

Programma van Eisen Landelijk - Bloemen & Personeelsattenties

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	1.0
Datum:	04-09-2024
Status:	Definitief

Inhoud

Inleiding	4
Doel PvE	4
Leeswijzer	4
1. ProRail - onze organisatie	5
Onze kerntaken	5
Onze missie	5
Onze visie	5
Onze strategie: Spoor naar morgen	5
Werkgebied	5
2. Human Facility Management - Onze afdeling	6
Onze afdeling	6
Ambitie HFM	6
Onze (hybride) manier van werken	6
Onze huidige locaties	6
3. Huidige situatie en ontwikkelingen	7
Ontwikkelingen	8
4. Kern van de vraag	9
Onze ambitie voor bloemen en personeelsattenties	9
Scope van gevraagde dienstverlening	10
Buiten scope	10
Duurzaamheid	10
Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	11
5. Onze samenwerking	12
5.1. Implementatie	12
5.1.1. Samenwerking in de implementatiefase	12
5.1.2. Implementatieplan	12
5.1.3. Implementatieteam	12
5.1.4. Implementatieoverleg	12
5.1.6. Samenwerking na implementatie	12
5.1.7. Financiële contractwerking	12
5.2. Werken bij ProRail	13
6. Contract en leveranciersmanagement	14
Contractmanagement	14
Taken, rollen en verantwoordelijkheden	14

7. Eisen	16
Bijlagen	21

Inleiding

Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail, afdeling Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van een leverancier die de dienstverlening “Bloemen & Personeelsattenties” gaat invullen.

Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 1, waarna in hoofdstuk 2 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 3 beschrijven we de huidige situatie en ontwikkelingen, Hoofdstuk 4 gaat over de behoefte t.a.v. bloemen en personeelsattenties. In hoofdstuk 5 en 6 bespreken we de gewenste samenwerking. Hoofdstuk 7 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken.

Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de Raamovereenkomst.

1. ProRail - onze organisatie

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.

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.

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.

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.

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 spooraanneemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert.

2. Human Facility Management - Onze afdeling

Onze afdeling

HFM is verantwoordelijk voor 32 bemenste locaties, verspreid over Nederland. Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot Verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 110.000 m² bruto vloer oppervlakte (hierna: BVO), waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 32 panden bieden we circa 3.300 (bureau)werkplekken, 205 stuks 24/7 werkplekken in de Verkeersleidingsposten bij Verkeersleidingsposten en circa 100 stuks 24/7 werkplekken bij het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR). De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig en beweegt richting 'hybride' – waar medewerkers gedeeltelijk op kantoor en deels op (een) ander(e) plek(ken) (w.o. thuis)- werken. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Ambitie HFM

De missie '*wij zorgen samen voor de beste omgeving voor jou en je team*' onthult het al. Het is onze ambitie om als afdeling HFM een werkomgeving te bieden waarin iedereen bij ProRail zich welkom voelt, zodat zij op het werk – indien besloten wordt om naar kantoor te komen – in een omgeving kunnen werken die prettig is voor medewerker en het team. Dit doen we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

Onze strategieën zijn:

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

Onze (hybride) manier van werken

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

Onze huidige locaties

De bemenste panden bestaan uit een vijftal type locaties, verspreid over Nederland:

- Hoofdkantoren: twee kantoorlocaties gevestigd in Utrecht. Beide locaties zijn eigendom van ProRail.
- Regiokantoren: kantoorlocaties gevestigd in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Het betreft meestal huurlocaties.
- 24-uurslocaties, o.a. Verkeersleidingsposten (VL-Posten): gevestigd in Utrecht, Groningen, Zwolle, Arnhem, Maastricht, Roosendaal, Eindhoven, Zwijndrecht, Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Alkmaar. Alle VL-Posten zijn eigendom van ProRail.
- Incidentenbestrijding locaties (ICB): kantoorlocaties met uitrukfunctie ('brandweerfunctie') gevestigd in Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en in de toekomst ook een training en outillage plek in Amersfoort. De ICB-locaties zijn in eigendom en aangehuurd.
- Projectlocaties: kantoorlocaties die tijdelijk worden aangehuurd en die gevestigd zijn op diverse plekken in Nederland.

3. Huidige situatie en ontwikkelingen

Huidige Situatie

Momenteel worden er binnen ProRail veel bloemen en geschenken besteld via een online platform. Via dit platform is er een mogelijkheid om (lokale) boeketten en/of personeelsattenties aan te schaffen. Veel van de bloemen en personeelsattenties worden gekocht via onze secretariaten en/of ondersteunende (staf en project)medewerkers. In een enquête aan deze groep blijkt dat het grootste aandeel van bestellers die bevraagd zijn:

1. Via het huidige bestelplatform bestellen, een enkele bestelt bij een lokale bloemist;
2. Tevreden is over de kwaliteit, service en aanbod, echter een aantal keer volgt een opmerking over de kwaliteit van de bloemboeketten die niet altijd vers of in de juiste prijs-kwaliteit worden ervaren;
3. Gemiddeld één keer per maand (60% van de ondervraagden) een boeket of personeelsattentie verstuurd en 37% één keer per week;
4. Bloemen en personeelsattenties vooral kopen voor personele aangelegenheden (nieuwe collega – ziekte – nieuwe woning – rouw – trouw) een bijzondere zakelijke prestatie of voor zakelijke contacten (bedrijven, gemeentes en bewoners);
5. behoefte hebben aan een platform dat voorziet in het bestellen van in ieder geval bloemen, feestdagengeschenken, brievenbuscadeaus, chocolade, fruit, taarten, cadeaupakketten en wenskaarten;
6. Open te staan voor een duurzaam alternatief voor een boeket, maar wel altijd de mogelijkheid willen hebben om zelf de keuze te maken;
7. Het bestellen op rekening erg prettig te vinden. Voor de komst van het bestelplatform werd er veel voorgeschoten en gedeclareerd door deze groep medewerkers wat zij niet wenselijk vonden.

