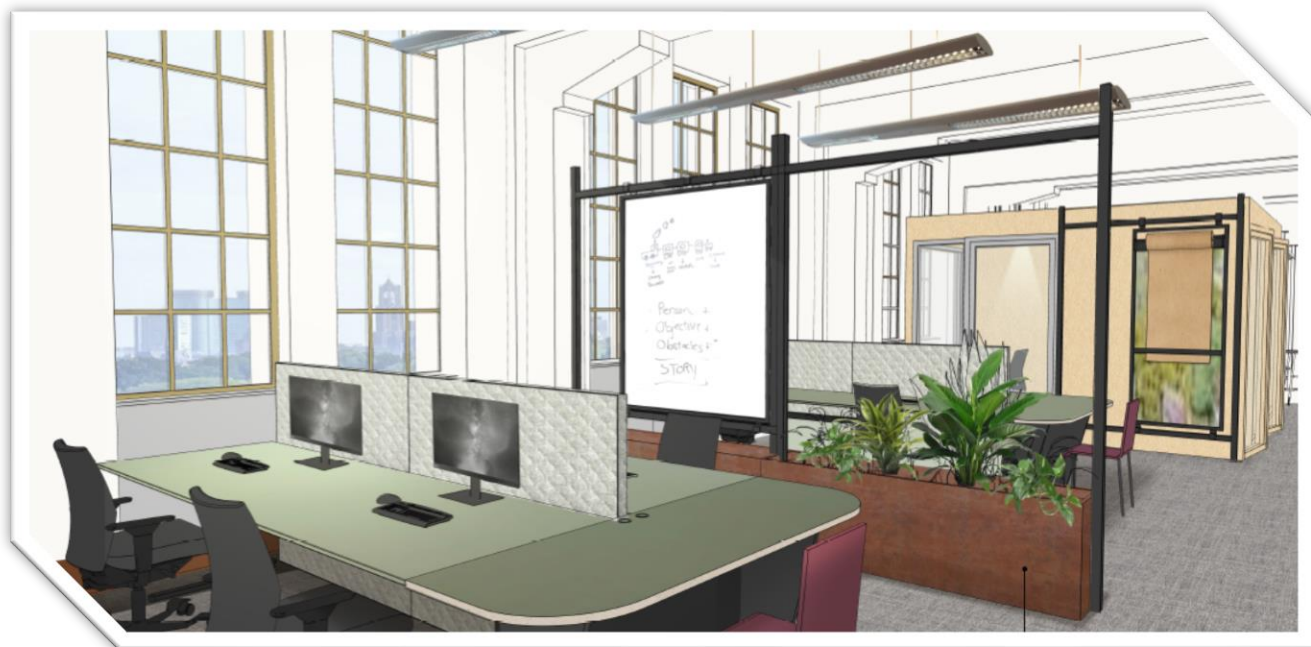


Annex 3 - Programma van Eisen

Duurzame kantoorinrichting – Werken als een Pro



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	3.0 2.0 1.0
Datum:	22-09-2023 18-08-2023 26-06-2023
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel PvE	4
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Kern van onze vraag	4
2	ProRail - onze organisatie	5
2.1	Wat wij doen	5
2.2	Onze missie	5
2.3	Onze strategie en ambitie	5
2.4	Werkgebied	5
2.5	Onze mensen	5
3	Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1	Afdeling Human Facility Management binnen ProRail	6
3.2	Ambities HFM	6
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1	Huidige situatie	7
4.2	Onze bemenste (kantoor)locaties	7
4.3	Thema's	8
5	Scope contract	10
6	Duurzame kantoorinrichting, Werken als een Pro - onze behoefte & ambitie	11
6.1	De behoefte van Duurzame Kantoorinrichting	11
6.2	Duurzaamheid en circulariteit	11
6.3	Het 'Werken als een Pro' concept	12
6.3.1	Stijlgids	13
6.3.2	Hybride werken	14
6.3.3	De thuiswerkplek	14
7	Onze samenwerking	15
7.1	Algemeen	15
7.2	Samenwerking in de implementatiefase	15
7.3	Implementatieplan	15
7.4	Implementatieteam	15
7.5	Implementatieoverleg	16
7.6	Beheerfase	16
7.7	Werken bij ProRail	16

7.8	Operationeel proces.....	16
8	Contractmanagement	17
8.1	Contractmanagement.....	17
8.2	Financiële contractwerking.....	17
8.3	Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	18
9	Eisen & Wensen	19
	Bijlagen.....	25

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 de leverancier die samen met ons invulling zal geven aan de werkomgeving van ProRail door o.a. ontwerp- en interieuradvies, levering en onderhoud van duurzaam meubilair, levering en onderhoud van inrichtingselementen en meubelmanagement.

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. In hoofdstuk 4 beschrijven we de huidige situatie en ontwikkelingen. In hoofdstuk 5 lichten we de scope toe, waarna we in hoofdstuk 6 de behoefte en ambitie ten aanzien van onze werkomgeving beschrijven. In hoofdstuk 7 beschrijven we onze visie op de samenwerking, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de concept Raamovereenkomst (zie bijlage 6 van de aanbestedingsleidraad).

1.3 Kern van onze vraag

We zoeken een leverancier die, op basis van ons werkplekconcept 'Werken als een Pro', producten en diensten levert welke bestaan uit ontwerp en interieuradvies, levering en onderhoud van meubilair, levering en onderhoud van inrichtingselementen en meubelmanagement.

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 Covid-19 – 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.

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 van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding. 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.

2.5 Onze mensen

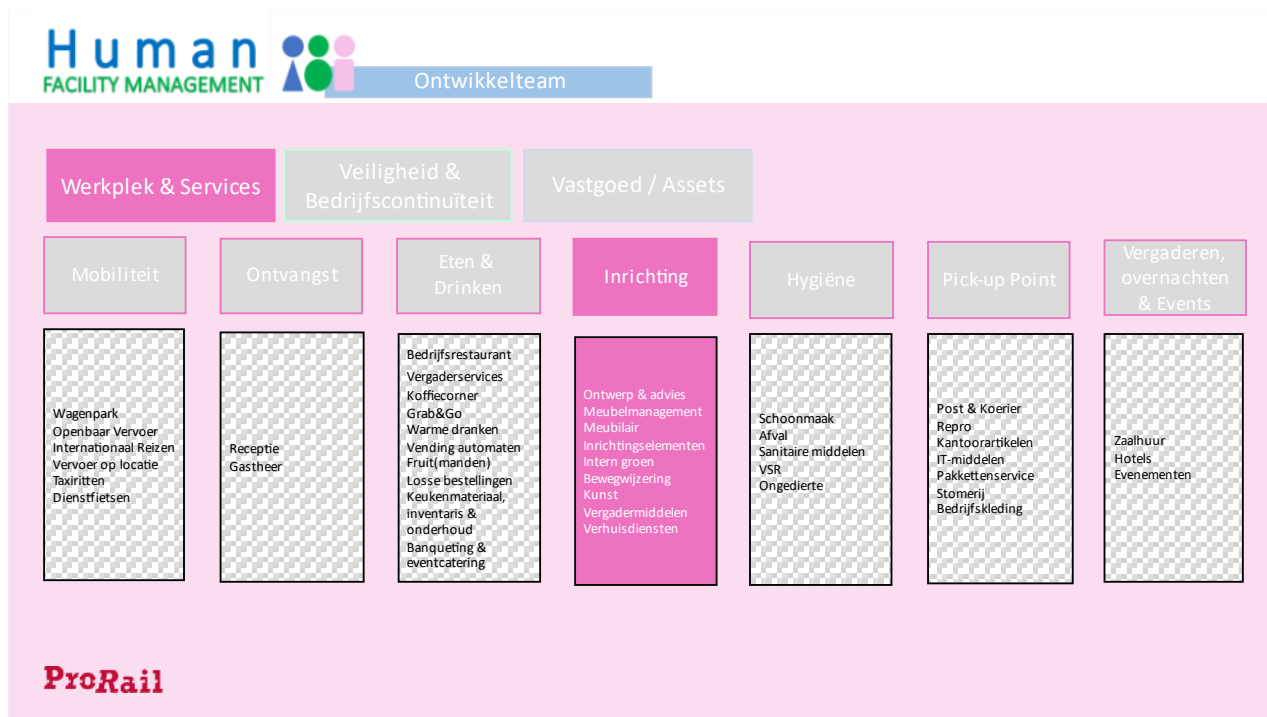
Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (71%) geschoold. ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. Het percentage medewerkers jonger dan 40 jaar is 30%. ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'ongekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen bij onze leveranciers.

