

Programma van Eisen levering, beheer en onderhoud (groot)keukenapparatuur kantoor- en 24/7 locaties ProRail

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	1.0
Datum:	17 mei 2024
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel PvE	4
1.2	Leeswijzer	4
2	ProRail - onze organisatie	5
2.1	Onze kerntaken	5
2.2	Onze missie	5
2.3	Onze visie	5
2.4	Onze strategie: Spoor naar morgen	5
2.5	Werkgebied	5
3	Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1	Ambitie HFM	6
3.2	Onze afdeling	6
3.3	Onze (nieuwe) manier van werken	6
3.4	Aanleiding categorie eten en drinken	7
3.4.1	Noodzaak en aanleiding	7
3.4.2	Kern van onze vraag	7
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	8
4.1	Huidige situatie	8
4.2	Diversiteit aan locaties	8
4.3	Beheer en onderhoud locaties	9
4.4	Thema's	10
5	Onze ambities	11
5.1	Onze ambitie op keukenapparatuur drinken	11
5.2	Beschrijving van de opdracht	11
5.2.1	Onderhoud	11
5.2.2	Vervangen en Uitbreiden bestaande keukens	12
5.2.3	Levering klein keukenapparatuur	12
5.3	Mogelijke mutaties van de scope	12
5.4	Buiten scope	13
5.5	Prestatie-eisen	13
5.5.1	Storingen	13
5.5.2	Response en oplostijden	13
6	Onze samenwerking	15
6.1	Implementatie	15
6.2	Samenwerking na implementatie	15
6.3	Financiële contractwerking	15
6.4	Werken bij ProRail	16
7	Contractmanagement	17
7.1	Contractmanagement	17
7.2	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	17
8	Eisen	19
	Algemeen	19
	Duurzaam	19

Vervanging van apparatuur.....	19
Beheer en onderhoud van apparatuur	20
Personeel	20
Implementatie.....	21
Contractmanagement	21
Overlegstructuur	21
Rapportages	21
Facturatie	22
Facilitair management syseem ‘Facilitor’	22
9 Bijlagen	23

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van een partner die ons helpt invulling te geven aan het leveren, beheren en onderhouden van keukenapparatuur. ProRail zoekt een opdrachtnemer die een breed aanbod aan producten en merken kan leveren en onderhouden, passend bij de bestaande omgeving.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen worden gezet. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoefte en ambitie. In hoofdstuk 6 lichten we scope toe, waarna we in hoofdstuk 7 onze samenwerking bespreken, gevolgd door de spelregels van contractmanagement van HFM in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de raamovereenkomst.

2 ProRail - onze organisatie

2.1 Onze kerntaken

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 ook netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

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 visie

Wij geven samen met onze partners invulling aan de groeiende behoefte aan duurzame mobiliteit in Nederland. Wij gaan voor de trein als aantrekkelijke keuze voor reizigers en verladers.

Nederland groeit en dat betekent meer mensen en goederen op ons spoor. Treinverkeer is onmisbaar voor de bereikbaarheid en het behalen van onze klimaatdoelstellingen. Naast de dagelijkse uitvoering van onze kerntaken, werken we daarom ook aan de toekomst van het Nederlandse spoor.

2.4 Onze strategie: Spoor naar morgen

Wij hebben de opgave 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. Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat goederenvervoer flink blijft groeien. De groei van het aantal reizigers gaat minder snel, onder meer om dat mensen sinds de coronapandemie meer thuiswerken of kiezen voor andere vervoersmiddelen. Maar ook voor de langere termijn verwachten we dat reizigersvervoer groeit.

Wij werken elke dag aan een robuust en betrouwbaar spoor voor vandaag én aan duurzame mobiliteit voor de toekomst. Nu leveren we nog de prestaties die we hebben beloofd, maar we lopen tegen grenzen aan: op en rond het spoor én in onze organisatie. Dit vraagt van ons een echte verandering met een heldere aanpak.

We hebben onze ambitie specifiek en meetbaar gemaakt door vijf resultaatgebieden te benoemen: Verbindt, Verbetert, Verduurzaamt, Bevlogen ProRailers en Betaalbaar spoor.

- Verbindt: we vergroten de capaciteit op het spoor, inclusief stations en emplacementen.
- Verbetert: we zorgen voor veilig en betrouwbaar spoor, tot tevredenheid van reizigers, verladers en omgeving.
- Verduurzaamt: we maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk en verkleinen onze ecologische voetafdruk.
- Bevlogen ProRailers: we willen een aantrekkelijke organisatie zijn om te werken.
- Betaalbaar spoor: we geven het belastinggeld dat wij ontvangen doelmatig uit.

Tot en met 2030 hebben we streefcijfers bepaald om ons aan te toetsen. De vijf resultaatgebieden zijn voor ons allemaal even belangrijk. Dit betekent dat we elke keuze beoordelen op het effect op alle vijf de resultaatgebieden.

Om in 2030 de gewenste resultaten te kunnen halen, geven we tot 2025 voorrang aan zeven strategische prioriteiten. Deze zijn de komende jaren leidend voor wat we doen.

We brengen de basis verder op orde in de dagelijkse logistieke en infra-operatie, we moderniseren het spoornetwerk en we versnellen op innovatie en digitalisering.

We weten dat we onze grote opgave alleen kunnen waarmaken als we ook veranderen in hoe we de dingen doen, met elkaar en met de sector. Daarom werken we de komende jaren ook aan het versterken van onze organisatie.

2.5 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 we het treinverkeer besturen. 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.