Overzicht huidige aandeel

Hieronder een overzicht van de soorten geschenken er in 2023 gekocht zijn. Achter het soort het aandeel in procenten ten opzichte van het totaal aanbod.

soort	aantal	% totaal
Bloemen	2974	67,56
Rouwwerk	25	2,04
Fruit	18	0,33
Taarten	460	2,56
Wijn	16	0,24
Bier	3	0,04
Cadeaudozen wijn / champagne	3	0,02
Champagne	2	0,08
Balonnen	6	0,08
Geboortegeschenk	26	0,51
Beauty	9	0,24
Lifestyle groen	16	0,32
Vazen	197	1,40
Kaartjes en linten	27	0,30
Chocola	457	2,83
Giftcards	298	20,43
Etenswaren	111	1,02
Totaal	4648	100%

Tabel 1: huidige afname bloemen/personeelsattenties

Zoals zichtbaar wordt in het assortiment wordt ruim 65% besteed aan de bestelling van bloemboeketten en volgt op afstand de afname van giftcards (let op buiten scope van dit contract) en vervolgens in de marge taarten, chocolade etenswaren etc.

Producten worden vooral per stuk besteld en naar het huisadres van de collega verstuurd. Een enkele keer wordt een gebundelde bestelling verstuurd naar een ProRaillocatie.

Hoewel er een overeenkomst is voor het bestellen van bloemen en personeelsattenties wordt een deel van de geschenken en personeelsattenties ook 'last minute' aangeschaft. Deze worden bij ProRail gedeclareerd. Hoewel dit nu de werkelijkheid is, streeft ProRail ernaar om met de toekomstige vraag (beschreven in H4) scherper te sturen op het

aandeel gedeclareerde personeelsattenties. ProRail kan echter niet garanderen dat – in sommige gevallen- bloemen en personeelsattenties last minute aangeschaft worden (buiten de Raamovereenkomst). In een analyse van de declaraties in 2023 blijkt, dat er voornamelijk attenties gekocht worden onder de 25 euro (ongeveer 500 personeelsattenties).

Ontwikkelingen

Personeel

De verwachting is dat het personeelsbestand de komende 2 jaar nog iets stijgt en daarna vanaf 2027 weer langzaam afneemt. Gemiddeld zijn er ca. 200 jubilarissen per jaar binnen ProRail.

Duurzaamheid

ProRail zet hoog in op duurzaamheid. Het is daarom denkbaar dat onze behoefte gedurende het contract verandert en verschuift van bloemboeketten richting duurzame geschenken.

WKR

Voor het bestellen van bloemen en geschenken moeten rekening houden met de WKR regeling. In de aanbesteding zal daar ook aandacht aan geschonken worden. Vooral de manier van rapporteren van hetgeen besteld is, is hierin een belangrijke factor.

Diversiteit en Inclusie

ProRail wil een aantrekkelijke, inclusieve werkgever zijn waar talenten en verschillen de ruimte krijgen, waar bevlogen ProRailers zichzelf kunnen zijn, gehoord en gezien worden en waar we met elkaar actief werken aan een sociaal en psychologisch veilige werkomgeving. Medewerkers krijgen gelijke door- en instroomkansen en gelijke beloning voor gelijk werk voor iedereen. Dit betekent ook in het aanbod van bloemen en personeelsattenties dat er voldoende diversiteit aanwezig moet zijn (zie hiervoor ook hoofdstuk 4). Daarmee bedoelen we dat er rekening gehouden wordt dat het aanbod van cadeaus voldoende divers is op gender (man, vrouw x), leeftijd (diverse generaties op de werkvloer) en visuele en fysieke beperking.

In het volgende hoofdstuk wordt op basis van de huidige situatie onze vraag en invulling voor de toekomst beschreven.

4. Kern van de vraag

Onze ambitie voor bloemen en personeelsattenties

ProRail schenkt bloemen en/of attenties bij bijzondere gebeurtenissen (jubilea, huwelijk of geboorte) aan medewerkers. ProRail vraagt een nieuwe opdrachtnemer die de dienstverlening bloemen en (personeels)attenties kan invullen, gebaseerd op een aantal uitgangspunten:

Duurzaam: Op dit moment worden er voornamelijk boeketten verstuurd bij een bijzondere gebeurtenis. ProRail wil zoveel mogelijk inzetten op een alternatief, want bloemen zijn niet altijd duurzaam: gekweekt in een verwarmde kas of ingevlogen met het vliegtuig. Daarnaast wordt er veel water verbruikt en worden voor sommige bloemen bestrijdingsmiddelen gebruikt. Door de opdracht breder te formuleren hopen we het aantal bloemen dat besteld wordt te vervangen voor een duurzamere personeelsattentie.

Persoonlijk: Een boeket of 'attentie' moet aansluiten bij de aard van de gebeurtenis: een geboorte vraagt een andere attentie dan ziekte. We verwachten dat de leverancier een ruim assortiment heeft aan (duurzame) attenties;

Gemakkelijk: Medewerkers werken en wonen verspreid over Nederland, attenties moeten gemakkelijk te bestellen zijn, een bepaalde mate van versheid hebben en overal in Nederland bezorgd kunnen worden.

