

Programma van Eisen

Interieurbeplanting



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management: Shenna de Bruin, Maarten Leerkotte & Inge Oldengarm
Versie:	1.0
Datum:	4 oktober 2024
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
2.4 Over ProRail - onze mensen	4
3. Human Facility Management - onze afdeling	5
3.1 Afdeling Human Facility Management binnen ProRail	5
3.2 Ambitie HFM	6
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1 Aanleiding en noodzaak ten aanzien van binnen beplanting	7
Kern van onze vraag	7
4.2 Thema's.....	7
5. Interieurbepanting bij ProRail - onze visie en behoefte.....	9
6. Scope contract	10
6.1 Binnen scope	10
6.2 Buiten scope.....	12
7. Onze samenwerking.....	13
7.1 Algemeen	13
7.2 Samenwerking in de implementatiefase.....	13
7.2.1. Implementatieplan	13
7.2.2. Implementatieteam	13
7.2.3. Implementatieoverleg	14
7.3 Vervolg na implementatiefase	14
7.4 Werken bij ProRail.....	14
8. Contractmanagement	15
8.1 Algemeen	15
8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	15
9. Eisen	17
10. Bijlagen	21

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 de producten en diensten op gebied van interieurbeplanting 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 interieurbeplanting binnen ProRail. In hoofdstuk 5 worden de visie en behoeften op het gebied van interieurbeplanting voor de bemenste locaties van ProRail beschreven. Hoofdstuk 6 verduidelijkt de scope, 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.

2.4 Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 5800 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (70%) geschoold. Ook ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. ProRail streeft naar een medewerkersbestand dat een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'ongekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen voor dit onderwerp bij onze samenwerkingspartners en leveranciers.

3. Human Facility Management - onze afdeling

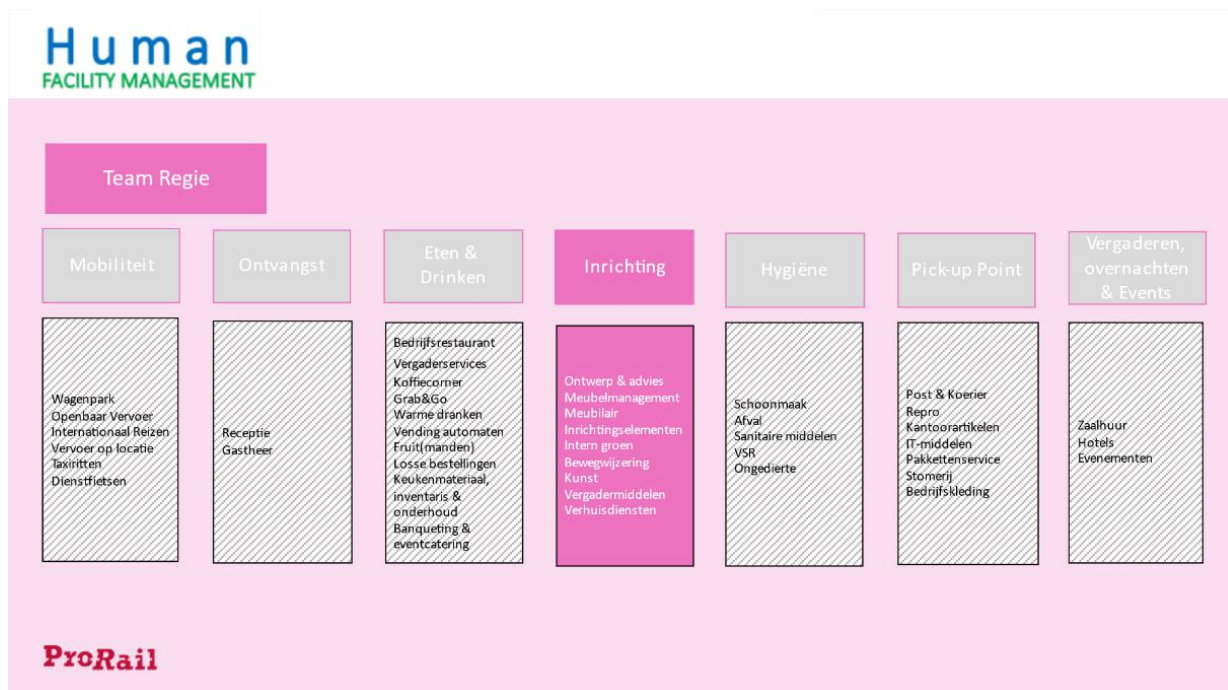
3.1 Afdeling Human Facility Management binnen ProRail

De afdeling Human Facility Management (hierna: HFM) is verantwoordelijk voor de werkomgeving van de bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In totaliteit beheert HFM ongeveer 110.000 m² BVO. Binnen deze 32 panden worden circa 3.300 (bureau)werkplekken aangeboden en 180 24/7-werkplekken in de verkeersleidingposten. Bijlage I biedt het locatieoverzicht van de bemenste locaties van ProRail.