3 Human Facility Management - onze afdeling

3.1 Afdeling Human Facility Management binnen ProRail

De afdeling Human Facility Management (HFM) is verantwoordelijk voor de werkomgeving van de bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In totaliteit beheert HFM ongeveer 110.000 m² BVO. Binnen deze 32 panden worden circa 3.300 (bureau)werkplekken aangeboden en 205 24/7 werkplekken in de verkeersleiding posten. We werken binnen ProRail hybride, wat betekent dat we, met uitzondering van de medewerkers op de verkeersleiding posten en ICB, een deel van onze werkweek werken in de ProRail panden en een deel van de week thuis. We faciliteren voor de medewerkers die dit willen een thuiswerkplek.

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 producten en services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving. De aandachtsgebieden van Werkplek & Services zijn globaal op te delen in zeven categorieën. Dit Programma van Eisen is gericht op een deel van de categorie Inrichting (zie figuur 1).



Figuur 1: Categorieën keten Werkplek & Services

3.2 Ambities HFM

ProRail heeft stevige ambities voor het spoor: Men verwacht 30% meer reizigers en 50% meer goederenvervoer in 2030. ProRail werkt in het jaarplan 'Spoor naar Morgen' uit wat de groeiende vraag aan duurzame mobiliteit voor de organisatie betekent en hoe daar door de diverse afdelingen aan kan worden bijgedragen. De producten en diensten van HFM zijn niet direct een afgeleide van de ambities in 'Spoor naar Morgen' maar creëren – randvoorwaardelijk – een (prettige) werkomgeving waarbinnen collega's elkaar kunnen ontmoeten en samenwerken om de 'spoorse ambities' te realiseren.

Onze missie luidt: "Wij zorgen dat jij en je team kunnen werken in de beste werkomgeving." Om dit te bereiken dragen wij bij aan de resultaatgebieden van ProRail:

- **Verbindt**
De gebruikers van onze gebouwen en diensten krijgen wat wij met hen hebben afgesproken en wanneer zij het nodig hebben
- **Verbeterd**
We hebben op alle niveaus grip op onze (uitbesteedde) dienstverlening
- **Verduurzaamt**
We implementeren, waar mogelijk, duurzame technieken in onze dienstverlening aan ProRail

Dit doen wij op een wijze waarbij onze gebouwen en diensten niet meer kosten dan nodig zodat wij als afdeling bijdragen aan een betaalbaar spoor.

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

Let op: dit hoofdstuk beschrijft de huidige dienstverlening en scope, dus niet de toekomstige!

Momenteel heeft ProRail een leverancier die op een integrale wijze invulling geeft aan meerdere diensten, namelijk:

- Ontwerp en interieuradvies;
- Meubelmanagement
- Levering en onderhoud van meubilair (incl. thuiswerkplekken)
- Inrichtingselementen- en vloerafwerking
- Interne groenvoorziening
- Bewegwijzering
- Kunst
- Vergadmiddelen (zoals flipboards en whiteboards)
- Verhuisdiensten

Dit houdt in dat er een samenhang is in de ambities van ProRail, de uitvoering van het ontwerp/project van de kantoorinrichting en de communicatie met de stakeholders/gebruikers van de locatie. De huidige leverancier is als regisseur/partner gecontracteerd. HFM is zelf verantwoordelijk voor het strategisch facility management, de regiefunctie. Voor de nieuwe overeenkomst willen we de 'knip' weer lager in de HFM organisatie leggen. Verschillende diensten uit de huidige overeenkomst worden separaat aanbesteed. Zie voor de verdere uitwerking van de onderdelen waarop deze uitvraag betrekking heeft hoofdstuk 5.

4.2 Onze bemenste (kantoor)locaties

De producten en diensten van HFM richten zich op de bemenste locaties van ProRail. De vraag naar deze producten en diensten verschilt bovendien per locatie. ProRail heeft verschillende typen bemenste (kantoor)locaties, namelijk:

- Hoofkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburg).
- Regiokantoren: verspreid over het land vijf kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle).
- Verkeersleidingposten (VL-posten): dertien posten monitoren het treinverkeer 24/7. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en volgens dienstregeling rijden. De VL-posten bestaan zowel uit een kantoorgedeelte als een seinzaal.
- Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) in Utrecht (gehuisvest in locatie AHL) is het landelijke controlecentrum van de dagelijkse operatie voor het Nederlandse spoorwagennet. 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, komen incidentenbestrijders in actie. Deze afdeling zorgt er 24/7 voor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. De ICB locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweervunctie) waardoor ze een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben acht ICB-locaties verspreid over het land.
- Opleiding- en vergaderlocaties: Op een steenworp afstand van Utrecht Centraal Station is in 2021 in een oude VL-post een opleiding- en vergadercentrum gerealiseerd. Deze locatie is voor interne training- en vergaderdoeleinden bedoeld. Medewerkers binnen ProRail kunnen deze locatie op aanvraag reserveren. Na 2025 zal deze locatie gesloten worden. Bovendien is er een tweede opleidingslocatie in Eindhoven. Deze locatie is speciaal bedoeld voor interne opleidingen van toekomstige verkeersleiders.
- Projectlocaties: op dit moment worden vijf tijdelijke projectlocaties ingezet voor specifieke (infra)projecten, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt.

Legenda

- Hoofd/regiokantoor
- Verkeersleiding posten
- ICB
- Projectlocaties



Figuur 2: Kaart bemenste locaties ProRail

Type locatie	Aantal gebouwen	Vestigingen in
Hoofdkantoor	2	Utrecht
Regiokantoren	5	Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht, Zwolle
Verkeersleidingsposten	13	Alkmaar, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Roosendaal, Utrecht, Zwijndrecht, Zwolle
ICB-locaties	8	Eindhoven, Rotterdam, Schiphol, Utrecht (2 gebouwen), Vondelingenplaat, Zwijndrecht, Zwolle
Opleidings- en vergaderlocaties	2	Eindhoven, Utrecht
Projectlocaties	4	Amersfoort, Amsterdam, Utrecht, Groningen

Tabel 1: Locatietypen ProRail

In bijlage 1 is een lijst opgenomen met specifiekere informatie van alle bemenste kantoorlocaties op pandniveau.

4.3 Thema's

Onderstaande thema's zijn actuele onderwerpen die binnen HFM aandacht krijgen. De thema's zijn niet direct relevant voor de uitgevraagde dienstverlening.

Duurzaamheid

HFM wil (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving heeft een voorbeeldfunctie waarbij we met duurzame initiatieven positieve impact creëren en medewerkers/bezoekers inspireren en stimuleren in duurzaam gedrag. Bovendien reduceren we negatieve impact door onze CO₂ footprint te verkleinen en waar mogelijk te streven naar circulariteit van producten. Bovendien hecht ProRail veel waarde aan sociale duurzaamheid. Eén van de concrete voorbeelden hiervan is de investering in de samenwerking met The Colour Kitchen in het bedrijfsrestaurant van de Tulpenburgh. The Colour Kitchen heeft een succesvolle methodiek voor het begeleiden, ontwikkelen en opleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met die methodiek zijn de afgelopen jaren honderden mensen geholpen en begeleid naar een betaalde baan.

Duurzaamheid binnen deze aanbesteding is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.2.

Milieu en stadslogistiek

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 wordt gedaan 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).

Inclusiviteit

Het programma Diversiteit en Inclusiviteit heeft als doel om te groeien in diversiteit en het inclusief vermogen van de interne organisatie 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. Het programma draagt vernieuwende oplossingen, nieuwe kennis en verrassende interventies uit. 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.

Vastgoedstrategie

Onze lange termijn vastgoedstrategie wordt vanwege diverse ontwikkelingen opnieuw tegen het licht gehouden. ProRail heeft – ten opzichte van haar bezetting voor Covid-19 – een lage bezetting in bijna al haar kantoorlocaties. De ruimtelijke gevolgen voor de kantorenportfolio van ProRail zal in 2023 in kaart gebracht worden.

Verkeersleidingsposten (VL-posten)

In Barendrecht wordt naar verwachting op termijn een nieuwe locatie – ‘Groot Rotterdam’- ontwikkeld. Op deze locatie worden - naast VL Rotterdam – op termijn (mogelijk) ook 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.

