

Annex 3 - Programma van Eisen

24/7 desks en stoelen ProRail



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	3.0
Datum:	20 oktober 2023
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel PvE	4
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Kern van onze vraag	4
2	ProRail - onze organisatie	5
2.1	Wat wij doen	5
2.2	Onze missie	5
2.3	Onze strategie en ambitie	5
2.4	Werkgebied	5
2.5	Onze mensen	5
3	Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1	Afdeling Human Facility Management binnen ProRail	6
3.2	Ambities HFM	6
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1	Huidige situatie	7
4.2	Onze bemenste (kantoor)locaties	7
4.3	Thema's	7
5	Scope Overeenkomst	9
5.1	Werkzaamheden in scope:	9
6	24/7 desks en stoelen ProRail , onze behoefte	11
6.1	De behoefte en doel van Human Facility Management	11
6.2	Noodzaak en aanleiding	12
7	Onze samenwerking	13
7.1	Algemeen	13
7.2	Samenwerking in de implementatiefase	13
7.3	Implementatieteam	13
7.4	Implementatieoverleg	13
7.5	Beheerfase	13
7.6	Werken bij ProRail	13
8	Contractmanagement	15
8.1	Contractmanagement	15
8.2	Operationeel proces	15
8.3	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	16

9	Algemeen concept 24/7 desks	17
9.1	<i>Flexibiliteit</i>	<i>17</i>
9.1.1	Formaat van het werkblad	17
9.1.2	Draagsysteem voor beeldschermen	17
9.1.3	Apparatuurkast	17
9.2	<i>Kijkafstand</i>	<i>17</i>
9.3	<i>Normen</i>	<i>18</i>
10	Eisen en wensen aan de 24/7 desk.....	19
10.1	<i>Gebruikerseisen.....</i>	<i>19</i>
10.1.1	De desks	19
10.1.2	Het onderstel.....	20
10.1.3	Het werkblad	20
10.1.4	Beenruimte.....	22
10.1.5	Draagsysteem voor beeldschermen	23
10.2	<i>Apparatuurkast en kabelmanagement</i>	<i>24</i>
10.3	<i>Akoestiek.....</i>	<i>26</i>
10.4	<i>Werkplekverlichting</i>	<i>26</i>
10.5	<i>Opties.....</i>	<i>27</i>
10.6	<i>24/7 stoelen</i>	<i>27</i>
11	Beheer & Onderhoud	28
11.1	<i>Storingen 24/7 werkplekken</i>	<i>28</i>
11.2	<i>Werkwijze/ uitvoering/levertijden</i>	<i>29</i>
12	Eisen	30
13	Annexen.....	34

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna: HFM) ten aanzien van de leverancier die samen met ons invulling zal geven aan de 24/7 werkomgeving van ProRail door o.a., levering en onderhoud van 24/7 meubilair en het verhuizen en verplaatsen van 24/7 meubilair.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht. In hoofdstuk 4 beschrijven we de huidige situatie en ontwikkelingen. In hoofdstuk 5 lichten we de scope toe, waarna we in hoofdstuk 6 de behoefte en ambitie ten aanzien van onze 24/7 werkomgeving beschrijven. In hoofdstuk 7 beschrijven we onze visie op de samenwerking, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 beschrijft het concept van de 24/7 desks en stoelen en in hoofdstuk 10 staan de eisen en wensen aan de 24/7 desks en stoelen. In hoofdstuk 11 wordt beschreven hoe ProRail wil omgaan met het beheer en onderhoud. Hoofdstuk 12 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de concept raamovereenkomst.

1.3 Kern van onze vraag

We zoeken een leverancier die, voor de 24/7 werkomgeving van ProRail, producten en diensten levert welke bestaan uit levering en onderhoud van 24/7 meubilair (stoelen, desks inclusief apparatuurkast, monitorarm, akoestische panelen en optioneel werkplekverlichting) en het verhuizen en verplaatsen van 24/7 meubilair als ook het in opslag houden van reserveonderdelen.

2 ProRail - onze organisatie

2.1 Wat wij doen

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

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

2.2 Onze missie

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

2.3 Onze strategie en ambitie

Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat de vervoersvraag de komende jaren – na de dip door Covid-19 – snel zal terugkomen op het oorspronkelijke (hoge) groeipad. Naar verwachting zal de totale vraag naar reizigers- en goederenvervoer in 2040 met 30% zijn toegenomen. Door het vervoer van 20-40% meer reizigers en 40-60% meer goederen over het spoor te faciliteren, geven we met ons spoornetwerk duurzame invulling aan de Nederlandse mobiliteitsvraag.

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

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

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

2.4 Werkgebied

Ons werkgebied is het spoor in Nederland en de aansluitingen op het spoor naar het buitenland. Ons hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn vijf regiokantoren: Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Verspreid over het land hebben we twaalf verkeersleidingposten van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding. In Utrecht zit het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR), waar ProRail samenwerkt met vervoerders en spooraannemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert.

2.5 Onze mensen

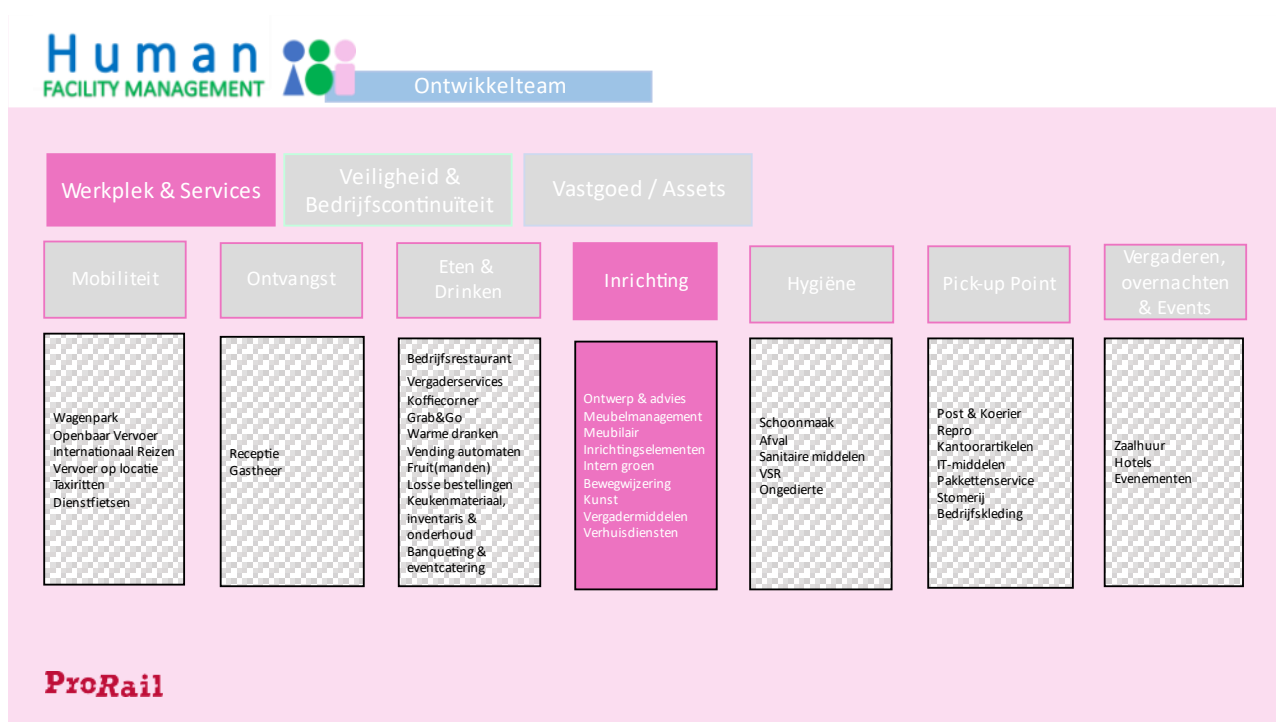
Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (71%) geschoold. ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. Het percentage medewerkers jonger dan 40 jaar is 30%. ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling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

3 Human Facility Management - onze afdeling

3.1 Afdeling Human Facility Management binnen ProRail

De afdeling Human Facility Management (HFM) is verantwoordelijk voor de werkomgeving van de bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In totaliteit beheert HFM ongeveer 110.000 m² BVO. Binnen deze 32 panden worden circa 3.300 (bureau)werkplekken aangeboden en ca 200 24/7 werkplekken in de verkeersleiding posten. We werken binnen ProRail hybride, wat betekent dat we, met uitzondering van de medewerkers op de verkeersleiding posten en ICB, een deel van onze werkweek werken in de ProRail panden en een deel van de week thuis. We faciliteren voor de medewerkers die dit willen een thuiswerkplek.

Onze producten en diensten worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services (1), Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit (2) en Vastgoed & Assets (3). In de Keten Werkplek & Services kijken we waar we met onze producten en services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving. De aandachtsgebieden van Werkplek & Services zijn globaal op te delen in zeven categorieën. Dit Programma van Eisen is gericht op een deel van de categorie Inrichting (zie figuur 1).



Figuur 1: Categorieën keten Werkplek & Services

3.2 Ambities HFM

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

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

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

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

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie

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

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

- Ontwerp en interieuradvies;
- Meubelmanagement
- Levering en onderhoud van meubilair (incl. 24/7 meubilair en thuiswerkplekken)
- Inrichtingselementen- en vloerafwerking
- Interne groenvoorziening
- Bewegwijzering
- Kunst
- Vergadermiddelen (zoals flipboards en whiteboards)
- Verhuisdiensten

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

4.2 Onze bemenste (kantoor)locaties

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

- Hoofdkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburg).
- Regiokantoren: verspreid over het land vijf kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle).
- Verkeersleidingposten (VL-posten): twaalf posten monitoren het treinverkeer 24/7. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en volgens dienstregeling rijden. De VL-posten bestaan zowel uit een kantoorgedeelte als een seinzaal.
- Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) in Utrecht (gehuisvest in locatie Admiraal Helfrich Laan) is het landelijke controlecentrum van de dagelijkse operatie voor het Nederlandse spoorwagennet. Hier zitten medewerkers van ProRail, goederen- en reizigersvervoerders en spooraanneemers bij elkaar. Het OCCR coördineert 24/7 landelijke verstoringen op het spoor.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komen incidentenbestrijders in actie. Deze afdeling zorgt er 24/7 voor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. De ICB locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerfunctie) waardoor ze een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben zes ICB-locaties verspreid over het land.
- Opleiding locaties: Er zijn opleidingslocaties voor VL in Eindhoven, in Rotterdam, op de AHL en bij het Railcentre in Amersfoort. Deze locaties zijn speciaal bedoeld voor interne opleidingen van toekomstige verkeersleiders.
- Projectlocaties: op dit moment worden vijf tijdelijke projectlocaties ingezet voor specifieke (infra)projecten, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt.