We werken binnen ProRail hybride, wat betekent dat we, met uitzondering van de medewerkers op de verkeersleidingposten en ICB-locaties, een deel van onze werkweek werken in de ProRail-panden en een deel van de week vanuit huis. We faciliteren voor de medewerkers die dit willen een thuiswerkplek.

HFM is een dienstverlener met een landelijke spreiding die meerdere grote en kleine locaties bedient en diverse interne klantgroepen kent. 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 (niet huisvesting) projecten vanuit dit team uitgevoerd. De afdeling standaardiseert en ontwikkelt producten en diensten, en leidt projecten op het gebied van facilitair management. 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 facilitaire dienstverlening. Dit doen zij van verkeersleidingpost tot ICB loods, 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 eigenaars- als huurderpanden). 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.



Figuur 1: Categorieën team Regie

3.2 Ambitie HFM

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

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. Een binnen omgeving die groen bevat en door gebruik van planten bijdraagt aan het welzijn van medewerkers, is daarbij een randvoorwaarde.
- Onder invloed van Covid-19 heeft een versnelling van digitalisering en thuiswerken zijn intrede gemaakt in de werkweek van ProRail collega's. In 2024 vindt een strategische heroriëntatie van de huisvestingsportefeuille plaats, waarbij op termijn een mogelijke afschaling van locaties overwogen wordt.

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Aanleiding en noodzaak ten aanzien van binnen beplanting

In de huidige situatie is het verzorgen en leveren van de interieurbeplanting ondergebracht in een raamovereenkomst met één leverancier. De planten en potten zijn momenteel eigendom van de leverancier, maar ProRail zal deze zelf in eigendom nemen om ze vervolgens door een leverancier te laten onderhouden. Deze aanbesteding is hiervoor opgezet.

Door de markt te benaderen en een nieuwe contractpartij voor interieurbeplanting te selecteren, ontstaat de mogelijkheid om de visie op interieurbeplanting te herijken en af te stemmen op ontwikkelingen in kantoorgebruik en behoeften. Daarbij zal duurzaamheid een prominenter rol krijgen. Meer hierover staat beschreven in paragraaf 4.2.

Visie op binnen beplanting

ProRail heeft een visie op interieurbeplanting voor alle locaties. Bijlage II geeft de visie interieurbeplanting 2024 weer.

Kern van onze vraag

Wij zoeken een leverancier voor interieurbeplanting die - op basis van de visie van ProRail op binnen beplanting - deze dienstverlening zal verzorgen op de bemenste locaties van de organisatie. De volledige scope van de gevraagde dienstverlening is beschreven in hoofdstuk 6: Scope contract. Deze scope omvat onder meer de verwachting dat de leverancier zorgdraagt voor het onderhoud en, indien nodig, de vervanging van planten. Daarnaast wordt verwacht dat de leverancier extra planten en plantcontainers kan leveren, zoals beschreven in het visiedocument. De leverancier stelt een digitaal plantenbestand op en houdt dit actueel.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende thema's die relevant zijn voor de dienstverlening voor interieurbeplanting 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.

In het bestaande contract voor interieurbeplanting is in beperkte mate aandacht besteed aan (sociale) duurzaamheid. Duurzaamheid maakt echter integraal deel uit van het DNA van ProRail, waarbij er ambitieuze doelstellingen zijn die zich vooral richten op de prestaties 'buiten' op het spoor. Ook 'binnen' in de werkomgeving kan bijgedragen worden aan duurzame dienstverlening, met als doel de CO₂-footprint van de facilitaire diensten te reduceren.

Circulariteit is een belangrijke pijler in ProRail's streven naar duurzaamheid. De organisatie zet zich in voor afvalreductie en het bevorderen van een circulaire economie, onder meer door de herinzet van oude meubels en het hergebruik van plantenpotten.

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.

Vastgoed en veranderende bezettingscijfers

Sinds de introductie van het hybride werkconcept 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 planten en de locaties waar interieurbeplantingsdiensten geleverd worden.

Transitie afdeling HFM

De afdeling HFM bevindt zich momenteel in een transitie. Om meer klantwaarde te leveren, voert HFM steeds meer zelf de regie. Een voorbeeld hiervan is dat de facilitair managers op de locaties een prominenter rol vervullen. Hierdoor kan het voorkomen dat contactpersonen in 2025 van rol of functie wisselen.