3 Human Facility Management (HFM) - onze afdeling

3.1 Ambitie HFM

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

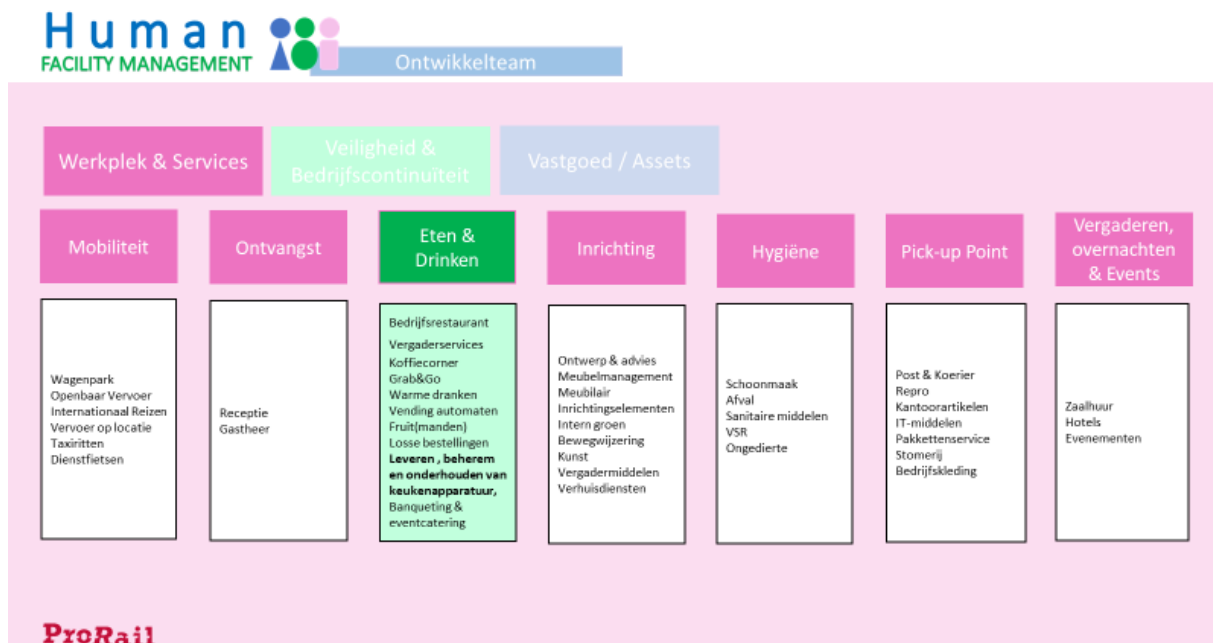
3.2 Onze afdeling

ProRail heeft een diverse portefeuille aan roerende en onroerende goederen. Onze afdeling is eigenaar en verantwoordelijk voor alle bemenste (kantoor)locaties van ProRail. Onze vastgoedportefeuille is divers: van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met bedrijfskritische techniek) en van monumentaal tot modern, maar het betreffen altijd de locaties waarin de ProRail-medewerkers hun werkzaamheden verrichten. In totaal beheren we ongeveer 115.000 m2 BVO, waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze ongeveer 30 panden bieden we circa 4.500 werkplekken. Daarnaast is – mede ingegeven door - Covid 19, de toekomst van de kantooromgeving aan veranderingen onderhevig en werken medewerkers van ProRail 'hybride'; medewerkers werken deels op kantoor en deels op een andere werkplek, bijvoorbeeld thuis. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Binnen HFM werken wij met twee teams: het Serviceteam (1) dat zich bezighoudt met de dienstverlening van vandaag en het Ontwikkelteam (2) dat zich bezighoudt met alle voorbereidingen voor (over)morgen. Daarnaast zijn onze diensten en producten opgedeeld in drie ketens, waar medewerkers in multidisciplinaire teams met elkaar samenwerken:

- Werkplek & Services
- Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit
- Vastgoed & Assets

In de Keten Werkplek & Services kijken we waar wij met onze dienstverlening kunnen bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving. Dit programma van eisen is gericht op subcategorie eten en drinken (zie figuur 1), maar heeft ook een bouwkundige en technische link met de keten Vastgoed & Assets.



Figuur 1: categorie-indeling W&S

3.3 Onze (nieuwe) manier van werken

HFM werkt in een snel veranderende context. Een hoge mate van wendbaarheid is daarbij gewenst omdat situaties geregeld vragen om onverwachte oplossingen of reacties. Onze klanten verwachten immers een passende dienstverlening en daar is oplossingsgerichtheid en soms creativiteit voor nodig. Daarin geloven wij dat we een maximale klantwaarde kunnen realiseren

door continu met elkaar te ontwikkelen en te verbeteren. Onze teams krijgen de ruimte om - binnen kaders - zelf tot oplossingen of acties te komen. En we geloven dat juist die creatieve oplossingen voor een positieve klantbeleving zorgen.

3.4 Aanleiding categorie eten en drinken

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

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

3.4.1 Noodzaak en aanleiding

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

- Duurzaamheid en de rol die we als werkgever vervullen om duurzame keuzes te maken vraagt ook om anders te kijken naar de impact die met een nieuw eet- en drinkconcept gerealiseerd kan worden.
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af. Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar de kantoorfunctie.

3.4.2 Kern van onze vraag

ProRail zoekt een opdrachtnemer die een breed aanbod aan producten en merken op het gebied van klein- en grootkeukenapparatuur kan leveren en onderhouden, passend bij de bestaande omgeving (nulmeting - bijlage 2).

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

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

Met een aantal marktpartijen hebben we contracten afgesloten voor diensten die de categorie eten en drinken aangaan; ook wel 'single service' contractering. Deze contracten worden beheerd door de afdeling HFM. Momenteel vallen er twee overeenkomsten binnen de subcategorie 'eten en drinken', die zorgdragen voor de dienstverlening voor de gehele ProRail organisatie:

- Foodregisseur
De leverancier die zorgdraagt voor de catering in de bedrijfsrestaurants, koffiecorner, grab & go, vergaderservices en banqueting;
- Warme dranken voorzieningen
De leverancier die dagelijks voorziet in de levering van warme dranken en de verzorging van het full-operating onderhoud;

Tot en met december 2021 is er een leverancier geweest die verantwoordelijk was voor de levering en onderhoud van het keukenapparatuur. Het huidige (noodzakelijke) onderhoud wordt tot contractering van een nieuwe partij op regiebasis bij verschillende partijen belegd.

Legenda

- Hoofd/regiokantoor
- Verkeersleiding posten
- ICB
- Projectlocaties



Figuur 2: Spreiding Bemenste (kantoor)locaties ProRail

4.2 Diversiteit aan locaties

ProRail heeft een aantal business units die een specialistische taak hebben. Van oudsher zijn deze units -als gevolg van de verschillen in taken- los van elkaar gehuisvest. De volgende diversiteit is hierdoor ontstaan:

- Hoofdkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburgh);
- Regiokantoren: verspreid over het land kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle);
- Verkeersleidingposten (VL-posten): deze posten (1 landelijke en 12 posten verspreid over Nederland) houden 24/7 het treinverkeer in de gaten. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en (zoveel mogelijk) volgens dienstregeling rijden.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komt ICB in actie. Deze afdeling zorgt er 24/7 voor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. Deze locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerstand) waardoor ze vaak een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben vijf ICB locaties verspreid over het land

(Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en Amsterdam/Schiphol) en in de toekomst komt er een training- en outillage plek in Amersfoort bij.

- Projectlocaties: diverse projectlocaties worden ingezet voor projecten die zeer specifiek zijn, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt of uitbreiding van spoor op bepaalde trajecten. Deze locaties laten zich in de vastgoedportefeuille niet gemakkelijk voorspellen.

Door het verschil in grootte en gebruik van de locaties, is de keukenapparatuur op dit moment ook verschillend georganiseerd:

- Hoofdkantoren en regiokantoren: economisch afgeschreven
De locaties worden op doordeweekse dagen en op reguliere tijden gebruikt. Er vindt veel persoonsverkeer plaats op de locaties. Er is een bedrijfsrestaurant. Voor deze tender is het belangrijk te weten dat op een aantal kantoren de keukens, apparatuur en uitgiftepunten economisch zijn afgeschreven. Het betreft de Tulpenburgh (Utrecht), Inktpot (banqueting keukens) (Utrecht), VLTC (Amsterdam) en AHL (Utrecht));
- Het regiokantoor in Eindhoven - 'The Core' - is door ProRail eind 2021 in gebruik genomen, voor deze huurlocatie wordt gebruik gemaakt van diensten – waaronder het aanbod van het catering, inclusief keukens - van de verhuurder
- Locatie Schellepoort (Zwolle) is in 2020 verbouwd, inclusief (deels) nieuwe keukens, outlet, (deels) vernieuwde keukenapparatuur en zitplekken.
- VL-posten en ICB-locaties
Onze VL-posten en ICB-locaties zijn voorzien van een keuken met faciliteiten waar onze collega's zelf een maaltijd kunnen koken of opwarmen. Deze keukens zijn veelal uitgerust met consumenten-apparatuur (eigendom van ProRail). Eind 2023 is gestart om alle VL-keukens te voorzien van nieuwe keukens met nieuwe keukenapparatuur conform de apparatuurspecificatie uit bijlage 1.
- Projectlocaties
Op de projectlocaties bevinden zich meestal eenvoudige pantry's.