In annex 3.1 is een locatieoverzicht opgenomen met specifieke informatie van de locaties waar 24/7 werkplekken in gebruik zijn.

4.3 Thema's

Onderstaande thema's zijn actuele onderwerpen die binnen ProRail en HFM aandacht krijgen. Niet alle thema's zijn direct relevant voor de uitgevraagde dienstverlening.

Duurzaamheid

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

Milieu en stadslogistiek

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

Inclusiviteit

Het programma Diversiteit en Inclusiviteit heeft als doel om te groeien in diversiteit en het inclusief vermogen van de interne organisatie te versterken. Bij ProRail mag en kan je jezelf zijn; samen geven we kleur aan ProRail. De prestaties van ProRail kunnen alleen neergezet worden met de kwaliteiten, talenten én de diversiteit van alle ProRailers samen. Ook medewerkers van leveranciers mogen zijn wie ze zijn. Het programma draagt vernieuwende oplossingen, nieuwe kennis en verrassende interventies uit. Bij ProRail willen we de verschillen onderling waarderen en de overeenkomsten omarmen. Daarom investeren we structureel in diversiteit en ons eigen inclusief vermogen.

Vastgoedstrategie

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

One Team

We werken binnen HFM met alle facilitaire dienstverleners, leveranciers en ProRail servicemedewerkers, in één team samen om diverse doelen te realiseren, zoals: een kwalitatieve dienstverlening, samen verantwoordelijk voor het operationele resultaat, samenwerken maakt het werk leuker en eigenaarschap. Met 'One Team' bijeenkomsten wordt een facilitaire coalitie gevormd die wekelijks bij elkaar komt om o.a. terug te kijken op de facilitaire prestaties van de voorgaande week, vooruit te kijken naar de komende week, personele bezetting (vakantie/ziekte) en planning van werkzaamheden of evenementen te bespreken.

Smart Building

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

5 Scope Overeenkomst

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

- De levering en plaatsing van 24/7 stoelen en desks inclusief apparatuurkast, monitorarm, vaste akoestische panelen en optioneel met werkplekverlichting;
- De levering en plaatsing van 24/7 stoelen;
- Het preventief- en correctief (storings)onderhoud van de nieuwe 24/7 desks (inclusief apparatuurkast, monitorarm, vaste akoestische panelen en optioneel werkplekverlichting);
- Het preventief- en correctief (storings)onderhoud van de 24/7 stoelen, zowel de reeds in gebruik zijnde als de nieuwe 24/7 stoelen;
- Het correctief (storings)onderhoud van de bestaande 24/7 desks en de nieuwe 24/7 desks (onderhoud 24/7 desks van OCCR is optioneel);
- De opslag van 2 reserve 24/7 desks (inclusief apparatuurkast, monitorarm, vaste akoestische panelen en werkplekverlichting) en 3 reserve 24/7 stoelen (van ieder type stoel 1 stuk in de stoffen uitvoering) en diverse onderdelen voor het uitvoeren van het storingsonderhoud aan het bestaande meubilair;
- Verhuizingen en verplaatsingen van 24/7 meubilair (desks en stoelen);
- Afvoeren van het oude 24/7 meubilair bij levering van nieuw 24/7 meubilair;
- Registratie van het aanwezige 24/7 meubilair per locatie;
- 24/7 bereikbaarheidsdienst.

Buiten scope:

- Levering en onderhoud van het overige duurzame kantoormeubilair (ten behoeve van het 'Werken als een Pro' inrichtingsconcept);
- Levering en onderhoud van inrichtingselementen zoals maatwerkmeubilair, verplaatsbare (akoestische) wanden voor de kantooromgeving of balies;
- Gebouwgebonden verlichting en installaties;
- ICT-middelen, leveren van stekkerdozen, bekabeling of andere accessoires;
- Schermen en AV-middelen;
- Verhuizingen en opslag van ander meubilair dan de 24/7 desks en stoelen en reserve onderdelen.

5.1 Werkzaamheden in scope:

Binnen deze inkoop van 24/7 meubilair vallen de producten en diensten uit onderstaande tabel:

Producten/Diensten	Toelichting
24/7 desks	De nieuwe leverancier zal de nieuw aan te schaffen 24/7 desks voorzien van verlichting (optioneel), techniekast, monitorarm en akoestische panelen voor de nieuw in te richten seinzalen, gaan leveren vanaf 2024 tot 2027. Dan zijn op de seinzalen alle 24/7 desks vervangen en zal de overige contractperiode voor deze desks het preventief en storingsonderhoud ingezet worden. Voor de opleidingslocaties en uitwijklocaties zullen ook 24/7 desks aangeschaft worden.
24/7 stoelen	In 2023 zijn alle 24/7 stoelen op de seinzalen vervangen. Deze zullen de komende 3 tot 4 jaar door de nieuwe leverancier onderhouden worden en het storingsonderhoud wordt uitgevoerd indien nodig. In 2026 en 2027 (einde levensduur huidige stoelen) zullen alle 257 24/7 stoelen vervangen worden voor nieuwe stoelen. Aansluitend zal weer het onderhoud uitgevoerd worden. Bij verlenging van het contract tot 8 jaar zal in het laatste jaar van het contract wederom een deel van de 24/7 stoelen vervangen worden. Naast de stoelen in de seinzalen zullen er ook stoelen worden gekocht voor de opleidings- en uitwijklocaties en het OCCR.
Preventief onderhoud en storingsonderhoud van 24/7 meubilair	De nieuwe aan te schaffen 24/7 desks voor de seinzalen zullen preventief onderhouden worden en het storingsonderhoud zal uitgevoerd worden. Voor de reeds bestaande 24/7 desks op seinzalen vragen we alleen storingsonderhoud uit. De overige 24/7 desks (van opleidingen, uitwijklocaties en portiersloges zullen zowel preventief als correctief onderhouden worden. Onderhoud 24/7 desks OCCR is optioneel.

	Alle 24/7 stoelen worden preventief en correctief onderhouden. Het maken van een meer jaren onderhoudsprogramma en de daaraan gekoppelde begroting is onderdeel van deze tender.
Opslag van 24/7 meubilair en reserveonderdelen	Het opslaan van 2 reserve 24/7 desks, 3 24/7 stoelen en 20 stuks per gevraagd onderdeel van de 24/7 desks en 24/7 stoelen voor het uitvoeren van het storingsonderhoud (overzicht hiervan is onderdeel van het PvE).
Verhuizingen en verplaatsingen van 24/7 meubilair	Voor het WerkPLEKbelevingsonderzoek ontmantelen van de huidige 24/7 desks en het plaatsen van de nieuw te bestellen 24/7 desks. Het aansluitend afvoeren van de oude 24/7 desks. Het verplaatsen van 24/7 desks en stoelen binnen een seinzaal als er een wijziging in opstelling is. Het verhuizen van 24/7 desks en stoelen als er een nieuwe VL-locatie gerealiseerd wordt. NB op dit moment zijn er geen concrete plannen voor nieuwe locaties.

6 24/7 desks en stoelen ProRail , onze behoefte

6.1 De behoefte en doel van Human Facility Management

Binnen HFM willen wij een prettige en functionele werkomgeving op norm realiseren en beheren, dit zowel voor de ProRail collega's op kantoor als ook op de seinzalen waar 24/7 gewerkt wordt achter een 24/7 werkplek. HFM heeft met het huidige contract onvoldoende specialisme in huis gehaald om de 24/7 werkplekken goed te kunnen inrichten en onderhouden. ProRail is op zoek naar een leverancier met ervaring op het gebied van inrichting van 24/7 locaties zoals onze verkeersleidingsposten, waarbij naast de productie van de meubels ook het preventief en correctief onderhoud de komende jaren kan worden ondergebracht. Leverancier heeft alle specialismen die nodig zijn voor het leveren, plaatsen en onderhouden van 24/7 meubilair in huis.

Binnen ProRail Verkeersleiding bestaan bij treindienstleiders op de 12 seinzalen diverse klachten op het gebied van hun werkplek en werkomgeving. Dit is aanleiding geweest om in 2021, in opdracht van HFM en Verkeersleiding, een WerkPLEKbelevingsonderzoek uit te voeren. Daarin zijn onderstaande onderdelen onderzocht:

- Klimaat en ventilatie
- Licht en verlichting
- Geluid
- Werkplekergonomie
- Beleid en organisatie

Naar aanleiding van dit onderzoek is besloten een programma te starten wat een toekomstbestendige werkplek voor treindienstleiders van verkeersleiding in de seinzalen gaat realiseren. Het programma WerkPLEKbeleving gaat in de periode van 2024 tot 2027 alle seinzalen van ProRail aanpassen. Onderdeel hiervan is de integrale vervanging van alle 24/7 desks. Omdat de 24/7 stoelen in erg slechte staat verkeerden, zijn deze stoelen in 2023 vervangen door de huidige leverancier (Q3 en Q4 2023).