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 Facilitor. 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.

Daarnaast wordt van de leverancier interieurbepanting verwacht dat zij een digitaal plantenbestand opzetten. Dit systeem biedt ProRail continu inzicht in het actuele planten database, waardoor een efficiënter beheer van de bepanting mogelijk is.

Deze digitale systemen draagt bij aan een gestroomlijnde en transparante samenwerking met onze leveranciers, waarbij zowel operationele als strategische doelen beter kunnen worden gerealiseerd.

5. Interieurbeplanting bij ProRail - onze visie en behoefte

Bij ProRail ambiëren we een inspirerende werkomgeving met aantrekkelijke voorzieningen. Deze omgeving daagt de medewerkers uit tot nieuwe manieren van samenwerken en legt de basis voor een werkcultuur waarin teams en individuen kunnen excelleren.

Onderzoek toont aan dat planten en groen stress kunnen verminderen, wat de algemene stemming en het welzijn van mensen verbetert. Groene ruimtes moedigen mensen aan om te socialiseren, wat de gemeenschap en samenwerking bevordert. Een aantrekkelijke groene ruimte kan dienen als een aangename ontmoetingsplek, waardoor mensen er graag tijd doorbrengen. Daarom kiezen we ervoor om planten niet verspreid over de gehele werkvloer te plaatsen, maar juist te concentreren en prominenter te positioneren op plekken waar ProRail-medewerkers en bezoekers elkaar ontmoeten, samenkomen en samenwerken.

- *Entreegebieden:* We plaatsen binnen beplanting prominent in de entreegebieden van kantoren en andere locaties. Op deze zichtbare plekken valt de groenvoorziening op voor zowel medewerkers als bezoekers. Het type en de hoeveelheid groenvoorziening variëren per locatie, afhankelijk van factoren zoals de beschikbare ruimte.
- *Ontmoetingsruimtes, centrale verkeersruimtes en aanlandruimtes met bureaus:* Binnen beplanting is situatieafhankelijk aanwezig in ontmoetingsruimtes, verkeersruimtes en specifieke ruimtes op de Verkeersleidingsposten (VL). Dit omvat het bedrijfsrestaurant (eventueel inclusief koffiebar), de huiskamer, de teamruimte, en specifiek voor VL: de seinzaal, leefkeuken en ontspanningsruimtes. Verkeersruimtes, zoals gangen en trapzones, kunnen ook beplanting bevatten indien dit mogelijk is en een meerwaarde biedt, maar doorgaans in kleinere hoeveelheden dan in het entreegebied. Binnen beplanting wordt situatieafhankelijk geplaatst in kantoorruimtes met bureauwerkplekken.
- *Uitsluitingen:* Binnen beplanting wordt in principe niet geplaatst in de volgende ruimtes: vergaderruimtes, projectruimtes, stilteruimtes en meditatie ruimtes. We kiezen ervoor om in deze ruimtes geen groenvoorziening terug te laten komen.

Bijlage II bevat het visiedocument interieurbeplanting, dat inzicht geeft in de huidige en toekomstige manieren waarop ProRail groenvoorzieningen in de werkomgeving wil toepassen. Dit document omschrijft de bouwstenen, zoals de verschillende typen plantenbakken, -frames en -wanden, en wat wij verwachten dat de leverancier interieurbeplanting tenminste kan leveren. We verwachten dat de leverancier advies kan geven over passend groen per type 'plantencontainer' en afhankelijk van de ruimte waar het groen wordt geplaatst. De leverancier verzorgt de planten met passie en vervangt de planten wanneer nodig.

Expertise van de leverancier binnen beplanting op gebied van groenconcepten is voor ProRail cruciaal. We verwachten dat de leverancier binnen de gestelde kaders creativiteit en innovatie inzet bij het ontwerp en de realisatie van groenconcepten in de werkomgeving. De visie op interieurbeplanting is gebaseerd op de stijlgids (bijlage III). Deze gids biedt uitgebreide informatie over de look-and-feel en inrichting van de ProRail-locaties en specificeert de verschillende ruimtetypes die in de kantooromgeving en 24/7-omgeving voorkomen.