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar een aantal bloem- en attentie 'categorieën' en in onderstaand schema nader uitgewerkt:

Excl. BTW, excl. bezorgkosten	€ tot 15 euro	€€ 15,01- 22,93 euro*	€€€ vanaf 22,94 euro tot € 100,00	
	Small	Medium	Large	Maatwerk Rouw
<i>Assortiment</i>	Opdrachtnemer biedt in deze categorie minimaal 8 duurzame attenties passend bij de aard van de gebeurtenis.	Opdrachtnemer biedt in deze categorie minimaal 10 duurzame attenties passend bij de aard van iedere gebeurtenis en minimaal 4 bloemboeketten.	Opdrachtnemer biedt in deze categorie minimaal 10 duurzame attenties, passend bij de aard van iedere gebeurtenis en minimaal 4 bloemboeketten.	Opdrachtnemer biedt in overleg met ProRail een product en/of boeket passend bij de gebeurtenis. Het betreft hier bijvoorbeeld: 1. Rouw boeket; 2. Kransen; 3. Kistbedekkingen; 4. Rouwlint
<i>Persoonlijk</i>	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een persoonlijke boodschap toe voegen bij de attentie in ProRail huisstijl.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een persoonlijke boodschap toe te voegen met ProRail branding en/of wenskaart passend bij de gebeurtenis.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een persoonlijke boodschap en/of wenskaart toe te voegen met ProRail branding passend bij de gebeurtenis.	Opdrachtnemer biedt product en/of boeket aan op basis van eisen vanuit ProRail.
<i>Gemak</i>	Attentie kan grootschalig besteld worden en afgeleverd worden op een of meerdere ProRail locaties op een huisadres of middels brievenbuspakket	Kan op huisadres of ProRail locatie bezorgd worden.	Kan op huisadres of ProRail locatie bezorgd worden.	Attentie kan bezorgd worden op gewenst tijdstip en spoed, overal in Nederland.
<i>Gebeurtenissen</i>	1. Paas en/of Sinterklaasattentie of andere feestdagengeschenken en grote internationale sport evenementen (zoals olympische spelen, WK en EK voetbal).	1. Geboorte/adoptie kind 2. Huwelijk/geregistreerd partnerschap/samenlevingsovereenkomst 3. Afscheid bij interne doorstroom andere afdeling 4. Afscheid bij verlaten organisatie <10 jaar 5. Ambtsjubileum 12,5 jaar 6. Indiensttreding	7. Ambtsjubilea 25, 40, 45 en 50 jaar 8. Verlaten van de organisatie >10 jaar 9. Pensionering 10. Ziekte	11. Overlijden van een familielid of medewerker 12. 4 mei kransen

Tabel 2: uitgangspunten bloemen en personeelsattenties

*het bedrag 22,93 komt tot stand doordat het bedrag incl. BTW 25 euro moet zijn conform de WKR.

Registratie ten behoeve van de WKR

ProRail verwacht van inschrijver dat er, conform bovenstaand schema, inzage gegeven kan worden in de aard van de gebeurtenis van alle bestelde bloemen en/of attenties (zie ook de eisen). Van de in het schema genoemde combinaties van bedragen en gebeurtenissen kan niet worden afgeweken i.v.m. de WKR.

Scope van gevraagde dienstverlening

Opdrachtnemer verzorgt personeelsattenties, w.o., bloemen op verzoek van ProRail. Dit omvat minimaal de volgende dienstverlening:

1. (Personeels)Attenties: een boeket of een geschenk inclusief kaartje bezorgd op het huisadres van de medewerker of op een ProRaillocatie, waarbij bijvoorbeeld in de geschenken invulling wordt gegeven aan onderstaande productcategorieën, naar inzicht van inschrijver te motiveren in Gunningscriterium 1:
 - a. Bloemen en planten;
 - b. Lifestyle en wonen;
 - c. Eten en drinken;
 - d. Reizen en vrije tijd;
2. Maatwerk rouw: rouwarrangementen, 4 mei kransen e.a.

Buiten scope

Onderstaande diensten en producten zijn uitgesloten van de scope van deze overeenkomst:

- Eindejaarsgeschenken
- Het "gouden speldje" als jubilarisgeschenk
- Referralgeschenken
- Relatiegeschenken voor externe doelgroepen, zijnde niet medewerkers
- (Bloem)cadeaukaarten
- Last minute fysieke aankopen die niet gekoppeld zijn aan gebeurtenissen uit tabel 2 of die sneller dan geëist in dit Programma van Eisen geleverd moeten worden

Duurzaamheid

Door meer mensen in staat te stellen voor de trein te kiezen, draagt ProRail bij aan een duurzame samenleving. Zo verkleinen we onze negatieve impact op de wereld om ons heen. En richten we ons op het vergroten van onze positieve impact op een duurzame toekomst.

Zo leveren wij onze bijdrage aan de beperking van CO₂-uitstoot én dragen we bij aan het behalen van de doelen uit het klimaatakkoord van Parijs. Dat doen we door méér reizigers- en goedertransport mogelijk te maken en door reizen per trein makkelijker en aantrekkelijker te maken. Zo maken we het mogelijk dat er steeds meer omgeschakeld wordt van vervuilende (vracht)auto's en vliegtuigen naar de trein. Voor zowel nationaal als internationaal vervoer.