4.3 Beheer en onderhoud locaties

HFM is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de locaties waar medewerkers werkzaam zijn; de eigen vastgoedportefeuille. De portefeuille bestaat uit 21 eigendomspanden en 20 huurlocaties.

Eigendomspanden

Voor wat betreft de eigendomspanden is sinds 2018 het beheer en onderhoud ondergebracht in de Overeenkomst Landelijk Onderhoud (vanaf hier OLO) bij respectievelijk een beheermaatschappij (Royal HaskoningDHV) en twee onderhoudspartijen (Facilicom en ProCUS (combinatie Strukton/Unica)). Het betreft een prestatieovereenkomst; de partijen zijn verantwoordelijk voor de gehele instandhouding (assets en diensten) van de locaties. Ofwel: zij dragen zorg voor het gehele technisch en bouwkundig onderhoud inclusief vervanging en beheer. Op basis van de SLA's rapporteren de partijen middels een KPI-dashboard over de behaalde prestaties. Alle werkzaamheden aan assets van eigendomspanden, die als gevolg van een additionele opdrachtverstrekking door derden worden uitgevoerd, worden daarom altijd en eerst afgestemd met de OLO-partijen en contractmanager Vastgoed & Assets. Heldere afspraken en afstemming dragen bij aan een effectieve demarcatie, storingsafhandeling, overdracht en acceptatie.

Locatie naam	Straatnaam + nummer	Postcode	Plaatsnaam	Type locatie
De Inktpot	Moreelsepark 3	3511 EP	Utrecht	Hoofdkantoor
Tulpenburgh	Moreelsepark 2	3511 EP	Utrecht	Hoofdkantoor
Admiraal Helfrichlaan	Admiraal Helfrichlaan 1	3527 KV	Utrecht	Regiokantoor
NVLU	Bielsstraat 1	3534 BL	Utrecht	VL-Post
VL-Post Alkmaar	Helderseweg 17	1815 CB	Alkmaar	VL-Post
VL-Post Arnhem	Nieuwe Stationsstraat 131	6811 KS	Arnhem	VL-Post
VL-Post Den Haag	Von Geussaustraat 234	2516 ZZ	Den Haag	VL-Post
VL-Post Eindhoven	Prof. Dr. Dorgeolaan 10	5613 AM	Eindhoven	VL-Post
VL-Post Groningen	Zaanstraat 10	9725 HW	Groningen	VL-Post
VL-Post Kijfhoek	Develsingel 11	3333 LD	Zwijndrecht	VL-Post
VL-Post Maastricht	Parallelweg 115	6221 BD	Maastricht	VL-Post
VL-Post Roosendaal	Borchwerf 6c	4704 RG	Roosendaal	VL-Post
VL-Post Rotterdam	Molenwaterweg 35	3033 CA	Rotterdam	VL-Post
VL-Post Zwolle	Westerlaan 1	8011 CA	Zwolle	VL-Post
VLTC Amsterdam	De Ruyterkade 4	1013 AA	Amsterdam	VL-Post en regiokantoor
Brandweerkazerne Kijfhoek	Develsingel 11	3333 LD	Zwijndrecht	ICB Locatie
ICB Eindhoven	Prof. Dr. Dorgelolaan 10A	5613 AM	Eindhoven	ICB Locatie
ICB Amersfoort	Stationsplein 301	3818 LE	Amersfoort	ICB Locatie
ICB Voertuigenloods Utrecht	Bielsstraat 1, Utrecht	3534 BL	Utrecht	ICB Locatie
Portiersloge De Kijfhoek	Develsingel 11	3333 LD	Zwijndrecht	Projectlocatie
De Driehoek	De Ruyterkade 4	1013 AA	Amsterdam	Projectlocatie

Tabel 1: Eigendomlocaties ProRail

Huurpanden

Voor de huurpanden gelden weer andere afspraken. Voorafgaand aan de uitvoering dient HFM overeenstemming te hebben bereikt met de verhuurder van de locatie. De communicatie met verhuurder verloopt via de keten Vastgoed & Assets, waar de property manager van de huurportefeuille de actie zal oppakken.

Locatie naam	Straatnaam + nummer	Postcode	Plaatsnaam	Type locatie
Central Post	Delftseplein 27j	3013 AA	Rotterdam	Regiokantoor
Schellepoort	Lübeckplein 20	8017 JZ	Zwolle	Regiokantoor
The Core	Prof. Dr. Dorgelolaan 14	5613 AM	Eindhoven	Regiokantoor
ICB Schiphol	Uiverweg 2-6	1118 DS	Schiphol	ICB Locatie
Opleidingen Eindhoven	Prof. Dr. Dorgelolaan 8	5613 AM	Eindhoven	VL-Post
Voertuigenloods + kantoor ICB Rotterdam/Rhoon (per Q1 2025)			Rhoon	ICB Locatie
Voertuigenloods + kantoor ICB Zwolle (per juni 2024)	Paxtonstraat 11	8013 RP	Zwolle	ICB locatie
Project Groningen	Stationsweg 3	9726 AC	Groningen	Projectlocatie
Project Hojel C (DSO)	Graadt v. Roggenweg 200-250	3531 AH	Utrecht	Projectlocatie

Tabel 2: Huurlocaties ProRail

Apparatuur wordt zowel in de bestaande situatie alsook bij vervanging of uitbreiding van keukens altijd onderhouden en beheert door opdrachtnemer. Dit is nader beschreven in de scope van de opdracht.

4.4 Thema's

• Duurzaamheid

Met onze werkomgeving én met onze services willen we (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving is een voorbeeldfunctie, waarbij we medewerkers en bezoekers stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven.