One Team

We werken binnen HFM met alle facilitaire dienstverleners, leveranciers en ProRail servicemedewerkers, in één team samen om diverse doelen te realiseren, zoals: een kwalitatieve dienstverlening, samen verantwoordelijk voor het operationele resultaat, samenwerken maakt het werk leuker en eigenaarschap. Met ‘One Team’ bijeenkomsten wordt een facilitaire coalitie gevormd die wekelijks bij elkaar komt om o.a. terug te blikken op de facilitaire prestaties van de voorgaande week, vooruit te kijken naar de komende week, personele bezetting (vakantie/ziekte) en planning van werkzaamheden of evenementen te bespreken. Van de leverancier wordt vanwege de aard van de dienstverlening in eerste instantie geen actieve bijdrage gevraagd, echter staat ProRail wel open voor ideeën of nieuwe ontwikkelingen.

Smart Building

Sinds februari 2023 heeft HFM sensoren laten plaatsen onder de bureauwerkplekken van alle hoofd- en regiokantoren. Met deze sensoren kan de benutting en bezetting per werkplek worden gemeten. Dit betreft de bureauwerkplekken, stiltewerkplekken, (video)belcellen en -ruimtes, vergaderruimtes, teamruimtes, projectruimtes, overleg ruimtes en huiskamers. Alleen door te meten, is echt duidelijk welke werkplekken veel gebruikt worden en welke minder. Door die gegevens te koppelen aan ervaringen uit de praktijk, kunnen we een omgeving creëren die is afgestemd op ieders behoefte om prettig en efficiënt te werken. Denk hierbij aan de aanvraag van extra schoonmaak of het inzichtelijk maken van beschikbare werkplekken.

5 Scope contract

De nieuwe leverancier is verantwoordelijk voor de volgende producten en diensten, welke vallen binnen de keten Werkplek & Services, categorie inrichting:

- Ontwerp en interieuradvies
- Meubelmanagement
- Levering en onderhoud van meubilair (incl. thuiswerkplekken)
- Levering en onderhoud van inrichtingselementen

De (randvoorwaardelijke) behoeften en ambities voor deze dienstverlening worden in hoofdstuk 6 en hoofdstuk 9 verder uitgewerkt.

Producten/diensten	Toelichting (genoemde voorbeelden per producten/diensten zijn niet limitatief)
Ontwerp en interieuradvies	Ontwerpen van de inrichting van ruimtes conform werkplekconcept 'Werken als een Pro' en de daaraan gekoppelde stijlgids van ProRail. Dit conform wettelijke normen en bepalingen.
Meubelmanagement	• Het registreren en beheren van het (kantoor)meubilair en overige producten binnen de subcategorie inrichting. • Opstellen meerjaren onderhoudsplanning en de daarbij horende begroting ten behoeve van preventief onderhoud. Hier hoort ook de uitvoering van het preventief onderhoud • Kabelmanagement
Levering en onderhoud van meubilair	Levering en correctief onderhoud van alle soorten meubilair, zoals: • Standaard werkplek (bestaat uit een bureau en bureaustoel) • Thuiswerkmeubilair (bestaat uit een bureau en bureaustoel) • Vergadermeubilair • Bankjes • Bijzettafels • Ergonomische stoelen, aangepaste stoelen aan de hand van een medische reden • Kapstokken • Kasten • Lockers • Staande lampen, lampenkappen en tafellampen • E.d.
Levering en onderhoud van inrichtingselementen	Levering en correctief onderhoud van alle inrichtingselementen, zoals: • Verplaatsbare (akoestische) wanden • Inrichtingselementen voor bijvoorbeeld receptie en lunchruimten • Op maat gemaakte zitjes • Op maat gemaakte boxen • Op maat gemaakte roomdividers • Overige inrichtingselementen (zoals belcellen) • E.d.

Tabel 2: Scopetabel gewenste situatie

Buiten scope:

- 24-uursmeubilair (24/7 bureaustoelen en 24/7 desks)
- Gebouw gebonden verlichting en installaties
- Vloerverlichting/ruimtenummering
- Verhuizingen
- Witgoed en grootkeukenapparatuur
- Vloerbedekking
- ICT-middelen, leveren van bekabeling of andere accessoires
- Televisies en AV-middelen
- Kantoorartikelen (pennen, markers, flipovers, whiteborden etc.)

6 Duurzame kantoorinrichting, Werken als een Pro - onze behoefte & ambitie

6.1 De behoefte van Duurzame Kantoorinrichting

Binnen HFM willen wij een prettige en functionele werkomgeving realiseren en beheren. Tevens willen we met onze kantoorinrichting een zichtbare bijdrage leveren aan de (duurzaamheids)doelen van ProRail. Voor de inrichting van onze kantoren werken we op basis van het werkplekconcept 'Werken als een Pro' en de daaraan gekoppelde stijlgids.

In 2021 en 2022 lag het zwaartepunt van de huidige overeenkomst op het ontwikkelen en realiseren van werkplekken bij de medewerkers thuis en het aanpassen van de hoofd- en regiokantoren van ProRail volgens het werkplekconcept. Ondertussen zijn er verbouwingen van ProRail kantoren in Amsterdam, Eindhoven, Utrecht (enkel de Inktpot) en Zwolle uitgevoerd. De verbouwing van regiokantoor Central Post in Rotterdam vindt medio 2023 plaats. Aangezien veel hoofd- en regiokantoren tijdens de ingang van de nieuwe overeenkomst zijn ingericht zal de behoefte steeds meer verschuiven naar de duurzame instandhouding van de werkomgeving. Denk hierbij aan meubelmanagement, onderhoud en revitalisatie van meubilair en (maatwerk) inrichtingselementen en waar nodig levering van gebruikt of nieuw circulair meubilair.

Naast de instandhouding en doorontwikkeling van onze huidige werkomgeving worden er nieuwe ProRail locaties bijgebouwd, zo wordt er bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar een mogelijk nieuwe VL & ICB-locatie in Barendrecht. Door deze ontwikkelingen (en herinrichtingsprojecten) verwachten wij ook opdrachten op het gebied van ontwerp- en interieuradvies. Tot slot zoekt ProRail een leverancier voor de organisatie van het continue leverings- en retourproces van thuiswerkmeubilair. ProRail heeft op dit moment bij ruim 1.000 medewerkers thuiswerkplekken geplaatst.

6.2 Duurzaamheid en circulariteit

Duurzaamheid is belangrijk thema binnen ProRail en komt vanzelfsprekend aan de orde in deze aanbesteding. De werkomgeving heeft een voorbeeldfunctie op het gebied van duurzaamheid, waarbij we medewerkers en bezoekers inspireren en stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven. Binnen de categorie inrichting kan HFM met name impact maken op het gebied van materiaal. We zien materiaal als een onderdeel van de transitie naar een circulaire economie. Voor de circulaire economie gebruiken we de volgende definitie:

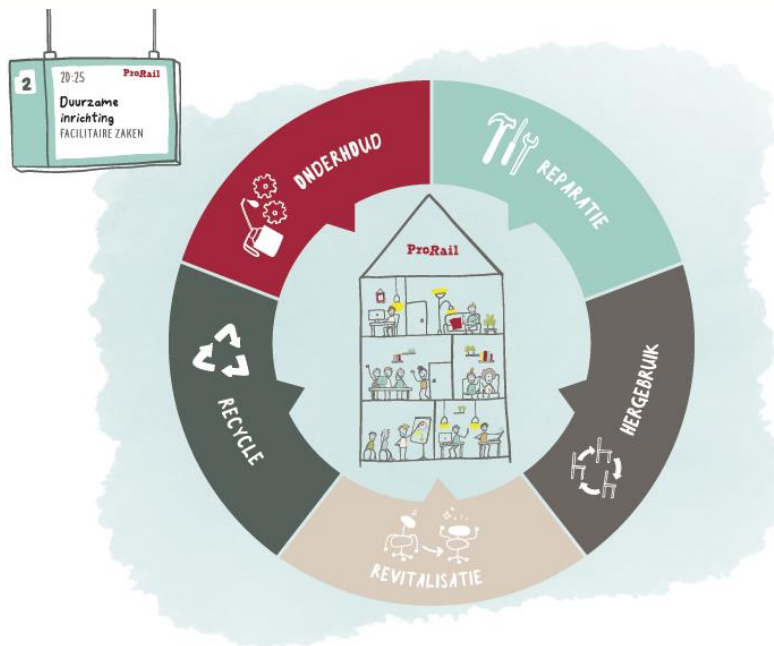
¹ *'De circulaire economie is een economisch systeem dat het hergebruik van producten en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen als uitgangspunt neemt en waardecreatie voor mens, natuur en economie in iedere schakel van het systeem nastreeft'*¹.