Naast onze bijdrage aan duurzame mobiliteit, werken wij hard aan het besparen én het duurzaam opwekken van energie. Dat laatste doen wij op onze perrondaken en op eigen grond. Met als doel ons eigen elektriciteitsgebruik helemaal zelf duurzaam op te wekken. Daarnaast zetten we in op circulair materiaalgebruik. Dit betekent dat we schaarse materialen behouden voor de toekomst. Ook vervangen we vervuilende materialen. We zetten in op het verlengen van de levensduur van producten en ontwerpen duurzaam. Tot slot zetten we in op het duurzaam beheren van spoorbermen en het vergroten van de biodiversiteit, hiermee verbinden we natuurgebieden en bieden we een veilig leefgebied voor diverse soorten.

We maken vooral impact in het primair proces van ProRail. Dat neemt niet weg dat ook met de dienstverlening voor onze eigen medewerkers impact maken: dat doen we door bewustwording en gedragsverandering op duurzame alternatieven te stimuleren. Dat doen we door het bevorderen van duurzaamheid in ons cateringaanbod (lokaal, seizoensgebonden en met oog op sociale duurzaamheid), duurzaam internationaal en nationaal reizen (tot x km met de trein), maar ook door koffie aan te bieden met een sociaal component (Heilige boontjes koffiebonen).

Voor de dienstverlening bloemen en personeelsattenties geldt dat we duurzaamheid vorm willen geven aan de hand van een aantal speerpunten:

1. CO₂: reduceren van CO₂ door de wijze van transport, gebouwgebruik, koeling en verwarming tijdens productieproces bloemen en attenties etc.
2. Assortiment: het inzetten van duurzame en eerlijke producten. Dit zijn producten die geproduceerd zijn zonder hoge CO₂ uitstoot, zonder giftige of gevaarlijke stoffen, van Nederlandse bodem, seizoensgebonden, biologisch en met respect voor mens, dier en milieu.
3. Materiaalkeuze: de keuze van materialen die toegepast worden in producten alsook de verpakkingen van producten, waarbij het toegepaste materiaal voor het product en de verpakkingen zo hoogwaardig als mogelijk recycled kunnen worden.
4. Sociaal: gemaakt met respect voor mens, dier en milieu: het stimuleren van arbeidsparticipatie, het verduurzamen van (internationale) productieketens om misstanden op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieu te voorkomen

Inschrijver kan de motivatie voor de keuze van duurzaamheid in het assortiment toelichten in Gunningscriterium 2 (zie de aanbestedingsleidraad).

Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De nieuwe dienstverlener van 'Bloemen en personeelsattenties' zal persoonsgegevens verwerken van ProRail medewerkers. Op basis van de eisen aan de werkzaamheden die ProRail stelt aan de nieuwe dienstverlener concludeert ProRail dat de nieuwe dienstverlener geen persoonsgegevens zal verwerken in de rol van Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG, maar als (zelfstandig) Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG.

Mocht na gunning van de Opdracht op basis van de dan feitelijke omstandigheden blijken dat de nieuwe dienstverlener (gedeeltelijk) gezien moet worden als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, dan zal de nieuwe dienstverlener akkoord gaan met de conceptverwerkersovereenkomst die te vinden is in bijlage 4 (met bijbehorende formulieren). Na gunning van de Opdracht wordt de verwerkersovereenkomst definitief. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zijn er privacy officers beschikbaar om inhoudelijke bespreekpunten rondom AVG-gerelateerde zaken te bespreken.

5. Onze samenwerking

De dienstverlening bloemen en personeelsattenties draagt bij aan de manier waarop ProRail als werkgever persoonlijke en werkgerelateerde gebeurtenissen aandacht wil geven. Onderstaand wordt toegelicht hoe wij de samenwerking zien tijdens de implementatie.

5.1. Implementatie

5.1.1. 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 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.

5.1.2. Implementatieplan

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

- Fasering implementatie;
- Webshop, bestelproces en assortiment;
- Aanpak, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Facturatie;
- Communicatie;

5.1.3. 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

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

5.1.6. 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.

5.1.7. Financiële contractwerking

De dienstverlener ontvangt bij aanvang van de overeenkomst een contract opdrachtnummer, dit nummer dient gedurende de looptijd vermeld te worden op de facturen.

Doordat de kosten intern doorbelast zullen worden, dient de dienstverlener een bijlage te sturen waarin de kosten per bestelling vermeld worden.

De dienstverlener verstuurt per maand één verzamelfactuur. De verzamelfactuur is minimaal voorzien van de volgende gegevens:

- Factuuradres;
- Factuurdatum;

- Afleveradres;
- Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel (bloemen, geschenken etc.);
- Omschrijving van de aard van de gebeurtenis
 - Betreft een attentie of boekje gerelateerd aan de werkrelatie (bijv. werkbijeenkomst of bijzondere prestatie)
 - Betreft een attentie of boekje als persoonlijke attentie, zoals geboorte, huwelijk, ziekte
 - Betreft een attentie of boekje op het gebied van rouw
- Bedrag excl. btw, bedrag incl. btw en btw bedrag en percentage
- Naam van de besteller;
- Kostplaats van de besteller;
- Opdrachtnummer en/of contractnummer.

5.2. 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 1) 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 2)

- **Toegangsbeleid (bijlage 3)**

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.

6. Contract en leveranciersmanagement

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. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de dienstverlening conform overeengekomen prestatienormen volgens de aangegeven meetfrequentie. In het KPI Dashboard toont Opdrachtnemer verifieerbaar aan in welke mate is voldaan aan de normen.

