

Programma van Eisen

Kantoorartikelen



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management: Björn Recken, Shenna de Bruin
Versie:	1.0
Datum:	18 maart 2025
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
<i>Doel PvE</i>	<i>3</i>
<i>Leeswijzer.....</i>	<i>3</i>
2. ProRail - onze organisatie.....	4
2.1 Wat wij doen	4
2.2 Onze missie	4
2.3 Onze visie	4
3. Human Facility Management - onze afdeling	5
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	6
4.1 Aanleiding en noodzaak.....	6
4.2 Thema's.....	6
5. Scope van de dienstverlening.....	7
6. Dienstverleningsconcept en producteisen	8
6.1 Algemene kwaliteitseisen.....	8
6.2 Dienstverlening kasten met kantoorartikelen.....	8
6.3 Dienstverlening catalogus.....	10
7. Onze samenwerking	11
7.1 Algemeen	11
7.2 Samenwerking in de implementatiefase.....	11
7.3 Vervolg na implementatiefase	12
7.4 Werken bij ProRail.....	12
8. Contractmanagement	13
8.1 Algemeen	13
8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	13
9. Eisen	15
10. Bijlagen	28

1. Inleiding

Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoeften en eisen van ProRail - Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van kantoorartikelen en bijbehorende handling waaraan de te contracteren leverancier dient te voldoen.

Leeswijzer

Het PvE begint met een beschrijving van de ProRail-organisatie in hoofdstuk 2, gevolgd door een toelichting op de afdeling HFM in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 behandelt de huidige situatie en ontwikkelingen op het gebied van kantoorartikelen binnen ProRail. In hoofdstuk 5 verduidelijkt de scope. In hoofdstuk 6 komen de dienstverleningsconcepten aan bod, waarna in hoofdstuk 7 de samenwerking wordt besproken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 bevat de verzamelde eisen die voortkomen uit de voorgaande hoofdstukken.

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.

Onze missie is waar we voor staan. Met ProRailers en onze spoorpartners werken we elke dag aan het onderhoud en de uitbreiding van het spoor. We verdelen capaciteit eerlijk tussen vervoerders en leiden het treinverkeer veilig en betrouwbaar over het spoor.

2.3 Onze visie

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

Onze visie is waar we voor gaan. 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.

We hebben onze ambities specifiek en meetbaar gemaakt op vijf resultaatgebieden:

- Verbindt: We ontwikkelen de capaciteit voor de mobiliteit van de toekomst.
- Verbetert: We maken mobiliteit per spoor zo betrouwbaar mogelijk, nu en in de toekomst.
- Verduurzaamt: We maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk.
- Bevlogen ProRailers: We willen dat medewerkers ProRail als werkgever positief aanbevelen aan anderen.
- Betaalbaar spoor: We zien het als onze verantwoordelijkheid om de kosten per treinpad zo laag mogelijk te houden, door het doen van doelmatige uitgaven.

Presenteren, ontwikkelen en samenwerken

We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere -meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

3. Human Facility Management - onze afdeling

De afdeling Human Facility Management (hierna: HFM) is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud (1) en de facilitaire producten en diensten (2) in de werkomgeving van de bemenste locaties van ProRail.

HFM zorgt voor een veilige, comfortabele en duurzame werkomgeving, zodat onze collega's zich volledig kunnen richten op hun taken en verantwoordelijkheden. Om dat te kunnen, staan we dicht bij de gebruikers en luisteren we naar wat ze nodig hebben. We staan elke dag voor ze klaar om proactief in te spelen op hun behoeften, ondersteuning te bieden waar nodig en problemen op te lossen: soms nog voor ze ontstaan.

Van de kleine dagelijkse dingen tot de grote plannen voor morgen. Wij maken het werk bij ProRail zichtbaar veilig en aangenaam. Dat doen we samen met onze partners. Met hen werken we samen binnen de 32 panden, 3.300 kantoor (bureau)werkplekken en 180 24/7-werkplekken. Bijlage 01 biedt het locatieoverzicht van de bemenste locaties van ProRail.

Binnen HFM worden de (fysieke) werkomgeving en de facilitaire diensten integraal benaderd. De werkomgeving en de diensten die worden aangeboden zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het facilitaire dienstenconcept wordt vanuit medewerkersperspectief de ambitie op onze facilitaire dienstverlening geschetst. Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om andere -(meer) integrale- keuzes te willen maken:

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van onze medewerkers. Waardoor ook andere eisen ontstaan aan ProRail als werkgever. De organisatie gaat de komende jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een andere manier van gebruik van het kantoor moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen 'servicen';
- We werken vanuit de wens van medewerkers om 'hybride' -bijvoorbeeld twee dagen thuis en twee dagen op kantoor- te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Het kantoor is de sociale verbinding in een tijdperk van (meer) individualiteit.

HFM is een dienstverlener met een landelijke spreiding die meerdere grote en kleine locaties bedient en diverse interne klantgroepen kent (zie het overzicht van bemenste locaties in bijlage 01). Om dienstverlening in nabijheid te borgen, is ons organisatie-model (in)gericht op de geografische spreiding van ProRail. HFM is onderverdeeld in vier teams:

- Team regie is binnen HFM verantwoordelijk voor het afstemmen van de klantvraag (het afnemen van een product/dienst) en het leveranciersaanbod (het inkopen van een product/dienst). Daarnaast worden met name implementatie-, verhuis- en huisvestingsprojecten vanuit dit team uitgevoerd. De afdeling standaardiseert en ontwikkelt producten en diensten. Grofweg bestaat het team uit de volgende drie onderdelen: contractmanagement, productmanagement en projectmanagement.
- Het team dienstverlening is verantwoordelijk voor de levering en uitvoering van de (operationele) facilitaire dienstverlening. Dit doen zij van verkeersleidingpost tot ICB loads, van projectlocatie tot brugwachtershuisje, van regiokantoor tot Inktpot. Het team dienstverlening bestaat uit regionale serviceteams op de posten en kantoren. Zij zorgen voor de volledige facilitaire dienstverlening in een pand en dragen hiermee bij aan een prettige en veilige werkomgeving.
- Team vastgoed en huisvesting is verantwoordelijk voor het technische beheer en onderhoud van onze vastgoedportefeuille (zowel eigendom- als huurpanden). Zij zijn het aanspreekpunt bij zowel operationele als tactisch of strategische huisvestingsaanvragen die vanuit of samen met team dienstverlening worden opgepakt.
- Team beleid en kwaliteit is onder andere verantwoordelijk voor de doorvertaling van wet- en regelgeving en van ProRail beleid, en maakt de vertaling naar uitvoering. Dit omvat het vaststellen van standaarden, doelstellingen en procedures om ervoor te zorgen dat de producten en diensten voldoen aan de behoeften van de organisatie. Het team realiseert en beheert de verbinding met de strategie van de organisatie.

Binnen het team regie worden de facilitaire producten en diensten doorontwikkeld en worden contracten met onze leveranciers gemanaged. De producten en diensten zijn ondergebracht in 4 hoofdcategorieën:

1. Werkomgeving
2. Hospitality en Services
3. Safety & Security
4. Logistiek en wagenpark

Iedere categorie kent een contractmanager (1) om de contractuele afspraken te borgen, een productmanager (2) om ambities en doelen te ontwikkelen en een portefeuillehoudend facility manager (3) die vanuit team dienstverlening input over de operationele vraag verzamelt en toetst. Vanuit deze 'driehoek' wordt continu bekeken of de vraag nog steeds past bij het aanbod, of de performance op het contract voldoet en of we onze ambities realiseren. In het hoofdstuk Contractmanagement worden de rollen nog verder toegelicht (hoofdstuk 8, pagina 14). De levering van kantoorartikelen valt onder de hoofdcategorie werkomgeving, subcategorie kantoorbenodigdheden en papier.

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Aanleiding en noodzaak

In de huidige situatie wordt de levering van kantoorartikelen via het kastenassortiment op bemenste locaties en de digitale catalogus geregeld op basis van een raamovereenkomst met één leverancier. ProRail benut deze tender om de dienstverleningsconcepten te herzien en beter af te stemmen op het kantoorgebruik en de behoeften van medewerkers.

Kern van onze vraag

Wij zoeken een leverancier voor de levering van kantoorartikelen. De leverancier is verantwoordelijk voor het leveren en het op orde houden van kantoorartikelen in locatiekasten en eventueel aanvullend de servicehoekkasten op bemenste locaties van ProRail, conform de gestelde assortimentskaders. Daarnaast faciliteert de leverancier een digitaal bestelplatform met een gebruiksvriendelijke catalogus, waarmee medewerkers kantoorartikelen kunnen bestellen binnen de vastgestelde scopekaders. Tot slot verzorgt de leverancier de logistieke afhandeling van bovenstaande onderdelen op bemenste locaties van ProRail.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende thema's die relevant zijn voor de dienstverlening voor kantoorartikelen en impact hebben op dit contract:

Duurzaamheid

Duurzaamheid speelt een cruciale rol in het primaire proces van ProRail, aangezien de organisatie zich richt op duurzame mobiliteit en groeiende vervoersvolumes. Dit thema is vanzelfsprekend ook van groot belang binnen de aanbestedingen van facilitaire diensten, die door HFM worden ingekocht. Met een duurzame inrichting van facilitaire diensten toont HFM haar betrokkenheid bij maatschappelijk verantwoord ondernemen, wat aansluit bij de kernwaarden van ProRail. Bovendien kan deze werkwijze positief gewaardeerd worden door belanghebbenden, zoals reizigers, overheden en partners. Een voorbeeld hiervan is de noodzaak om de CO₂-uitstoot te verminderen door te kiezen voor duurzame vervoersoplossingen of efficiëntere dienstverlening.

ProRail's vastgoed bevindt zich voornamelijk op locaties waar wordt gewerkt aan de stedelijke kwaliteit: het creëren van een zo aantrekkelijk mogelijk leef- en werkmilieu. In diverse gemeenten speelt ProRail een rol in gebiedsontwikkelingen die gericht zijn op de transformatie van bestaande gebieden, waarbij verduurzaming, zoals emissievrije stadskernen, steeds vaker uitdagingen oplevert voor de bereikbaarheid van onze locaties. ProRail wordt dan ook steeds vaker gevraagd de bevoorrading van locaties te organiseren tijdens autoluwe momenten, zoals buiten de spits- en schooltijden, en met minimale CO₂-uitstoot.

Ook Social Return on Investment (SROI) is een belangrijk onderwerp voor ProRail. Van leveranciers wordt verwacht dat zij voldoen aan de eisen op het gebied van SROI en gevraagd wordt met ons mee te denken en kansen op dit vlak te bespreken.