De vijf sporen van duurzaamheid waarop ProRail zich focust zijn:

- Mobiliteit
Duurzame mobiliteitsvormen, verminderen van en keuze voor lokale mobiliteitsbewegingen
- Energie
Inzetten op de trias energetica: beperkt energiegebruik, gebruik van energie uit reststromen, gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen, gebruik van eindigende bronnen zo efficiënt mogelijk
- Materialen
Producten, materialen en grondstoffen zijn blijvend inzetbaar en behouden hun waarde voor toekomstig gebruik
- Natuur
Bijdragen aan het behouden van natuur in en rondom onze panden
- Sociaal
Betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, keuze voor inclusiviteit en diversiteit

• Visie eten en drinken

Onze collega's zijn op zoek naar een gezond, gevarieerd, lekker en lokaal eet- en drinkaanbod. Ze zoeken naar dienstverlening waarin ze worden verrast en geïnspireerd. We zien een toenemende behoefte aan afwisseling in het assortiment en een ruim aanbod aan keuzes. Meer dan voorheen wordt ook de omgeving waar we eten en drinken aanbieden belangrijker. In het 'ontmoetingskantoor' willen collega's een 'horecabeleving' tijdens eet- en drinkmomenten. Dat betekent dat eet- en drinkplekken gecombineerd worden met een aantrekkelijk zit- en ontmoetingsgebied voor eten, vergaderen, ontmoeten, ontspannen en werken (diversiteit in zitten, identiteit, groen, kunst en verlichting) en de uitstraling van de '(voetbal)kantine' plaatsmaakt voor een nieuw concept. De focus in de visie ligt op duurzaam, persoonlijk en samen genieten.

5 Onze ambities

5.1 Onze ambitie op keukenapparatuur drinken

In de nieuwe situatie onderhoudt de opdrachtnemer de keukenapparatuur van de bemenste (kantoor)locaties van ProRail. Dit betekent dat deze verantwoordelijk is voor:

1. Preventief onderhoud (huidige en nieuwe apparatuur, incl. keuringen NEN 3140 in MJOP)
2. Correctief onderhoud
3. Vervangen en uitbreiden (leveren, demonteren en monteren)
4. Leveren van klein keukenapparatuur

ProRail is gestart om de onlangs aangeschafte keukenapparatuur te vereenvoudigen (zie apparatuurspecificatie (bijlage 1) om het gebruiksgemak (voor catering en eigen medewerkers), look & feel, duurzaamheid (niet vervangen van accessoires in bestaande situatie) schoonmaak en onderhoud makkelijk te houden voor zowel groot- als klein keukenapparatuur. ProRail zoekt daarom een opdrachtnemer die een breed aanbod aan producten en merken kan leveren en onderhouden, passend bij de bestaande omgeving (nulmeting - bijlage 2).

Het is noodzakelijk om een scheiding aan te brengen in het gebruik en de functie van de eet- en drinkvoorziening per locatie. Het onderscheid is als volgt gemaakt:

1. Grootkeukens (XL) (concepten de 'Foodmarqt' en de 'Hybride Horeca')
2. Leefkeukens VL en ICB (L)
3. Pantry's (M)

- Grootkeukens (XL)

Dit type wordt gebruikt door de cateraar – ook wel bij ProRail 'foodregisseur' genoemd - voor het professioneel bereiden van eten en drinken voor directe consumptie in de bedrijfsrestaurants van ProRail. De grootkeukens bestaan uit professionele keukenapparatuur, spoelkeukens, uitgiftes en een zitgedeelte. In de keukens wordt er veel voedsel tegelijkertijd klaargemaakt, waardoor er variatie in ruimte noodzakelijk is: productieruimte, ruimte voor opslag, etc. Conform het eet- en drinkconcept van ProRail zijn hier de 'Foodmarqt' en 'Hybride horeca' terug te vinden en wordt er vanuit deze ruimtes -naast de dagelijkse eet- en drinkuitgifte- ook de vergaderservices (koffie, thee, etc.) en banqueting (lunches, borrels, etc.) geprepareerd en uitgelopen. Het betreft grootkeukenapparatuur voor onze locaties: Tulpenburgh, Inktpot, Schellepoort, VLTC en Admiraal Helfrichlaan.

- Leefkeukens (L)

De leefkeukens bevinden zich op onze verkeersleidingsposten (VL) en incidentbestrijdingsposten (ICB), waar processen 24/7 op de seinzalen doordraaien. De VL – en ICB-medewerkers werken in wisseldiensten (ochtend-, middag-, avond- en nachtdiensten). Als zij achter hun werkplek zitten, moeten ze volledig geconcentreerd aan het werk zijn. Echter op het moment dat ze pauze hebben komen ze graag in de zogenoemde leefkeukens: keukens waarin ze eten kunnen bereiden en opwarmen en dat zij aan de aanwezige keukentafel met collega's kunnen nuttigen. In de keukens komen meerdere functies voor: bereiden, koelen en vriezen, afruimen en afwassen. In de configuratie van de keukens maken we onderscheid naar de benodigde keukenapparatuur, dit heeft te maken met het aantal gebruikers dat tegelijkertijd pauze heeft in de ruimte. In de 'kleinere' VL-keukens hebben in de dagdiensten 3 tot 7 mensen tegelijkertijd pauze, in de kleinere leefkeukens zijn dat er maximaal 4. Voor de ICB locaties geldt dat er altijd een kleine leefkeuken wordt toegepast.

- Pantry's (M)

De pantry's bij ProRail zijn zeer divers; niet alleen in hoe deze eruit zien, maar ook in de functionaliteiten. Een pantry is de plek waar koffie, thee of water kan worden gehaald en etenswaren gekoeld bewaard kunnen worden op een kantoorverdieping of in een EHBO/Kolf of mediatieruimte.

5.2 Beschrijving van de opdracht

5.2.1. Onderhoud

Onder het beheer en onderhoud valt: preventief onderhoud, correctief onderhoud en vervangingen.

Het doel is zo min mogelijk verstoring van het bedrijfsproces waarbij de prestatie-eisen zoals in paragraaf 5.5 worden omschreven als ondergrens gelden. Het betreft hier dus:

1. het – in samenspraak met ProRail opstellen van een eerste MJOP van alle apparatuur met kostenramingen alsook een begroting voor de komende 8 jaar.
2. Het jaarlijks actualiseren van de MJOP (op basis van niet geplande vervangingen in het voorgaande jaar, storingen etc.)
3. Het vervangen van keukenapparatuur op basis van de MJOP alsook de verwachte levensduur van het apparaat (opdrachtnemer dient hiervoor de marktconformiteit van de offertewaarde aan te tonen)
4. Het actueel houden van de inventarislijsten (volgens format O prognose van ProRail, zie bijlage 3) en tijdig doorvoeren van mutaties. Het randvlak tussen de te onderhouden keukenapparatuur en elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties en bouwkundig is de wandcontactdoos of laagspanningsverdeler met

5. betrekking tot elektrotechnische installaties, de sifon met en de tapkraan met betrekking de werktuigbouwkundige installaties en de vloer of muur met betrekking tot de bouwkundige installaties. Jaarlijks keuren van de (klein) keukenapparatuur conform NEN 3140

Type onderhoud	Grootkeukens (XL)	Leefkeukens (L)	Pantry's (M)
Preventief	Ja	Nee	Nee
Correctief	Ja	Ja	Ja
Nen 3140	Ja, 1x per jaar	Ja, 1x per jaar	Ja, 1x per jaar
Verwachte technische levensduur	20 jaar	7-8 jaar	10 jaar

Tabel 3: Scope tabel

5.2.2. Vervangen en Uitbreiden bestaande keukens

5.2.2.1. Vernieuwing keukens VL-omgeving

In 2023 en 2024 zijn de keukens in de VL omgeving vervangen. De levering van de keukenapparatuur is ondergebracht bij de aannemer. Na oplevering van de verbouwing worden deze keukens voor het onderhoud opgenomen in de scope van deze dienstverlening.