6. Scope contract

6.1 Binnen scope

Voor de inrichting met interieurbeplanting hanteren wij hoge eisen aan de kwaliteit van de planten. Deze moeten gezond, goed ontwikkeld en vrij van plagen en ziekten zijn. Planten dienen een volle, gelijkmatige groei te vertonen, met een frisse uitstraling en goede bladdekking. Planten met beschadigd, verkleurd of verwelkt blad, of met tekorten aan water of voedingsstoffen, worden niet geaccepteerd. De plantenverzorging is inclusief vervanging. Een plant moet worden vervangen wanneer deze zichtbaar achteruitgaat in gezondheid of uiterlijk, zoals bij verwelking, vergeling, bladverlies, schimmelvorming of andere tekenen van verval die niet binnen een redelijke termijn kunnen worden hersteld door standaard onderhoud. De specifieke gezondheidsindicatoren en visuele kwaliteitseisen die hieraan zijn verbonden, worden bij onderdeel b) verder toegelicht.

We hechten veel waarde aan diversiteit in de plantenselectie. Om een dynamische en aantrekkelijke groene omgeving te creëren, verwachten we een breed scala aan plantensoorten. Dit houdt in dat er variatie moet zijn in planttypes, zoals hoge, middelhoge en lage planten, evenals in bladstructuren, kleuren en vormen. Diversiteit draagt bij aan een levendig interieur en helpt een ecologisch evenwicht te behouden. Dit geldt ook voor kunstplanten; het gebruik van diverse kunstplantensoorten wordt aangemoedigd om een natuurlijke uitstraling te creëren in ruimtes met weinig daglicht. Er mag ook in deze ruimtes niet één type kunstplant dominant aanwezig zijn. Het doel is om monotone opstellingen te vermijden en juist een aantrekkelijk, gevarieerd plantenlandschap te realiseren.

Deze eisen gelden voor zowel de initiële leveringen als voor vervangingen gedurende de contractperiode. Het is essentieel dat de leverancier, in overleg met de facility managers, regelmatig de kwaliteit en diversiteit van de planten controleert en actie onderneemt waar nodig. Zij doen dit op basis van het plantenbestand, zoals beschreven in onderdeel g).

De leverancier is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de verschillende locaties binnen ProRail. Er wordt onderscheid gemaakt naar zes onderdelen van dienstverlening, namelijk:

- a) Het adviseren over het ontwerp en de realisatie van planten en plantencontainers.
- b) Het verzorgen, leveren en vervangen van zowel levende planten als kunstplanten.
- c) Het bestrijden van ziektes in de beplanting.
- d) Het leveren van plantencontainers, met uitzondering van maatwerkelementen zoals beschreven in het visiedocument interieurbeplanting (bijlage II).
- e) Het leveren van plantwanden en moswanden, conform de specificaties in het visiedocument interieurbeplanting (bijlage II).
- f) Het op verzoek leveren en ophalen van kerstbomen.
- g) Het opstellen en onderhouden van een actueel plantenbestand.

Hieronder volgt een toelichting per type dienstverlening die ProRail verwacht van de leverancier binnen beplanting.

a) Het adviseren over het ontwerp en de realisatie van planten en plantencontainers

ProRail verwacht van de leverancier dat deze als gesprekspartner en adviseur fungeert met betrekking tot het binnen beplantingsconcept voor elke bemenste locatie. Dit omvat deskundig advies over de toepassing van groenvoorziening in een ruimte, zoals het kiezen van een geschikte plantencontainer of groene wand, evenals het bepalen van het type plant of kunstplant dat passend is. We verwachten dat de leverancier door middel van een schetsontwerp de mogelijkheden van interieurbeplanting in een bepaalde ruimte kan presenteren.

Als gevolg van het verplichte thuiswerken door Covid-19 en de daaropvolgende budgetstop, zijn veel planten in de werkomgeving in slechte staat. ProRail verwacht van de leverancier dat er binnen drie maanden een inventarisatie wordt uitgevoerd van het huidige aanbod planten en dat deze wordt verwerkt in een plantenbestand. ProRail ontvangt daarnaast graag advies over de verplaatsing van planten, in lijn met de visie, waarbij bepaalde ruimtes worden uitgesloten en groen wordt geconcentreerd op andere plekken. Binnen dezelfde termijn van drie maanden ziet ProRail ook graag een separate offerte voor het aanvullen van groen, door vervanging van slechte planten en het vullen van lege potten.

b) Het verzorgen, leveren en vervangen van zowel levende planten als kunstplanten

De leverancier is verantwoordelijk voor het verzorgen, leveren en vervangen van zowel levende als kunstplanten voor ProRail. Dit omvat de volledige zorg voor de planten, inclusief water geven, snoeien, bemesten, en het behandelen van plagen of ziekten. De leverancier dient ervoor te zorgen dat alle huidige en geleverde planten voldoen aan de kwaliteitsnormen, zoals beschreven in hoofdstuk 9.