Flexibiliteit

HFM wil met de dienst kantoorartikelen flexibel inspelen op de veranderende behoeften van de ProRail organisatie door het aantal en het assortiment van de kasten aan te passen. Aanleidingen voor deze aanpassingen kunnen onder andere het openen of sluiten van locaties zijn, evenals veranderingen in de behoeften per locatie, zoals het opschalen of afschalen van uitgiftepunten op basis van bezetting, of het aanpassen van het assortiment door wijzigingen in de afdelingen die in een bepaald pand zijn gehuisvest.

Vastgoed en veranderende bezettingscijfers

Sinds de introductie van het hybride werkconcept in 2020 monitort HFM de werkplekbezetting, wat mede aanleiding geeft om de langetermijnstrategie van het vastgoed van ProRail opnieuw te evalueren. Een herziening van deze strategie kan mogelijk leiden tot veranderingen in de vastgoedportefeuille. Dit kan de komende jaren invloed hebben op het aantal kasten met kantoorartikelen op bemenste locaties.

Digitalisering

ProRail zet in op een strategische verbetering op het gebied van digitalisering. Een essentieel onderdeel hiervan voor HFM is het gebruik van een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS), in ons geval Facilitator. Het FMIS stelt ons in staat om facilitaire processen efficiënt te beheren, storingen en meldingen vast te leggen en prestaties te monitoren. Het gebruik van dit systeem biedt inzicht in de operationele processen en ondersteunt besluitvorming door middel van real-time managementinformatie.

Wij verwachten van onze leveranciers dat zij gebruikmaken van het FMIS om storingen, meldingen en klachten snel en nauwkeurig te rapporteren of behandelen. Dit stelt ProRail in staat om deze meldingen centraal te borgen en tijdig op te volgen, wat leidt tot verbeterde dienstverlening en betere sturingsinformatie. Dit digitale systeem draagt bij aan een gestroomlijnde en transparante samenwerking met onze leveranciers, waarbij zowel operationele als strategische doelen beter kunnen worden gerealiseerd.

5. Scope van de dienstverlening

De volgende onderdelen vallen in de scope van het contract Kantoorartikelen van ProRail:

1. **Levering van kantoorartikelen:** Het leveren van kantoorartikelen en print-/kopieerpapier voor de centrale locatiekast en eventuele aanvullende servicehoekkasten op geselecteerde bemenste locaties van ProRail.
2. **Voorraadbeheer en onderhoud:** Het beheren van de voorraad in de centrale locatiekast en servicehoekkasten, waarbij de artikelen overzichtelijk worden geplaatst volgens de afgesproken indeling. Daarnaast dienen alle planken en oppervlakken schoon en stofvrij te worden gehouden.
3. **Bestelplatform en levering:** Het faciliteren van een digitale punch-out catalogus en leveren van bestellingen via de catalogus kantoorartikelen, waarmee bestelbevoegde medewerkers van ProRail producten binnen de vastgestelde productgroepen kunnen bestellen.
4. **Distributie van bestellingen:** Het logistiek afhandelen en distribueren van de via de catalogus bestelde artikelen naar alle bemenste locaties van ProRail. De levering vindt in pandig plaats; de vaste bezorger van de leverancier op een specifieke locatie beschikt over een persoonlijke leverancierspas en levert de bestelling af op de afgesproken plek in het pand, volgens instructies van de facility manager.

Productgroepen

Kantoorartikelen zijn alle materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor administratieve, organisatorische of ondersteunende werkzaamheden binnen een kantooromgeving. Deze artikelen zijn essentieel voor het efficiënt uitvoeren van dagelijkse kantooractiviteiten. Hieronder vallen de volgende productgroepen:

- **Schrijfwaren**, zoals pennen, potloden, markers, fineliners, tekstmarkers, whiteboardmarkers.
- **Papierproducten**, zoals printpapier, notitieblokken, memoblokken, flipover-papier.
- **Archivering en ordening**, zoals mappen, ordners, insteekhoezen.
- **Kleine kantoorhulpmiddelen**, zoals nietmachines, nietjes, perforators, paperclips, plakband, plakbandhouders, linialen, batterijen, inbindapparaat en labelprinters.
- **Hygiënemiddelen**, zoals reinigingsmiddelen voor werkplek, whiteboardspray, vaatwasmiddelen voor handafwas en vaatwastabletten.

Buiten scope

De volgende producten vallen buiten de scope van dit contract.

- Het leveren van ICT-apparatuur zoals printers, monitoren, laptops en computermuizen.
- Het leveren van benodigdheden voor printers, zoals toners.
- Het leveren van facilitaire benodigdheden zoals koffie, thee en andere dranken.
- Het leveren van ergonomische middelen, zoals polssteunen en ergonomische muizen.
- Het leveren van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Het leveren van kantoormeubilair;
- Het leveren van (huisstijl) drukwerk.

6. Dienstverleningsconcept en producteisen

ProRail streeft naar een inspirerende werkomgeving die het verschil maakt voor medewerkers en partners. Dit bereiken we door een werkomgeving te bieden die verrassend, comfortabel en altijd op orde is. ProRail is de afgelopen jaren diverse initiatieven gestart om (meer) papierloos te werken en te vergaderen. De organisatie moedigt digitaal werken aan en wil medewerkers vanuit zowel duurzaamheidsoogpunt als dataveiligheid nudgen om zoveel mogelijk digitaal te werken. Desondanks blijven kantoorartikelen noodzakelijk om de werkprocessen van ProRailers effectief te ondersteunen en bij te dragen aan hun productiviteit. Er is behoefte aan producten met een degelijke prijs-kwaliteitsverhouding, zodat medewerkers niet belemmerd worden door gebrekkige of defecte artikelen, maar juist efficiënt en met gemak hun taken kunnen uitvoeren.

6.1 Algemene kwaliteitseisen

De inschrijver dient te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen ten aanzien van te leveren kantoorartikelen zoals vermeld in de scope.

Productkwaliteit en functionaliteit

- Alle producten dienen te voldoen aan de gangbare en relevante productnormen, zoals NEN-normen, EN-normen of andere erkende kwaliteitsstandaarden binnen de productcategorie.
- Kantoorartikelen moeten voldoen aan de functionele eisen die nodig zijn voor dagelijks gebruik, zoals een goed schrijfgemak voor schrijfwaren, een stabiele structuur voor archiefmaterialen en gebruiksvriendelijkheid voor kantoorhulpmiddelen.
- Producten dienen een acceptabele levensduur te hebben, rekening houdend met de aard van het product en het gebruik. Kwaliteit moet consistent blijven gedurende de gehele gebruiksperiode van het product.
- De producten moeten in onbeschadigde staat geleverd worden. Verpakking moet geschikt zijn om schade tijdens transport te voorkomen, en de verpakking moet voldoen aan de eisen voor minimale milieubelasting.
- Alle producten moeten voldoen aan de relevante gezondheids- en veiligheidsnormen, zoals CE-markering voor producten die in de EU verkocht worden. Dit geldt voor zowel kantoorartikelen als kleine ICT-apparatuur.
- De producten mogen geen schadelijke stoffen bevatten (zoals schadelijke chemicaliën in inkt, lijmen of sprays).

Aanvullende eisen op gebied van duurzaamheid van producten worden beschreven in hoofdstuk 9; 'Eisen'.

6.2 Dienstverlening kasten met kantoorartikelen

Assortiment

Er zijn twee typen kasten voor kantoorartikelen mogelijk binnen ProRail. Een centrale kantoorartikelenkast is onderdeel van de standaardfaciliteiten bij de locaties zoals vermeld in bijlage 01. De servicehoekkast kan aanvullend worden geplaatst op grotere locaties.

Indien producten uit het kastenassortiment niet voldoen aan de vereiste kwaliteit voor praktisch gebruik, dient dit door de leverancier na melding van de portefeuillehoudende facility manager te worden aangepakt op alle locaties. In overleg met ProRail moet het desbetreffende product worden vervangen door een kwalitatief beter alternatief. De portefeuillehoudende facility manager moet goedkeuring geven voor het nieuwe product voordat dit als landelijke standaard wordt geïmplementeerd.

1. Centrale locatiekast

Op de locaties van ProRail, zoals aangegeven in bijlage 01, is een centrale locatiekast ingericht voor het opbergen van kantoorartikelen. Kleinere kantoren en VL-posten maken exclusief gebruik van deze kast, die strategisch is geplaatst op een centrale locatie binnen het pand. Deze gecentraliseerde opzet minimaliseert de tijd die nodig is voor de handling-medewerker, wat bijdraagt aan een efficiënte en gestroomlijnde logistieke afhandeling.

Het uniforme basisassortiment van de locatiekast, afgestemd op de standaardbehoeften van de gebruikers, wordt weergegeven in onderstaande tabel. Bij de start van de overeenkomst bevat de locatiekast de artikelen zoals vermeld in tabel 1. Dit assortiment is consistent voor alle locaties, maar kan gedurende de looptijd van het contract op verzoek van ProRail worden aangepast op basis van productverbruiksdata.

Productgroep	Basisitems locatiekast
Schrijfwaren	Fineliner blauw
	Fineliner zwart
	Fineliner rood
	Intrekbare balpen blauw
	Intrekbare balpen zwart
	Intrekbare balpen rood
	Vulpotlood 0,7 mm incl. gum
	Vulling voor vulpotlood
	Tekstmarker geel
	Tekstmarker groen
	Tekstmarker oranje
	Whiteboardmarker blauw
	Whiteboardmarker zwart
	Whiteboardmarker rood

	Whiteboardmarker groen
Papierproducten	Printpapier A4
	Printpapier A3
	Memoblok geel (76 x 127 mm)
	Memoblok roze (76 x 127 mm)
	Spiraalschrift A5+ gelijnd
	Spiraalschrift A4+ gelijnd
Archivering en ordening	L-mapje plastic
	L-mapje karton
Kleine kantoorhulpmiddelen	Kantoornietmachine
	Bijbehorende gegalvaniseerde nietjes
	Plakbandhouder
	Plakband
Hygiënemiddelen	Vochtige desinfectiedoekjes voor kantoor
	Whiteboardspray
	Vaatwasmiddel voor handafwas
	Afwasborstel

Tabel 1: basisassortiment locatiekast

Op verzoek van de facilitair manager van een betreffende locatie kunnen speciale artikelen, oftewel 'specials', aan het basisassortiment worden toegevoegd. Deze artikelen worden toegevoegd op basis van de specifieke behoeften van bepaalde gebruikersgroepen binnen een locatie. De facilitair manager is verantwoordelijk voor het samenstellen van het specialassortiment binnen de centrale locatiekast. Bij het samenstellen van dit assortiment wordt uitsluitend gebruikgemaakt van artikelen die binnen de scope van de overeenkomst vallen. Het specialassortiment kan per locatie verschillen, afhankelijk van de specifieke wensen en vereisten van de gebruikers op die locatie. Daarnaast bevat de centrale locatiekast huisstijl drukwerk, dat geleverd wordt door een derde leverancier.