De nieuwe 24/7 werkplek wordt zodanig ingericht (stoel, desk, plaatsing van bedienmiddelen) dat het mogelijk is te kiezen tussen een actieve of meer passieve werkhouding, beide met goede ondersteuning van de rug en te kiezen tussen een zittende of staande werkhouding. Daarnaast wordt, optioneel, persoonlijk in te stellen verlichting gefaciliteerd. Dit vraagt om aanpassing van de inrichting van de werkplek. Het verbeteren van de opstelling van beeldschermen en het aanpassen van het formaat en het aantal van de beeldschermen maakt hier onderdeel van uit, zodat in samenhang voldaan wordt aan de gangbare ergonomische eisen. De werkplekken worden daarnaast voorzien van akoestische maatregelen om te zorgen voor een demping van het geluid. ProRail kiest ervoor een modulair op te bouwen desk in te kopen, dit om zo duurzaam en kostenbewust mogelijke wijzigingen in de werkplek op te kunnen vangen.

Bij het aanpassen van de seinzalen naar een toekomstbestendige seinzaal zijn diverse programma's betrokken:

- **Programma: Flexibele Werkplek**, dit programma houdt zich met name bezig met de hardware van de werkplekinrichting en flexibiliteit in werkplekkeuze.
- **Programma: Toekomstbestendige seinzaal**, dit programma houdt zich met name bezig met een flexibele opstelling van de werkplek, wijziging in structuur en samenhang van de werkplekken en opstellingen.
- **Programma: Functieverbreiding**, dit programma houdt zich met name bezig met de gevolgen van een actieve of passieve werkhouding voor de werkomgeving, de afmeting van het werkblad.

HFM wil met het contracteren van een nieuwe leverancier voor de 24/7 desks en stoelen onderstaande leveringen/ diensten in de markt zetten:

- De nieuwe leverancier zal de 24/7 desks, inclusief apparatuurkast, monitorarm, vaste akoestische panelen en optioneel met verlichting voor de nieuw in te richten seinzalen gaan leveren tussen 2024 en 2027. Dan zijn op de seinzalen alle 24/7 desks vervangen en zal de overige contractperiode voor deze desks het preventief en storingsonderhoud ingezet worden.
- De overige 24/7 desks (van opleidingen, uitwijklocaties en portiersloges, zullen preventief onderhouden worden en het storingsonderhoud zal uitgevoerd worden). We verwachten binnen de contractperiode ca 71 24/7 desks en ca 226 stoelen te gaan vervangen.
- Tijdens de looptijd van het contract zullen de 24/7 desks en stoelen van de opleidings- en uitwijklocaties vervangen worden. Aansluitend zullen deze preventief onderhouden worden en wordt storingsonderhoud uitgevoerd indien nodig.
- De nieuwe leverancier zal voor de huidige 24/7 desks het storingsonderhoud uitvoeren.
- In 2023 zijn alle 24/7 stoelen op de seinzalen vervangen, deze zullen de komende 3 tot 4 jaar door de nieuwe leverancier jaarlijks preventief onderhouden worden en het storingsonderhoud wordt uitgevoerd indien nodig. In 2026 en 2027 (einde levensduur huidige stoelen) zullen alle circa 257 24/7 stoelen op de seinzalen vervangen worden voor nieuwe stoelen. Aansluitend zal weer het onderhoud uitgevoerd worden. Bij verlenging van het contract tot 8 jaar zal in het laatste jaar van het contract wederom een deel van de 24/7 stoelen vervangen worden.
- Het verplaatsen van 24/7 desks en stoelen binnen een seinzaal als er een wijziging in opstelling is.
- Het verhuizen van 24/7 desks en stoelen als er een nieuwe VL-locatie gerealiseerd wordt. NB op dit moment zijn er geen concrete plannen voor nieuwe locaties.
- Het opslaan van 2 reserve 24/7 desks en 3 reserve 24/7 stoelen en diverse onderdelen voor het uitvoeren van het storingsonderhoud.

- Het opstellen van een meerjaren onderhoudsprogramma en de daaraan gekoppelde begroting.

6.2 Noodzaak en aanleiding

ProRail heeft een leverancier voor bovengenoemde producten en diensten nodig omdat:

- De bestaande 24/7 desks sterk verouderd en aan het einde van hun levensduur zijn, waardoor vervanging noodzakelijk is. Dit zal samen met de herinrichting van alle seinzalen plaatsvinden in de periode vanaf 2024 tot en met 2027 binnen het programma WerkPLEKbeleving.
- Het bestaande 24/7 meubilair in de seinzalen geregistreerd moet worden. Op basis van deze registratie dient een meerjaren onderhoudsplanning met daaraan gekoppeld een begroting opgeleverd te worden, zodat HFM meer inzicht krijgt in de kosten voor de komende jaren.
- Het bestaande 24/7 meubilair onderhouden moet worden en gerepareerd moet worden bij defecten.
- Het bestaande 24/7 meubilair bij veranderingen in de indeling van de seinzaal en mogelijke nieuwe locaties verhuist dient te worden door een leverancier die hier ervaring mee heeft. NB dit is echt specialistisch werk doordat er complexe techniek gekoppeld is aan de werkplek en verplaatsingen van werkplekken met zo min mogelijk verstoring van het primaire proces plaats moet vinden.
- De 24/7 stoelen volledig vervangen moeten worden door nieuwe 24/7 stoelen na 4 jaar gebruik.

7 Onze samenwerking

7.1 Algemeen

ProRail wenst een leverancier te contracteren die de 24/7 desks en stoelen levert en beheert. Daarnaast is belangrijk dat de leverancier op een integrale wijze invulling geeft aan de dienstverlening voor de producten en diensten in scope van de overeenkomst.

In de samenwerking maken we onderscheid in twee fasen:

- Implementatiefase (eerste drie maanden na contractering): hoe gaan we onze samenwerking voor het eerste jaar vormgeven?
- Beheerfase (drie maanden na start contract): hoe gaan we de samenwerking voor de resterende jaren vormgeven? Basisdocument voor de beheerfase is het KPI Dashboard (zie annex 3.2).

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

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

7.3 Implementatieteam

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

- Leverancier
 - Accountmanager en/of implementatiemanager
 - Projectmanager
- ProRail
 - Contractmanager
 - Projectmanager
 - Domeinverantwoordelijke

7.4 Implementatieoverleg

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

- *Verslag*
Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de leverancier. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen een week nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen twee werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de leverancier.
- *Planning*
De gedetailleerde planning van de implementatie wordt beheerd en actief bewaakt door de implementatiemanager/accountmanager van de leverancier. Afstemming vindt op reguliere basis plaats. Afwijkingen op de planning worden tijdig gesignaleerd; de leverancier neemt hierop adequate maatregelen.

7.5 Beheerfase

Na de implementatiefase gaat de samenwerking over in de beheerfase.

We willen graag samen met de leverancier afspraken maken hoe we onze samenwerking in de beheerfase langjarig vormgeven. De basis hiervoor betreft dit Programma van Eisen, de opgestelde KPI's in het dashboard (zie annex 3.2), de beantwoording van de leverancier op de gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

7.6 Werken bij ProRail

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

- **Gedragscodes:**
De Gedragscodes van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie annex 3.9.
- **Huisreglement gebouwen en technische ruimtes ProRail:**
De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie annex 3.10.

- **Toegangsbeleid:**

Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie annex 3.11.

8 Contractmanagement

8.1 Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat de leverancier en ProRail nodig hebben om succesvol te zijn in de raamovereenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in annex 3.2.

Voor een aantal KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de leverancier gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's. ProRail en de leverancier bespreken gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de inhoud en stellen de scores van de KPI's vast.

De contractmanager toetst gedurende de contractperiode – op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in het contract. Daarbij moet het de intentie zijn van de leverancier dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI). Indien op één resultaatgebied een eindscore wordt behaald lager dan 75% en er geen structurele verbetering plaatsvindt, dan is ProRail gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

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

Rapportages

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

8.2 Operationeel proces

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

Leverancier stelt binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van het contract, een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) en meerjarenonderhoudsplanning (MJOP) op.

8.3 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractorganisatie is in onderstaande de tabel weergegeven:

Rol	Verantwoordelijkheden
MT-HFM	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfsbreed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist Werkplek & Services en de Domeinverantwoordelijke.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Zorgt voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht rond inhoudelijke vraagstukken op het vakgebied van facilitaire producten en soft services. Kent en bewaakt het HFM-beleid en de inrichtingsonderlegger Werken als een Pro richting tactisch en operationeel niveau. De Vakspecialist is op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'inrichting', en behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatiecoördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van dienstverleners en leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
Leverancier 24/7 desks en stoelen ProRail	Geeft op een zo duurzaam mogelijke wijze invulling aan het realiseren, beheren, onderhouden en verhuizen van de 24/7 desks en stoelen binnen ProRail. Daarnaast voert leverancier het oude 24/7 meubilair zo duurzaam mogelijk af.

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. In de communicatiematrix (annex 3.3) is hieraan vorm gegeven. De leverancier en ProRail dienen zorg te dragen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende het contract 24/7 uren desks en stoelen ProRail.

9 Algemeen concept 24/7 desks

De 24 uren desk biedt:

- een ergonomisch verantwoorde werkplek voor de gebruiker, welke aan de eisen voldoet zoals omschreven in dit document;
- faciliteiten voor montage van apparatuur op, in en aan de desk zoals; beeldschermen, bedienmiddelen, pc en/of patchpaneel, (communicatie-)apparatuur, een in-gesprek indicatielamp en kabeltracée in het meubel om de bekabeling weg te werken, zie paragraaf 10.1 voor een nadere toelichting van de gebruikerseisen.

De 24/7 desk kan aangevuld worden met een aantal opties. Deze opties voldoen aan de eisen en wensen zoals omschreven in dit document:

- individuele werkplekverlichting;
- een uitgebreide inbouwwunit

Daarbij staat het de leverancier vrij om zelf extra opties voor te stellen.

9.1 Flexibiliteit

De desk is modulair opgebouwd. Het formaat van het werkblad, het draagsysteem voor beeldschermen en de apparatuurkast zijn de drie modules die per levering kunnen verschillen en aangepast kunnen worden. Deze drie modules zijn onafhankelijk van elkaar te vervangen, ook na ingebruikname van de desk.