Een circulair gebouw en werkomgeving is een omgeving waarbij inkoop, gebruik en einde gebruiksperiode op een dusdanige wijze zijn georganiseerd dat producten, materialen en grondstoffen blijvend inzetbaar zijn en hun waarde behouden voor toekomstig gebruik. Hierbij vervangen we toxische materialen indien betreffend product aan vervanging toe is.

Duurzaamheid bereiken we o.a. door het inzetten van de circulaire loops voor de aanwezige inrichting (zie ook figuur 3):

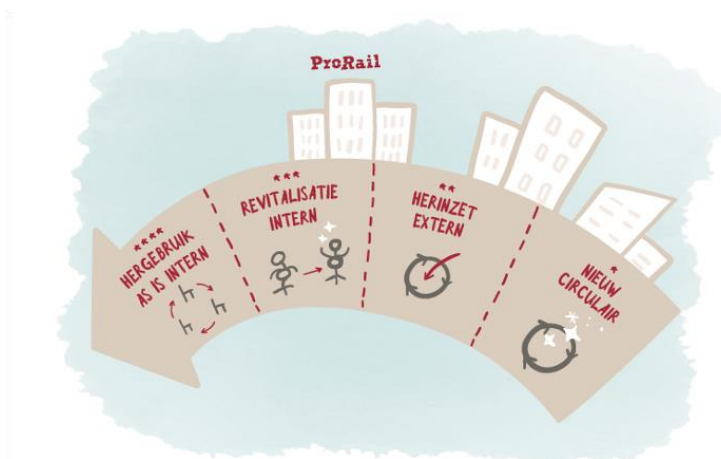
Activiteit	Duurzame werkwijze
Onderhoud	preventief onderhoud
Reparatie	correctief onderhoud
Hergebruik	zelfde product opnieuw inzetten (locatie overstijgend)
Revitalisatie	opknappen, nieuw en verbeterd uiterlijk of nieuwe functie
Recycle	herinzet van onderdelen van een product of herinzet op grondstofniveau

¹ bron Green Deal Circulair Inkopen 2.0



Figuur 3: Circulaire loop o.b.v. vlindermodel Ellen MacArthur Foundation

Er wordt maximaal gebruik gemaakt van bestaande materialen en grondstoffen en dus minimaal gebruik van primaire grondstoffen. Dit houdt in dat allereerst wordt gestreefd naar levensduurverlenging van de bestaande inrichting binnen ProRail in de huidige vorm (onderhoud, reparatie, hergebruik en revitaliseren). Overtollige inrichting voor ProRail wordt zo hoogwaardig mogelijk her ingezet buiten de organisatie. Verkoop is hier expliciet onderdeel van. Daarna geven we de voorkeur aan gerevitaliseerde inrichting (wat reeds in de markt aanwezig is) en tot slot pas aan nieuwe circulaire inrichting. We hanteren dus de volgende prioritering bij keuzes voor materialen en producten (figuur 4):



Figuur 4: Prioritering en volgorde van hergebruik materialen HFM ProRail

6.3 Het 'Werken als een Pro' concept

In 2019 is het Masterplan Werkomgeving ontwikkeld met de inrichtingsonderlegger 'Werken als een Pro' (bijlage 2). Met Werken als een Pro faciliteren we een werkomgeving die samenwerking stimuleert, afstand vermindert en barrières weghaalt. De werkomgeving stelt medewerkers in staat optimaal en vitaal hun werkzaamheden uit te voeren. Hierbij ligt de focus voor de werkomgeving op ketensamenwerking stimuleren en aansluiten op de beweging naar een cultuur van presteren, ontwikkelen en samenwerken. Tot slot levert het Werken als een Pro concept een positieve bijdrage aan de identiteit van ProRail als organisatie en als werkgever.

Werken als een Pro is o.a. ontwikkeld met behulp van klantgesprekken. Het werkplekconcept is ontwikkeld aan de hand van de volgende principes:

- **Opgavegericht werken:** de werkomgeving moet ProRail faciliteren in haar transitie van disciplinegericht naar opgavegericht werken. Een werkomgeving die de organisatie uitdaagt om de silo's te verlaten en de organisatie in staat stelt zichzelf flexibel te organiseren voor haar maatschappelijke opgave.
- **Flexibiliteit:** de meeste medewerkers van ProRail zijn werkzaam op meerdere plekken. Dit wordt versterkt door gebiedsgericht werken. Meer medewerkers brengen meer tijd door in het regioteam maar blijven ook actief in hun kenniscluster. De werkomgeving moet de medewerker in staat stellen op alle locaties een goede werkplek te vinden en teams te faciliteren om in wisselende samenstellingen gezamenlijk te werken aan hun opgave.
- **Diversiteit in werken:** ProRail heeft zeer diverse werkprocessen die elk andere eisen stellen aan de manier van werken en de werkomgeving. ProRail medewerkers zijn een afspiegeling van de maatschappij met ook zeer diverse werkstijlen. Een werkomgeving die bestaat uit een grote diversiteit aan ruimtes, die naar behoefte beschikbaar en/of reserveerbaar zijn, doet recht aan de diversiteit van organisatie en medewerkers.
- **Ontmoeten en samenwerken:** Naast een goede werkplek om effectief te werken, wil ProRail ook een werkomgeving bieden waar men naar toe wil komen en waar je wil zijn. Een werkomgeving waar het fijn is om te verblijven en, door mogelijkheden te bieden voor ontspannen en persoonlijk contact, ook bijdraagt aan duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.
- **ProRail identiteit:** De ProRail medewerker is trots op zijn werk en trots om bij te dragen aan de mobiliteit van Nederland. Door de meerwaarde die het werk van ProRail creëert zichtbaar te maken voor de organisatie en specifieke teams in het bijzonder, kan deze trots en betrokkenheid verder versterken. Dit versterkt de motivatie en zichtbaarheid van het opgave gericht werken.

6.3.1 Stijlgids

De stijlgids is van toepassing op alle toekomstige interieurontwerpen voor zowel renovaties van bestaande kantoren als de inrichting van nieuwe kantoren van ProRail, of onderdelen daarvan. De beschreven uitgangspunten zijn bedoeld voor architecten, interieurontwerpers en alle externe adviseurs en leveranciers die een bijdrage leveren aan het interieur van de panden van ProRail. Centraal staat de verschijningsvorm. Hoe komen de nieuwe interieurs eruit te zien? De stijlgids stuurt hierin en vormt een leidraad. Conceptuele uitgangspunten bepalen de basis voor de ProRail identiteit. Deze zijn uitgewerkt voor de juiste toepassing van alle elementen die een interieur bepalen, zoals kleuren, materialen, meubilair, verlichting en planten. Na de toelichting op de merkwwaarden van ProRail en het werkconcept 'Werken als een Pro', beschrijft de stijlgids het algemene ontwerpconcept. Vervolgens worden specifieke ruimten, de zogeheten bouwstenen, elk in detail toegelicht.

Het treinspoor, kenmerkend voor het primaire proces van ProRail, vormt het belangrijkste element binnen het ontwerp van de stijlgids. Als technisch hoogwaardige infrastructuur voert het spoor door de stad en natuurlijke gebieden. In deze ervaring van het reizen over het spoor ontstaat vanzelf afwisseling tussen levendigheid en rust, hard en zacht. Het ontwerpconcept in de stijlgids zoekt een balans tussen de thema's Techniek, Stad & Natuur. De volledige Stijlgids is toegevoegd als bijlage 3.



Figuur 5: Thema's en kleur- en materiaalgebruik Stijlgids

6.3.2 Hybride werken

Binnen ProRail werken medewerkers – indien de aard van werk het toestaat - hybride. Dit is een combinatie van werken op kantoor en thuis. ProRail medewerkers kiezen zelf de plek die het best past bij de werkzaamheden van de dag, de persoonlijke voorkeuren en de voorkeuren van het team waarin de medewerker werkt. Desalniettemin dient er in samenwerking met het team en leidinggevenden te worden gezocht naar een balans van thuiswerken en werken op kantoor. Om hybride te kunnen werken zijn de kantoren functioneel ingericht volgens het bovengenoemde werkplekconcept Werken als een Pro. De kantooromgeving is hierbij met name gericht op samenwerken en ontmoeten. Bovendien wordt een goede thuiswerkplek gefaciliteerd. Meer informatie wordt gegeven in paragraaf 6.3.3. Hybride werken binnen ProRail bestaat uit 6 basisprincipes, welke het uitgangspunt vormen voor medewerkers, deze zijn uitgewerkt in (onderstaand) figuur 6.