De functionele eisen van een referentieassortiment, zijn gedetailleerd beschreven in hoofdstuk 9; 'Eisen', onderdeel 'Functionele vereisten voor geselecteerde kantoorartikelen'.

2. Servicehoekkasten

Op grotere locaties worden decentrale servicehoekkasten op strategische posities op de werkvloer geplaatst. Het assortiment in deze kasten is beperkter en complementair aan dat van de centrale locatiekast. De servicehoekkasten bevinden zich nabij de printfaciliteiten, zodat gebruikers snel toegang hebben tot de benodigde artikelen. Deze kasten bevatten uitsluitend basisartikelen, zoals printpapier, pennen en tekstmarkers. De productmanager is verantwoordelijk voor het beheer van het assortiment in de servicehoekkasten. Het aanbod in deze kasten is landelijk uniform.

Bij de start van de overeenkomst bevat de servicehoekkast de artikelen zoals vermeld in tabel 2. Dit assortiment is consistent voor alle locaties, maar kan gedurende de looptijd van het contract op verzoek van ProRail worden aangepast op basis van productverbruiksdata.

Productgroep	Basisitems servicehoekkast
Schrijfwaren	Fineline blauw
	Intrekbaar balpen blauw
	Tekstmarker geel
	Whiteboardmarker groen
	Whiteboardmarker blauw
	Whiteboardmarker zwart
Papierproducten	Printpapier A4
	Printpapier A3
	Memoblok geel (76 x 127 mm)
	Spiraalschrift A5+ gelijnd
	Spiraalschrift A4+ gelijnd
Archivering en ordening	L-mapje plastic
	L-mapje karton
Hygiënemiddelen	Vochtige desinfectiedoekjes voor kantoor
	Whiteboardspray
	Vaatwasmiddel voor handafwas
	Afwasborstel

Tabel 2: basisassortiment servicehoekkast

Huisstijldrukwerk is niet opgenomen in het assortiment van de servicehoekkasten.

De functionele eisen van een referentieassortiment, zijn gedetailleerd beschreven in hoofdstuk 9; 'Eisen', onderdeel 'Functionele vereisten voor geselecteerde kantoorartikelen'.

Gevraagde dienstverlening

ProRail vraagt de inschrijver om verzorging, aanvulling en voorraadbeheer uit te voeren op alle kantoorartikelen kasten. De kasten dienen schoon en ordelijk te zijn.

ProRail verwacht van de leverancier een proactieve rol in het efficiënt voorraadbeheer, zodat er geen verspilling ontstaat in de kasten en artikelen niet ontbreken, maar ook dat de kasten niet overmatig gevuld zijn. Dit betekent dat de minimale voorraad per kast en per locatie kan variëren.

Taken handlingmedewerkers kastenassortiment

1. Bijvullen van het assortiment:
 - Het controleren van de voorraad van kantoorartikelen;
 - Het plaatsen van artikelen in de kasten op daarvoor bestemde plek.
2. Orde houden in de kasten:
 - Artikelen netjes en overzichtelijk plaatsen volgens de afgesproken indeling.
3. Schoon en representatief houden van de kasten:
 - Alle planken en oppervlakken van de kasten schoon en stofvrij houden.
 - Beschadigingen of hardnekkige vervuilingen worden door de leverancier na constatering gemeld aan de facility manager.

6.3 Dienstverlening catalogus

Geautoriseerde medewerkers van ProRail kunnen via een online portal kantoorartikelen bestellen. Deze portal bevat een catalogus. De catalogus is gericht op de volgende productgroepen.

Assortiment

De producten in de catalogus zijn uitsluitend de vastgestelde producten binnen de scope (hoofdstuk 5) zoals bepaald door ProRail. De catalogus werkt volgens het punch-out principe.

De leverancier voert jaarlijks een evaluatie uit van het catalogusassortiment, met specifieke aandacht voor productenverbruik. Op basis van bestelgedrag van ProRailers wordt verwacht dat de leverancier proactief verbeteringen voorstelt en eventuele optimalisaties doorvoert. ProRail behoudt zich het recht voor om, naast de jaarlijkse evaluatie, wijzigingen in het assortiment aan te brengen, mits deze binnen de vastgestelde productgroepen vallen.

Gevraagde dienstverlening

ProRailers kunnen middels een punch-out catalogus van de leverancier kantoorartikelen bestellen. De webshop dient te zijn gekoppeld aan SAP S/4HANA (bijlage 08), zodat medewerkers kunnen inloggen en een kostenplaats kunnen doorgeven.

In de webshop zijn artikelen beschikbaar zoals vastgesteld in de jaarlijkse catalogus, gebaseerd op de scope kantoorartikelen van ProRail. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. ProRailers dienen de verplichte velden zoals vermeld in het hoofdstuk 9; 'Eisen' te vullen, alvorens zij een bestelling kunnen plaatsen. De leverancier zorgt voor facturatie richting de betreffende afdeling of project. HFM contractmanagement ontvangt maandelijks een overzicht van alle bestellingen (kosten en artikelen per bestelling) via de catalogus (zie hoofdstuk 9; 'Eisen')

De leverancier stuurt na iedere bestelling een orderbevestiging naar het e-mailadres van de besteller wat meegegeven is in het xml bericht richting leverancier onder voorwaarden zoals gesteld in de eisen in hoofdstuk 9; 'Eisen'.

De leverancier faciliteert de logistieke handling van bestellingen op de bemenste locaties van ProRail. De levering vindt plaats onder voorwaarden zoals gesteld in de eisen in hoofdstuk 9; 'Eisen'.

Catalogusbestellingen dienen binnen vijf werkdagen geleverd te worden op een ProRail locatie. Afwijkingen van deze levertermijn zijn uitsluitend mogelijk in overleg met en na akkoord van de HFM-contractmanager. Bestellingen uit de catalogus kunnen uitsluitend worden geleverd op ProRail-locaties. Dit omvat alle bemenste locaties, inclusief locaties zonder kast(en) met kantoorartikelen. Een volledig overzicht van de huidige bemenste locaties is opgenomen in bijlage 01. Gedurende de looptijd van het contract kunnen locaties worden toegevoegd of afgestoten.

7. Onze samenwerking

7.1 Algemeen

Samen met onze leveranciers realiseren wij de werkomgeving en dienstverlening die past bij de ambities van ProRail, voor nu en in de toekomst. De steeds veranderende context vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. We leren van elkaar, bouwen aan een samenwerking op basis van respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we in de samenwerking tegen aan lopen. Daar waar kan zoeken we de samenwerking tussen verschillende dienstverleners op in de keten om zoveel mogelijk werkprocessen te verduurzamen.

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

De basis voor de samenwerking tussen de leverancier en HFM ProRail wordt vormgegeven in het eerste halfjaar van het contract tijdens de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de leverancier en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (bijlage 02) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De leverancier en HFM zorgen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst.

Implementatieplan

In de eerste week na de definitieve gunning komen opdrachtnemer en opdrachtgever met verantwoordelijke medewerkers bij elkaar voor een kick-off dag(deel) om de implementatie inhoudelijk af te stemmen en vast te stellen. Twee weken na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, detailplanning, deliverables en activiteitenplan per locatie;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard) (afkorting van: kritische prestatie indicator);
- Facturatie;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

Het plan wordt na overhandiging aangevuld door ProRail met noodzakelijke werkzaamheden zoals het aanvragen van personeelspassen, aanmaken van digitale accounts en dergelijke.

In deze fase wordt het belofte document opgesteld, waarin alle door de leverancier benoemde en aangeboden zaken zijn beschreven en geïmplementeerd of (afhankelijk van het aspect) ingepland.

Implementatieteam

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

Leverancier:

- Contractmanager en/of implementatiemanager;
- Accountmanager;
- Experts op specifieke onderwerpen.
- Projectleider implementatie: De leverancier stelt één projectleider aan die de coördinatie voert over de implementatie. Deze PL stemt planning en werkzaamheden af met alle betrokkenen. PL is eindverantwoordelijk voor de succesvolle implementatie. Escalatie via lijn indien planning is het gedrang komt.

HFM ProRail:

- Productmanager;
- Contractmanager;
- Facility manager, portefeuillehouder logistiek;
- Locatie specifiek; facility manager van de locatie voor afstemming planning en communicatie

Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg worden onder andere de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de overeenkomst getoetst, de afhandeling van de implementatiedossiers besproken en de samenwerking tussen partijen behandeld.

Van elk 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 vijf werkdagen 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.

7.3 Vervolg na implementatiefase

Continue leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail. We willen dan ook graag samen met de leverancier afspraken maken hoe onze samenwerking langjarig vorm te geven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continu leren en ontwikkelen. De basis hiervoor betreft dit programma van eisen, de gestelde KPI's in het dashboard (bijlage 04), de beantwoording van leverancier op de gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

7.4 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, dienstverleners 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 leverancier wordt verwacht dat het op de hoogte is van het beleid, dit respecteert en zich houdt aan de gemaakte afspraken.

- **Gedragscodes:** De gedragscode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie bijlage 05.
- **Huisreglement ProRail:** De huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie bijlage 06.
- **Toegangsbeleid:** Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie bijlage 07.

8. Contractmanagement

8.1 Algemeen

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, worden 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 beschrijft wat de leverancier nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in bijlage 04.

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 de leverancier gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de inhoud en scores vaststellen met in acht name van de in het PvE gestelde eisen. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de leverancier gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

De contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode -op basis van het KPI-model- periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de leverancier dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI). Minimaal 75% van de KPI's moeten jaarlijks behaald worden. HFM dient de leverancier (conform communicatiematrix, bijlage 02) te informeren over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Overleg

Conform communicatiematrix zal er één keer per jaar een tactisch overleg plaatsvinden waarbij in ieder geval de contractmanager HFM, de portefeuillehoudende facility manager HFM en de accountmanager van de leverancier aanwezig zijn. Operationeel overleg aangaande de dagelijkse gang van zaken zal plaatsvinden wanneer daar aanleiding toe is. Dit overleg zal gevoerd worden met de facility managers met de operationeel verantwoordelijken bij de opdrachtnemer conform communicatiematrix. Strategisch overleg vindt alleen plaats in geval van escalatie.

Rapportages

De leverancier is verantwoordelijk voor de kwartaalrapportages en jaarlijkse rapportages. De kwartaalrapportage wordt binnen twee weken na afloop van een kwartaalperiode verstrekt aan ProRail. De leverancier verstrekt binnen vier weken na afloop van het jaar de jaarrapportage. De eisen die worden gesteld aan beide rapportagetypen, staan vermeld in hoofdstuk 9; 'Eisen'.