	Omschrijving KPI
1.	ProRail is erbij gebaat dat het aantal klachten zo minimaal mogelijk is en hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten: 100% van de afgehandelde klachten is op tijd en correct afgehandeld (op tijden correct afgehandeld conform eis 41 t/m 45)
2.	De tevredenheid van ProRail over zowel producten als het proces van bestellen is de belangrijkste indicatie voor de samenwerking. Deze tevredenheid wordt inzichtelijk gemaakt aan de hand tevredenheidsmetingen via de opdrachtnemer. Minimaal een 7,0 waarbij het doel is om bij een volgende meting een verbeterd klanttevredenheidscijfer ten opzichte van het voorgaande KTO met 0,5 punt te scoren.
3.	Duurzaamheid dienstverlening producten Een door de opdrachtnemer bij de start van de Overeenkomst te formuleren KPI met betrekking tot duurzaamheid

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 de KPI's - 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. HFM informeert de opdrachtnemer (conform communicatiematrix) over de behaalde resultaten.

Rapportages

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

Taken, rollen en verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijkheden
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	De ketenmanager is 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.
Projectleider HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Vertaling visie en strategie werkomgeving vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant & markt.
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, Domeinverantwoordelijke en Concept specialist werkomgeving.
Adviseur Duurzaamheid	Adviseert het projectteam en HFM op het gebied van duurzaamheid en toetst het beleid op organisatiedoelen, (internationale) verdragen en akkoorden . Werkt nauw samen met de contract- en ketenmanager Werkplek & Services

Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
Leverancier	Verantwoordelijk voor de te leveren product- en dienstverlening en samenwerking zoals overeengekomen in het PvE en samenwerkingsovereenkomst.

Tabel 2: taken, rollen en verantwoordelijkheden

HFM maakt momenteel een transitie door naar nieuwe een organisatiestructuur met o.a. integraliteit tussen de ketens, dit betekent ook een nieuwe manier van (samen)werken. De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau.

7. Eisen

Algemeen	
1.	De opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de vigerende wet- en regelgeving.
2.	De opdrachtnemer stelt één centraal beslisbevoegd aanspreekpunt aan voor het volledige contract bij ProRail. De kosten voor het accountmanagement en eventuele tussentijdse rapportages zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
3.	Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer welke van invloed zijn op de uitvoering, dient opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan ProRail. Gevolgen voor gecontracteerde dienstverlening worden ter goedkeuring schriftelijk voorgelegd.
4.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het ten behoeve van deze opdracht in te zetten personeel beschikt over een goede beheersing van tenminste de Nederlandse en/of de Engelse taal.
5.	Wanneer de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld bij calamiteiten) de aan hem door ProRail gevraagde Producten niet kan leveren, dan is ProRail gerechtigd om de betreffende Producten bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.
Dienstverlening Algemeen	
6.	Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode verantwoordelijk voor het gevoerde assortiment.
7.	De Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst een assortiment van verschillende Producten die als geschenk besteld en vervolgens geleverd worden. De Producten sluiten aan bij de 'gebeurtenissen' zoals door ProRail vermeld in Hoofdstuk 4. Bij de samenstelling van het assortiment dient rekening gehouden te worden met de diversiteit van mensen die een geschenk ontvangen. Het totale assortiment wordt bij start van de Overeenkomst overeengekomen tussen Opdrachtnemer en ProRail en dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst geleverd te worden. Het samengestelde assortiment vormt vanaf de start van de Overeenkomst het "standaardassortiment".
8.	Indien opdrachtnemer meer producten wil aanbieden in het assortiment (dan het minimale aantal dat voorgeschreven wordt in Hoofdstuk 4) dan kan dit in overleg met ProRail – na gunning - opgenomen worden in de het assortiment.
9.	De Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit waarbij de Producten en Diensten aan de wensen van ProRail (duurzaam, persoonlijk en gemakkelijk) blijven voldoen en niet achterblijven op ontwikkelingen binnen de branche. De Opdrachtnemer informeert ProRail jaarlijks over nieuwe Producten voor het assortiment en updates/upgrades ten behoeve van de digitale bestelomgeving (Webshop) en de algehele dienstverlening. Doorvoeren van (innovatieve) wijzigingen kan alleen na afstemming én akkoord van ProRail.
10.	Als de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst een nieuw Product wenst te leveren (bijvoorbeeld omdat een Product uit het standaardassortiment niet meer leverbaar is of niet/nauwelijks wordt besteld), dan mag dit alleen na afstemming met én akkoord van ProRail. Bij vervanging dient het Product dezelfde waarde te hebben als de prijscategorie van het Product dat vervangen wordt. Opdrachtnemer dient tijdens het gesprek met ProRail de marktconformiteit van het nieuwe Product te onderbouwen. ProRail beoordeelt daarna of de wijziging in het assortiment kan worden doorgevoerd.
Dienstverlening personeelsattenties/geschenken	
11.	Opdrachtnemer biedt een assortiment met verschillende geschenken per gebeurtenis aan, te filteren naar verschillende productcategorieën, ter waarde van vooraf vastgestelde bedragen inclusief btw en exclusief bezorgkosten, zoals in hoofdstuk 4 toegelicht.
12.	De geschenken die aangeboden worden mogen <u>geen</u> verslavende aspecten bevatten w.o. alcohol-, rookwaren en kansspelen.
13.	De geschenken die een houdbaarheid kennen dienen minimaal tot 7 dagen na bezorging houdbaar te zijn.
14.	Voor feestdagen – w.o. pasen/sinterklaas/kerst – stemt ProRail minimaal drie maanden voorafgaand aan de feestdag(en) een assortiment van diverse geschenken af met opdrachtnemer en neemt na akkoord van ProRail het goedgekeurde assortiment uiterlijk twee maanden voorafgaand aan deze feestdagen op in de webshop van opdrachtnemer.
15.	Het product moet functioneren en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht. De wettelijke garantie die door de fabrikant wordt afgegeven, is van toepassing op de Leveringen aan ProRail. Opdrachtnemer neemt garantievraagstukken c.q. garantieclaims van ProRail rechtstreeks in behandeling. Opdrachtnemer treedt hier op als intermediair tussen de fabrikant en ProRail. De garantietermijn treedt in werking op het moment van Levering bij ProRail of betreffende medewerker.
Dienstverlening bloemen	

