

Markconsultatie Beheer en Onderhoud (bemenste kantoor) locaties



Versie	1.1
Datum	11-01-2018
Status	Definitief
TN kenmerk	TN 458021

Inhoudsopgave

1	Beheer en Onderhoud van (bemenste kantoor)locaties ProRail	3
1.1	Inleiding en achtergrond	3
1.2	Ambities.....	4
1.3	Scope	4
1.4	Uitdagingen opdracht.....	4
1.5	Voorgenomen wijze van contracteren	4
1.5.1	Wijze van aanbesteden.....	4
2	Vragen.....	5
2.4	Algemeen	5
2.5	Vakinhoudelijk	5
2.6	Duurzaamheid	7
2.7	KPI's.....	7
2.8	Administratieve afhandeling	8
2.9	Afsluitend.....	8
3	Procedure van de marktconsultatie.....	9
3.1	Wij zoeken uw ideeën!	9
3.2	Procedure	9
3.3	Planning	10
3.4	Contact	10
3.5	Open en eerlijk.....	10

1 Beheer en Onderhoud van (bemenste kantoor)locaties ProRail

ProRail wil met deze marktconsultatie relevante informatie uit de markt ophalen om een passende aanbestedingsstrategie en passende opdrachtbeschrijving te realiseren voor het onderhoud aan haar (bemenste kantoor) locaties. Denkt u met ons mee?

1.1 Inleiding en achtergrond

De afdeling Human Facility Management (HFM) is verantwoordelijk voor de werkomgeving van de bemenste (kantoor)locaties van ProRail. Dit betekent dat zij verantwoordelijk is voor ca 40 locaties, verspreid over Nederland, zowel hoofd -en regiokantoren, VL-en ICB locaties alsook projectlocaties.

In totaal gaat het hierbij om ca 115.000m2 vastgoed, onderverdeeld in eigendoms- en huurpanden. De eigendomsvastgoed portefeuille omvat ook een 2-tal monumentale panden.

Het Onderhoud en Beheer van de locaties is een verantwoordelijkheid van HFM. Momenteel zijn deze activiteiten ondergebracht binnen de huidige overeenkomst OLO I. Deze overeenkomst eindigt in Q1-2026.

Op grond hiervan is ProRail op dit moment bezig om de her-aanbesteding van het Onderhoud en Beheer, wat voor Q1-2026 moet worden aanbesteed, voor te bereiden. Het gaat hierbij om het aanbesteden van het Onderhoud en Beheer van de gebouwen en installaties van de bemenste locaties.

Een vereiste is dat partijen die inschrijven aantoonbaar in staat moeten zijn om naast het jaarlijks Preventief- en Correctief onderhoud ook het vervangingsonderhoud en modificaties en verbouwingen kunnen uitvoeren. Op dit moment is het uitgangspunt hierbij dat het Onderhoud en Beheer aan één partij aanbesteed wordt.

Aangezien ProRail valt onder de speciale-sectorbedrijven en de financiële scope boven de Europese Aanbestedingsgrens komt is zij Europees aanbesteding plichtig.

Ter voorbereiding van het opstellen van het Programma van Eisen starten wij een Marktonderzoek.

Met het Marktonderzoeken willen wij het volgende bereiken:

- Inzicht in de totale markt als het gaat om partijen die integraal het Onderhoud & Beheer van alle bemenste locaties kunnen verzorgen.
- De verwachtingen die ProRail heeft over de manier waarop het Onderhoud & Beheer uitgevraagd moet worden te toetsen aan de markt.
- Oplossingsrichtingen ontdekken die bijdragen om een zo realistisch eerlijke uitvraag te kunnen uitvoeren.
- Markt benadering strategieën ontdekken zoals:
 - Bepaling wel of geen perceelindeling
 - Onderscheid tussen Bouw / Installatie
 - Onderscheid reguliere panden en Monumentale panden
 - Openbare procedure of niet-openbare procedure

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

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

1.2 Ambities

Met deze overeenkomst wil ProRail het onderhoudsniveau van haar panden op niveau brengen en houden, zodat haar medewerkers ongestoord gebruik kunnen maken van veilige en comfortabele ruimten. Hierbij is het de ambitie om verduurzaming van haar panden een prominente rol te geven.

1.3 Scope

ProRail is voornemens het Onderhoud en Beheer als geheel in de markt uit te vragen, maar wel op te knippen in twee gedeeltes, zijnde Scope 1 en Scope 2.