9.1.1 Formaat van het werkblad

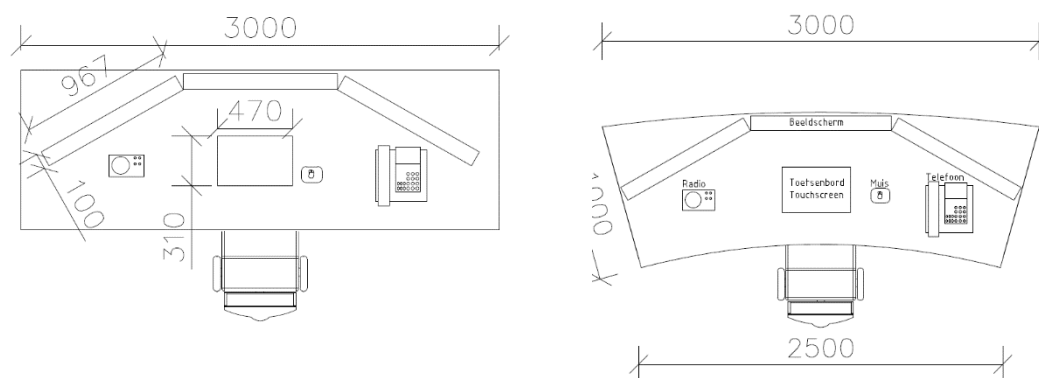
Breedte maat

Een werkblad moet gelijk zijn aan of breder zijn dan de breedte van de rij beeldschermen die op de tafel staat.

Vorm werkblad

De opstelling van de desks in de verschillende seinzalen kan in de toekomst blijven verschillen. De vorm van het werkblad moet passen bij de opstelling van de desks in de ruimte.

Er moet rekening worden gehouden met een maatwerkoplossing per seinzaal, zie ter illustratie figuur 1.



Figuur 1 - De vorm van het werkblad is afgestemd op de opstelling van de desks in de seinzaal (de tekeningen zijn een voorbeeld).

9.1.2 Draagsysteem voor beeldschermen

De beeldschermen op de 24/7 desks worden gemonteerd op een draagsysteem. In basis gaan we uit van 3 beeldschermen per werkplek.

Het draagsysteem moet ook geschikt zijn voor verschillende aantallen, maatvoering en opstelling van beeldschermen of kan eenvoudig aangepast of vervangen worden.

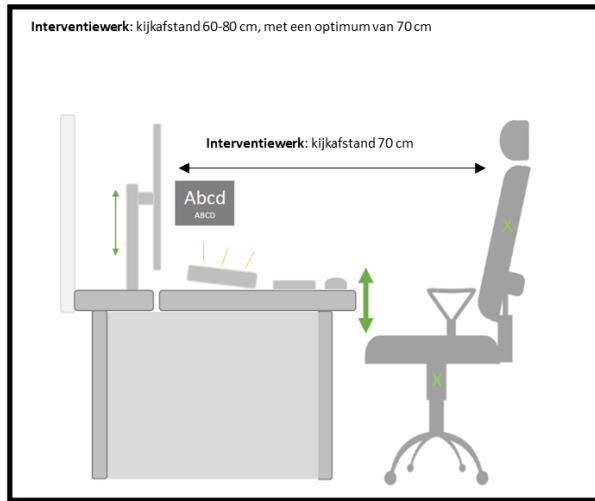
9.1.3 Apparatuurkast

Elke desk beschikt over een apparatuurkast voor het onderbrengen van ICT-voorzieningen nabij, aan of in de desk. De apparatuurkast moet altijd goed bereikbaar zijn (voor- en achterzijde), onafhankelijk van de opstelling van de desks in de ruimte.

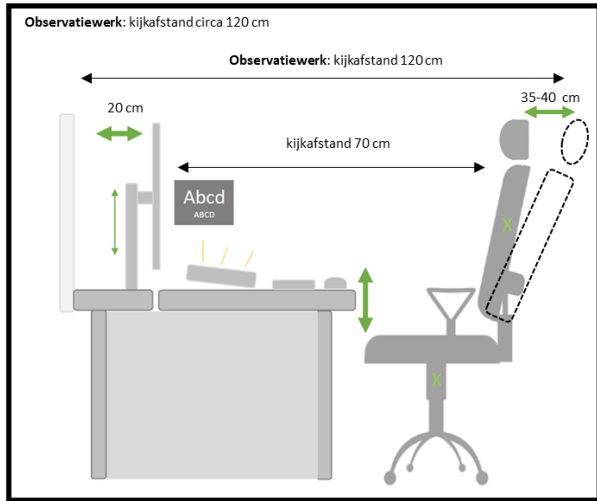
9.2 Kijkafstand

Medewerkers in de seinzaal voeren interventiewerk en observatiewerk op dezelfde beeldschermen uit. Voor interventiewerk is de kijkafstand tot de beeldschermen is 60-80 cm, met een optimum van 70 cm. Voor observatiewerk is de gewenste kijkafstand circa 120 cm (+/- 10 cm). De beeldschermen dienen 20 cm elektrisch in diepte verstelbaar te zijn. Indien de treindienstleider observatiewerk uitvoert zal men naast de diepteverstelling van 20 cm in de beeldschermen gebruik kunnen maken van de

observatiestand van de 24/7 bureaustoel. De verstelbare kijkafstand mag niet ten koste gaan van gerelateerde eisen als het verticale versteltraject van de beeldschermen en de eisen ten aanzien van beenruimte. Zie figuur 2a en 2b.



Figuur 2a: kijkafstand interventiewerk



Figuur 2b: kijkafstand observatiewerk met behulp van diepte instelling beeldscherm en observatiestand 24/7 bureaustoel

9.3 Normen

De eisen aan de 24/7 desks moeten voldoen aan de volgende normen en publicatie:

- ISO 11064-4:2013; Ergonomic design of control centers (part 4 workstation lay-out and dimensions);
- NPR 1813:2016 Ergonomie – Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren;
- NEN-EN 527-1:2011; Office furniture - Work tables and desks - Part 1: Dimensions;
- NEN-EN 527-2:2016+ A1:2019; Office furniture - Work tables - Part 2: Safety, strength and durability requirements;
- NEN-EN 894-2:1997+A1:2008; Veiligheid van machines – Ergonomische eisen voor het ontwerpen van informatieve- en bedieningsmiddelen – Deel 2: Informatiemiddelen;
- NEN-EN 3087:2011; Visuele ergonomie: achtergronden, principes en toepassingen;
- Controlekamers (AI-46); 2018: J.P. Jansen, M.C. van Geel-van Veelen en H.T. van Veelen, SDU.

10 Eisen en wensen aan de 24/7 desk

De eisen aan de desk worden onderverdeeld in vijf categorieën:

1. Gebruikerseisen
2. Apparatuurkast en kabelmanagement
3. Akoestiek
4. Verlichting
5. Opties

Per categorie is een toelichting op de eisen weergegeven.

10.1 Gebruikerseisen

De 24/7 desk draagt bij aan een ergonomische werkplek voor de gebruiker. De desk is eenvoudig in te stellen op de fysieke eigenschappen en de taakuitoefening van de gebruiker. De gebruikerseisen die aan de 24/7 desk worden gesteld zijn gebaseerd op ergonomische normen en richtlijnen.

Op het werkblad van de 24/7 desk worden de volgende elementen geplaatst en kunnen operationeel gebruikt worden, zie ook annex 3.4 concept ontwerp hardware inrichting:

- GSM-R telefoon (GRI);
- Toetsenbord, muis, audio
- Zender/ ontvanger voor toetsenbord, muis en audio (bedraad)
- Headsets (optioneel)
- Cable caddy
- Laptop en/of tablet en/of mobiele telefoon; (situationeel)

Voor de 24/7 desks in een seinzaal met een brugwachtersfunctie zijn aanvullende elementen nodig op het werkblad en aan het draagsysteem (bedientoestellen en monitor(en)). In de nabije toekomst wordt deze functie gecentraliseerd op vier locaties, waarmee er ook een specifieke werkplek voor een brugwachter wordt gerealiseerd. Uitgangspunt voor deze uitvraag nu is dat er 1 brugwachterswerkplek per locatie is, dus circa 12 werkplekken in totaal. De inrichting van deze werkplekken zal na gunning nader besproken worden.

10.1.1 De desks

Nr.	Eisen aan de 24/7 desks
1	De 24/7 desks inclusief het beeldscherm draagsysteem staat zelfstandig stabiel, zonder aanvullende bevestigingen c.q. verankering of andere aanvullende constructiedelen op of in de vloer.
2	De constructie van de desk is zodanig dat het werkblad belast met een gewicht van 100 kilo – waar dan ook op het werkblad - maximaal 5 mm doorbuiging tot gevolg heeft.
3	Indien gebruik wordt gemaakt van meer dan één punt waar vandaan de constructie omhoog of omlaag wordt gebracht, mag er geen hoogteverschil bestaan tussen deze punten. Dit geldt zowel voor het werkblad als voor de beeldscherm draagconstructie.

Nr.	Wensen aan de 24/7 desks
W1	De 24/7 desks moeten eenvoudig door de leverancier verplaatst kunnen worden. Toelichting: Hiermee wordt bedoeld dat niet het hele meubel uit elkaar gehaald hoeft te worden bij verplaatsing. Daarnaast geeft het verplaatsen van het meubel zo min mogelijk verstoring van het werkproces.
W2	De leverancier legt uit op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat de hoogte verstelmechanismen synchroon blijven lopen.
W3	De 24/7 desk is stabiel. In alle hoogte standen moet de tafel stabiel staan. Een aangebrachte uitwijking moet binnen 2 slingerbewegingen tot staan gebracht zijn. Toelichting: De beeldschermen mogen niet blijven wiebelen als er tegen de tafel wordt gestoten.