16.	Opdrachtnemer biedt minimaal twee verschillende type bloemboeketten (plukboeket en keuze van de bloemist), per prijscategorie aan, exclusief handelings- en bezorgkosten. De definitieve keuze voor de samenstelling van het standaardassortiment, aanvullend op hetgeen is aangeboden bij de Gunningscriteria, wordt door ProRail in overleg met opdrachtnemer gemaakt in de implementatieperiode.
17.	Opdrachtnemer houdt bij de samenstelling van de boeketten rekening met de "Hollandse bloemenkalender".
18.	De kleuren van de bloemen in de bos moeten harmonieus en esthetisch aantrekkelijk zijn. Dit betekent een evenwicht tussen dominante kleuren en accentkleuren, zonder dat er visuele conflicten ontstaan.
19.	Opdrachtnemer levert boeketten die met water worden vervoerd tot en met de Afleverlocatie. Voor levering op een ProRaillocatie dienen bloemen met water overhandigd te worden, zodat deze bij ontvangst niet direct in een vaas of in water gezet hoeven te worden door ProRail. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de watervoorziening.
20.	Leveringen die op een ProRaillocatie worden bezorgd gaan vrijwel altijd met een ontvanger mee in de trein. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een passende verpakking waarmee voldaan kan worden aan de versheidgarantie zoals in eis 22 omschreven.
21.	De verpakking van de bestelling is dusdanig dat het boeket of de plant onbeschadigd en in het geheel op bezorgadres geleverd kan worden. De verpakking is gemaakt van te recyclen materiaal.
22.	De bloemen dienen een versheidsgarantie te hebben van minimaal zeven kalenderdagen. Deze versheidsgarantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en qua kleur hetzelfde blijven, daarnaast mogen er geen tekenen van plagen zijn (zoals bladluizen en ziekten zoals meeldauw) of schade door insecten of schimmels. Opdrachtnemer geeft de versheidsgarantie bij ieder boeket zichtbaar aan op het bijgesloten kaartje. Daarbij dient duidelijk aangegeven te zijn voor de ontvanger van een boeket wat te doen als niet is voldaan aan de versheidsgarantie.
23.	Bloem bestelling worden altijd voorzien van bijpassende planten/bloemen voeding.
24.	Het kan voorkomen dat boeketten in grote aantallen worden besteld. Opdrachtnemer moet ingericht zijn om 25 boeketten gelijktijdig te leveren
Dienstverlening Maatwerk Rouw	
24.	Opdrachtnemer biedt een rouwassortiment aan van diverse soorten boeketten, kransen en kistbedekkingen. Daarnaast biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid om een rouwlint toe te voegen bij een bestelling (inclusief belettering en in de ProRail kleuren) met tekst naar keuze voor een vast bedrag van €15,17,50 euro . Een rouwlint is volgens onderstaande huisstijl van ProRail: - Lint in ProRailrood, kleurcode C20, M100, Y70, K0 of PMS 193 met hierop witte tekst. - Lettertype Frutiger Bold of light. Indien dit lettertype niet mogelijk is, kan gekozen worden voor Arial
Bestellen via het bestelplatform dienstverlener	
25.	De webshop die Opdrachtnemer inricht voor ProRail beschikt over alle noodzakelijke functionaliteiten om de in de uitvraag gestelde dienstverlening te voldoen, doch minimaal: • Productinformatie; • Overzichtelijke visuele weergave van de pagina's, foto's en beschrijvingen; • Een "groen" logo, zichtbaar bij producten die duurzaam/biologisch zijn vervaardigd • Productnummer • Besteleenheid/verpakkingseenheid • Prijs per stuk, inclusief btw, • Prijs voor handelings- en bezorgkosten • Een eenvoudig, intuïtief bestelproces; • Zoekmogelijkheden; • Annuleringsmogelijkheden; • Mogelijkheid tot stellen van vragen en indienen van klachten; • Mogelijkheid om grote aantallen (meer dan 10) in één keer te kunnen bestellen en daarbij verschillende afleveradressen kunnen aangeven; • Inzicht in de status van bestellingen, vragen en klachten; • Mogelijkheid om vooruit te bestellen/ in te plannen.
26.	Besteller kan bij zijn bestelling de webshop minimaal de volgende zaken aangeven: - Aantal te bestellen producten; - Bezorgadres; - Bezorgdatum en voorkeurstijd; - Naam ontvanger; - Tekst voor op de kaart; - Lijst met gebeurtenissen waaruit kan worden gekozen (ivm wkr)