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau en de portefeuillehoudende facility manager is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt weergegeven in tabel 3.

Rol	Verantwoordelijkheden
Manager HFM	Contracteigenaar. Eindverantwoordelijk voor de te leveren processen, diensten en producten inzake deze contractering.
Teammanager regie HFM	De teammanager regie stuurt het team functioneel en hiërarchisch aan. Team regie is binnen HFM verantwoordelijk voor het afstemmen van de klantvraag en het leveranciersaanbod. Daarnaast worden projecten vanuit dit team uitgevoerd.
Contractmanager HFM	De contractmanagers zorgen ervoor dat alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn en dat hier actief op wordt gestuurd. De contractmanager is naast de implementatie van contracten verantwoordelijk voor het verminderen van contractrisico's, het bewaken van de leveranciersperformance en het voeren van leveranciersbeoordelingen.
Productmanager HFM	Productmanagement is verantwoordelijk voor de kwaliteit van producten en diensten die HFM levert aan de ProRailers én aan de collega's van team dienstverlening. Hieronder valt productontwikkeling, regie op producten en diensten en leveranciersmanagement. Productmanagers zijn eigenaar van de producten en diensten en gedelegeerd opdrachtgever voor de te voeren aanbestedingen.
Projectmanager HFM	Projectmanagers zijn verantwoordelijk voor het plannen, coördineren en uitvoeren van de aan hen toegewezen facilitaire projecten. Een project is een tijdelijke inspanning met een duidelijk begin en einde, waarbij specifieke doelen worden nagestreefd binnen beperkte middelen zoals tijd, geld en personeel.
Facility manager HFM, portefeuillehouder logistiek	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein logistiek. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De portefeuillehouder werkt nauw samen met de contractmanager en productmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Facility manager HFM	De facility manager verdeelt en coördineert de werkzaamheden op de locaties (zowel kantoren als 24/7 locaties); hij/zij stuurt op werkinhoud en resultaat. De facility manager informeert de gebruikers en beheert en analyseert meldingen in het FMIS. Hij/zij is operationeel contactpersoon voor medewerkers van de locatie en is op de hoogte van de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Lokale aanwezigheid en zichtbaarheid is dan ook van belang voor de facility manager, hij/zij kent 'pand & klant'.
Servicemedewerker HFM	De servicemedewerkers zijn verantwoordelijk voor orde, netheid en veiligheid op hun locaties. Zij 'lopen facilitaire rondes' en verzorgen de daaruit voortkomende meldingen naar externe

Rol	Verantwoordelijkheden
	partijen. Zij voeren logistieke en (beperkt) kleine technische werkzaamheden uit, zien toe op uitvoering door derden en hebben kennis van het gebouw. De servicemedewerker van ProRail heeft geen rol in de kantoorartikelen dienstverlening.
Facility desk HFM	De facility desk (FD) is de ingang voor alle ProRail medewerkers met betrekking tot facilitaire zaken (wensen, informatieverzoeken, storingen en klachten). De medewerkers van de FD zijn verantwoordelijk dat alle meldingen op de juiste manier worden geregistreerd in het FMIS en dat opvolging conform gemaakte afspraken wordt uitgevoerd. Zij hebben hiermee een regierol op het meldingenproces.

Tabel 3: taken, rollen en verantwoordelijkheden

9. Eisen

Algemeen	
1.	De leverancier stelt één medewerker aan die als contactpersoon naar ProRail optreedt namens leverancier en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers (single-point-of-contact).
2.	De leverancier is bereikbaar via één e-mailadres voor klachten, wensen, informatieverzoeken en meldingen vanuit ProRail. Dit e-mailadres dient exclusief te worden gebruikt voor communicatie met HFM/ProRail en mag geen persoonsgebonden e-mailadres zijn.
3.	Werkzaamheden dienen te geschieden op werkdagen en binnen reguliere werktijden, tussen 8:30 uur en 16:30 uur.
4.	De leverancier is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele contractpartners/onderaannemers verricht worden.
5.	De leverancier voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving.
6.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen en te leveren producten zijn voorzien van een CE-markering.
7.	De leverancier levert de goederen alleen af op de ProRail locaties. Hieraan kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst locaties aan worden toegevoegd dan wel verwijderd.

Personeel en organisatie	
8.	De leverancier voldoet aan in Nederland geldende regelgeving en draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers.
9.	De leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
10.	Van de leverancier (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis hebben van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: • De Gedragscode van ProRail (bijlage 05) • De huisregels van ProRail (bijlage 06). • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (bijlage 07). Details rondom ProRail aanmeldservice toegangssysteem (PAT) volgen na gunning.
11.	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.
12.	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel.
13.	De leverancier zorgt ervoor dat de medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. Het uitten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de leverancier of haar partners, is niet toegestaan.
14.	Het gebruik van in de locaties van ProRail aanwezige telefoons, PC's, internetverbindingen, kopieerapparaten en kantoorartikelen is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van ProRail. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen.
15.	De uitvoerende medewerkers van de leverancier spreken de Nederlandse taal.
16.	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, zal deze boete bij de leverancier worden verhaald.
17.	Alle medewerkers van de leverancier beschikken over een geldige -niet ouder dan 6 maanden- Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien voor ProRail nieuwe medewerkers starten bij de leverancier dienen zij een geldige VOG aan te leveren. De kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van de leverancier.
18.	Medewerkers van de leverancier kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
19.	Leverancier is verplicht voor minimaal 5% van de omzet SROI medewerkers in te zetten. Dit zal jaarlijks verantwoord moeten worden in de managementrapportage. Zie bijlage 11 voor de uitgangspunten van het SROI beleid van ProRail.
20.	Het voorraadbeheer van de centrale locatiekast en/of servicehoekkasten wordt per locatie of regio uitgevoerd door een vaste medewerker, met een vaste back-up. Beide personen beschikken over een persoonlijke leverancierspas.
21.	De artikelen worden overzichtelijk in de kasten geplaatst volgens de afgesproken indeling.
22.	Alle oppervlakken van de kasten dienen schoon en stofvrij te worden gehouden.
23.	De levering van catalogus-bestellingen vindt in pandig plaats. Er is een vaste bezorger inclusief een vaste back-up per locatie of regio. Beide personen ontvangen een persoonlijke leverancierspas en leveren de bestelling af op de afgesproken plek in het pand, volgens instructies van de facility manager.

Duurzaamheid	
24.	De leverancier is in staat Nederlands- of Engelstalige productinformatie te leveren waaruit blijkt dat de te leveren kantoorartikelen voldoen aan de minimale milieueisen.
25.	Het assortiment van de leverancier bestaat uit duurzame artikelen. Een artikel wordt als duurzaam beschouwd indien het voldoet aan ten minste één van de volgende criteria: • Het artikel is volledig vervaardigd uit gerecycled of herbruikbaar materiaal; • Het artikel beschikt over een erkend Nederlands of Europees biokeurmerk; • Het artikel heeft een Fairtrade-keurmerk; • Het artikel is voorzien van een Europees Ecolabel; • Het artikel beschikt over een ander voor de productgroep relevant en erkend duurzaamheidskeurmerk, zoals FSC, PEFC, Cradle to Cradle e.d.; • Het artikel is aantoonbaar gelijkwaardig aan bovengenoemde keurmerken, waarbij de leverancier een objectieve onderbouwing levert die beoordeeld wordt door de HFM productmanager. De leverancier dient per productgroep aan te tonen hoe wordt voldaan aan deze eisen, bijvoorbeeld door middel van certificaten, productbladen of andere verifieerbare documentatie. Indien voor in specifieke productgroep geen duurzaam artikel beschikbaar is, dient de leverancier dit gedurende de implementatieperiode schriftelijk te delen richting de productmanager en aan te tonen welke inspanningen zijn gedaan om een duurzaam alternatief te vinden en welke onmogelijkheden hierin bestaan.
26.	Minstens 70% van het vezelmateriaal in papieren kantoorartikelen moet afkomstig zijn uit duurzaam beheerde bossen (gecertificeerd door FSC, PEFC of gelijkwaardig) of gerecycled materiaal. De vezelgrondstof kan gerecycled of primair zijn, waarbij primair materiaal niet afkomstig mag zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Hergebruik van afvalmateriaal binnen hetzelfde proces wordt uitgesloten. Ongecertificeerd primair materiaal moet voldoen aan de eisen van legale bronnen.
27.	Niet-papieren elementen van papieren kantoorartikelen, zoals metalen staven of kunststof omslagen, moeten eenvoudig te verwijderen zijn om het recyclingproces niet te verstoren. Kleine niet-papieren elementen, zoals nietjes of vensters van enveloppen, zijn van deze eis vrijgesteld.
28.	Papieren kantoorartikelen moeten verpulpbaar zijn. Nabehandelingsmiddelen mogen alleen worden gebruikt voor producten zoals boeken, opbergmappen, (school)schriften, kalenders, notitieboekjes en agenda's, en alleen als kan worden aangetoond dat het product opnieuw kan worden vulpulp. Lamineermiddelen, zoals polyetheen en/of polypropyleen, mogen alleen worden toegepast als ze de levensduur van het product met minstens één jaar verlengen. Tijdschriften mogen niet worden gelamineerd, en dubbele laminering mag niet op enig product worden toegepast. Bij papieren kantoorartikelen mag de verpulpbaarheidsstest zonder niet-papieren componenten (zoals metalen staven of kunststof omslagen) worden uitgevoerd als deze eenvoudig te verwijderen zijn.
29.	Voor bedrukt en te bedrukken papier, kantoorartikelen van papier, en zelfklevende etiketten die minstens 0,50 gewichtsprocent van het eindproduct uitmaken, moet de verwijderbaarheid van kleefmiddelen ten minste een score van 71 behalen op de EPRC-scorelijst (European Paper Recycling Council). Niet-zelfklevende etiketten en op water gebaseerde kleefmiddelen voldoen niet aan dit criterium. Voor drukgevoelige kleefmiddelen moet de verwijderbaarheidsscore op de EPRC-scorelijst ten minste positief zijn.
30.	Voor bedrukt papier op basis van wit papier, moet de ontinktbaarheid worden aangetoond met de EPRC Deinkability Scorecard. Alle geanalyseerde individuele parameters moeten een positieve score hebben, met een eindscore van ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard. Enveloppen hoeven niet aan dit criterium te voldoen. De gebruikte druktechnologieën of drukinkten moeten getest zijn op de papiersoorten die in het product worden gebruikt. Het testcertificaat kan worden toegepast op afdrukken met dezelfde inkt op hetzelfde type substraat, zolang de inkt ten minste dezelfde oppervlakte beslaat als op het geteste product.
31.	De producten binnen productgroep opberg- en archiveringsmiddelen zijn niet van polyvinylchloride (PVC) gemaakt en bevatten geen van de volgende stoffen: kleurstoffen, optische witmakers, inkten, oppervlakte-veredelingsmaterialen, lijmen, coatings en/of andere stoffen die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d, en/of gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. Indien de stoffen niet als gevaarlijk zijn geclassificeerd, mogen ze alleen gebruikt worden als ze geen arseen, chroom (VI), lood of zink bevatten in hoeveelheden die boven de detectiegrens liggen. Kleurstoffen mogen daarnaast niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. In het product verwerkte lijmen (exclusief eventueel etiket) bevatten niet meer dan 1% (gewichtsperscentage) vluchtige organische stoffen.
32.	De producten binnen de productgroep schrijfgerei (en de materialen waaruit deze zijn samengesteld) zijn niet vervaardigd uit polyvinylchloride (PVC) en bevatten geen van de volgende stoffen: kleurstoffen of andere additieven die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid volgens de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d, en/of als gevaarlijk voor het milieu volgens de H-zinnen H400 en H411, zoals vastgesteld in Verordening (EG) nr. 1272/2008. De concentraties van de volgende zware metalen in de grondstof van de kunststof houders zijn als volgt: chroom: lager dan 50 mg/kg, koper: lager dan 500 mg/kg, lood: lager dan 500 mg/kg, en zink: lager dan 2000 mg/kg. De inkt die wordt gebruikt in vulpen, fineliners en rollers is op waterbasis.
33.	De locatie waar de kantoorartikelen worden geproduceerd, dient te beschikken over een afvalbeheersysteem dat duidelijk omschrijft welke maatregelen zijn genomen om de hoeveelheid vast en vloeibaar afval te verminderen, inclusief papierafval, inktafval, afval van reinigingsmiddelen en vochtwater, zoals gedefinieerd door lokale of nationale