10.1.2 Het onderstel

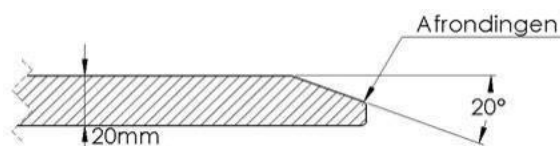
Nr.	Eisen aan het onderstel
4	Het onderstel valt binnen de breedtemaat van het werkblad.
5	Het onderstel is zwart.
6	Het onderstel dient stabiel genoeg te zijn om bij belasting kantelen te voorkomen.

Nr.	Wensen aan het onderstel
W4	Het onderstel is geschikt of eenvoudig geschikt te maken voor alle vormen en breedten van het werkblad.

10.1.3 Het werkblad

Nr.	Eisen aan het werkblad
7	Het werkblad van de 24/7 desks kan geleverd worden in breedtemaat 3000 mm, gemeten aan de aanzijde van de 24/7 desk. Toelichting: Zie 9.1 en figuur 1.
8	Het werkblad kan op maat en vorm worden gemaakt en geleverd. Toelichting: Zie 9.1 en figuur 1.
9	Het werkblad kan onafhankelijk van het onderstel worden vervangen. Toelichting: Zie 9.1.
10	Het werkblad is gelijk aan of breder dan de rij beeldschermen.
11	De hoogte van het werkblad kan traploos versteld worden van 650 mm tot 1300 mm; gemeten vanaf de bovenzijde van het werkblad tot de vloer (NPR 1813).
12	De hoogteverstelling vindt elektrisch plaats (NPR 1813).
13	Het verstelmecanisme is voorzien van een knelbeveiliging.
14	Het werkblad bevat een unit met aansluitingen voor: • 2 x 230V contactpunten voorzien van randaarde • 2 x USB 3.0 (voor opladen telefoon of tablet medewerker) De unit is afsluitbaar door middel van een glad afgewerkte afdekklep, wegklapbaar, ook met de stekkers erin. Toelichting: Een medewerker kan zelf op een veilige en toegankelijke manier een apparaat opladen
15	De units uit eis 14 zijn bestand tegen reiniging met een vochtige doek.
16	De positie van de unit met voorzieningen onder eis 14 wordt na gunning nader bepaald in overleg met ProRail.
17	De randen van het werkblad waarmee de gebruiker in contact komt tijdens gebruik voelen niet koud aan (ISO 9241-5).
18	Het werkblad en de randen van het werkblad zijn van materiaal wat kras- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig en slecht warmtegeleidend is, geschikt voor intensief 24/7 gebruik. Het werkblad is bestand tegen hete voorwerpen tot 100 graden Celsius (bijvoorbeeld een kop thee).
19	Het werkblad heeft een diffuse reflectiefactor tussen de 0,3 en 0,6 (NEN 3087).
20	De kleur van het werkblad is omschreven in annex 3.5. Andere kleuren zijn zonder meerprijs leverbaar.

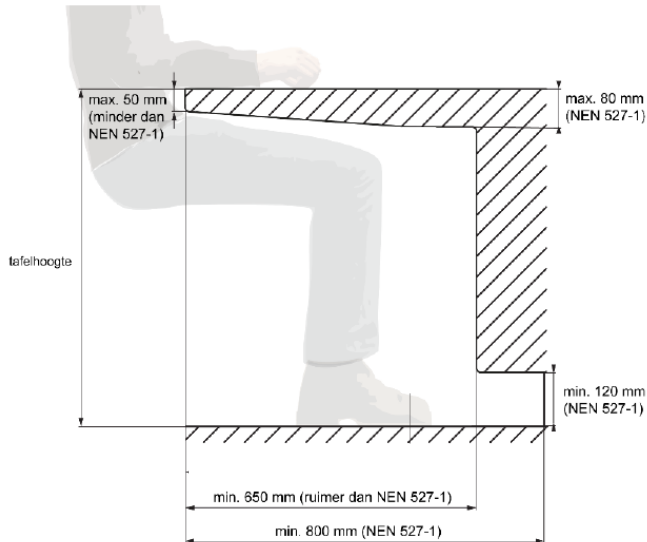
21	De afwerking van het werkblad komt overeen met 45 glanseenheden of tot een 60° reflectometer waarde van minder dan 20, om reflecties te beperken. Zichtbare delen van het werkoppervlak mogen niet reflecteren op de apparatuur op de desk (ISO 9241-5).
22	De afwerking van het blad is zodanig dat er geen aanvullende maatregelen nodig zijn voor het gebruik van elk type optische muis.
23	Alle ingebouwde voorzieningen zijn vlak weggewerkt in het werkblad zonder opliggende rand
24	Het werkblad en de hoogteverstelling dienen niet te beschadigen of te vervormen bij de statische en dynamische testen als beschreven in tabel 1 van NEN-EN 527-2: 2016.
25	Het werkblad en de hoogteverstelling dienen niet te beschadigen, vervormen of verminderd te functioneren bij het uitvoeren van tests zoals omschreven in ISO 21016:2007. Dit houdt in dat het werkblad niet meer dan 1 mm dient te vervormen. De stabiliteit of de werking wordt hierdoor niet beïnvloed. Verbindingen dienen na de test even krachtig geborgd te zijn als voor de test. Testen dienen uitgevoerd te worden wanneer het werkblad op een hoogte van 950 mm is afgesteld.
26	De constructie is zodanig dat met een last van 250 kilo op het werkblad, het werkblad op de ingestelde hoogte blijft staan en horizontaal blijft.
27	De constructie van de desk is zodanig dat met een last van 100 kilo op het werkblad (dus exclusief het gewicht van het blad zelf) de hoogteverstelling nog functioneert en het werkblad horizontaal blijft, ook tijdens de beweging.
28	De snelheid van de hoogteverstelling is ten minste 35 mm per seconde.
29	De hoogteverstelling mag niet meer geluid maken dan 53 dB(A).
30	De radii van de bladranden zijn tenminste 2 mm (ISO 9241-5); De radii van de hoeken van het blad zijn tenminste 20 mm. Toelichting Wij denken hierbij aan een afgeschuinde rand zoals op onderstaande tekening.



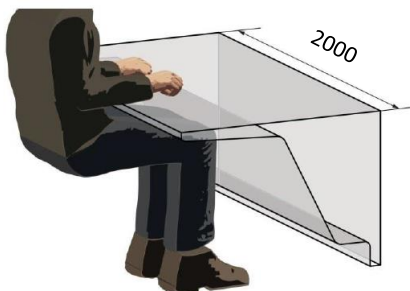
Nr.	Wensen aan het werkblad
W5	De bediening van de hoogteverstelling is zodanig dat onbewust bedienen, zoals door het plaatsen van een voorwerp op of tegen het bedienpaneel zo min mogelijk voorkomt.
W6	De ingestelde hoogte van het werkblad is door middel van een display zittend aan de tafel in centimeters goed afleesbaar.
W7	De randen en hoeken van het werkblad en het dragende frame van de 24/7 desks mogen geen scherpe randen bevatten, zodat verwonding of discomfort voor de gebruikers wordt voorkomen.
W8	Het werkblad kan eenvoudig gereinigd worden.
W9	De bediening van de hoogteverstelling is binnen handbereik van de gebruiker geplaatst.

10.1.4 Beenruimte

Onder het werkblad is zoveel mogelijk vrije beenruimte maar de beenruimte is tenminste zoals weergegeven in de figuren 3 en 4.



Figuur 3 De diepte van de vrije beenruimte in zij aanzicht is tenminste 650 mm direct onder het werkblad, en 800 mm ter hoogte van de voeten.



Figuur 4 De breedte van de vrije beenruimte is tenminste 2000 mm, bij voorkeur 2500 mm (maten in mm)

Nr.	Eisen aan beenruimte
31	De maximale dikte van het werkblad inclusief draagconstructie is 50 mm (NEN-EN 527-1). Zie figuur 3. Bij gelijke stabiliteit en sterkte heeft een dunner werkblad inclusief draagconstructie de voorkeur.
32	De diepte van de vrije beenruimte voldoet tenminste aan de maatvoering weergegeven in figuur 3.
33	De breedte van de vrije beenruimte is tenminste 2000 mm, bij voorkeur 2500 mm én tenminste de breedte van de beeldschermopstelling op het werkblad, minus 500 tot 250 mm aan de linker- en rechterzijde van de opstelling. Zie figuur 4.
34	De onderzijde van het werkblad is vlak afgewerkt; er zijn geen uitstekende constructiebalken of andere obstakels onder het werkblad.

10.1.5 Draagsysteem voor beeldschermen

Beeldschermconfiguratie

Voor de seinzalen zal de 3 x 43 inch beeldschermen de standaard zijn. Er zullen specials zijn waarbij de configuratie van beeldschermen kan afwijken.

In basis gaan we uit van 3 beeldschermen per werkplek. Daarnaast staat op diverse seinzalen ook een 24/7 werkplek voor een brugwachter. Voor deze werkplek zijn het aantal schermen divers. Het is mogelijk dat hier twee rijen van beeldschermen boven elkaar geplaatst moeten worden. Het draagsysteem moet ook geschikt zijn voor verschillende aantallen, maatvoering en opstelling van beeldschermen voor de brugwachterswerkplekken, of kan eenvoudig aangepast of vervangen worden.

Bij twee rijen (boven elkaar) van twee beeldschermen, staan ze in een rechte lijn opgesteld, licht gebogen naar voren i.v.m. kijkhoek.

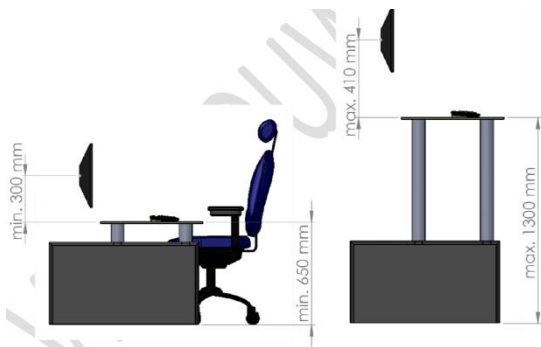
Bij een opstelling van meer dan twee beeldschermen in een rij, staan ze in een gelijkmatige boog met een straal van ongeveer 3 meter opgesteld.