De uitzondering hierin is de keuken van de centrale verkeersleiding 'OCCR' in gebouw Admiraal Helfrichlaan. Deze is niet meegenomen in de reeks vernieuwing van keukens in '23/'24. Deze wordt vervangen wanneer nodig volgens MJOP en vervolgens ook correctief onderhouden.

5.2.2.2. Vernieuwing ICB keukens

Net als de VL-omgeving hebben de ICB locaties (consumenten) keukens. De locaties ICB Zwolle en Rhooen worden in 2024/2025 nieuw gehuurd en worden uitgerust met nieuwe keukens (incl. apparatuur). Voor deze keukens geldt dat opdrachtnemer het correctief onderhoud verricht. Voor locaties Schiphol, Eindhoven en Kijfhoek zal de apparatuur vervangen moeten worden wanneer nodig volgens MJOP en ook correctief onderhouden.

5.2.2.3. Vernieuwing (en uitbreiding) grootkeukenapparatuur

De (professionele) keukenapparatuur is de afgelopen jaren minimaal onderhouden (alleen correctief). Veel van de apparatuur is inmiddels verouderd of in het onderhoud dusdanig verslechterd, dat ProRail heeft besloten om de volgende grootkeukens – muv van een aantal apparaten die vernieuwd zijn – te vervangen en upgraden:

1. Banquetingkeuken in De Inktpot (Utrecht) verwachting Q2-Q3 2025
2. Grootkeuken in De Tulpenburgh (Utrecht) verwachting Q2- Q3 2025
3. Grootkeuken in Admiraal Helfrichlaan (Utrecht) verwachting Q1 2026
4. Grootkeuken in VLTC (Amsterdam) verwachting Q3 2026

5.2.2.4. Vernieuwing Pantry's

ProRail biedt – als onderdeel van haar pantry – medewerkers de mogelijkheid om eigen consumpties te koelen. Alle pantry's zijn uitgerust met een koelkast. In de eerste twee jaar is ProRail voornemens om apparatuur in pantry's en/of EHBO, kolf of meditatie ruimtes – die conform nulmeting verouderd zijn- te vervangen.

5.2.3. Levering klein keukenapparatuur

In – met name de VL en ICB keukens – staan ook de nodige klein keukenapparatuur. Variërend van grill, blender, air fryer e.a. Voor deze apparaten geldt dat er op afroep nieuwe producten besteld kunnen worden, mocht gedurende de looptijd blijken dat apparaten aan vervanging toe zijn. Daarnaast geldt dat deze apparatuur – net als de (groot)keukenapparatuur – jaarlijks gekeurd moet worden door opdrachtnemer volgens de NEN 3140.

5.3 Mogelijke mutaties van de scope

De bemenste locaties van ProRail dienen aan te sluiten op de doelen/ambities die de organisatie heeft. Als gevolg van verandering in het vigerend beleid, is het mogelijk dat aanpassingen in de vastgoedportefeuille noodzakelijk zijn. Denk dan aan centralisatie/decentralisatie van functies, duurzaamheidsambities, politieke of maatschappelijke ontwikkelingen, die tot gevolg kunnen hebben dat de manier van werken, de processen veranderen. Dit vraagt om flexibiliteit en veerkracht in de vastgoedportefeuille en in de werkomgeving. Voor de scope van deze overeenkomst kan dat het volgende betekenen:

- Mutatie locaties: krimp of toename van het aantal locaties
- Mutatie concepten: op- of afschaling van de dienstverleningsconcepten.
- Mutaties die betrekking hebben op de toekomstige rapportageplicht van ProRail conform de 'Corporate Sustainability Reporting Standards (CSRD

Ten tijde van de Aanbesteding zijn in ieder geval de volgende wijzigingen voorzien, doch hiermee wordt niet uitgesloten dat gedurende de looptijd van de dienstverlening ook andere wijzigingen kunnen voorkomen:

- ProRail opent in 2025 een nieuwe ICB locatie in Rhoon. In deze locatie wordt door de projectgroep voorzien in een leefkeuken. Beheer en onderhoud (en keuring) dient – na oplevering - te worden opgenomen in scope;
- ProRail opent medio 2024 een nieuwe ICB locatie in Zwolle. Beheer en onderhoud (en keuring) dient te worden opgenomen in scope;
- Visie op regiokantoor The Core in Eindhoven. ProRail denkt – met de aanstaande afloop van de huurovereenkomst – na over de wijze waarop de huisvesting in Eindhoven in de toekomst eruit komt te zien. Mogelijk heeft dit ook invloed op de nabijgelegen ICB en VL omgeving.
- Projectlocatie Hojel (Utrecht) wordt mogelijk – met de aanstaande afloop van de huurovereenkomst in 2026 – op een andere manier ingepast in bestaand vastgoed

5.4 Buiten scope

Onderstaande werkzaamheden en taken zijn uitgesloten van de scope van deze overeenkomst:

- Look and feel: het overall concept, de look and feel zijn reeds bepaald door Prorail;
- Ontwerp: het ontwerp van de keuken en uitgifte van de eet- en drinkvoorzieningen;
- Ontwerp: het ontwerp van het zitgebied van de eet- en drinkvoorzieningen;
- Inrichting: de inrichting van de eet- en drinkvoorzieningen als tafels, stoelen, loungeplekken, etc.;
- Keukenombouw: het leveren van een complete keuken voor het typen 'leefkeuken' en/of 'pantry's' (kastjes, bladen etc.);
- Inventaris: kleine keukenartikelen (borden, dienbladen, pannen, etc.);
- Bouwkundige- en installatietechnische werkzaamheden ;
- Schoonmaak: dieptereiniging van keukenapparatuur;
- Keukenapparatuur welke geen eigendom zijn van ProRail;
- Spoelbakken en kranen (zonder kokend-water-waterboilers)

5.5 Prestatie-eisen

In deze paragraaf worden prestatie eisen geformuleerd. Er wordt ingegaan op

- Storingen
- Respons en oplostijden

5.5.1. Storingen

De gebruikers van de apparatuur melden technische storingen in het FMIS systeem. Vervolgens schiet dit – mogelijk met een toets van de Facilitydesk- door naar de opdrachtnemer.

5.5.2. Response en oplostijden

ProRail maakt een onderscheid tussen 'kritische' en 'niet-kritische' keukenapparatuur.

	Responsetijd*	Oplostijd**
Kritische apparatuur	4 uur	< 1 werkdag (vanaf melding storing door ProRail) Indien de storing niet verholpen kan worden binnen een werkdag dan zorgt opdrachtnemer tijdelijk voor vervangende gelijkwaardige apparatuur
Niet kritische apparatuur	< 24 uur	Binnen 2 werkdagen Indien de storing niet verholpen kan worden binnen twee werkdagen dan zorgt opdrachtnemer tijdelijk voor vervangende gelijkwaardige apparatuur

Tabel 4: Response- en oplostijden

*met responsetijd wordt bedoeld: de tijd van terugkoppeling door de opdrachtnemer aan ProRail dat een melding is gezien en in behandeling wordt genomen.