	- Opmerkingen
27.	De webshop toont het aanbod te bestellen producten binnen de verschillende vaste prijscategorieën d.m.v.: - impressiefoto van boeket of plant, zodat besteller een indruk krijgt wat deze kan verwachten - omschrijving van boeketten - selectie van attenties, gerangschikt naar gebeurtenis
28.	Een standaard kaartje met ProRail logo of een standaard kaartje zonder ProRail logo dient als keuze aangeboden te worden bij iedere bestelling, zodat een (persoonlijk) bericht meegestuurd kan worden naar de uiteindelijke ontvanger. De keuze en branding van kaartjes worden in overleg tussen ProRail en Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode gekozen/vormgegeven.
29.	De webshop is uitgevoerd in de Nederlandse taal.
30.	De webshop is 24/7 beschikbaar
31.	Werkzaamheden aan de webshop worden uitsluitend in de avonduren (na 19:00) en/of in het weekend uitgevoerd.
32.	Opdrachtnemer garandeert binnen de aangegeven tijden een uptime van 99% van de webshop.
33.	Opdrachtnemer levert Nederlandstalige, digitale handleiding/instructie voor het gebruik van de webshop.
34.	Bestellingen met een bezorgdatum meer dan 1 werkdag vooruit, dienen zonder kosten te kunnen worden geannuleerd
Bezorging	
35.	Bloemen en personeelsattenties dienen op ieder adres in Nederland te kunnen worden bezorgd
36.	Levering van één of meerdere bestellingen moet plaats kunnen vinden naar onderstaande beschikbaarheid: Bloembestellingen: op maandag t/m zaterdag; Geschenken: op dinsdag t/m zaterdag
37.	Bestellingen van die voor 17.00 15.00 uur worden gedaan, worden de volgende werkdag bezorgd, tenzij de besteller een ander moment voor levering heeft gekozen. Producten waarvan in de bestelshop staat aangeven dat deze per post/pakketbezorging worden verzonden (door een bezorgdienst zoals PostNL), zullen binnen het tijdvak dat de bezorgdienst aanbiedt geleverd worden.
37a	Indien de leveringsvoorwaarden van bezorgdiensten wijzigen die gevolgen hebben voor de bezorgtijd (eis 37), dan zullen deze tijdig en schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan ProRail.
38.	Opdrachtnemer zorgt voor de mogelijkheid om bestellingen in bundel (≥ 2) voor een ProRaillocatie mogelijk te maken. Opdrachtnemer mag hier enkel éénmaal het tarief voor bundel bezorging in rekening brengen. Dit geldt alleen voor meerdere boeketten uit dezelfde bestelling waarbij het afleveradres hetzelfde is. als – bij meerdere boeketten en meerdere bestellingen – het afleveradres hetzelfde is. Bij verschillende afleveradressen worden per adres bezorgkosten berekend
38a	De daadwerkelijke kosten voor bezorging – zoals overeengekomen met de bezorgdienst- dienen 1 op 1 doorberekend te worden aan ProRail. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om hierover een marge te berekenen.
39.	Voor gepersonaliseerde producten (bijvoorbeeld met een opdruk) geldt een levertijd van maximaal vijf Werkdagen.
Service	
40.	Inschrijver beschikt over een helpdesk die tijdens kantoor-/ werkdagen (maandag – vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur) voor ProRail bereikbaar is, zowel telefonisch als per e-mail. Opdrachtnemer dient hiervoor een algemeen telefoonnummer en e-mailadres voor ProRail beschikbaar te stellen
41.	Alle klachten, meldingen en verzoeken moeten worden geregistreerd en in behandeling worden genomen
42.	Een klacht-, verzoek- en meldingsregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage (zie eis 50).
43.	De Opdrachtnemer dient klachten, verzoeken of meldingen die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de ProRail af te handelen.
44.	Een tijdige en correcte afhandeling houdt in dat 100% van de klachten, verzoeken of meldingen uiterlijk binnen twee werkdagen wordt opgelost (respons binnen 4 uur).
45.	Op klachten met betrekking tot het niet- of verkeerd bezorgen van de bestelling, reageert Opdrachtnemer direct doch uiterlijk binnen 1 uur.
46.	Online doorvoeren van wijzigingen en kosteloos annuleren van gedane bestellingen tot een maximale grootte van vijf producten is mogelijk tot 24 uur voor levering, met uitzondering van de categorie 'eten en drinken'. Indien het product (<5 producten) Bij een annulering mogen geen kosten in rekening