- Scope 1:
 - o Jaarlijks preventief onderhoud (en wettelijke keuringen)
 - o Jaarlijks correctief onderhoud

ProRail is voornemens de totale kosten tegen een vastgestelde aanneemsom, ongeacht het aantal storingen uit te vragen.

- Scope 2: Vervangingsonderhoud en (kleine) modificaties en aanpassingen en verbouwingen

Aan het gunnen van deze werkzaamheden is ProRail voornemens voorwaarden te koppelen.

Tevredenheid over de performance: => leidt tot +/- in gunning voor projecten in scope 2.

Ontevredenheid over de performance: => leidt tot +/- in gunning voor projecten in scope 2.

In een goede onderlinge relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer heeft ProRail belang bij een leverancier die eveneens tevreden is met het contract en een gezond rendement.

Indicatief betreft de omvang van de opdracht circa 9 miljoen Euro per jaar. Hiervan is circa 40% scope 1. De hiervoor gegeven omvang geeft enig inzicht in de gemiddelde omvang van de werkzaamheden in het verleden. Afhankelijk van de te maken keuzes zal deze omvang ook veranderen.

1.4 Uitdagingen opdracht

De belangrijkste uitdaging voor de realisatie van een succesvolle overeenkomst is het gegeven dat ProRail met deze opdracht het onderhoud van haar gebouwen installaties en buitenruimte op een duurzame wijze op een goed niveau wenst te krijgen.

De te contracteren leverancier zal hier een belangrijke rol in vervullen.

1.5 Voorgenomen wijze van contracteren

1.5.1 Wijze van aanbesteden

De opdracht zal in ieder geval Europees aanbesteed moeten worden. De procedure die ProRail zal hanteren is mede afhankelijk van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

2 Vragen

2.4 Algemeen

1. Heeft u in het (recente) verleden voor ProRail gewerkt? Kunt u aangeven welke contracten u in het werkveld van deze gebouwen, installaties en / of buitenruimte heeft uitgevoerd?
2. Heeft u afgelopen vijf jaar ervaring opgedaan met het inschrijven op een Europese aanbesteding?
3. Wat zijn uw overwegingen om mee te dingen met een Europese aanbesteding (van ProRail)?
4. Wat is de omvang van uw onderneming in aantal FTE (service)monteurs?
5. Bent u aangesloten bij een brancheorganisatie? Zo ja, welke?
6. Welke certificaten (zoals ISO, NEN, VCA, SCL, etc.) en eventuele niveaus heeft uw onderneming op het gebied van kwaliteit en veiligheid in relatie tot het werkveld van het onderhoud aan panden, het onderhoud aan en vervanging van de benoemde installaties?

2.5 Vakinhoudelijk

7. Op welke manier kunt u ProRail het best ontzorgen in het Onderhoud en Beheer (O&B). Bij de beantwoording van de vraag dient u rekening te houden met:
 - Een tweetal panden zijn monumentale panden
 - Het O&B gaat om de gebouwen & de installatiesKunt u in de beantwoording van deze vraag ingaan op de contractvorm(en) en voorbeelden van andere, vergelijkbare opdrachten, waar u dit (heeft) verzorgd(d)?
8. Ziet u bezwaar in het feit dat ProRail het voornemen heeft om alle installaties en bouwkundige werkzaamheden van een bepaalde regio in één overeenkomst samen te voegen? Motiveer uw antwoord.
9. Zou u er de voorkeur aan geven om bepaalde installaties niet samen te voegen, maar als aparte opdracht in de markt te zetten? Welke werkzaamheden c.q. installaties zou u samenvoegen en kunt u dat motiveren?
10. Hoe kijkt u aan tegen de in paragraaf 1.3. benoemde tweedeling m.b.t. de scope en motiveer hierin uw antwoord.
11. Om een goede afweging te maken in een eventuele verdeling van de opdracht in percelen willen we graag weten welk financieel volume/omvang interessant is voor u. Wat is in uw ogen de ideale financiële omvang/ behapbare omvang in werkomvang per jaar? N.b.: Antwoorden op deze vraag zal ProRail in ieder geval als commercieel vertrouwelijk beschouwen en niet delen met andere marktpartijen.
12. Wanneer u naar de mogelijke installatietypes/bouwdelen in scope kijkt en de wijze waarop ProRail de aanbesteding wenst in te steken, bent u dan van mening dat u hiervoor samenwerking moet zoeken met andere ondernemingen? Zoekt u hiervoor een partij om een combinatie te vormen, of geeft u de voorkeur aan het werken met onderaannemers? Motiveer uw antwoord.
13. ProRail overweegt om de werkzaamheden uit scope 2 (MJOP, Project e.d.), (onder voorwaarden) te gunnen aan de te contracteren marktpartij. Op welke wijze houdt ProRail hierbij grip op prijspeil en marktconformiteit. Motiveer uw antwoord.