Versteltraject beeldschermen – verticaal

De ophanging van de beeldscherm(en) moet verstelbaar zijn over een traject van tenminste 300-410 mm:

- Loodrecht gemeten vanaf werkblad tot aan middelpunt van het scherm (of de schermen);
- Voor elke ingestelde hoogte van het werkblad (dus ook in de hoogste stand).

Dit betekent dat de onderste rand van de (onderste rij) beeldschermen tot onder het niveau van het werkblad moeten kunnen zakken. Dit traject geldt voor alle beeldschermconfiguraties.



Figuur 5 Versteltraject van de beeldschermen t.o.v. het werkblad, gemeten van het midden van de schermopstelling. Dit versteltraject geldt voor alle beeldschermenconfiguraties.

Nr.	Eisen voor draagsysteem voor beeldschermen
35	De beeldschermen worden gemonteerd op één draagsysteem zodat de beeldschermen gelijktijdig, met één handeling in hoogte versteld kunnen worden.
36	Een beeldscherm kan eenvoudig worden gewisseld zonder andere schermen te demonteren.
37	De beeldschermen worden tegen elkaar aan bevestigd: • Bij 3 schermen in een gelijkmatige boog met een straal van circa 3 meter, waarbij de gebruiker vanaf het midden van de aanzijde zicht heeft op de uiterste schermen
38	De ophangconstructie is zodanig dat er geen hinderlijke kieren tussen de beeldschermen ontstaan.
39	De constructie van het draagsysteem steekt niet links, rechts, boven of onder de beeldschermen uit. Toelichting: De constructie mag de zichtlijnen tussen de andere collega's niet belemmeren. Alleen de midden steun van de draagarm mag uitsteken.
40	Het draagsysteem is geschikt voor 3x43 inch monitoren én voor beeldschermconfiguratie als genoemd in 10.1.5, dan wel eenvoudig aan te passen, of te vervangen, ongeacht het type en formaat werkblad en ongeacht het onderstel.
41	Het beeldscherm draagsysteem is traploos, elektrisch in hoogte te verstellen, separaat van de hoogteverstelling van het werkblad. Schermen dienen zo te verstellen zijn dat schermen en overige apparatuur op het werkblad elkaar niet kunnen raken.

42	De snelheid van de hoogteverstelling is ten minste 35 mm per seconde, bij een gelijkmatig verdeelde belasting van 80 kilo.
43	Ophanging van de beeldscherm(en) is in hoogte verstelbaar over een traject van 300-410 mm; • Loodrecht gemeten vanaf werkblad tot aan middelpunt van het scherm of de schermen; • Voor elke ingestelde hoogte van het werkblad. Dit traject geldt voor elke beeldschermconfiguratie en elke schermafmeting. Dit betekent dat het midden van de beeldschermen verstelbaar moeten zijn van 950 mm tot 1710 mm, gemeten vanaf de vloer. Let op: In de laagste stand kan de onderrand van het beeldscherm iets lager dan werkbladhoogte komen. Zie 9.1.5 en figuur 5.
44	Het draagsysteem kan minimaal 80 kilo dragen, exclusief ophangbeugels van de schermen.
45	De bediening van de hoogte- en diepteverstelling van het draagsysteem is zittend aan de desk mogelijk.
46	De afstand tussen de voorzijde van het werkblad en het middelpunt van het middelste beeldscherm bedraagt circa 65 cm gemeten op het werkblad.
47	Voor interventiewerk is de kijkafstand tot de beeldschermen 60-80 cm, met een optimum van 70 cm. Voor observatiewerk is de gewenste kijkafstand circa 120 cm (+/- 10 cm). De beeldschermen dienen 20 cm elektrisch in diepte verstelbaar te zijn. Zie figuur 2a en 2b. Indien de treindienstleider observatiewerk uitvoert zal men naast de diepteverstelling van 20 cm in de beeldschermen gebruik kunnen maken van de observatiestand van de 24/7 bureaustoel. De verstelbare kijkafstand mag niet ten koste gaan van gerelateerde eisen als het verticale verstelltraject van de beeldschermen en de eisen ten aanzien van beenruimte.
48	Bij 3 schermen in een rechte lijn naast elkaar in één rij is de hoek van elk beeldscherm zowel horizontaal (draaien) als verticaal (kantelen) zo in te stellen dat een gelijkmatige kromming bereikt kan worden. Toelichting: Om spiegeling te voorkomen.
49	Het draagsysteem van de beeldschermen is stabiel. In alle hoogte standen moeten de beeldschermen in alle richtingen stabiel staan. Een aangebrachte uitwijking moet binnen 2 slingerbewegingen tot staan gebracht zijn. Dit geldt voor alle genoemde beeldschermconfiguraties. Toelichting: De beeldschermen moeten niet blijven wiebelen als er tegen het draagsysteem wordt gestoten, of na een hoogteverstelling.

10.2 Apparatuurkast en kabelmanagement

De eisen hieronder beschreven betreffen de apparatuurkast welke zich in of dicht bij de 24/7 desk bevindt. Het leveren en plaatsen van stekkerdozen en bekabeling valt onder de scope van de ICT-afdeling van ProRail, net als het netjes wegwerken van de bekabeling. Hieronder volgt ter beeldvorming een globale omschrijving hoe de apparatuurkast ingericht gaat worden. Zie ook annex 3.4 Concept ontwerp hardware inrichting, voor een visualisatie van onderstaande omschrijving:

In de apparatuurkast is het middelste compartiment (vanaf de aanzijde gezien) voorzien van:

- een extension bar met 6 x 230V aansluitingen, teneinde de stroomvoorziening voor de apparatuur
- een extension bar met 7x 230V aansluitingen
- een patchpaneel; een UTP strook voor ten minste 12 UTP aansluitpunten
- 2 x USB-kabel voor muis en toetsenbord

Nr.	Eisen aan de apparatuurkast
50	De apparatuurkast wordt door natuurlijke trek geventileerd zodat de temperatuur in de kast niet hoger wordt dan 40 °C. De kast is daartoe voorzien van voldoende grote openingen. De plaatsing van de openingen is zodanig dat de gebruiker geen hinder ervaart van de luchtstroom. Uitgangspunt is dat de apparatuur in de kast een vermogen heeft van maximaal 500 Watt. Dit is exclusief de verstellmotoren voor de desk.
51	De (ventilatie-)opening in de apparatuurkast zijn voorzien van stoffilters, fijnmazig gaas of een ander filtermechanisme welke eenvoudig schoon te maken zijn met een stofzuiger. Toelichting: Ter voorkoming van vuil en stof ophoping in de apparatuurkast of dat stof de apparatuur ingezogen kan worden.

52	De apparatuurkast is in elke opstelling van de tafels gemakkelijk te bereiken en te openen via de voor- en achterzijde voor installatie en onderhoud.
53	De apparatuur, de bekabeling en de aansluitingen in de kast en in de poten zijn goed bereikbaar bij installatie, bij onderhoud en bij vervanging. Deuren, kleppen of panelen die toegang geven tot de kast kunnen in zijn geheel open of worden verwijderd, met een eenvoudige handeling.
54	De kast is voorzien van 19 inch montage profielen, met de mogelijkheid om een draagplank tussen de profielen te plaatsen. Rekening houdend met 1HE per patchpaneel. Toelichting: Voor een nette montage en aansluiting van de apparatuur in de kast. Draagplank benodigd om eventueel nog een pc te plaatsen in de apparatuurkast. Zie eis 55 voor nadere maatvoering.
55	De maatvoering (binnenzijde) van de apparatuurkast is zodanig dat er 19 inch racks geplaatst kunnen worden (met enige tussenruimte voor kabels). In totaal dient er maximaal 18 HE in de apparatuurkast geplaatst te kunnen worden, met een diepte van minimaal 45 cm, bij voorkeur 50 cm. Toelichting: Voldoende ruimte voor het plaatsen van apparatuur, inclusief bekabeling en airflow.
56	Om onbevoegden de toegang tot de apparatuurkast te belemmeren zijn de deuren of kleppen van de kast voorzien van een slot, welke met een moedersleutel te openen is.
57	Om optimale flexibiliteit van de plaatsing van de 24/7 desk te waarborgen is de apparatuurkast van de 24/7 desk, aan de onderzijde voorzien van ten minste 4 doorvoeropeningen van elk ten minste 50cm ² verspreid over de lengte van de kast.
58	De apparatuurkast is gemaakt van materiaal wat ook bij intensief 24/7 gebruik gegarandeerd heel blijft.

Nr.	Wensen aan de apparatuurkast
W 10	De gaten kunnen indien niet gebruikt, worden dichtgemaakt. Indien nodig heeft leverancier hier voorzieningen voor.

Nr.	Eisen aan kabelmanagement
59	De bekabeling komt via de poten of via de apparatuurkast de 24/7 desk binnen.
60	De 24/7 desk is voorzien van twee gescheiden kabelgoten om twee groepen gescheiden door de 24/7 desk te kunnen leiden.
61	De stroomvoorziening van de beeldschermen is op tenminste één punt in het beeldscherm draagsysteem verwerkt. Levering stroomvoorziening valt buiten scope leverancier. Toelichting: Bij de 3x43 inch beeldschermconfiguratie is dit één extension bar (stekkerdoos) met minimaal 7 aansluitingen, dit om te voorkomen dat de bekabeling voor de voeding van de beeldschermen via de geleiders naar de apparatuurkast moeten worden geleid. Zie ook annex 3.4 concept ontwerp hardware inrichting. De extension bar dient bevestigd te kunnen worden in de apparatuurkast en/of onder het werkblad.
62	De bekabeling binnen de 24/7 desk kan zodanig weggewerkt worden in de apparatuurkast, de poten van de tafel, in kabelgoten en/of in het draagsysteem van de beeldschermen dat: - De bekabeling niet of nauwelijks zichtbaar is; - De bekabeling evenwel eenvoudig benaderbaar is.
63	Tussen het beweegbare deel van de 24/7 desk en het vaste deel waar de kabels naar toe worden geleid, bevinden zich geen loshangende kabels. De kabels worden aan het zicht onttrokken dan wel weggewerkt door kabelbeschermers.
64	De bekabeling kan zodanig uitgevoerd worden dat deze bij de hoogteverstelling van het werkblad en van de beeldschermen, niet knikt, beschadigd of bekneld kan raken.