	regelgevende instanties. De documentatie met betrekking tot het afvalbeheersysteem moet ten minste informatie bevatten over de volgende procedures: het verwerken, inzamelen, scheiden en gebruiken van recycleerbare materialen die afkomstig zijn van de afvalstroom; de terugwinning van materialen voor andere toepassingen, zoals verbranding voor processtoomopwekking of warmteopwekking, of voor agrarische toepassingen; het verwerken, inzamelen, scheiden en afvoeren van gevaarlijk afval, zoals omschreven door de desbetreffende lokale en nationale regelgevende instanties; en de vastgestelde doelstellingen voor voortdurende verbetering, evenals streefcijfers voor de vermindering van de afvalproductie en de toename van hergebruik en recycling.
34.	De leverancier dient een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen uit de Europese Richtlijn Verpakkingen (94/62/EG) en het Besluit Beheer Verpakkingen. In de toelichting dient te worden ingegaan op: • De onderbouwing voor de verpakingskeuze; • De wijze waarop de keuze voor verpakkingen optimaal is vanuit milieu-oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • De maatregelen die zijn genomen en nog genomen zullen worden om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te houden, zonder concessies te doen aan de functionele eisen van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid van het product; • Het vermijden van overbodige verpakkingen, zodat alleen die verpakkingen worden gebruikt die noodzakelijk zijn voor de kwalitatieve levering en 'handling' van de bestelde artikelen.
35.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Definities conform Besluit Beheer Verpakkingen.
36.	Bij aflevering van artikelen zorgt de leverancier ervoor dat deze deugdelijk verpakt zijn, dat de verpakking milieuvriendelijk is en dat deze voldoet aan de EU-verpakkingsrichtlijnen die onder andere voorschrijven dat verpakkingen niet schadelijk voor het milieu mogen zijn en dat verpakkingen gerecycled moeten worden. Het verpakkingsmateriaal dient kosteloos teruggenomen te worden.
37.	De leverancier is verantwoordelijk voor het minimaliseren van de negatieve impact van voertuigen op zowel het milieu als de volksgezondheid. Dit omvat het beperken van emissies en het stimuleren van duurzaam transport binnen de uitvoering van werkzaamheden.
38.	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van ProRail dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste voldoen aan emissieklasse 6. De leverancier dient afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voertuigen die voor de uitvoering van de opdracht worden ingezet, te overdragen.
39.	De leverancier dient zijn werkzaamheden op de meest duurzame wijze uit te voeren en zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving, zowel nu als gedurende de looptijd van het contract. Dit omvat onder andere de naleving van verplichtingen met betrekking tot milieuzones in binnensteden en andere relevante milieuwetgeving.

Kwaliteitsborging	
40.	De leverancier is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.
41.	Indien blijkt dat een product of een artikel niet voldoet aan de kwaliteitseisen dan wordt dit door de (portefeuillehoudende) facility manager als klacht geregistreerd en wordt deze conform de klachtenprocedure afgehandeld. Zie hiervoor de klachtenprocedure (zie eis 42). Als de klachten over de kwaliteit van dit specifieke product niet opgelost kunnen worden zal de leverancier een vergelijkbaar product leveren tegen maximaal dezelfde prijs per stuk of volume.
42.	Klachtenprocedure: 1. Klachten worden door de facility manager geregistreerd in het FMIS systeem (Facilitor). 2. HFM stuurt klacht aan een door leverancier te specificeren emailadres (zie eis 2) OF De leverancier heeft toegang tot Facilitor en ontvang via Facilitor de klacht (zie eis 128). Verdere communicatie betreffende deze klacht verloopt via email tussen centraal meldpunt leverancier (zie eis 2) OF door middel van dialoogvenster in Facilitor 3. Binnen twee werkdagen komt leverancier met een oplossing. Deze oplossing behelst in ieder geval een SMART beschreven verbetering én borging hiervan om toekomstige klachten te voorkomen. 4. Indien de oplossing wordt geaccepteerd door de ProRail Facility Manager verantwoordelijk voor de betreffende locatie deze onmiddellijk uitgevoerd. 5. In voorbereiding op de periodieke overleggen (zie overlegstructuur) rapporteert opdrachtnemer over klachten uit de voorliggende periode.
43.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, de samenstelling van het assortiment in de kasten en de catalogus aan te passen.
44.	De leverancier is verantwoordelijk voor het plaatsen van bestellingen om het kastenassortiment op peil te houden, zonder tussenkomst van de facilitair manager.
45.	Als een product niet meer leverbaar is, zorgt de leverancier voor een alternatief product van minimaal gelijkwaardige kwaliteit, zonder extra kosten voor de opdrachtgever. De leverancier vraagt per e-mail akkoord van het voorgestelde

	alternatief bij de contractmanager van de opdrachtgever. Bovendien is de leverancier verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de gegevens van de punch-out catalogus.
46.	Tweemaal per contractjaar zal het kastenassortiment per locatie op basis van afzet van de voorafgaande periode worden herzien en indien noodzakelijk worden aangepast. De leverancier doet in de maanden mei en november een voorstel aan de portefeuillehouder facility manager, waarbij leverancier streeft naar minimale verspilling en geen overmatige voorraad van artikelen. Aanpassingen worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van opdrachtgever.
47.	Tweemaal per contractjaar zal het catalogusassortiment op basis van afzet van de voorafgaande periode worden herzien en indien noodzakelijk worden aangepast. De leverancier doet in de maanden mei en november een voorstel aan de contractmanager van opdrachtgever. Aanpassingen worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van opdrachtgever.
48.	Alleen de vastgestelde en het door ProRail geaccordeerde assortiment op basis van de vastgestelde scope is beschikbaar voor bestelbevoegden ProRailers middels de punch-out catalogus.

Bestelportaal	
49.	ProRail maakt gebruik van een online bestelsysteem waarmee middels een punch-out het winkelmandje gevuld wordt. Dit inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van facturen. Na akkoord van de budgethouder of hiërarchisch manager zal de bestelling automatisch doorgang vinden op de webshop van de inschrijver.
50.	De leverancier is verplicht mee te werken aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem, inclusief de gegevensuitwisseling voor de catalogus, bestellingen en facturen. Daarnaast wordt verwacht dat de leverancier proactief bijdraagt aan ontwikkelingen op het gebied van e-procurement.
51.	Bij een eventuele update of wijziging van het inkoopplatform dient de leverancier zonder kostenverrekening volledige medewerking te verlenen aan de implementatie.
52.	Bestellingen kunnen uitsluitend gedaan worden via een online bestelsysteem wat beheerd wordt en up-to-date wordt gehouden door de leverancier.
53.	Benadering van het systeem wordt gerealiseerd via een door de inschrijver opgegeven webadres, via een zogenaamde Uniform Resource Locator (URL)
54.	Het webbased bestel- en beheersysteem wordt als een Software As A Service (SAAS) applicatie ter beschikking gesteld aan ProRail en dient te koppelen te zijn met SAP S/4HANA.
55.	Zowel het bestel- en beheersysteem als de verbinding tussen leverancier en opdrachtgever moet beveiligd zijn tegen misbruik van derden, misbruik door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies. Na gunning en tijdens de implementatiefase, wordt de URL door ICT ProRail opgenomen in de trusted zone, hiervoor moet nog een formulier door de leverancier worden ingevuld en ondertekend. Gegevensuitwisseling dient via een encrypted verbinding (https) te verlopen.
56.	De leverancier dient bestellingen via EDI (XML) te kunnen verwerken.
57.	De inschrijver dient in geval van een calamiteit/ storingen van het bestel- en beheersysteem, dit binnen één werkdag weer operationeel te hebben, met behoud van data-integriteit en compleetheid. Bij storingen wordt de facility desk van ProRail op de hoogte gebracht per e-mail.
58.	Het bestel- en beheersysteem dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
59.	De leverancier draagt zorg voor Nederlandstalige instructie van de punch out catalogus voor bestelbevoegde ProRail-medewerkers.
60.	Systeemonderhoud dient ruimschoots van te voren te worden aangegeven (minstens vijf werkdagen). Bij onderhoud wordt de facility desk van ProRail op de hoogte gebracht per e-mail.
61.	De leverancier dient de contractmanager van ProRail tijdig te informeren over verbeteringen en nieuwe c.q. gewijzigde programma onderdelen, als ook het doorvoeren van software updates.
62.	De punch out catalogus geeft minimaal de volgende zaken weer: • Artikelnummer leverancier; • Artikelomschrijving leverancier; • Minimale besteleenheid/ verpakkingseenheid; • Foto artikel; • Beschikbare voorraad; • Levertijd; • Netto ProRail prijs; • BTW percentages.