14. Op welke manier kan ProRail de prijs voor het preventieve- en correctief onderhoud het beste in de markt uitvragen? ProRail heeft een zeer sterke voorkeur om beiden onderdeel te laten uitmaken van de vaste aanneemsom.
 - Is het preventieve onderhoud goed af te prijzen op het moment dat het conditieniveau afwijkt van de afgesproken ondergrens? Licht hierbij een mogelijk risico bij ProRail? Motiveer uw antwoord.
 - Indien ProRail de manier en invulling van preventief onderhoud niet voorschrijft / dicteert op welke wijze geeft u dan invulling aan dit onderhoud? Motiveer uw antwoord.
 - Wat is uw advies hierin voor correctief onderhoud en waarom.
 - Hoe voorkomen we discussies in hoeverre storing(en) wel of geen onderdeel zou uitmaken van de vast aanneemsom?
 - Zijn er correctieve werkzaamheden die geen onderdeel moeten uitmaken van de aanneemsom en motiveer uw antwoord?
15. Inzicht en sturing op het vervangingsonderhoud, gebaseerd op een periode van 15 jaar, maakt onderdeel uit van de opdracht. De bepaling van de condities van de installaties en gebouwen geschiedt op basis van de BOEI.
 - Hoe zorgt u ervoor dat het conditieniveau gehandhaafd blijft?
 - Hoe heeft uw organisatie het proces georganiseerd om Assets die niet in de gewenste conditiestaat verkeren in deze staat te krijgen?
 - Wat heeft u hiervoor nodig?
16. Wat zijn noodzakelijke voorwaarden om het Onderhoud en Beheer van uw werk goed uit te kunnen voeren?
17. Onderhoud en Beheer m.b.t. Wet-en Regelgeving.
 - Hoe zorgt uw organisatie ervoor dat Wet-en Regelgeving m.b.t. tot de door u te onderhouden Assets bij uw Opdrachtgever te allen tijden goed zijn geborgd?
 - Op welke manier rapporteert u deze borging aan uw Opdrachtgever?
18. Onderhoud en Beheer van niet Wet-en Regelgeving gerelateerde werkzaamheden.
 - Hoe zorgt uw organisatie ervoor dat periodiek niet-wettelijk uit te voeren onderhoudswerkzaamheden worden geborgd in de uitvoering?
 - Op welke manier rapporteert u aan uw Opdrachtgever deze borging?
19. Bepaalde installaties binnen ProRail maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en zijn in een aparte overeenkomst met andere partijen ondergebracht. ProRail is voornemens hiervoor goede demarcatie-afspraken te maken en op te nemen in het PvE. (voorbeelden: Keukenequipment, inbraak-en camerasystemen)
 - Wat is uw advies aan ProRail om een dergelijke demarcatie goed (in) te regelen.
 - Kunt u vanuit uw eigen ervaring aangeven of dat altijd goed verloopt, waar de risico's liggen en welke bijdrage u kunt leveren om risico's te beheersen.
20. ProRail brengt in 2024 alle te onderhouden Assets op basis van NLSFB codering en de BOEI systematiek volledig in kaart.
 - Op welke manier zorgen partijen in de markt dat het ProRail Asset bestand op orde blijft en waar nodig (nog) verder geoptimaliseerd wordt?
 - Hoe heeft uw eigen organisatie dit georganiseerd?
21. ProRail hanteert de BOEI systematiek voor het bepalen van het conditieniveau van de assets. Bent u hiermee bekend en kunt u conform die methodiek werken en rapporteren?
22. Onderhoudt u relaties met branchegenoten (eventuele concurrenten) ten behoeve van het beschikbaar hebben van kennis en specifieke vervangende onderdelen, voor welke u zelf geen fabrikant of dealer bent?
23. Hoe wilt u inregelen dat er bij reparatie tijdig onderdelen beschikbaar zijn ook na reguliere werktijd.

2.6 Duurzaamheid

ProRail heeft een hoge ambitie met betrekking tot de duurzaamheid binnen de door haar te realiseren projecten. Ook bij deze opdracht willen wij invulling geven aan de opdracht, om op die manier een zo laag mogelijke milieubelasting te realiseren. Daarnaast heeft circulariteit een belangrijke rol in de realisatie van de opdracht.