**Met oplostijd wordt bedoel: de tijd benodigd voor het herstellen van de keukenapparatuur tot het moment dat deze weer beschikbaar is.

Met kritisch wordt bedoeld, grootkeukenapparatuur:

- Koelingen (zowel koel-en vriescellen/-kasten/-kisten/- vitrines)
- Keukenapparatuur tbv bereiding en of warmhouden (fornuizen, ovens, au bain-marie)
- Vaatspoelmachines

Met niet-kritisch wordt bedoeld:

- Keukenapparatuur leefkeukens VL en ICB
- Koelkasten pantry's
- Overige (groot)keukenapparatuur

Voor storingen die niet direct te verhelpen zijn, omdat deze te complex zijn of omdat er onderdelen besteld moeten worden, verwacht ProRail:

1. Opdrachtnemer stelt vast welke reparaties met spoed moeten en kunnen worden uitgevoerd en welke reparaties op langere termijn moeten worden uitgevoerd. Opdrachtnemer maakt hiervoor een plan van aanpak met daarbij aangegeven de data wanneer de reparaties worden uitgevoerd en of er een alternatieve oplossing mogelijk is. Opdrachtnemer levert dit plan uiterlijk aan binnen de afgesproken oplostijd;
2. Bij storingen aan keukenapparatuur – aangeschaft via de opdrachtnemer - waarvan de garantieperiode nog niet verstreken is draagt de opdrachtnemer zorg dat dit bij de betreffende leverancier/fabrikant voor verdere afhandeling wordt belegd.

6 Onze samenwerking

De dienstverlening levering, beheer en onderhoud (groot)keukenapparatuur draagt bij aan het eet- en drinkconcept bij ProRail. Samen met onze partners leveren wij de werkomgeving en beoogde dienstverlening die past bij de ambities van ProRail.

6.1 Implementatie

6.1.1. Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening. De basis voor de samenwerking tussen de opdrachtnemer en HFM ProRail wordt vormgegeven in de implementatie. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de termijn van 3 maanden. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de opdrachtnemer en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

6.1.2. Implementatieplan

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

- Fasering implementatie;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van locaties en invullen van inventarislijst O prognose (bijlage 2)
- Facturatie;
- Communicatie;

6.1.3. Implementatieteam

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

Opdrachtnemer

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

HFM ProRail

- Projectmanager
- Contractmanager
- Wanneer nodig ketenmanager en vakspecialist werkplek en services
- Domeinverantwoordelijke locatie coördinator

6.1.4. Implementatieoverleg

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

6.1.5. Verslag

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

6.2 Samenwerking na implementatie

Na de implementatie is de dienstverlening conform het programma van eisen en zijn alle uitgangspunten vastgelegd op basis waarvan de dienstverlening wordt gestart.

6.3 Financiële contractwerking

- De contractjaarprijs bestaat uit vast (preventief) onderhoud, keuringen conform de NEN 3140 en vervangingen die voortvloeien uit de MJOP.
- Correctief onderhoud onder de €2.500,00 is op basis van nacalculatie
- Correctief onderhoud boven de €2.500,00 is op basis van een goedgekeurde offerte
- De tarieven zoals opgenomen in de aanbestedingsbegroting (Bijlage10 van de Aanbestedingsleidraad) zijn de basis voor de contractjaarprijs voor jaar 1 (2025).

- Voor de overige jaren geldt dat op basis van het MJOP/MJOB apparaat wordt vervangen, waarbij het uitgangspunt is:
 - Het MJOP wordt jaarlijks in augustus aangeleverd voor het volgende contractjaar;
 - Voor correctief onderhoud en de NEN 3140 keuringen geldt dat de tarieven zoals ingevuld in de aanbestedingsbegroting leidend zijn;

6.4 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, leveranciers en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij daarom een paar spelregels van werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

▪ Gedragscode

De Gedragscode van ProRail (Bijlage 4) beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer, die moeten worden nageleefd. ProRail is een organisatie die via overheidsgeld haar taken kan uitvoeren. Wij willen daarmee op een verantwoorde manier omgaan. Integriteit en gezond verstand staan daarbij voorop. Het gaat dan onder andere over respectvol samenwerken, integer zakendoen en zorgvuldig omgaan met informatie en bedrijfsmiddelen.

De Gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van ProRail en de leveranciers waarmee ProRail samenwerkt. De Gedragscode is niet vrijblijvend. ProRail verwacht dat medewerkers en leveranciers kennisnemen van de inhoud van de Gedragscode en de onderliggende regelingen en dat zij daar altijd naar handelen.

▪ Huisregels ProRail: de huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste regels die gelden in onze panden (bijlage 5)

▪ Toegangsbeleid (bijlage 6)

Binnen ProRail is er een strikt toegangsbeleid opgesteld, dat als doel heeft om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Het 'Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties' is van toepassing op alle locaties en terreinen van ProRail, die in eigendom, dan wel gehuurd zijn en waar medewerkers op dagelijkse basis hun werkzaamheden verrichten. Het beleid geldt voor iedereen die voor werkzaamheden toegang nodig heeft tot deze locaties: ProRail medewerkers, bezoekers, leveranciers, aannemers, projectmedewerkers, medegebruikers van een ProRail locatie.

Toegang tot bemenste locaties en het daarbij behorende eigen terrein van ProRail is voor de opdrachtnemer uitsluitend mogelijk door een melding vooraf. Het gebruik van de uitgegeven toegangspas is verplicht en wordt door de opdrachtnemer zichtbaar gedragen. Het verkrijgen van een ProRail toegangspas met bijbehorende autorisatie gaat altijd volgens vaste procedures. De toegangsautorisaties gelden voor de duur van het contract of project.

7 Contractmanagement

7.1 Contractmanagement

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

Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Voor andere KPI's geldt dat HFM en opdrachtnemer 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 opdrachtnemer gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

De Contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode– op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de opdrachtnemer dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI). Indien een eindscore wordt behaald lager dan 75%, dan is HFM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

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

Rapportages

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

7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

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

Rol	Verantwoordelijkheden
<i>ProRail</i>	
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat 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	Vertaling visie en strategie vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'eten en drinken'. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatie coördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
Extern ProRail	
Cateraar Eurest	Verantwoordelijk voor de te leveren product- en dienstverlening en samenwerking zoals overeengekomen in het PvE en Overeenkomst. De cateraar voert de regie over de verschillende concepten voor de locaties van ProRail die onderdeel uitmaken van deze

Rol	Verantwoordelijkheden
	aanbesteding. De concepten kunnen door de cateraar zelf of onder verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.
Landelijk onderhoudspartij	Voor wat betreft de eigendomspanden is het beheer en onderhoud ondergebracht in de Overeenkomst Landelijk Onderhoud (OLO) bij respectievelijk een beheermaatschappij (Royal HaskoningDHV) en twee onderhoudspartijen (Facilicom en ProCUS (combinatie Strukton/Unica)) Het betreft een prestatieovereenkomst, wat inhoudt dat de partijen verantwoordelijk zijn voor de gehele instandhouding van de betreffende locaties.
Ontwerp- en adviesbureau F&B/Horeca	Verantwoordelijk voor het ontwerpen van de keukens/uitgifte conform de kaders van het eet-en drinkconcept.