Prijzen	
63.	De opgegeven prijzen zijn in € exclusief de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
64.	De prijzen (in euro's) van de door inschrijver te leveren producten wordt met twee decimalen aangegeven in het prijzenblad.
65.	De geoffreerde prijzen dienen te zijn gebaseerd op de uitgevraagde verpakkingsgrootte.

66.	De prijsstelling van de te bestellen catalogusartikelen die niet in de eisen zijn opgenomen maar wel binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen moet marktconform, in verhouding staan tot en proportioneel zijn met de geselecteerde kantoorartikelen, zoals omschreven in het Programma van Eisen en opgenomen in het prijzenblad (het referentieassortiment).
67.	Indien ProRail het vermoeden heeft dat de prijsstelling van de catalogusartikelen niet marktconform is en de Opdrachtnemer geen sluitende verklaring kan geven voor de gehanteerde prijzen, heeft ProRail de mogelijkheid om door een derde onderzoek te laten doen naar de marktconformiteit van de gehanteerde prijzen. De Opdrachtnemer zal hier zijn medewerking aan verlenen. Indien de marktconformiteit wordt aangetoond draagt ProRail de kosten van het onderzoek. Indien de prijzen niet marktconform blijken te zijn zal de Opdrachtnemer de kosten van het onderzoek voor zijn rekening nemen en worden de prijzen aangepast naar het vastgestelde marktconforme niveau.
68.	De prijzen zijn integraal. Alle bijkomende kosten als verpakkingskosten, orderregels, statiegeld, materiaalkosten, afleverkosten, marges en (risico) opslagen zijn inclusief.
69.	De prijzen voor de artikelen in het kastenassortiment zijn exclusief handlingkosten c.q. dienstverlening. Onder handlingkosten/dienstverlening wordt verstaan: de kosten voor bestellen, op voorraad houden, leveren, bijvullen en ordelijk houden van de kasten met kantoorartikelen en papier op de ProRail locaties. De handling- c.q. servicekosten worden apart vermeld in het prijzenblad.
70.	De indexatie van prijzen conform artikel 9 van de Raamovereenkomst.

Logistiek en levering	
71.	De opdrachtnemer waarborgt een continue beschikbaarheid van kantoorartikelen in de uitgiftekasten door middel van een effectief voorraadbeheer en een flexibele, vraaggestuurde logistiek: Monitoring en aanvulling • Aanvankelijk vindt aanvulling plaats met een service-interval van twee weken. • De interval kan in overleg en na goedkeuring van de verantwoordelijke facility manager worden aangepast op basis van daadwerkelijk verbruik. • De maximale service-interval bedraagt 8 weken. • Indien de beschikbaarheid of orde en netheid in de kasten verslechtert, kan de facility manager besluiten de service-interval te verhogen. • De kosten voor verzorging en aanvulling van de kasten zijn jaarbedragen, ongeacht het aantal aanvul- of verzorg momenten. Verhoging van de service interval op aangeven van ProRail kan niet leiden tot hogere kosten. Minimale en maximale voorraadniveaus • De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de voorraad per kast te allen tijde voldoende is om de overeengekomen service-intervalperiode te overbruggen. • Overmatige voorraadopbouw is niet toegestaan: de maximale voorraad per artikel bedraagt maximaal 1,5 keer de gemiddelde behoefte per service-intervalperiode. • Voor printpapier geldt dat een voorraad van 2 interval periodes is toegestaan. Levering bij tekorten • Printpapier moet altijd op voorraad zijn; dreigende tekorten dienen binnen één werkdag (zelfde tijd volgende werkdag) te worden aangevuld. • Overige tekorten dienen binnen vijf werkdagen te worden aangevuld, tenzij in overleg een alternatieve oplossing wordt overeengekomen. • De opdrachtnemer monitort actief het verbruik en anticipeert op verwachte tekorten om spoedleveringen te minimaliseren.
72.	Meldingen over tekorten worden in het FMIS van ProRail geregistreerd als een melding “artikel niet op voorraad” geregistreerd. Deze meldingen worden direct per email doorgestuurd aan het centrale contact adres van de opdrachtnemer.
73.	De leverancier is verantwoordelijk voor het bestellen, op voorraad houden, afleveren, bijvullen en ordelijk houden van de kasten met kantoorartikelen en papier op de ProRail locaties.
74.	Naast de locaties met kasten zijn er ook locaties zonder kasten. Deze locaties moeten onder dezelfde voorwaarden als de locaties met kasten de mogelijkheid hebben om artikelen uit de catalogus te laten bezorgen.
75.	Inschrijver garandeert dat het voorraadbeheer c.q. bijvullen kastenassortiment per locatie door een vaste persoon met een vaste back-up (in geval van ziekte en vakanties) verzorgd wordt per locatie. Dit in verband met de toegang tot de locaties. In geval van permanente vervanging van de vast medewerker zorgt inschrijver proactief voor het inwerken en toegang verlenen van de vervangende medewerker.
76.	ProRail kan gedurende de looptijd van de overeenkomst onbeperkt kasten toevoegen of verwijderen. De aanwezige voorraad in betreffende kast dient dan verplaatst te worden naar een andere kast en handling-c.q. servicekosten dienen aangepast te worden.
77.	ProRail is eigenaar van de artikelen die in de kast liggen.

78.	De leverancier levert de bestelde artikelen middels de catalogus, conform de gestelde levertijd, kosteloos op alle locaties van ProRail.
79.	De inschrijver stuurt per e-mail een bestelbevestiging naar de besteller, met daarin de productinformatie van bestelde artikelen, leveringslocatie en verwachte leverdatum.
80.	Bij een vertraagde levering dient de inschrijver de besteller tijdig op de hoogte te stellen, inclusief de reden van de vertraging en de nieuwe verwachte leverdatum.
81.	Indien een artikel niet leverbaar is binnen de afgesproken levertijd dan zorgt de inschrijver voor een alternatief product met minimaal een gelijkwaardige kwaliteit tegen de maximaal oorspronkelijke prijs, in overleg met besteller. De gelijkwaardigheid van het alternatieve product dient door de inschrijver te worden aangetoond.
82.	Elke bestelling dient afzonderlijk te worden verpakt en voorzien van een duidelijk label met de volgende informatie: de naam en afdeling van de besteller, het afleveradres en het referentienummer (inkoopordernummer).
83.	Bij elke aflevering per individuele bestelling wordt een pakbon toegevoegd, waarop tenminste vermeld staat: naam en afdeling van de besteller, het afleveradres en het referentienummer (inkoopordernummer), kostenplaats en een lijst van de bestelde artikelen met aantallen en omschrijvingen.
84.	Er is geen minimale ordergrootte voor bestellingen vanuit de catalogus.
85.	De leverancier levert af op de order vermelde locatie binnen de gestelde levertijd van maximaal vijf werkdagen. In ieder geval binnen en achter de voordeur van de betreffende locatie.
86.	De leverancier gaat ermee akkoord dat in geen geval de artikelen buiten het pand worden achtergelaten. Tenzij anders overeengekomen met de facility manager, bijvoorbeeld middels een afleverbox bij panden zonder receptiedienstverlening.
87.	Indien leverancier gebruik maakt van een externe transporteur, dan dient deze zich te houden aan de in de offerteaanvraag gestelde eisen en voorwaarden.
88.	Leveringen dienen op werkdagen en binnen kantoor tijden 8.30 - 16.30 uur te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
89.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de goederenontvangst van een gebouw niet geopend is (op werkdagen tussen 16.30 - 08.30 uur) kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, tenzij anders overeen gekomen.
90.	De leverancier gaat ermee akkoord dat alleen voor ontvangst van het aantal pakketten of eenheden wordt getekend. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.
91.	Indien leverancier aflevert op pallets gelden de volgende voorwaarden: • Het zijn geen wegwerp pallets; • De leverancier maakt gebruik van standaard palletmaten bij levering van zendingen groter dan 1 m3; • De pallets voldoen aan de euro pallet standaarden; • Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets; • Goederen worden niet hoger dan 1,10 meter op de pallet gestapeld; • De gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald.
92.	De te leveren artikelen worden afgeleverd in handzame, schone en onbeschadigde verpakkingen. Verpakkingen van artikelen moeten voldoen aan wettelijke Arboregels.

Retourprocedure	
93.	Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het artikel redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending na overleg als zodanig retour worden gezonden. In alle andere gevallen zal de verpakking van het artikel ongeopend worden geretourneerd.
94.	De leverancier draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde artikelen. De handling- en /of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van de leverancier.
95.	De leverancier draagt zorg voor het retour nemen van door besteller onjuist bestelde artikelen, mits de retourorder meer dan 25 euro bedraagt. Hiervan wordt door besteller binnen 20 werkdagen melding gemaakt.
96.	Artikelen kunnen door de besteller worden geretourneerd door een melding te maken bij de Facility Desk. Hierbij dient de bestelbevestiging, samen met de reden van retour, te worden verstrekt. De Facility Desk informeert de leverancier via het algemene e-mailadres (eis 2). De leverancier haalt het pakket binnen vijf werkdagen op en zorgt ervoor dat de retourzending binnen tien werkdagen na ophalen is verwerkt.
97.	Bij een beschadigde levering zorgt de leverancier binnen vijf werkdagen voor een nieuwe levering en geeft aan of retourzending (van beschadigde levering) wenselijk is.

Implementatie fase	
98.	In de eerste week na de definitieve gunning komen opdrachtnemer en opdrachtgever met verantwoordelijke medewerkers bij elkaar voor een kick-off dag(deel) om de implementatie inhoudelijk af te stemmen en vast te stellen. Twee weken na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen: • Fasering implementatiefase; • Aanpak, detailplanning, deliverables en activiteitenplan per locatie; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen

	• Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard) (afkorting van: kritische prestatie indicator); • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). Het plan wordt na overhandiging aangevuld door ProRail met noodzakelijke werkzaamheden zoals het aanvragen van personeelspassen, aanmaken van digitale accounts en dergelijke. In deze fase wordt het belofte document opgesteld, waarin alle door de leverancier benoemde en aangeboden zaken zijn beschreven en geïmplementeerd of (afhankelijk van het aspect) ingepland.
99.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verwerkt in de aanbestedingsbegroting.
100.	De leverancier zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
101.	De leverancier creëert een uniforme, efficiënte indeling van de kasten gedurende de implementatiefase, op basis van het vastgestelde locatiekast- en servicehoekkastassortiment.
102.	ProRail hanteert standaard een hoge kast (afmeting 1,93 h x 1,20 m b) voor het kastenassortiment. De leverancier voorziet in inventaris (bakjes, steunen, etc.) voor het beschikbaar stellen van de artikelen en het ordelijk houden van de kast.
103.	Na de gunning voert de leverancier een 0-meting uit, herplaatst de artikelen in de locatiekast en/of servicehoekkast en komt vervolgens met een voorstel voor de afhandeling van de overtollige artikelen die buiten het assortiment vallen en uit de kasten worden verwijderd.
104.	De artikelen die bij de start van de implementatie al aanwezig zijn, blijven eigendom van ProRail. Deze dienen in de nieuwe situatie te worden opgenomen in de kantoorartikelkasten en geleidelijk aangevuld met artikelen van de leverancier.
105.	De leverancier komt met een voorstel wat te doen met de huidige artikelen in de kasten, die niet binnen het herijkte assortiment van de locatiekast of servicehoekkast vallen, en daarmee overtollig zijn. In overleg met ProRail contractmanager wordt uitvoering gegeven aan dit voorstel.
106.	In de locatiekast zal een derde partij huisstijl drukwerk leveren. In overleg met de facilitair manager wordt in de implementatiefase bepaald hoe de indeling van de locatiekast zal zijn en waar welke leverancier producten plaatst.
107.	Op het moment van de operationele ingangsdatum van de dienstverlening, dient de digitale catalogus operationeel en gebruiksklaar te zijn voor ProRail medewerkers. De instructie voor het gebruik van de catalogus is ten minste vijf werkdagen voor het einde van de implementatieperiode gereed en gedeeld met ProRail.