24. Op welke wijze kunt u aan beide scopes van het onderhoud duurzaamheid/ circulariteit vorm geven binnen de verschillende installaties/bouwdelen bij deze opdracht?
25. Op welke wijze kunt u dat voor ProRail inzichtelijk maken; op welk moment in het aanbestedingsproces en tijdens het uitvoeren van de opdracht?
26. Eén aspect van duurzaamheid is circulariteit. Binnen deze opdracht zijn er wellicht ook kansen op dit gebied. Kunt u aangeven in hoeverre u deze visie deelt, voor welke installaties/ type werkzaamheden dat geldt en vervolgens op welke wijze u de mate van circulariteit bij de verschillende installatietypes/ werkzaamheden kunt toepassen?
27. Ziet u andere aspecten/ kansen m.b.t. duurzaamheid bij de uitvoering van deze opdracht? Kunt u dat toelichten met voorbeelden?

2.7 KPI's

ProRail heeft de intentie om op basis van een (deels) prestatiecontract het Onderhoud & Beheer in de markt uit te vragen. Op grond hiervan hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer er gezamenlijk belang bij dat er periodiek inzicht wordt gegeven over de kwaliteit van de dienstverlening op basis van KPI's. Afhankelijk van het resultaat dient ook continue gestuurd te worden op verbeteren van dit resultaat. (Cirkel van Deming – PDCA)

28. Wat zijn in de markt goede prestatie-eisen die representatief zijn voor het bepalen van de performance. Concreet benoemen en toelichten?
29. Hoe gaat de markt om met het hanteren van het PDCA proces (cirkel van Deming)?
30. Op welke manier is het in de markt gebruikelijk om overeenstemming te bereiken over de verschillende te gebruiken concrete KPI's?
31. Hoe ervaart u dat de markt de scores van de verschillende KPI's bepaald?
32. Welke ervaringen heeft u vanuit uw eigen organisatie met het werken met KPI's.
33. Wat is uw advies over de wijze waarop, in een langdurige overeenkomst, een KPI-proces wordt ingericht en geborgd wordt?

KPI's betrekking hebbende op storingen.

34. Wat zijn, vanuit uw ervaring, redelijke prestatie eisen met betrekking tot uptime, downtime, hersteltijd, responsetijd etc.? Maak hierbij onderscheid tussen urgente en niet urgente storingen.
35. Op welke manier maakt uw organisatie onderscheid tussen urgente en niet-urgente storingen?

Het continue verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening is een gezamenlijke doelstelling.

36. Hoe kijkt u aan tegen het werken met een (financiële) Bonus / Malus methodiek? Hoe ziet dat er dan in de praktijk uit?
37. Heeft u andere adviezen die bijdragen aan het continue sturen op kwaliteitsverbetering?

ProRail heeft een FMIS systeem, genaamd Facilitator. Deze applicatie is nog in ontwikkeling, waarbij nog onduidelijk is in hoeverre deze bij de start van deze overeenkomst optimaal gebruikt kan worden voor oplevering van KPI-resultaten die iets zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening.

38. Op welke manier bent u gewend om KPI-rapportages op te leveren en daarmee (continue) inzicht te hebben in de kwaliteit van de dienstverlening?
39. Heeft uw organisatie mogelijkheden om hierin te faciliteren? Antwoord graag toelichten.

ProRail werkt met O-Prognose als applicatie voor het MJOP. Het jaarlijks opstellen van een MJOP maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

- 40. Bent u bekend met O-Prognose en werkt u hiermee?
- 41. Mocht dit niet het geval zijn op welke wijze wordt data, betrekking hebbende op het opstellen van het MJOP, doorgaans dan gedeeld, dusdanig dat dit in O-prognose kan worden ingelezen en Opdrachtgever de eigenaar is en blijft van informatie over haar eigen Assets.

2.8 Administratieve afhandeling

- 42. Wat is uw ervaring met de administratieve werklust/ afhandeling van de aspecten uit de overeenkomst en de facturatie? Als u geen ervaring heeft met opdrachten binnen ProRail, horen wij graag welke kansen u ziet voor de administratieve afhandeling van onderhoudswerkzaamheden en projecten.
- 43. Op welke wijze kunt u maximale efficiëntie behalen in de administratieve afhandeling van het verstrekken van rapportages en keuringsrapporten en ons op een goede manier voorzien van managementinformatie?