65	De kabelbeschermers mogen de vereiste versteltrajecten niet belemmeren en worden zoveel mogelijk binnen de deskonderbouw gemonteerd.
66	De kabelbeschermers kunnen eenvoudig worden geopend door de monteur. Toelichting: Bij aanleg, onderhoud of vervanging van apparatuur is de bekabeling eenvoudig toegankelijk en eenvoudig weer weg te werken.
67	De capaciteit van de kabelbeschermers is minimaal afgestemd op de beeldschermconfiguratie en de apparatuur op het werkblad. Toelichting: Zie annex 3.4.
68	De aansluitingen zoals beschreven in eis 14 zijn gebaseerd op de USB3.0 specificatie voor de USB-aansluitingen en CAT6A specificatie voor overige aansluitingen.

10.3 Akoestiek

Over het algemeen zijn medewerkers op een seinzaal het treinverkeer op het spoor aan het monitoren. Bij storingen en incidenten moet men in actie komen. Treinverkeersleiders bedienen een bepaald gebied in Nederland. Het kan dus voorkomen dat de ene collega druk bezig is met een storing of incident op te lossen en de andere collega is aan het monitoren. Voor de kwaliteit van het werk is het belangrijk dat collega's van elkaar kunnen horen waar men mee bezig is, om zo een goede inschatting van het werk te kunnen maken. Echter kan dit ook voor overlast van geluid zorgen indien men niet in actie hoeft te komen. Hieronder volgen eisen ten aanzien van akoestiek aan de desk:

Nr.	Eisen aan de akoestiek
69	Paneel aan de achterzijde van de 24/7 desk. Beide zijden absorberend uitgevoerd met een absorptiewaarde van NRC-waarde > 0,85. Paneel is goed te reinigen. Het paneel steekt niet uit boven de bovenrand van de beeldschermen in de laagste stand. Akoestiek paneel heeft als doel het realiseren van een akoestisch effect in de seinzaal en het afschermen van de achterzijde van de beeldschermen. Het paneel moet eenvoudig te verwijderen zijn. Toelichting: Voor een nette afwerking van de achterzijde van de beeldschermen en draagconstructie en welke tevens akoestische eigenschappen bezit. Het paneel dient werkzaamheden in de apparatuurkast of het vervangen van beeldschermen niet te bemoeilijken, om die reden dient men het paneel eenvoudig te kunnen verwijderen.

10.4 Werkplekverlichting

De huidige situatie laat zien dat er veel klachten ontstaan doordat het verlichtingsontwerp niet goed is afgestemd op de indeling van de seinzaal (danwel positionering van de werkplekken). Om deze klachten op te lossen zal in de toekomst de basisverlichting (plafond) in de seinzalen uitgevoerd worden als indirecte verlichting. Door aanvullend directe werkplekverlichting te koppelen aan de desk verhelpen we de huidige klachten.

Aanbieder wordt gevraagd, optioneel, werkplekverlichting te integreren in de desk:

Nr.	Eisen aan de optionele werkplekverlichting
70	Aanvullend op de basisverlichting de optie om elke 24/7 desk te voorzien van werkplekverlichting (LED), bevestigd aan de 24/7 desk, boven de schermen. De werkplekverlichting is individueel bedienbaar qua output verlichtingsniveau. De armaturen geven noch op schermen van de betreffende werkplek, noch op schermen van andere werkplekken, enige hinderlijke reflecties. De werkplekverlichting wordt /kan individueel geschakeld op/in de 24/7 desk. De gestelde eisen: • Dimbaar op lichtsterkte en regelbaar op basis van kleurtemperatuur op de 24/7 desk; • De gebruiker kan zelf tevens kiezen (bediening op tafel) tussen warm licht (3000K), kouder licht (4000K) of biodynamische verlichting; • Optioneel aan te bieden de keuzemogelijkheid tot biodynamische verlichting (Kleurtemperatuur: 2.700 – 6.500K); • Toe te passen led verlichtingsarmaturen beschikken over een cos phi van > 0.9;

	• Toe te passen led verlichtingsarmaturen hebben een minimale levensduur van 50.000 branduren bij 80% lumenbehoud (L80B50); • $R_a > 80$; • $R(UGL) < 16$; • $U_o > 0,80$; • Geïntegreerde LED drivers met de minimale eisen; • Stroboscopische zichtbaarheidsmaat $SVM \leq 0.4$ bij vollast (stroboscopic visibility measure); • Flickerpercentage klasse A minimaal 1250Hz of gebouwd achter een DC omvormer; • Bij het toepassen van LED-armaturen moeten de bijbehorende drivers een $\cos \phi$ van > 0.9 hebben; • De drivers moeten een MTBF van ten minste 50.000 uur hebben; • Bekabeling verlichtingsbalk is geïntegreerd in danwel weggewerkt in de 24/7desk/ balk; • Hoogteverstelling gelijk aan verstelling van het schermblad (om de positie t.o.v. de beeldschermen te fixeren); • De werkplekverlichting dient de gehele werkplek te verlichten; • De werkplekverlichting gemonteerd op een ergonomische hoogte t.o.v. de beeldschermen. De 24/7 desk beschikt optioneel over een gespreksindicatie led lamp, welke goed zichtbaar is vanaf de werkplekken van collega's in de seinzaal: - De lamp brandt bij in gesprek; - De lamp is dimbaar, zodat deze niet tot verblinding kan leiden in de seinzaal.
--	--

10.5 Opties

De desks kunnen uitgebreid worden met een aantal opties.

Nr.	Eis aan de opties
71	Uitgebreide unit met voorzieningen: behalve de inriepunten zoals beschreven in eis 14 is er aanvullend een AV inriepunt.

10.6 24/7 stoelen

Er is binnen de 24/7 werkomgeving rekening gehouden met de verschillende wensen van de treindienstleiders waardoor er drie tyoe stoelen worden aangeboden. Het aantal aanwezige stoelen in de 24/7 werkomgeving is het aantal 24/7 werkplekken + 30% extra capaciteit, waardoor de treindienstleiders een keuze hebben in het type stoel waar ze op willen zitten.

Nr.	24/7 Stoelen
72	Het leveren van RH logic of vergelijkbaar in de uitvoeringen stof of leer.
73	Het leveren van BMA Focus of vergelijkbaar in de uitvoeringen stof of leer.
74	Het leveren van BMA Secure of vergelijkbaar in de uitvoeringen stof of leer.
75	De 24/7 stoelen voldoet en blijft voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving en aan onderstaande normen: • Wettelijke Arborichtlijnen • 24/7 stoelen: NEN-EN 1335 1, 2 en 3 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid).

11 Beheer & Onderhoud

Het op een goed kwaliteitsniveau houden van de 24/7 desks en stoelen vraagt om een goed beheer- en onderhoudsplan zodat het kwaliteitsniveau kan worden gewaarborgd. De treindienstleiders zitten 8 uur (met een ½ uur pauze) aaneengesloten achter de werkplek het treinverkeer te monitoren. Het is van belang dat hun werkplek functioneel is. Hieronder volgende eisen met betrekking tot beheer en onderhoud:

Nr.	Eisen aan beheer & onderhoud
76	Het 24/7 meubilair wordt voorzien van een kenmerk (te denken valt aan barcode, nummering, etc.). Leverancier doet hiervoor een voorstel ter goedkeuring aan ProRail in de implementatieperiode en de gegevens worden gekoppeld aan het FMIS-systeem van ProRail.
77	Zorgdragen voor het preventief onderhoud van de 24/7meubilair bij ProRail op basis van de vastgestelde MJOB en MJOP, zodat de waarde en functionaliteit van de inrichting en haar componenten zo hoog mogelijk blijft. Werkzaamheden die vallen onder de garantietermijn vallen hierbuiten.
78	Preventief onderhoud wordt uitgevoerd volgens een jaarplanning die de leverancier jaarlijks in december deelt met de domeinverantwoordelijke.
79	Preventief onderhoud aan het 24/7 meubilair wordt uitgevoerd aan de hand van een inspectielijst. Deze inspectielijst wordt in overleg met ProRail vastgesteld.
80	De 24/7 desks en onderdelen hiervan dienen 8 jaar na de eerste levering nog leverbaar te zijn. Indien bepaalde onderdelen van de 24/7 desk in de loop der tijd veranderen, dienen deze te allen tijde toepasbaar te zijn op de 24/7 desks van ProRail.
81	Tijdens preventief onderhoud heeft de leverancier voldoende gangbare reserveonderdelen voor de 24/7 desks en stoelen bij zich om de kleine reparaties direct uit te kunnen voeren.
82	Na uitvoering van het preventief onderhoud verstrekt de leverancier een rapportage over de bevindingen en eventuele verrichte werkzaamheden.
83	Nadat preventief onderhoud is uitgevoerd, geeft de leverancier door een onderhoudssticker inclusief datum te plaatsen op het 24/7 meubilair, aan wanneer de onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd.

11.1 Storingen 24/7 werkplekken

Algemeen

Een goed functionerende 24/7 werkplek is van essentieel belang. Daarom is het belangrijk dat de storingen en defecten wanneer deze zijn gemeld zo spoedig mogelijk worden opgelost. ProRail onderscheidt 2 type storingen;

Afspraken bij niet-functionerende 24/7 desk

Op het moment dat de 24/7 desk zodanig defect is/ in storing staat dat de treindienstleider zijn werkzaamheden niet kan uitvoeren, dan is dit een niet-functionerende werkplek.

Deze niet functionerende 24/7desk gelden onderstaande oplostijden Deze moeten worden opgelost 24/7 365 dagen per jaar.