Contractmanagement	
108.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder andere op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De leverancier draagt bij aan het opstellen van het KPI-dashboard.
109.	ProRail kan van de leverancier een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de leverancier niet heeft voldaan aan alle KPI's. De leverancier 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 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 zes maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de overeenkomst ontbinden.

Overlegstructuur	
110.	De communicatie tussen ProRail en de leverancier vindt structureel en regelmatig 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.
111.	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de facility managers HFM en de operationeel verantwoordelijke van de leverancier. Hierbij kunnen onderstaande onderwerpen besproken worden • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden; • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden ; • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden; • Klachten m.b.t. de dienstverlening.
112.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt één keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de portefeuillehoudende facility manager HFM en de regio-/accountmanager van de leverancier. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening; • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling; • KPI-prestatie monitor; • Managementrapportage en -informatie; • Financiële resultaten; • Duurzaamheid;

	• Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; • Toekomstige ontwikkelingen organisaties.
113.	Indien ProRail of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan er tussentijds extra overleg plaatsvinden.

Rapportages	
114.	De kwartaalrapportage dient uiterlijk op de 10^e werkdag na afloop van een kalenderkwartaal te worden aangeleverd in een Excelformat en dient inzicht te geven in: • Het verbruik van kantoorartikelen per kast. • Een overzicht van alle individuele bestellingen via de catalogus, uitgesplitst naar: ○ Besteller ○ ProRail Kostenplaats ○ Afleverlocatie. ○ Bestelde producten en de verdeling per productgroep. • Een overzicht van meldingen en klachten, inclusief de genomen of geplande acties.
115.	De jaarrapportage dient 4 weken na afloop van een kalenderjaar te worden aangeleverd. Deze bevat een bredere analyse en dient, naast de bovengenoemde kwartaalgegevens, aanvullend inzicht te geven in: • Jaarlijkse trends en ontwikkelingen in verbruik per locatie. • Een uitgebreide analyse van bestellingen via de catalogus. • Een evaluatie van de voortgang op het KPI-dashboard, inclusief trendanalyses en eventuele afwijkingen ten opzichte van de doelstellingen. • Een overzicht van meldingen en klachten, met een analyse van structurele knelpunten en verbetermogelijkheden. • Een concreet verbeter- en optimalisatieplan, gebaseerd op de verzamelde data en feedback. Inclusief inzicht in efficiëntiemogelijkheden en mogelijke besparingen op basis van de jaarlijkse trends.

Facturatie	
116.	De kosten voor de kantoorartikelen in de kasten vallen onder de kostenplaats van HFM.
117.	De leverancier dient facturen als e-factuur aan te leveren in een gestructureerd elektronisch formaat dat voldoet aan de wettelijke verplichtingen. De e-factuur moet voldoen aan de Universal Business Language (UBL) standaard. Elke e-factuur moet minimaal de volgende gegevens bevatten: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag (excl. BTW); • Ordernummer; • Factuurdatum; • Specificatie van het BTW-bedrag per factuur; • Het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief. De e-factuur dient te worden verzonden via een erkend digitaal factureringssysteem dat voldoet aan de wettelijke eisen voor e-facturatie. Daarnaast dient de leverancier het juiste Organisatie-identificatienummer (OIN) van ProRail te gebruiken.
118.	Voor het leveren, beheren en bijvullen van het <u>kastenassortiment</u> mag uitsluitend één verzamelfactuur per maand verstuurd worden. Parallel aan de maandfactuur wordt een specificatie van de factuur in Microsoft Excel format verstuurd aan contractmanagementhfm@prorail.nl. Deze specificatie bevat ten minste de volgende kolommen: • Bestelde artikelen en de verdeling per productgroep • Aantal van de geleverde artikelen per kast • Prijs per artikel • BTW gespecificeerd per artikel • Datum levering
119.	Voor bestelde artikelen uit de online <u>catalogus</u> mag uitsluitend één verzamelfactuur per maand verstuurd worden. Parallel aan de maandfactuur wordt een specificatie van de factuur in Microsoft Excel format verstuurd aan contractmanagementhfm@prorail.nl. Deze specificatie bevat ten minste de volgende kolommen: • Besteller • ProRail Kostenplaats • Afleverlocatie. • Prijs per artikel • BTW gespecificeerd per artikel • Aantal bestelde artikelen en de verdeling per productgroep
120.	De leverancier geeft toestemming om in de toekomst gebruik te maken van het self-billing proces, mocht ProRail besluiten dit toe te passen binnen de looptijd van het contract.

121.	Het factuurbedrag dient gelijk te zijn aan de bestellingwaarde en zal geen verzend- of transportkosten en verwijderingskosten bevatten. Indien opdracht en factuur onderling afwijkend zijn, wordt de factuur afgewezen.
122.	De opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze facturen voldoen aan de gegevens zoals gespecificeerd.
123.	Indien opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft opdrachtgever het recht de factuur niet te betalen totdat een creditfactuur is ontvangen voor het incorrecte deel.
124.	Indien er volgens opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/of dienst niet deugdelijk is verricht, is opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt.
125.	Kredietbeperkingstoeslagen worden door de opdrachtgever niet aanvaard.
126.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die opdrachtgever heeft jegens leverancier.

Faciliter Management Informatie Systeem (FMIS)	
127.	De leverancier werkt met meldingen uit het FMIS (Facilitor) van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen real-time te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. Hieraan zijn voor de leverancier geen kosten verbonden. De leverancier kan op verzoek ook een koppeling (laten) maken tussen het ProRail FMIS systeem. Kosten daarvan zijn voor rekening van de leverancier. De eisen om een koppeling met Facilitor te bewerkstelligen, staan in bijlage 10.
128.	Leverancier houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie bijlage 08).
129.	De leverancier gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
130.	De leverancier draagt zorg voor een adequate afhandeling van ontvangen verstoringen of klachten. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. het zorgdragen voor een toelichting over de oplossing bij het afmelden van een melding)
131.	Indien geen koppeling met het FMIS van ProRail wordt gerealiseerd werk leveranciers om basis van email meldingen uit het FMIS van ProRail. Communicatie met betrekking tot deze meldingen vindt plaats tussen leverancier en de facility desk van ProRail onder vermelding van het melding nummer.
132.	Alle kasten worden als object toegevoegd aan het FMIS systeem van ProRail. Specifiek voor de kantoorartikelen kasten wordt de melding "kantoorartikel niet voorradig" aangemaakt. Deze melding vormen de basis voor de KPI beschikbaarheid. Meldingen "kantoorartikel niet voorradig" worden vanuit het FMIS systeem van ProRail doorgestuurd aan het contactadres van de leverancier die hier de afgesproken op onderneemt.

Veiligheid en beveiliging	
133.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de leverancier verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op.
134.	De leverancier informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
135.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van (gevel)installaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is ProRail gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de leverancier eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is ProRail gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan ProRail opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de leverancier.
136.	Bij de leverancier worden twee key-users aangewezen die zelf in het ProRail systeem toegangspassen kan aanvragen en beheren voor haar medewerkers hieronder vallen ook eventuele leveranciers en (onder)aannemers van deze overeenkomst.
137.	Servicemedewerkers van de opdrachtnemer die voor verzorging en aanvullen van de kasten op locatie komen beschikken te allen tijde over een ProRail toegangspas om de locatie te betreden. Indien de medewerker niet beschikt over de toegangspas zal geen toegang tot de locatie verleend worden. Het niet verkrijgen van toegang omdat de medewerker niet beschikt over een geldige toegangspas wordt niet geaccepteerd als een oorzaak voor niet- of niet tijdig leveren van bestelde artikelen of niet beschikbaar zijn. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg met de verantwoordelijke facility manager van de locatie overlegd worden of het mogelijk is om andere wijze toch toegang te krijgen. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Het blijft verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om te allen tijde over de pas te beschikken.
138.	Aangemelde medewerkers van de leverancier zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de leverancier (één en ander conform het ProRail huisreglement in bijlage 06). Het toegangsbeleid is van toepassing (bijlage 07).
139.	De catalogus vindt plaats middels een koppeling aan het ProRail inkoop/bestelsysteem. Momenteel is dat SAP S/4HANA. De leverancier dient een dergelijke koppeling te kunnen realiseren welke voldoet aan de genoemde eisen in bijlage 09 (Informatiebeveiliging) en bijlage 08 (Aansluitvoorwaarden).