De 6 basisprincipes Hybride werken



Figuur 6: Basisprincipes Hybride Werken

6.3.3 De thuiswerkplek

ProRail faciliteert een standaard thuiswerkplek voor interne ProRail medewerkers. De standaard thuiswerkplek voldoet aan de ergonomische beginselen volgens de Arbowetgeving. De standaard thuiswerkplek wordt door ProRail in bruikleen gegeven aan de ProRail medewerkers. Het volledige proces van levering en retour van thuiswerkplekken is uitgewerkt in bijlage 4.

Alle middelen blijven eigendom van ProRail en dienen ingeleverd te worden wanneer deze niet meer gebruikt worden of als de medewerker uit dienst gaat. De thuiswerkplek meubilair bevat een in hoogte verstelbaar (zit/zit of zit/sta) bureau en een bureaustoel die voldoet aan de Arborichtlijnen.

7 Onze samenwerking

7.1 Algemeen

ProRail wenst een leverancier te contracteren die op een zo duurzaam mogelijke wijze de kantoorinrichting realiseert en beheert zoals beschreven in hoofdstuk 6. Daarnaast is belangrijk dat de leverancier op een integrale wijze invulling geeft aan de dienstverlening voor de producten en diensten in scope van de overeenkomst. Dit houdt in dat er een samenhang is in de ambities van ProRail, de uitvoering van het ontwerp/project van de kantoorinrichting, de levering en onderhoud van meubilair en het borgen in het meubelmanagement systeem.

In de samenwerking maken we onderscheid in twee fasen:

- Implementatiefase (eerste zes maanden na contractering): hoe gaan we onze samenwerking voor het eerste jaar vormgeven?
- Beheerfase (zes maanden na start contract): hoe gaan we de samenwerking voor de resterende jaren vormgeven?

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

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

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

In de fase 'beheer' 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 en verbeterplannen niet het gewenste resultaat hebben laten zien – overgegaan worden - tot het ontbinden van de overeenkomst. In het eerste jaar geldt dit voor de KPI's met resultaatgebied Implementatie, in de opvolgende jaren gelden de KPI's voor het resultaatgebied 'fase Beheer'.

Minimale eindscore fase in KPI Dashboard	Lager dan 75%	75% tot en met 100%
Implementatie 75% in 6 maanden	Na 6 maanden geen 75% dan kan niet gestart worden met de beheerfase	Bereikt na 9 maanden.
Beheerfase minimaal 75% jaarlijks	Indien de score onder de 75% is en de verbeterplannen niet het gewenste resultaat hebben laten zien dan kan ProRail – indien de tekortkoming dit rechtvaardigt - overgaan tot het ontbinden van de overeenkomst	

Tabel 3: minimale eindscores KPI naar fasen

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

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

7.3 Implementatieplan

Twintig (20) werkdagen na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan (per locatie) in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van locaties;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard);
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

7.4 Implementatieteam

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

- Leverancier
 - accountmanager en/of implementatiemanager
 - projectmanager
- ProRail
 - contractmanager
 - projectmanager
 - domeinverantwoordelijke

7.5 Implementatieoverleg

In het Implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten bewaakt, het afhandelen van de Implementatiedossiers besproken, de basisafspraken uit het contract getoetst en komt de samenwerking tussen partijen aan bod.

- *Verslag*
Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de leverancier. 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 twee werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de leverancier.
- *Planning*
De gedetailleerde planning van de implementatie wordt beheerd en actief bewaakt door de implementatiemanager/accountmanager van de leverancier. Afstemming vindt op reguliere basis plaats. Afwijkingen op de planning worden tijdig gesignaleerd; de leverancier neemt hierop adequate maatregelen.

7.6 Beheerfase

Na de implementatiefase gaat de samenwerking over in de beheerfase.

We willen graag samen met de leverancier afspraken maken hoe we onze samenwerking in de beheerfase langjarig vormgeven. De basis hiervoor betreft dit Programma van Eisen, de opgestelde KPI's in het dashboard (zie bijlage 6), de beantwoording van de leverancier op de Gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

7.7 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken er dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, leveranciers en 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 wordt verwacht dat zij 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 10.
- **Huisregels ProRail:**
De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie bijlage 11.
- **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 12.

7.8 Operationeel proces

Werkzaamheden worden door ProRail bij de leverancier aangevraagd. Afhankelijk van de grootte van het project vindt er een briefing of overleg plaats, waarna de leverancier een offerte opmaakt waarbij hij gebruikt maakt van de tarieven zoals aangeboden in de aanbestedingsfase. Na beoordeling van de offerte, wordt er een opdracht gegeven middels een bestelling (Purchase Order) binnen het contract (leverancier ontvangt een digitale opdrachtbrief). De planning en uitvoering van de opdracht worden door de leverancier opgemaakt en met de projectmanager of locatiecoördinator van ProRail afgestemd. Als het project gereed is, vindt er een oplevering plaats met de projectmanager of locatiecoördinator van ProRail. Als de leverantie geheel of gedeeltelijk wordt afgekeurd zal de leverancier in de gelegenheid worden gesteld om binnen een redelijke termijn, alsnog conform offerte en overeenkomst te leveren. Na oplevering stuurt de leverancier de factuur van betreffende opdracht naar ProRail Crediteurenadministratie. In de managementrapportage wordt melding gedaan van het project, de voortgang en afronding.

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 desbetreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 6. In tabblad 1 van het document is een toelichting opgenomen, tabblad 2 'Implementatiefase' betreft de KPI's voor de 'implementatie' fase, in tabblad 3 'Beheerfase' worden de KPI's voor de 'beheer' 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 ProRail en de leverancier 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 gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

De contractmanager 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 het contract. Daarbij moet het de intentie zijn van de leverancier 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% en er geen structurele verbetering plaatsvindt, dan is ProRail gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. In de eerste zes maanden van 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.

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

Rapportages

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

8.2 Financiële contractwerking

Het contract kent geen gegarandeerde afname van producten en diensten. Er is een inschatting gegeven van omvang in de raming zoals opgenomen in de leidraad. Deze waarde kent een financiële maximering van € 14 miljoen op de totale contract.

Ten aanzien van de prijsvorming in het contract onderscheiden we de volgende onderdelen:

- Onderhoudskosten: dit betreffen alle kosten benodigd voor beheer en onderhoud van alle onderdelen uit de scope, rekening houdend met kernambities en prioritering (dus uitgaande van hergebruik boven nieuw circulair inrichting) over een periode van acht (8) jaar. Dit resulteert in een fictief bedrag voor het onderhoud per jaar. Bij Inschrijving wordt de leverancier gevraagd een aanname te doen van het aantal in te zetten uren ten aanzien van het onderhoud van alle onderdelen uit de scope. Dit is toegelicht in de aanbestedingsleidraad.

Leverancier stelt binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van het contract, op basis van de inventarisatie, een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) en Meerjarenonderhoudsplanung (MJOP) op. Hieruit volgt een definitief bedrag per locatie, per jaar voor instandhouding. Dit dient gebaseerd te zijn op alle uitgangspunten van de uitvraag en in lijn met de prijsopgave bij inschrijving. Het uiteindelijke te verrekenen bedrag wordt in overeenstemming met ProRail vastgesteld. Deze kosten dienen per locatie inzichtelijk te worden gemaakt en kan, na uitvoering van de betreffende werkzaamheden voor instandhouding, achteraf en maandelijks op basis van werkelijke kosten worden gefactureerd.

- Levering meubilair: in geval van een inrichtingsvraagstuk verstrekt leverancier aan ProRail een voorstel op maat, afhankelijk van het dan voorliggende inrichtingsvraagstuk. Dit dient gebaseerd te zijn op alle uitgangspunten van de uitvraag en in lijn met de prijsopgave bij inschrijving, tabblad 'Levering meubilair'. Dit wordt in overeenstemming met ProRail vastgesteld. Deze kosten dienen per locatie inzichtelijk te worden gemaakt en kan, na uitvoering van de betreffende werkzaamheden, achteraf worden gefactureerd.
- Daarnaast worden in het prijzenblad transportkosten, kosten voor inventarisatie, meubelmanagement en uurtarieven uitgevraagd.