Responstijd	Binnen 1 uur
Start aanvang voor benodigde werkzaamheden na responstijd	Binnen 2 uur
Aandragen oplossing/ workaround (na aanvang werkzaamheden)	Binnen 4 uur
Oplossing geïmplementeerd	80% < 2 uur, 90% < 8 uur, 99% <16 uur na aandragen oplossing

Afspraken bij functionerende werkplek met storing (inclusief 24/7 stoel)

Op het moment dat de 24/7 desk zodanig defect is/ in storing staat dat de treindienstleider zijn werkzaamheden nog uit kan uitvoeren, dan is dit een functionerende werkplek.

Voor deze functionerende 24/7desk en alle 24/7 stoelen gelden onderstaande oplostijden Deze moeten worden opgelost tijdens kantoor tijden (maandag t/m vrijdag 8.00 – 18.00 uur).

Responstijd	Binnen 2 uur
Start aanvang voor benodigde werkzaamheden na responstijd	Binnen 1 werkdag
Aandragen oplossing/workaround (na aanvang werkzaamheden)	Binnen 2 werkdagen
Oplossing geïmplementeerd	99% <120 uur na aandragen oplossing

Nr.	Storingen en defecten
84	Voor het inrichten van het proces “storingen en defecten” vindt er een koppeling plaats tussen het FMIS-systeem van ProRail “Facilitor” en het systeem van de leverancier .
85	De storingen en defecten worden in overeenstemming met de vastgestelde KPI's in behandeling genomen en afgehandeld.
86	Omdat het meubilair te voorzien is van een kenmerk (zie eis 76 Beheer en onderhoud) kan de leverancier zonder aanvullende informatie, de melding meteen in behandeling nemen.
87	Communicatie over defecten en storingen verlopen altijd via de locatiecoördinator van de betreffende locatie zelfs als zij niet de melder zijn.

11.2 Werkwijze/ uitvoering/levertijden

Werkwijze

In annex 3.6, 3.7, 3.8, worden de onderstaande processen visueel inzichtelijk gemaakt. In de implementatieperiode worden deze processen gezamenlijk vastgesteld.

- bestelproces nieuw meubilair
- proces melding seinzaal storing (functionerend)proces melding seinzaal storing (niet functionerend)

Levertijden

Levertijden voor 24/7 desks en stoelen **er** geldt een levertermijn van maximaal **10** weken na bestelling of anders indien overeengekomen bij het plaatsen van de bestelling.

12 Eisen

Nr.	Algemeen
88	De dienstverlening wordt uitgevoerd tijdens kantoortijden. Indien sprake is van urgente storingen aan 24/7 desks gelden de responstijden zoals omschreven in 11.1 van het PvE..
89	De leverancier stelt één centraal aanspreekpunt aan voor de volledige dienstverlening bij ProRail. Dit aanspreekpunt treedt op namens de leverancier 24/7 en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers.
90	De leverancier werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst met het Facilitair Management Informatie Systeem (hierna; FMIS) van ProRail voor het ontvangen, behandelen en oplossen van klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen (KWIS-meldingen). De eisen van de werkwijze met het FMIS-systeem komen terug in de eisen 129 t/m 133.
91	De leverancier voldoet gedurende de gehele contractperiode aan de garantietermijnen voor alle te leveren diensten en aan de vigerende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt ProRail hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
92	De leverancier werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
93	Indien er materialen of machines worden ingezet dienen deze te voldoen aan alle wettelijke regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
94	Nadat werkzaamheden door de leverancier aan de werkomgeving zijn verricht (als gevolg van levering, onderhoud, revitalisatie, etc) dient de werkomgeving schoon te worden opgeleverd. Hieronder wordt in elk geval verstaan dat er geen materialen en zichtbare vervuiling aanwezig zijn en dat werkzaamheden door ProRail medewerker kunnen worden hervat.

Nr.	Duurzaamheid
95	De leverancier is verplicht eventuele verpakkingsmaterialen retour te nemen.
96	Er worden geen toxische stoffen gebruikt. Dit houdt in dat we geen stoffen gebruiken die op de Banned list van Cradle2Cradle staan.
97	De oude 24/7 stoelen en desks worden door leverancier zo duurzaam mogelijk verwerkt.
98	De leverancier conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten. De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaaminkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden .
99	De leverancier investeert gedurende de gehele contractperiode in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.

Nr.	Personeel en organisatie
100	De leverancier draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
101	De medewerkers van de leverancier zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De leverancier is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten hiervan.
102	Van de leverancier (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: - De Gedragscode van ProRail (annex 3.9 Gedragscode ProRail) - De huisregels van ProRail (annex 3.10 Huisreglement gebouwen en technische ruimten). - Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (annex 3.11 Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties). - Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer (annex 3.12).
103	De leverancier zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de leverancier.
104	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de leverancier volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op.
105	ProRail behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de leverancier toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en als de medewerkers zich niet houden aan de door ProRail gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
106	Medewerkers van leverancier dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van ProRail, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij leverancier in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerker toegang tot de panden bij ProRail worden ontfegd.
107	Bij de leverancier wordt 1 key-user aangewezen die zelf in het systeem toegangspassen kan regelen voor haar medewerkers. In dit systeem kunnen gelijk meldingen gedaan worden van verlies. De toegangspassen kunnen bij de

	start van het contract door de leverancier aangevraagd worden. Indien door het verlies van toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de leverancier.
108	De leverancier is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de leverancier leidt tot een boete voor ProRail, dan zal deze boete bij de leverancier worden verhaald.
109	Medewerkers van de leverancier kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
110	De leverancier geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen. De leverancier stelt bij aanvang van de overeenkomst een RI&E op voor de gecontracteerde activiteiten en evalueert deze jaarlijks. De RI&E wordt bij aanvang en vervolgens na iedere update jaarlijks aan ProRail ter beschikking gesteld.
111	Alle medewerkers van de leverancier beheersen minimaal de Nederlandse of Engelse taal in woord.

Nr.	Implementatie- en transitie
112	Twintig werkdagen na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: • Fasering implementatiefase; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Wijze waarop de systemen van de leverancier worden gekoppeld aan FMIS systeem Facilitator van ProRail; • Vaststellen (KPI dashboard); • Voorstel hoe leverancier het preventief onderhoud gaat organiseren (MJOP); • Storingsproces inregelen; • Facturatie inregelen; De implementatieplanning is gedetailleerd en wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.
113	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
114	De leverancier zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

Nr.	Contractmanagement
115	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De leverancier draagt bij aan het aanleveren van informatie en up-to-date houden van het KPI-dashboard. Dit KPI-dashboard wordt per kwartaal door de leverancier ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.
116	ProRail kan van de leverancier een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard of de kwaliteit hiertoe aanleiding geeft doordat de leverancier niet heeft voldaan aan alle KPI's. De leverancier is verplicht om in dit geval een plan van aanpak op te stellen over hoe de afgestemde KPI's wel gerealiseerd kunnen worden en bij ProRail in te dienen. De leverancier beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de leverancier te stellen termijn, er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na 6 maanden de KPI's niet verbeterd zijn dan kan ProRail de overeenkomst ontbinden.
117	ProRail behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Nr.	Kwaliteitsborging
118	De leverancier is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Nr.	Overlegstructuur
119	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De leverancier en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (annex 3.3). De communicatie tussen ProRail en de leverancier vindt structureel plaats op operationeel en tactisch niveau. De leverancier draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
120	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt plaats indien noodzakelijk. Dit gesprek vindt plaats tussen de domeinverantwoordelijke binnen ProRail en/of de Facility Desk van ProRail met de leverancier. Hierbij moet gedacht worden aan: • Lopende operationele zaken • Melding storingen en de afhandeling ervan • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten
121	<i>Tactisch overleg</i>

	Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke HFM en de accountmanager van de leverancier. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • Storingen en beschikbaarheid • KPI-prestatieindicator en management informatie • Financiële resultaten • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
122	Indien ProRail of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden.

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

Nr.	Financiële eisen en indexering
124	De financiële afspraken alsmede de indexering staan omschreven in de overeenkomst.

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

Nr.	Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)
129	ProRail hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten en gasten. Goede klantcontactmeldingen zijn daarbij van belang. De leverancier beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd in het ProRail FMIS en via het systeem doorgeleid naar de leverancier. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt via het FMIS. De leverancier zorgt voor tijdige en correcte afhandeling in het FMIS.
130	De leverancier werkt met het FMIS (Facilitor) van ProRail of zorgt voor een werkende koppeling met het FMIS van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. De kosten die leverancier maakt voor deze koppeling zijn voor de leverancier.
131	Leverancier houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail (zie annex 3.14) en voor de koppeling met het FMIS aan de instructie 'koppelen met Facilitor' (annex 3.15)
132	De leverancier gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
133	De leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. bij afmelden van melding wordt een toelichting gegeven op de geboden oplossing).

Nr.	Beveiliging
134	De leverancier informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.

135	De leverancier zal te allen tijde zorgen voor de implementatie van beveiligings- en voorzorgsmaatregelen, die ProRail beschermen tegen relevante bedreigingen (met inbegrip van het risico van verlies, diefstal, sabotage, schade door vandalisme, terroristische activiteiten of op welke andere manier dan ook voor personeel of eigendommen)
136	Aangemelde medewerkers van de leverancier zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de leverancier.

13 Annexen

- Annex 3.1 - Locatieoverzicht ProRail
- Annex 3.2 – KPI dashboard 24 uurs meubilair
- Annex 3.3 - Communicatiematrix
- Annex 3.4 - Concept hardware inrichting
- Annex 3.5 - Kleurtype 24/7 desk ProRail
- Annex 3.6 - Proces meubilair aanvraag
- Annex 3.7 - Seinzaal meubilair defect (niet functionerend)
- Annex 3.8 - Seinzaal meubilair defect (functionerend)
- Annex 3.9 - Gedragscode
- Annex 3.10 - Huisreglement gebouwen en technische ruimten
- Annex 3.11 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
- Annex 3.12 - Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer IBB-1.6
- Annex 3.13 - Aansluitvoorwaarden KA
- Annex 3.14 - Koppelen met Facilitator V1