Functionele vereisten voor geselecteerde kantoorartikelen		
140.	Schrijfwaren	Fineliner zwart / blauw / rood Schrijfbreedte: 0,3 mm Kunststofpunt in metaal gevat Fineliner met kunststof clip Inkt op waterbasis Sneldrogend
141.		Intrekbare balpen zwart / blauw / rood Medium punt (1,0 mm) Hoge kwaliteitsbalpen met metalen punt Rubberen houder in de schrijfkleuren voor extra grip Inkt op oliebasis, vloeidend schrijvend Klik- of draaimechanisme
142.		Vulpotlood 0,7 mm Looddikte: 0,7 mm Rubberen houder voor extra grip Verende punt vermindert grafietbreuk Beschermd gum aan de bovenzijde Navulbaar
143.		Vulling voor vulpotlood Loodtype: HB Compatibel met 0,7 mm vulpotloden Verpakt in een hersluitbare container.
144.		Tekstmarker geel / groen / roze / oranje Fluorescerende inkt, geschikt voor papier en kopieën Beitelpunt 1-5 mm voor fijne en brede lijnen Droogt niet snel uit, lange houdbaarheid
145.		Whiteboardmarker blauw / zwart / rood / groen Droog uitwisbare, reukarme inkt op alcoholbasis Cap-off systeem: droogt niet uit, zelfs zonder dop Ronde punt, schrijfbreedte ca. 1,5 mm Plastic behuizing, dop in inktkleur met clip Geschikt voor gebruik op whiteboards
146.		Flipchartstift blauw / zwart / rood / groen Inkt op waterbasis, geurarm en niet-giftig Cap-off systeem: droogt niet uit, zelfs zonder dop Schuine of ronde punt, schrijfbreedte ca. 1,5 mm Plastic behuizing, dop in inktkleur met clip Voorkomt doordrukken op papier, veilig voor kantooromgeving Geschikt voor flipchartpapier en andere absorberende oppervlakken
147.	Papierproducten	Kopieer- en printerpapier A4 80 g/m², hoge witheid (145 CIE) Geschikt voor dubbelzijdig printen Goede machinedoorvoer voor storingsvrij gebruik 100% gerecycled, FSC-gecertificeerd Zonder optische witmakers en chloor Geschikt voor multifunctionele printers, laser- en inkjetprinters Verpakking: doos met 5 pakken van 500 vel
148.		Kopieer- en printerpapier A3 80 g/m², hoge witheid (145 CIE) Geschikt voor dubbelzijdig printen Goede machinedoorvoer voor storingsvrij gebruik 100% gerecycled, FSC-gecertificeerd Zonder optische witmakers en chloor Geschikt voor multifunctionele printers, laser- en inkjetprinters Verpakking: doos met 5 pakken van 500 vel
149.		Memoblok geel / roze Formaat: 76 x 127 mm 100 blaadjes per blok Zelfklevend en herpositioneerbaar zonder lijmresten Oplosmiddelvrij voor milieuvriendelijk gebruik
150.		Spiraalschrift gelijnd (A4+) A4-formaat gelijnd 80 vellen van 70 g/m² Stevige kartonnen kaft voor- en achterzijde

		Microgeperforeerde vellen voor gemakkelijk uitscheuren Spiraalbinding voor plat openliggen
151.		Spiraalschrift gelijnd (A5+) A5-formaat gelijnd 80 vellen van 70 g/m ² Stevige kartonnen kaft voor- en achterzijde Microgeperforeerde vellen voor gemakkelijk uitscheuren Spiraalbinding voor plat openliggen
152.		Spiraalschrift geruit 5x5 mm (A4+) A4-formaat geruit 5x5 mm 80 vellen van 70 g/m ² Stevige kartonnen kaft voor- en achterzijde Microgeperforeerde vellen voor gemakkelijk uitscheuren Spiraalbinding voor plat openliggen
153.		Flipchartblok 60 gr (A1+) A1-formaat blanco Papier van 60 g/m ² voor soepel schrijven zonder doordrukken Geschikt voor flipover standaards met universele perforatie Geschikt voor flipchartstiften
154.	Archivering en ordening	L-mapje plastic Transparant polypropyleen (PP 15/100 E) Geschikt voor A4-documenten Open aan de bovenzijde en rechterzijde Inkeping aan de zijkant voor eenvoudig openen Capaciteit van ca. 15 vellen (80 g/m ²) Verpakking: 10 stuks
155.		L-mapje karton Gemaakt van FSC-gecertificeerd karton Geschikt voor A4-documenten Open aan de bovenzijde en rechterzijde Inkeping aan de zijkant voor eenvoudig openen Capaciteit van ca. 15 vellen (80 g/m ²) Verpakking: 10 stuks
156.		Archiefdoos karton Stevig karton voor duurzame opslag Geschikt voor A4-documenten en dossiers Voorzien van handvatten voor eenvoudig verplaatsen Opvouwbaar ontwerp voor ruimtebesparing bij opslag
157.		Ordner karton Gemaakt van FSC-gecertificeerd karton met metalen versterking Geschikt voor A4-documenten Voorzien van hefboommechanisme en een grijpgat Rugbreedte van 8 cm voor grote capaciteit Capaciteit van ca. 600 vellen (80 g/m ²)
158.	Kleine kantoorhulpmiddelen	Kantoornietmachine Geschikt voor maximaal 30 vellen (80 g/m ²) Compatibel met 26/6 nietjes Functie voor nieten en spelden Geïntegreerde ontnieter
159.		Bijbehorende gegalvaniseerde nietjes Roestvrij, gegalvaniseerd staal Formaat 26/6 1000 stuks per verpakking
160.		Plakbandhouder Zwart Verzwaard model voor extra stevigheid Antislip bodem voor gebruiksgemak Geschikt voor standaard rollen plakband (19 mm x 33 m) Eenvoudig navulbaar
161.		Plakband Onzichtbaar 19 mm x 33 m Sterke kleefkracht zonder vergeling
162.		Perforator Twee gaten voor standaard ordners en mappen

		Geschikt voor het perforeren van meer dan 30 pagina's (80 g/m²) in één keer Stevige constructie voor langdurig gebruik Precieze uitlijning voor consistente perforatie Ergonomisch ontwerp voor comfortabel gebruik Uitneembare opvangbak voor eenvoudig legen
163.		Labelwriter Geschikt voor printen van adres-, dossier- en archieflabels Ondersteuning voor thermische printtechnologie (geen inkt of toner nodig) Compatibel met gangbare labelsoftware voor kantooromgeving USB- of netwerkaansluiting voor eenvoudige integratie Automatische snijfunctie voor efficiënte verwerking
164.		Labelwriter Labels Formaat: 89 x 36 mm Kleur: Wit Type: Zelfklevend, thermisch printbaar (geen inkt of toner nodig) Compatibiliteit: Geschikt voor gangbare thermische labelprinters Verpakking: Rol met 500 etiketten
165.		Alkaline AA-batterijen Verpakt per 4 stuks Geschikt voor kantoorapparatuur zoals muizen, toetsenborden en afstandsbedieningen Niet oplaadbaar
166.		NiMH AA-batterijen – oplaadbaar Verpakt per 4 stuks Geschikt voor kantoorapparatuur zoals muizen, toetsenborden en afstandsbedieningen Meerdere keren oplaadbaar voor hergebruik
167.		Batterijlader AA Geschikt voor het gelijktijdig opladen van 4 AA-batterijen Compatibel met oplaadbare NiMH AA-batterijen Automatische stopfunctie bij volle batterijen om overladen te voorkomen LED-indicator voor laadstatus Werkt op netstroom
168.		Laserpointer Draadloze bediening voor presentaties Rode of groene laser voor duidelijke zichtbaarheid Bereik van minimaal 10 meter Compatibel met gangbare presentatiesoftware zoals PowerPoint en Keynote Plug-and-play via USB of Bluetooth, geen extra software nodig Intuïtieve knoppen voor vooruit- en terugnavigeren van slides Compact en ergonomisch ontwerp voor comfortabel gebruik
169.		Privacyfilter voor laptopscherm Geschikt voor laptopschermen van 15" Beperkt de kijkhoek tot circa 30 graden voor privacybescherming Vermindert reflecties en voorkomt oogvermoeidheid Eenvoudige bevestiging met plakstrips of schuifstelsel Bescherm het scherm tegen krassen en stof Herbruikbaar en eenvoudig te verwijderen zonder resten
170.		Schaar Lengte van 20 cm voor nauwkeurig knippen Roestvrijstalen (RVS) bladen voor duurzaamheid en scherptebehoud Ergonomische handgrepen voor comfortabel gebruik Geschikt voor zowel papier als lichte kantoorartikelen
171.		Magneten rond wit / zwart / rood / groen Per 10 stuks verpakt Diameter van 27 mm Sterke magnetische hechting op whiteboards Kunststof omhulsel in wit, zwart, rood of groen Geschikt voor notities, memo's en lichte documenten
172.		Bordenwisser muisvorm magnetisch zwart/zilver Compact muisvormig ontwerp voor comfortabel gebruik Magnetisch voor bevestiging op whiteboards Zwart/zilverkleurige afwerking Geschikt voor verwijderen inkt van whiteboardmarkers op whiteboard
173.		Pashouder transparant met clip Transparant ontwerp voor duidelijke zichtbaarheid van de toegangspas Stevige kunststof behuizing voor bescherming tegen buigen en slijtage

		Metalen clip voor stevige bevestiging aan kleding of koord
174.	Hygiënemiddelen	Vochtige desinfectiedoekjes voor kantoor Dispenserbus met 100 stuks in een goed afsluitbare verpakking Doekjes eenvoudig uittrekbaar uit de opening bovenin Droogt niet snel uit bij goed afgesloten bus Sneldrogend, desinfecterend en antistatisch Geschikt voor reinigen beeldschermen, toetsenborden en bureaus Alcoholvrij en ongeparfumeerd
175.		Whiteboardspray Geschikt voor droog uitwisbare whiteboards Verwijdert inktresten en vlekken zonder strepen Droogt snel en laat geen residu achter Veilig voor gebruik in werkomgeving
176.		Vaatwasmiddel voor handafwas Fles van 1 liter Geschikt voor het verwijderen van vet en aangekoekte etensresten pH-neutraal en zacht voor de huid Spoelt gemakkelijk af zonder strepen of residu Geschikt voor dagelijks gebruik in de werkomgeving, inclusief het door de medewerker reinigen van de persoonlijke koffiebeker
177.		Vaatwastabletten Doos met 100 tabletten Verwijderen vet en hardnekkige etensresten Bevatten glansspoelmiddel en anti-kalk werking Volledig oplosbaar zonder resten Milieuvriendelijk en fosfaatvrij Geschikt voor alle vaatwassers
178.		Afwasborstel voor kantooromgeving Ergonomische handgreep voor comfort Sterke, duurzame synthetische haren Effectief voor het verwijderen van vet en resten Makkelijk afspoelen zonder strepen of residu Geschikt voor dagelijks gebruik in de kantoorpantry

10. Bijlagen

- Bijlage 01 - Locatieoverzicht ProRail (incl. gewenste kastenaantal en -typen)
- Bijlage 02 - Communicatiematrix
- Bijlage 03 - VERI-model
- Bijlage 04 - KPI-Dashboard
- Bijlage 05 - Gedragscode
- Bijlage 06 - Huisreglement voor bemenste gebouwen
- Bijlage 07 - Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
- Bijlage 08 - Aansluitvoorwaarden KA ProRail
- Bijlage 09 - Informatiebeveiligingsbeleid en eisen leveranciersrelaties ProRail
- Bijlage 10 - Koppelen met Facilitor
- Bijlage 11 - SROI-beleid van ProRail