Voor alle onderdelen geldt dat tarieven in lijn liggen met hetgeen er in de inschrijving is aangeboden. Na overeenstemming met ProRail kan er een deelopdracht voor de betreffende werkzaamheden worden verstrekt. Dit proces staat toegelicht in artikel 5

van de concept raamovereenkomst. We werken in vertrouwen samen. Mochten ProRail en leverancier niet tot overeenstemming komen dan wordt een onafhankelijke derde partij om een oordeel gevraagd.

8.3 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractorganisatie is in onderstaande de tabel weergegeven:

Rol	Verantwoordelijkheden
MT-HFM	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 bedrijfsbreed 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	Zorgt voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht rond inhoudelijke vraagstukken op het vakgebied van facilitaire producten en soft services. Kent en bewaakt het HFM-beleid en de inrichtingsonderlegger Werken als een Pro richting tactisch en operationeel niveau. De Vakspecialist is op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'inrichting', en 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 locatiecoördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van dienstverleners en leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
Leverancier Duurzame Kantoorinrichting – Werken als een Pro	Geeft op een zo duurzaam mogelijke wijze invulling aan het realiseren en beheren van de kantoorinrichting van alle landelijke bemenste kantoorlocaties van ProRail. De dienstverlening bestaat uit ontwerp- & interieuradvies, meubelmanagement en de levering en onderhoud van meubilair of inrichtingselementen.

Tabel 4: taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. In de Communicatiematrix (bijlage 7) is hieraan vorm gegeven. De leverancier en ProRail dienen zorg te dragen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende het contract. In het voorbeeld van het VERI-model (bijlage 8) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatieperiode dienen de leverancier en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

9 Eisen & Wensen

Algemeen	
1.	De leverancier sluit aan bij de behoefte en ambitie van ProRail zoals beschreven in hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen en het werkplekconcept Werken als een Pro in Bijlage 3 en Bijlage 4.
2.	De dienstverlening wordt uitgevoerd tijdens kantooruren. Indien sprake is van spoed of de aard van de werkzaamheden andere tijden vereist, wordt hierover afgestemd met de verantwoordelijke locatiecoördinator van ProRail.
3.	De leverancier stelt één centraal aanspreekpunt aan voor de volledige dienstverlening bij ProRail. Dit aanspreekpunt treedt op namens de leverancier duurzame kantoorinrichting Werken als een Pro en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
4.	De leverancier werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst met het Facilitair Management Informatie Systeem (hierna; FMIS) van ProRail voor het ontvangen, behandelen en oplossen van klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen (KWIS-meldingen). De eisen van de werkwijze met het FMIS-systeem komen terug in de eisen 79 t/m 84.
5.	De leverancier voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de vigerende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt ProRail hiervan zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte gesteld.
6.	De leverancier werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
7.	Indien er materialen of machines worden ingezet dienen deze te voldoen aan alle wettelijke regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

Duurzaamheid	
8.	Jaarlijks voert de leverancier een CO ₂ -meting uit voor de scope van de overeenkomst. De resultaten van deze meting worden gecommuniceerd in de rapportage.
9.	De leverancier voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot op mobiliteit, producten en materialen geminimaliseerd wordt. De leverancier maakt deze invulling meetbaar in KPI('s) en neemt dit op in de managementrapportages.
10.	De leverancier houdt rekening met de mobiliteitsbewegingen aangezien de locaties in grootstedelijk gebied zijn gevestigd waarbij vrachtverkeer uit de binnenstad steeds vaker wordt geweerd. In Utrecht geldt dat de gemeente in 2025 streeft naar volledig uitstootvrij bevoorraden in de binnenstad.
11.	De leverancier is verplicht aan eventuele verpakkingsmaterialen retour te nemen en te verwerken.
12.	Er wordt maximaal gebruik gemaakt van bestaande materialen en grondstoffen en dus minimaal gebruik van primaire grondstoffen. Dit houdt in dat allereerst wordt gestreefd naar levensduurverlenging van de bestaande inrichting binnen ProRail in de huidige vorm (onderhoud, reparatie, hergebruik en revitaliseren). Overbodige inrichting van ProRail wordt zo hoogwaardig mogelijk heringezet buiten de organisatie. Retourname en verkoop is hier expliciet onderdeel van. Daarna geven we de voorkeur aan gerevitaliseerde inrichting wat al in de markt aanwezig is en daarna pas aan nieuwe circulaire inrichting. Leverancier hanteert de prioritering bij keuzes voor materialen en producten zoals deze is weergegeven in hoofdstuk 6.2, uitwerking pijler duurzaamheid.
13.	Er worden geen toxische stoffen gebruikt. Dit houdt in dat we geen stoffen gebruiken die op de Banned list van Cradle2Cradle staan.
14.	Leverancier zal merkonafhankelijk adviseren, leveren, onderhouden en beheren.
15.	De leverancier verwerkt sociale duurzaamheid in de dienstverlening waarbij minimaal 5% van de loonsom opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. De leverancier vult de social return verplichting in door middel van de mogelijkheden zoals aangegeven in Bijlage 9 (bouwblokken SROI). Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op.
16.	De leverancier 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
17.	De leverancier investeert gedurende de gehele contractperiode in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.

Ontwerp en interieuradvies	
18.	Ontwerpen van de inrichting van ruimtes conform werkplekconcept 'Werken als een Pro' en de daaraan gekoppelde stijlgids van ProRail. Onder de activiteiten van het ontwerp en interieuradvies vallen tenminste: • Merk onafhankelijk ontwerp- en interieuradvies uitbrengen in een inrichtingstekening (voorlopige ontwerpen en definitieve ontwerpen). • Het door ProRail goedgekeurde ontwerp verder uitwerken in vlekkenplannen, technische tekeningen, 3D impressies; • Opleveren werktekeningen van maatwerkmeubilair; • Opstellen kostenramingen en planningen.
19.	Leverancier stelt binnen twee weken na aanvraag een passend interieuradvies ter beschikking.
20.	De interieur ontwerpers beschikken over de relevante opleiding en certificaten om interieur ontwerp en advies te kunnen uitvoeren.
21.	ProRail behoudt zich het recht voor om voor uitzonderlijke gevallen een andere adviseur te contracteren voor ontwerp en advies.
22.	ProRail gaat voor een inclusief medewerkers bestand en investeert bewust in talenten met afstand tot de arbeidsmarkt. Denk bijvoorbeeld aan talenten die een chronische ziekte hebben of een arbeidsbeperking. De gebouwen en locaties van ProRail moeten voor hen

	toegankelijk zijn. In het ontwerp dient rekening gehouden te worden met het toegankelijk zijn van vergader- en werkfaciliteiten en het passende meubilair hiervoor.
--	---