Tabel 5: Rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 8) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld.

8 Eisen

Algemeen	
1.	Voor zover de aanbestedingsleidraad niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk openomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals bouw- en woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspecties, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen, zoals NEN 3140, zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden. Opdrachtnemer werkt minimaal (niet-limitatief) conform de volgende voorschriften: - NEN-EN 378-1 2016 - F-gassenbesluit - VCA - HACCP-richtlijnen - NEN3140 - Machinerichtlijn.
2.	Opdrachtnemer dient voor zowel het onderhoud als het leveren van keukenapparatuur een breed aanbod van producten en merken te kunnen leveren en onderhouden.

Duurzaam	
Duurzaam: ambitie en doelstellingen	
3.	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor afvoer van het verpakkingsmateriaal.
4.	De opdrachtnemer 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-themas/internationale-sociale-voorwaarden
5.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste afvoer van (defecte of oude) apparatuur welke niet meer gebruikt wordt. (duurzaamheid, hergebruik van onderdelen en apparatuur).

Vervanging van apparatuur	
6.	Opdrachtnemer biedt voor de keukenapparatuur een assortiment aan, op basis van de apparatuur specificatie (bijlage 1).
7.	Van alle keukenapparatuur dient een onderhoudshistorie te worden bijgehouden. Deze onderhoudshistorie moet voor ProRail te allen tijde beschikbaar zijn.
8.	Bij vervanging of uitbreiding van keukenapparatuur werkt de opdrachtnemer volgens de opgegeven apparatuur specificaties uit bijlage 1. In geval sprake is van een nieuw(er) model die aan dezelfde eisen voldoet zoals opgegeven in de apparatuur specificatie wordt deze aangeboden conform het (geïndexeerde) tarief in de aanbestedingsbegroting.
9.	Bij vervanging van apparatuur dient de opdrachtnemer ook zorg te dragen voor de demontage en het afvoeren van de apparatuur. De afgevoerde apparatuur dient duurzaam verwerkt te worden.
10.	U dient alvorens u tot plaatsing overgaat de bouw te controleren. Bijvoorbeeld op zaken zoals installaties (alles volgens aansluitpuntentekening?) en bouwkundige afwerkingen (plafond gereed, springen gesloten?). Uw bevindingen dienen schriftelijk met ProRail te worden gedeeld.
11.	De apparatuur dient, geleverd, gemonteerd en in bedrijf te worden gesteld.
12.	De exacte maatvoering dient te zijner tijd kosteloos te worden ingemeten. Het tijdstip waarop ingemeten wordt dient in de planning te worden aangegeven.
13.	De levering is inclusief al het transport. Dus ook inclusief verticaal of speciaal transport.
14.	Het eigendom en het risico van de goederen (keukenapparatuur) zal op ProRail overgaan bij oplevering.
15.	Tijdens de oplevering dienen de sleutels van alle apparatuur binnen de levering verstrekt te worden (eenduidig gelabeld en minimaal in tweevoud).
16.	Alle documentatie dient digitaal te worden verstrekt in het formaat; Word of Excel én in PDF. Documentatie dient in de Nederlandse taal te zijn
17.	U dient een planning aan te leveren met de doorlooptijden van uw werkzaamheden en die van uw onderaannemers en de daaraan gekoppelde werkzaamheden van derden. Deze zal worden gebruikt in de overall planning.
18.	Voordat u uw werkzaamheden begint, dient u een V&G plan t.b.v. de uitvoering in te dienen, waarbij een aanpassing wordt voorgesteld aan het Object Gebonden Risico Dossier (OGRD).
19.	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat er brandalarm veroorzaakt wordt tijdens het uitvoeren van werkzaamheden.

20.	Tijdens de oplevering dienen de gebruiksaanwijzingen en de reinigingsadviezen te worden aangeleverd. De informatie dient op een logische wijze op ruimteniveau verstrekt te worden.
21.	Tevens dienen de technische en onderhoudsdocumenten geleverd te worden. De informatie dient op een logische wijze op ruimteniveau verstrekt te worden.
22.	Aan de gebruiker dient een duidelijke instructie te worden gegeven wat betreft het gebruik en onderhoud van de geleverde materialen en apparaten. Tevens moet aan ProRail een instructie worden gegeven (zelf storingen oplossen, wie te bellen)
23.	Kentekenplaten dienen goed bereikbaar en afleesbaar op de apparatuur aangebracht te worden. Afhankelijk van het soort apparaat wordt minimaal het volgende vermeld: merk, type, bouwjaar, fabricagenummer, vermogen maximale werkdruk, maximale temperatuur, spanning, stroomsterkte etc?
24.	De garantietermijn bedraagt minimaal één jaar of zoveel temeer als de fabrikant aan garantie heeft afgegeven op de geleverde apparatuur. De garantietermijn gaat in bij de ingebruikname. De opdrachtnemer dient de garantiebewijzen van de apparatuur over te dragen tijdens de oplevering.
25.	De opdrachtnemer garandeert onderdelenvoorziening voor tenminste 15 jaar na opdrachtgunning.

Beheer en onderhoud van apparatuur	
26.	De opdrachtnemer neemt het onderhoud van de huidige (groot) keukenapparatuur per ingangsdatum overeenkomst over.
27.	Opdrachtnemer adviseert ProRail t.a.v. onderhoud en vervangingen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient jaarlijks voor augustus een MJOP/MJOB op te stellen voor het planmatig onderhoud. Hierin wordt 8 jaar vooruit gekeken. Er volgt een plan waaruit duidelijk wordt welke apparatuur vervangen dient te worden per jaar, inclusief globale kostenindicatie. ProRail heeft op het MJOP definitieve besluitvorming.
28.	Alle elektrische apparaten binnen de scope van deze opdracht, dienen door de opdrachtnemer jaarlijks gekeurd te worden volgens de NEN 3140 "Bedrijfsvoering van elektrische installaties – laagspanning".
29.	De opdrachtnemer dient de grootkeuken apparatuur preventief te onderhouden. Het gaat dan om apparatuur die er al is en apparatuur die in de loop der tijd vervangen wordt.
30.	De opdrachtnemer dient de professionele vaatspoelmachines (korventransport en doorschuif) en koelinstallaties minimaal twee keer per jaar preventief te onderhouden, overige grootkeukenapparatuur minimaal één keer per jaar.
31.	De opdrachtnemer dient in overleg met ProRail de planning te bepalen wanneer het preventieve onderhoud wordt uitgevoerd. Hierbij geldt dat het onderhoud zoveel mogelijk plaatsvindt op tijden die de bedrijfsprocessen van ProRail en haar cateraar zo min mogelijk onderbreken.
32.	Het preventief onderhoud dient volgens de onderhoudsvorschriften van de fabrikant te geschieden. In bijlage 9 zijn de minimale handelingen weergegeven op hoofdgroep niveau.
33.	De werkzaamheden voor het correctief onderhoud vinden in overleg met ProRail plaats.
34.	Tijdens de garantieperiode van nieuw geleverde keukenapparatuur zal opdrachtnemer – daar waar dit binnen de garantie valt - geen correctieve onderhoudskosten in rekening brengen bij ProRail.
35.	In geval van correctief onderhoud is ProRail na defectmelding akkoord met reparatie tot een bedrag van €2.500,-Indien de reparatiekosten hoger uit lijken te vallen dient opdrachtnemer eerst een offerte voor te leggen aan ProRail.
36.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de response- en oplostijden zoals vermeld in paragraaf 5.4.4.
37.	Opdrachtnemer moet voor calamiteiten gedurende de looptijd van de overeenkomst een 24/7 servicedienst beschikbaar hebben en beschikbaar zijn op een voor ProRail bekend noodnummer voor storingen en meldingen.