2.9 Afsluitend

- 44. Welke kansen ziet u bij deze opdracht?
- 45. Onder welke algemene voorwaarden zou u deze werkzaamheden bij voorkeur willen uitvoeren. U kunt eventueel onderscheid maken tussen onderhoudswerkzaamheden en projecten.
- 46. Wat is wat u betreft een optimale duur van de overeenkomst, om de assets op het gewenste instandhoudingsniveau te krijgen en duurzaamheidsambities te realiseren?
- 47. Welke aanbestedingsprocedure/ vorm heeft uw voorkeur om mee te schrijven met deze opdracht?
- 48. Wat kan ProRail doen om de risico's van een mislukte aanbesteding te beperken? Hoe krijgen we voldoende en juiste inschrijvingen? Motiveer u antwoord.
- 49. Welke mogelijke aannemersrisico's en risico's voor ProRail ziet u bij deze opdracht in de uitvoeringsfase en hoe zou u deze beheersen?
- 50. Wat wilt u ProRail aanvullend meegeven in de voorbereidingen van de aanbesteding van deze opdracht?

3 Procedure van de marktconsultatie

3.1 Wij zoeken uw ideeën!

Ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor het onderhoud van alle bemenste locaties, wenst ProRail meer inzicht te krijgen in de markt en de mogelijkheden om het onderhoud op een marktconforme in percelen in te delen.

Wij verwachten met deze marktconsultatie een beeld te krijgen van de beschikbare leveranciers en de ontwikkelingen die plaatsvinden in de markt voor onderhoud aan gebouwen en installaties.

3.2 Procedure

Deze marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed als openmarktconsultatie. Dit houdt in dat alle partijen in de markt de gelegenheid krijgen deel te nemen. *Wij nodige dan ook alle marktpartijen van harte uit om een reactie in te dienen op onze vragen.*

De marktconsultatie bestaat uit twee stappen:

1. Schriftelijk: het beantwoorden van de vragen (zie hoofdstuk 2);
2. Individuele gesprekken met (een deel van) de marktpartijen die hebben gereageerd.

Allereerst wordt aan u gevraagd de bijgevoegde vragenlijst via TenderNed in te dienen voor de datum genoemd in paragraaf 3.3.

Vervolgens zal ProRail de reacties analyseren en op basis daarvan kan ProRail bepalen om met alle of een deel van de partijen een vervolgesprek te plannen. Een eventueel vervolgesprek heeft tot doel aspecten van de beantwoording nader toe te laten lichten of hierover vervolg vragen te stellen.

Van elk individueel gesprek zal een verslag worden gemaakt dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de deelnemende partij. Vervolgens zal ProRail van alle gesprekken één integraal (geanonimiseerd) verslag maken waarin de belangrijkste conclusies uit de schriftelijke reacties en de gesprekken worden vastgelegd. In dit verslag zal in ieder geval geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld worden.

Het definitieve document (integrale geanonimiseerde verslag) zal ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van een toekomstige aanbestedingsprocedure. De conclusies zullen daar waar ProRail het mogelijk en zinvol acht worden geïmplementeerd in het aanbestedingsdocumenten en/of de aanbestedingsprocedure.

3.3 Planning

Datum	Activiteit
17.04.2024	Publicatie marktconsultatie door ProRail
26.04.2024	Uiterste datum voor het stellen van vragen m.b.t. de verstrekte informatie
03.05.2024	Verstrekken van antwoorden op de gestelde vragen en evt. gewijzigde documentatie door ProRail
10.05.2024	Uiterste datum voor het indienen van de antwoorden op de vragen in hoofdstuk 2. Gebruik hiervoor de invulbijlage die bij de publicatie is verstrekt.
24.05.2024	Individuele gesprekken Tijdsblokken zullen zo spoedig mogelijk worden gedeeld, indien hier gebruik van wordt gemaakt.
Juni 2024	Versturen concept verslag aan deelnemers marktconsultatie
Juni 2024	Versturen definitief verslag aan deelnemers marktconsultatie

3.4 Contact

Voor vragen over en aanmelden voor deze marktconsultatie kunt contact opnemen met:
Jan Kwint, Tendermanager
jan.kwint@prorail.nl
06- 41 68 25 91

3.5 Open en eerlijk

Deelnemen aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en zal niet leiden tot enige voorrechten in een aanbesteding. Evenzo zal niet deelnemen in de marktconsultatie niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding.

Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door ProRail mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding. Door u verstrekte commerciële (cijfermatige) informatie zal door ProRail vertrouwelijk worden behandeld.

ProRail hecht veel waarde aan een transparant proces. Het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zal alle relevante informatie volgend uit de marktconsultatie aan alle potentiële inschrijvers ter beschikking worden gesteld bij publicatie van de aanbesteding, danwel worden toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.