Meubelmanagement			
23.	Onder de activiteiten van het meubelmanagement vallen tenminste: - Het registreren en beheren van het (kantoor)meubilair en overige producten binnen de subcategorie inrichting. - Meerjarenonderhoudsplanning (MJOP) en daaraan gekoppelde meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) opstellen voor preventief onderhoud per locatie. - Kabelmanagement - Inventarisatie en registratie van het (kantoor) meubilair en overige producten binnen de subcategorie inrichting in een meubelmanagementsysteem (visueel en technisch). Het doen van een inventarisatie, bepalen van de conditie van de producten en dit actueel houden.		
24.	De inventarisatie en het verwerken van de data van de inventarisatie in een meubelmanagementsysteem (van de panden zoals aangegeven in bijlage 1 waar nog geen inventarisatie heeft plaatsgevonden) bevat tenminste de voorgeschreven data per inrichtingselement zoals beschreven in bijlage 5 - Meubelmanagement		
25.	De definitieve kosten voor de instandhouding worden bepaald na de inventarisatie en de meerjarenonderhoudsbegroting die leverancier na gunning zal opstellen. Deze wordt in overeenstemming met ProRail vastgesteld.		
26.	ProRail heeft met een aantal accounts (tenminste 5 accounts) toegang tot het meubelmanagementsysteem.		
27.	De data in het meubelmanagementsysteem blijft eigendom van ProRail. De data is tijdens en aan het einde van de overeenkomst overdraagbaar aan ProRail, in een format wat door ProRail geïmporteerd kan worden in het FMIS systeem Facilitator. Leverancier is eigenaar en beheerder en geeft invulling aan de wijze waarop het meubelmanagement wordt ingericht.		
28.	De inrichting wordt voorzien van een kenmerk (te denken valt aan barcode, nummering, etc.). leverancier doet hiervoor een voorstel ter goedkeuring aan ProRail in de implementatieperiode en koppelt deze aan het meubelmanagementsysteem.		
29.	Zorgdragen voor het preventief onderhoud van de inrichting bij ProRail op basis van de vastgestelde MJOB en MJOP, zodat de waarde en functionaliteit van de inrichting en haar componenten zo hoog mogelijk blijft. Werkzaamheden die vallen onder de gevraagde garantietermijn vallen hierbuiten.		
30.	Zorgdragen voor de storingsopvolging en het uitvoeren van het benodigde correctief onderhoud van de inrichting bij ProRail, zodat de waarde en functionaliteit van de inrichting en haar componenten zo hoog mogelijk blijft.		
	Afspraken bij niet-functionerende werkplek/meubilair		
	Voor de oplossing van klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van ProRail gelden de volgende response- en oplostijden		
	Kantooromgevingen (maandag t/m vrijdag 08.00 – 18.00 uur)		
	Prioriteit	Responstijd	Oplostijd
	1 (urgent)	Direct	Niet van toepassing op dit contract
	2 (hoog)	Binnen 30 min	Niet van toepassing op dit contract
	3 (middel)	Binnen 8 uur	Niet van toepassing op dit contract
	4 (laag)	Binnen 24 uur	Binnen 6 werkdagen
	1: Spoorkritische bedreiging (heeft invloed op het primair proces) of veiligheid van mensen komt in geding		
	2. Medewerker kan werk niet uitvoeren zonder permanente oplossing		
	3. Medewerker kan werk niet uitvoeren, maar workaround beschikbaar (tijdelijke oplossing) of kan werk beperkt uitvoeren		
	4. Medeweker ondervindt weinig hinder, er zijn alternatieven beschikbaar		
31.	Leverancier verzorgt het kabelmanagement in de werkomgeving in afstemming met een coördinator vanuit HFM nadat de afdeling ICT van ProRail de bekabeling heeft geleverd.		
32.	Leverancier maakt inzichtelijk voor ProRail welk inventaris in de externe opslag is opgeslagen en geeft invulling aan de wens van ProRail om zo min mogelijk inrichting in opslag te hebben en zoveel mogelijk terug te laten vloeien naar de markt.		

Meubilair	
-----------	--

33.	• Volledig revitaliseren van een bureau, hierbij wordt minimaal uitgevoerd; • Onderstellen bureaus zit/zit moeten worden aangepast-of vervangen voor zit/sta onderstellen zodat de verhouding ontstaat 60% zit/zit en 40% zit/sta. • Indien het meubel een elektrisch bedieningssysteem bevat dient dit, indien mogelijk, hergebruikt te worden. • Het bureaublad kent een maatvoering van 140x80, het bureau is rechthoekig. • Bureaublad voorzien van een toplaag van Forbo. • Hierbij wordt minimaal uitgevoerd voor de bureaustoel; • De stoelen die ProRail in gebruik heeft zijn grotendeels voorzien van 2D, in hoogte en breedte verstelbare armleggers. Deze zullen aangepast moeten worden naar armleggers die in hoogte, breedte en diepte verstelbaar zijn. • Controle en eventueel smeren van bewegende delen zoals het bewegingsmechaniek. • Bevestiging en functie armleggers controleren. • Vervangen halfhoge rugleuning voor hoge rugleuning. • Stalen onderstel: volledig hergebruik, schoonmaken en indien nodig opnieuw spuiten. • Wielen: controle soepelheid wielen, hergebruik indien mogelijk, anders vervangen. • Stoffering: opnieuw stofferen met stof uit bestaande/hergebruikte vezels. • Gasveer: optimale werking controleren en indien nodig vervangen. • Vulling: opnieuw aanbrengen bestaand uit hergebruikt materiaal. • Controle aanwezigheid Nederlandse gebruiksaanwijzing en waar nodig toevoegen. • Controle bevestigingspunten en instelmogelijkheden en knoppen.
34.	Onder de activiteiten van het meubilair vallen tenminste: • Het leveren van duurzaam meubilair bij vervanging of het opnieuw inrichten van ruimten en nieuwe locaties • Het demonteren van het bestaande meubilair als er ander meubilair geplaatst gaat worden. • Het revitaliseren en leveren van meubilair volgens de eisen uit dit PvE • Het terugplaatsen van het meubilair. • De montage van het meubilair zodat deze gebruiksklaar is. • Het instellen van het meubilair conform Arbo. • Kabelmanagement nadat ICT ProRail de ICT-middelen heeft geplaatst op de werkplek. • Het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen. • Het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften. • Het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode. • Korte instructie werking meubilair aan de gebruiker.
35.	Levering van meubilair op aanvraag van ProRail. Dit kan zijn een kleine aanvulling voor een specifieke locatie. Of het leveren van meubilair voor een project. Hiervoor zal in de meeste gevallen door de leverancier een ontwerp voor zijn gemaakt.
36.	Leverancier zorgt ervoor dat het meubilair voldoet en blijft voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving (o.a. Arbo) en aan de gestelde NEN eisen.
37.	Ten aanzien van kabels & stekkerdozen hebben we de volgende eisen: • Kabels en stekkerdoos conform NEN 3140 • Alle kabels moeten in de kabelgoten worden opgeborgen. • De kabelgoten dienen op een degelijke manier gemonteerd zijn onder het bureau. • Op elk bureau wordt een opbouw cable cubby/stekkerdoos gemonteerd.
38.	De leverancier verzorgt het vervangen, uitwisselen en retour nemen van inrichting, dit is een vast onderdeel van de levering van nieuw meubilair.
39.	Nadat werkzaamheden door de leverancier aan de werkomgeving zijn verricht (als gevolg van levering, onderhoud, revitalisatie, etc) dient de werkomgeving schoon te worden opgeleverd. Hieronder wordt in elk geval verstaan dat er geen materialen en zichtbare vervuiling aanwezig zijn en dat werkzaamheden door ProRail medewerker kunnen worden hervat.
40.	Gerevitaliseerd meubilair en nieuw circulair meubilair worden voorzien van een garantieperiode. Tijdens de garantieperiode worden geen kosten in rekening gebracht voor reparatie, onderdelen, service, voorrijkosten of administratiekosten. Voor gerevitaliseerd meubilair geldt minimaal all-in garantie van minimaal 2 jaar. Voor nieuw circulair meubilair gelden de standaard garantietermijnen van de leverancier.

Inrichtingselementen	
41.	Uitvoeren van het onderhoud. Onder de activiteiten van de inrichtingselementen vallen tenminste: • Het leveren van duurzame inrichtingselementen-meubilair bij vervanging of het opnieuw inrichten van ruimten en nieuwe locaties • Het demonteren van het bestaande inrichtingselementen meubilair als er andere inrichtingselementen-meubilair geplaatst gaat worden. • Het revitaliseren en leveren van inrichtingselementen meubilair volgens de eisen uit dit PvE • Het terugplaatsen van de inrichtingselementen. • De montage van het meubilair zodat deze gebruiksklaar is. • Kabelmanagement nadat ICT ProRail de ICT-middelen heeft geplaatst op de werkplek. • Het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen. • Het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften. • Het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode. • Korte instructie werking gerevitaliseerd inrichtingselementen meubilair aan de gebruiker.
42.	Leverancier zorgt ervoor dat inrichtingselementen het meubilair voldoet en blijvenft voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving (o.a. Arbo) en aan de gestelde NEN.

43.	De leverancier verzorgt het vervangen, uitwisselen en retour nemen van inrichtingselementen, dit is een vast onderdeel van de levering van nieuwe inrichtingselementen meubilair.
44.	Nadat werkzaamheden door de leverancier aan de werkomgeving zijn verricht (als gevolg van levering, onderhoud, revitalisatie, etc) dient de werkomgeving schoon te worden opgeleverd. Hieronder wordt in elk geval verstaan dat er geen materialen en zichtbare vervuiling aanwezig zijn en dat werkzaamheden door ProRail medewerker kunnen worden hervat.
45.	Gerevitaliseerde inrichtingselementen en circulaire inrichtingselementen worden voorzien van een garantieperiode. Tijdens de garantieperiode worden geen kosten in rekening gebracht voor reparatie, onderdelen, service, voorrijkosten of administratiekosten. Voor gerevitaliseerde inrichtingselementen geldt minimaal all-in garantie van minimaal 2 jaar. Voor circulair meubilaire inrichtingselementen gelden de standaard garantietermijnen van de leverancier.