	worden gebracht, tenzij de bestelling binnen 24 uur voor levering wordt geannuleerd geldt –In dergelijke situaties is de volgende vergoeding aan opdrachtnemer als volgt:												
	<table><tr><th></th><th>Vergoeding voor opdrachtnemer</th><th>Vergoeding voor partij die producten zou leveren</th></tr><tr><td>Annuleren 16-24 uur</td><td>100% handelingskosten</td><td>50% van totale bestelling</td></tr><tr><td>Annuleren 8-16 uur</td><td>100% handelingskosten</td><td>60% van totale bestelling</td></tr><tr><td>Annuleren 1-8 uur</td><td>100% handelingskosten</td><td>100% van de totale bestelling</td></tr></table>		Vergoeding voor opdrachtnemer	Vergoeding voor partij die producten zou leveren	Annuleren 16-24 uur	100% handelingskosten	50% van totale bestelling	Annuleren 8-16 uur	100% handelingskosten	60% van totale bestelling	Annuleren 1-8 uur	100% handelingskosten	100% van de totale bestelling
	Vergoeding voor opdrachtnemer	Vergoeding voor partij die producten zou leveren											
Annuleren 16-24 uur	100% handelingskosten	50% van totale bestelling											
Annuleren 8-16 uur	100% handelingskosten	60% van totale bestelling											
Annuleren 1-8 uur	100% handelingskosten	100% van de totale bestelling											
46a	Het online doorvoeren van wijzigingen en annuleren van gedane bestellingen voor bestellingen met 5 of meer producten of producten die in de categorie eten en drinken vallen is kosteloos mogelijk tot 48 uur voor levering. Indien het product binnen 48 uur voor levering wordt geannuleerd geldt dat hier een vergoeding aan opdrachtnemer voor volgt: <table><tr><th></th><th>Vergoeding voor opdrachtnemer</th><th>Vergoeding voor partij die producten zou leveren</th></tr><tr><td>Annuleren 1- 48 uur</td><td>100% handelingskosten</td><td>100% van de totale bestelling</td></tr></table>		Vergoeding voor opdrachtnemer	Vergoeding voor partij die producten zou leveren	Annuleren 1- 48 uur	100% handelingskosten	100% van de totale bestelling						
	Vergoeding voor opdrachtnemer	Vergoeding voor partij die producten zou leveren											
Annuleren 1- 48 uur	100% handelingskosten	100% van de totale bestelling											
Samenwerking en Contractmanagement													
47.	ProRail monitort onder ander op basis van vooraf gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De dienstverlener draagt bij aan het opstellen van de KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 6. Deze prestatie-monitor wordt per halfjaar door de dienstverlener ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (halfjaarlijks) overleg.												
48.	ProRail kan van de dienstverlener een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI-dashboard hiertoe aanleiding geeft. De dienstverlener is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De dienstverlener beschrijft op welke wijze voldaan gaat worden aan achterblijvende resultaten uit het KPI Dashboard. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Overeenkomst van Opdracht ontbinden.												
Overlegstructuur													
49.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De opdrachtnemer en ProRail houden een dialoog met elkaar. De communicatie tussen ProRail en de opdrachtnemer vindt structureel en regelmatig plaats op tactisch en indien noodzakelijk strategisch niveau. De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op aan de contractmanager van ProRail, waarbij laatstgenoemde nog op- en/of aanmerkingen kan maken die opdrachtnemer dan nog in het aangepaste verslag zal verwerken waarna deze definitief gemaakt zal worden.												
50.	<u>Tactisch overleg</u> Het tactisch overleg vindt (tenminste) twee (2) keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de accountmanager van de opdrachtnemer. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • KPI-dashboard • Managementrapportage en -informatie • Financiële resultaten • Duurzaamheid • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties												
51.	<u>Strategisch overleg</u> Het strategisch overleg vindt (indien nodig) plaats tussen de accountdirecteur van de dienstverlener, Manager HFM en de contractmanager HFM. Onderstaande onderwerpen kunnen onderwerp van gesprek zijn: • Samenwerking, partnerschap en pro activiteit • Financiële resultaten en managementinformatie • Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar • Algemene gang van zaken • Kwaliteit alle partners • Innovatie • Duurzaamheid												
Rapportage													

52.	Opdrachtnemer levert per kwartaal, uiterlijk op de 15e kalenderdag na het aflopen van de laatste maand van het kwartaal kosteloos een managementrapportage aan over de afgelopen maand. Format is Excel en/of PDF. De managementrapportage bevat tenminste: - Gefactureerde kosten; - Aantal bestellingen – per stuk, gesorteerd naar prijscategorie en gebeurtenis (in het kader van de WKR) en berekende bezorgkosten, ProRail kostenplaatsen, besteller; - Klacht-, verzoek- en meldingsregistraties; - Gerealiseerde uptime webshop; - Verbeteringen/aanpassingen/ ontwikkelingen.
Facturatie	
53.	Alle kosten die verband houden met de levering van bloemen (vaste prijscategorie, bezorgkosten) moeten in de webwinkel direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld worden. Dit moet ertoe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één opdracht wordt gefactureerd aan Opdrachtnemer.
54.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
55.	De factuur is minimaal voorzien van de volgende gegevens: • Factuuradres; • Factuurdatum; • Afleveradres; • Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel (fee, kostenplaats, et cetera); • Naam van de besteller; • Kostenplaats van besteller; • Opdrachtnummer en/of contractnummer. • Bijlage in Excel moet exact overeenkomen bedrag met verzamelfactuur, gespecificeerd per aanvraag (zie hoofdstuk 5, financiële contractwerking voor eisen aan het Excel) Dienstverlener factureert per maand de kosten van alle boekingen in een verzamelfactuur over de voorafgaande maand. Dienstverlener verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl
Eisen met betrekking tot koppeling met SAP	
56.	ProRail wil in de toekomst de dienstverlening bloemen en personeelsattenties laten verlopen door middel van een koppeling (van de punch-out catalogus) aan het ProRail inkoop/bestelsysteem. Momenteel is dat SAP. Opdrachtnemer dient een dergelijke koppeling te kunnen realiseren welke voldoet aan de genoemde eisen in bijlage 4 (informatiebeveiliging) en 5 (aansluitvoorwaarden).

Bijlagen

Bijlage 1	Gedragcode
Bijlage 2	Huisregels ProRail
Bijlage 3	Toegangsbeleid
Bijlage 4	Aansluitvoorwaarden KA
Bijlage 5	Informatieveiligheid aan de ondernemer