Personeel	
38.	De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel.
39.	De opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor ProRail fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de raamovereenkomst. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met ProRail en de gemaakte afspraken.
40.	Het personeel dat opdrachtnemer voor ProRail inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands en Engels.
41.	De medewerkers die ingezet worden dragen bedrijfskleding waaraan zij duidelijk herkenbaar zijn.
42.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan (zonder overleg met ProRail) reclame-uitingen aan te brengen op de gebouwen, terreinen of installaties van ProRail.
43.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: - De Gedragscode van ProRail (Bijlage 4) - De huisregels van ProRail (Bijlage 5). - Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 6). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning. - Veiligheidshandboek van de verschillende locaties (volgen na gunning).

Implementatie	
44.	Twee weken na definitieve gunning dient de opdrachtnemer – ter goedkeuring - een implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: • Fasering implementatie; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Schouwen en bezoeken van locaties en invullen van inventarislijst O prognose (bijlage 3) • Facturatie; • Communicatie;

Contractmanagement	
45.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Na Gunning worden de KPI's – in overleg met opdrachtnemer – definitief vastgesteld
46.	ProRail en de opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's
47.	Gedurende de contractperiode zal ProRail 2x per jaar de resultaten vastleggen die opdrachtnemer heeft behaald op de KPI's over de afgelopen periode.
48.	Indien er niet voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen: - Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen - Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld. - Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij opdrachtnemer direct in verzuim is. ProRail kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer opdrachtnemer in verzuim is.

Overlegstructuur	
49.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De opdrachtnemer en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 8). De communicatie tussen ProRail en de opdrachtnemer vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel en tactisch/strategisch niveau. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
50.	<i>Operationeel contact</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de locatiecoördinatoren HFM en opdrachtnemer. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken. • Lopende operationele zaken • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden eten en drinken • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
51.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt minimaal 2 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de opdrachtnemer. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • Voortgang werkzaamheden • Managementrapportage • MJOP/MJOB (augustus/september) • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • KPI-dashboard • Toelichting en advies op resultaten uit de managementrapportage en -informatie • Financiële resultaten • Eventuele knelpunten en optimalisaties inzake de dienstverlening • Ontwikkelingen organisaties en de markt • Onderhoudsplan en voortgang: ○ Gemelde storingen en tijd nodig gehad tot het oplossen (duur tussen melding en weer werkend) ○ Geconstateerde onregelmatigheden in gebruik of in omgevingsfactoren
52.	<i>Strategisch overleg</i> Het strategisch overleg vindt alleen plaats wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld in geval van escalatie.

Rapportages	
53.	De opdrachtnemer heeft een registratieplicht ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden. ProRail wenst een structureel inzicht in de status van de apparatuur, doormiddel van het bijhouden van een (digitaal) logboek. In het

	(digitale) logboek dient, per locatie, minimaal te zijn opgenomen: onderhoudsrapportages, storingen (tijden van melding t/m afhandeling), reparaties, digitale werkbonnen, keuringrapporten, status, garantietermijnen en originele keuringscertificaten, inspecties (NEN) en revisiebeheer.
54.	De opdrachtnemer dient de keukenapparatuur bij ProRail aan te leveren en actueel te houden in het format voor O-prognose (bijlage 3).
55.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk 15 werkdagen na het afsluiten van een kwartaal een rapportage op waarin vermeld wordt: - Aantal afgehandelde storingen gespecificeerd op apparaat en locatie; - Aantal storingen nog in behandeling en verwachte eindtijd; - Overzicht van gerealiseerde reactie-, opvolg- en oplostijden;

Facturatie	
56.	Facturatie door de opdrachtnemer kent twee componenten: - Vast: gepland onderhoud per maand (gebaseerd op MJOP) - Variabel: correctief onderhoud door de opdrachtnemer Vervangingen < 100.000,00 geldt een facturatieschema van 30% vooraf, 50% bij levering, 20% achteraf. Daarnaast kan ProRail om een bankgarantie vragen bij een bestelling van > 250.000,00.
57.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: • Totaalbedrag; • Opdrachtnummer (PO) • Facilitor meldingsnummer voor correctief onderhoud • Factuurdatum; • Btw-nummer van de opdrachtnemer Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Jaarlijks ontvangt de opdrachtnemer een order voor het factureren van het preventief- en correctief onderhoud

Facilitair management syseem 'Facilitor'	
58.	Opdrachtnemer dient te werken met het FMIS (Facilitor) van ProRail via inlog of via een werkende koppeling met als resultaat dat de status van de meldingen real-time te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker.
59.	Opdrachtnemer dient zich – indien gekozen wordt voor een koppeling aan het FMIS van ProRail – te houden aan de aansluitvoorwaarden ProRail (bijlage 10) en technische beschrijving hoe te koppelen aan het FMIS (Facilitor) (bijlage 11)
60.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van verstoringen en ongeregelde heden. Bij gesignaleerde verstoringen worden deze altijd in ons FMIS (Facilitor) gemeld, voor zowel dienstverlening in eigen scope als ook daarbuiten.
61.	Opdrachtnemer 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)
62.	ProRail kent voor de meldingen de volgende statussen: gemeld, in behandeling, opgelost, wachten op klant. Opdrachtnemer maakt gebruik van deze statussen in het meldingenproces.

9 Bijlagen

- Bijlage 1abcd: Apparatuur specificatie
- Bijlage 2: Assetlijst keukenapparatuur 2021
- Bijlage 3+3a: Format O prognose
- Bijlage 4: Gedragscode ProRail
- Bijlage 5: Huisregels
- Bijlage 6: Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
- Bijlage 7: KPI Dashboard
- Bijlage 8: Communicatiematrix
- Bijlage 9: Minimale onderhoudshandelingen
- Bijlage 10: Aansluitvoorwaarden KA ProRail
- Bijlage 11: Technische eisen koppelen aan Facilitor