Personeel en organisatie

46.	De leverancier draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
47.	De medewerkers van de leverancier zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De leverancier is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten hiervan.
48.	Van de leverancier (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 10 - Gedragscode ProRail) - De huisregels van ProRail (Bijlage 11 - Huisreglement HFM Kantoren en VL gebouwen). - Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 12 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties). - Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer (Bijlage 14).
49.	De leverancier zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. (De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de leverancier.)
50.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de leverancier volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op.
51.	ProRail behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de leverancier toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfeggen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en als de medewerkers zich niet houden aan de door ProRail gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
52.	Medewerkers van leverancier dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van ProRail, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij leverancier in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er toegang tot de panden bij ProRail worden ontfegd.
53.	Bij de leverancier wordt 1 key-user aangewezen die zelf in het systeem passen kan regelen voor haar medewerkers. In dit systeem kunnen gelijk meldingen gedaan worden van verlies. De toegangspassen kunnen bij de start van het contract door de leverancier aangevraagd worden. Indien door het verlies van toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de leverancier.
54.	De leverancier is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de leverancier leidt tot een boete voor ProRail, dan zal deze boete bij de leverancier worden verhaald.
55.	Medewerkers van de leverancier kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
56.	De leverancier 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. De leverancier stelt bij aanvang van de overeenkomst een RI&E op voor de gecontracteerde activiteiten en evalueert deze jaarlijks. De RI&E wordt bij aanvang en vervolgens na iedere update jaarlijks aan ProRail ter beschikking gesteld.
57.	Alle medewerkers van de leverancier beheersen minimaal de Nederlandse of Engelse taal in woord.

Implementatie- en transitie

58.	Twintig (20) werkdagen na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: - Doel, resultaten, scope, partners van de leverancier; - Fasering implementatiefase; - Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; - Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; - Wijze waarop de systemen van de leverancier worden gekoppeld aan FMIS systeem Facilitator van ProRail; - Metten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard); - Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; - Facturatie; - Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; - Nazorgplan; - Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd en wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.
59.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
60.	De leverancier zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

Contractmanagement

61.	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 leverancier draagt bij aan het aanleveren van informatie en up-to-date houden van het KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8.1 van onderliggend document. Dit KPI-dashboard wordt per kwartaal door de leverancier ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.
-----	---

62.	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model - onder de verantwoordelijkheid van de leverancier afval (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) moeten worden uitgevoerd en worden opgenomen in de kosten. Tijdens de implementatieperiode worden de KPI's zoals ze zijn opgenomen in de gunningscriteria vastgesteld voor de beheerfase van het contract.
63.	De leverancier zal na gunning in samenwerking met ProRail de informatie uit tabel 4; taken, rollen en verantwoordelijkheden, verder concretiseren in een VERI-matrix, waarbij op werkafsprakenniveau de detail uitwerking plaatsvindt. Hierbij gebruikt de leverancier het format zoals is bijgesloten in bijlage 8.
64.	Het KPI-dashboard kan gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderen. Van de leverancier wordt een groot meedenkend vermogen en initiatief verwacht.
65.	ProRail kan van de leverancier een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard of de kwaliteit hiertoe aanleiding geeft doordat de leverancier niet heeft voldaan aan alle KPI's. De leverancier is verplicht om in dit geval een plan van aanpak op te stellen over hoe de afgestemde KPI's wel gerealiseerd kunnen worden en bij ProRail in te dienen. De leverancier beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de leverancier 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 niet verbeterd zijn dan kan ProRail de overeenkomst ontbinden.
66.	ProRail behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Kwaliteitsborging

67.	De leverancier 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.
-----	--

Overlegstructuur

68.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De leverancier en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 7). De communicatie tussen ProRail en de leverancier vindt structureel plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De leverancier draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
69.	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt plaats indien noodzakelijk. Dit gesprek vindt plaats tussen de domeinverantwoordelijke binnen ProRail en/of de Facility Desk van ProRail met de leverancier. Hierbij moet gedacht worden aan: • Lopende operationele zaken • Melding storingen en de afhandeling ervan • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten
70.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke HFM en de regio-/accountmanager van de leverancier. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • Storingen en beschikbaarheid • KPI-prestatieindicator • Managementrapportage en -informatie inclusief toelichting • Financiële resultaten • Duurzaamheids(dashboard) • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
71.	<i>Strategisch overleg</i> Het strategisch overleg vindt minimaal 1 keer per jaar plaats tussen de (account)directeur van de leverancier, Manager HFM en de contractmanager HFM. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken: • Algemene gang van zaken • Samenwerking en partnerschap • Financiële resultaten, managementrapportage en -informatie (cumulatief) • KPI-prestatieindicator • Vaststelling tarieven/prijzen volgende jaar • Innovatie • Duurzaamheids(dashboard)
72.	Indien ProRail of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden. Dit geldt voor alle 3 de overlegvormen.

Rapportages

73.	Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil ProRail gedurende de looptijd van de overeenkomst over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. Deze managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal. De communicatiematrix wordt hierop afgestemd. De leverancier verstrekt per kwartaal managementrapportages (in PDF en Excel) met daarin de volgende informatie: • Overzicht leveringen; • Storingen: aantal en aard; • Overzicht verricht onderhoud en reparaties; • Klachten; • KPI rapportage.
-----	--

Financiële eisen en indexering

74.	De financiële afspraken aangaande op- en afschalen alsmede de indexering staan omschreven in de overeenkomst.
-----	---

Facturatie	
75.	Facturatie van de werkzaamheden voor instandhouding worden maandelijks achteraf gefactureerd op basis van werkelijke activiteiten. Opdrachtnemer geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten.
76.	Alle nieuwe aanvragen worden per aanvraag in offertevorm door de leverancier opgesteld. Voor alle tarieven die nodig zijn voor contractwerking geldt dat deze in lijn moeten liggen met hetgeen is ingediend tijdens de aanbestedingsfase. We werken in vertrouwen samen. Mochten ProRail en leverancier niet tot overeenstemming komen dan wordt een onafhankelijke derde partij om een oordeel gevraagd.
77.	De leverancier verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen wordt verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.
78.	Facturatie geschiedt conform het onderstaande. Op elke factuur vermeldt de leverancier: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer • Regelfactuurnummer • Datum opdracht: • Uw crediteurennummer: • BTW-codenummer van ProRail: • BTW-codenummer van Opdrachtnemer: zie opdrachtbrief zie opdrachtbrief zie opdrachtbrief zie opdrachtbrief 804170009 B01 [BTW nummer]

Faciliter Management Informatie Systeem (FMIS)	
79.	ProRail hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten en gasten. Goede klantcontactmeldingen zijn daarbij van belang. De leverancier beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd in het ProRail FMIS en via het systeem doorgeleid naar de leverancier. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt via het FMIS. De leverancier zorgt voor tijdige en correcte afhandeling in het FMIS.
80.	De leverancier werkt met het FMIS (Facilitor) van ProRail of zorgt voor een werkende koppeling met het FMIS van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. De kosten die leverancier maakt voor deze koppeling zijn voor de leverancier.
81.	Leverancier houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie Bijlage 13) en indien er sprake is van een koppeling met het FMIS aan de instructie 'koppelen met Facilitor' (Bijlage 15)
82.	Er wordt van de leverancier gevraagd verstoringen te signaleren en te melden. Bij gesignaleerde verstoringen worden deze altijd in ons FMIS (Facilitor) gemeld, voor zowel dienstverlening in eigen scope als ook daarbuiten.
83.	De leverancier gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
84.	De leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. bij afmelden van melding wordt een toelichting gegeven op de geboden oplossing).

Beveiliging	
85.	De leverancier informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
86.	De leverancier 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)
87.	Aangemelde medewerkers van de leverancier zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de leverancier.

Bijlagen

- Bijlage 1: Locatieoverzicht ProRail
- Bijlage 2: Concept Werken als een Pro
- Bijlage 3: Stijlgids Werken als een Pro
- Bijlage 4: Levering- en retourproces thuiswerkplekken
- Bijlage 5: Meubelmanagement
- Bijlage 6: KPI Dashboard
- Bijlage 7: Voorbeeld Communicatiematrix
- Bijlage 8: Voorbeeld VERI-matrix
- Bijlage 9: Bouwblokken SROI
- Bijlage 10: Gedragscode
- Bijlage 11: Huisreglement gebouwen en technische ruimten
- Bijlage 12: Toegangsbeleid
- Bijlage 13: Aansluitvoorwaarden KA
- Bijlage 14: Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer IBB-1.6
- Bijlage 15: Koppelen met Facilitator V1