Gezondheidsindicatoren:

- Een plant dient vervangen te worden als meer dan 30% van het bladoppervlak verkleurd of verwelkt is en niet binnen 14 dagen na standaard onderhoud herstelt.
- Bij meer dan 20% bladverlies in een periode van vier weken zonder zichtbare verbetering.
- Bij onherstelbare plagen of ziekten (zoals schimmels of ongedierte) die niet binnen één onderhoudsbeurt opgelost kunnen worden.

Visuele kwaliteit:

- Een plant moet worden vervangen als deze een verminderde esthetische waarde heeft, zoals scheve groei of afgebroken takken, die het uiterlijk of de functie binnen de ruimte aantasten.
- Planten die minder dan 50% van hun oorspronkelijke volume behouden, moeten vervangen worden.

Inspectiefrequentie en plantenbestand:

- Bij twijfelgevallen wordt een foto van de plant geüpload in de fotodocumentatie van het plantenbestand. De leverancier informeert de facility manager hierover. Binnen zeven werkdagen wordt gezamenlijk besloten of de plant al dan niet vervangen moet worden, op basis van de vastgestelde gezondheidsindicatoren en visuele kwaliteitseisen.
- Indien een plant vervangen wordt, dient dit te gebeuren door een (qua aanschafwaarde) vergelijkbare plant.

Op verzoek van ProRail kan via een offertetraject advies worden gegeven over groenvoorziening en/of extra beplanting, en kan deze worden geleverd.

c) Het bestrijden van ziektes in de beplanting

Alle planten dienen van uitstekende kwaliteit te zijn, wat inhoudt dat zij gezond, goed ontwikkeld en vrij van plagen en ziekten moeten zijn. De planten moeten een volle, gelijkmatige groei hebben, met een frisse uitstraling en een goede bladdekking. We accepteren geen planten met beschadigd, verkleurd of verwelkt blad, of met zichtbare tekorten aan water of voedingsstoffen.

ProRail stelt de eis dat de verzorging en het onderhoud van de binnen beplanting uitsluitend met natuurlijke bestrijdingsmiddelen gebeurt. Dit houdt in dat er enkel gebruik wordt gemaakt van biologische oplossingen, zoals natuurlijke vijanden, en dat chemische bestrijdingsmiddelen volledig worden vermeden. Dit draagt bij aan een milieuvriendelijke en gezonde werkomgeving.

d) Het leveren van plantencontainers

De leverancier is in staat om de plantencontainers te leveren zoals gedefinieerd in de visie interieurbeplanting (bijlage II). ProRail vraagt geen specifiek merk van bepaalde plantencontainers, maar verwacht wel dat de leverancier alle typen containers kan leveren zoals omschreven in het visiedocument interieurbeplanting. Hierbij moet rekening worden gehouden met de voorgeschreven kleur en/of stijl van de plantencontainers. De rechthoekige plantenbakken en ronde plantenpotten dienen leverbaar te zijn in verscheidene maatvoering.

Er zijn situaties denkbaar dat er in inbouwmeubels ruimte voor planten dient te worden gecreëerd. Denk aan plantenframes of een inbouw plantenflat. In deze situaties dient de leverancier binnen beplanting enkel de beplanting en lekvrije binnenbak te leveren.

e) Het leveren van plantwanden en moswanden

De leverancier is in staat om levende plantwanden te leveren. Deze wanden bestaan uit een verticaal systeem waarin planten groeien, zoals modulaire panelen, bakjes, zakken of geavanceerde hydroponische systemen (zonder aarde). De leverancier kan adviseren over het meest geschikte type systeem voor specifieke ruimtes binnen de panden van ProRail, op basis van deskundigheid.

Daarnaast kan de leverancier zowel levende moswanden als gestabiliseerde moswanden leveren. Levende moswanden bestaan uit echte mosplanten die groeien en verzorging nodig hebben. Gestabiliseerde moswanden bestaan uit geconserveerd mos dat is behandeld met een conserveermiddel, zoals een glycerineoplossing, om het mos in zijn natuurlijke staat te behouden zonder verdere groei. Het conserveermiddel moet uiteraard veilig zijn voor gebruik in een kantooromgeving. De leverancier kan adviseren over de meest geschikte moswand voor een specifieke ruimte.

f) Het op verzoek leveren en ophalen van kerstbomen

Van de leverancier wordt verwacht dat deze jaarlijks op verzoek versierde kerstbomen kan leveren en plaatsen in diverse locaties van ProRail. Deze kerstbomen dienen beschikbaar te zijn in verschillende stijlen en formaten, zodat ze aansluiten op de locatie specifieke eisen en wensen. De leverancier dient flexibel en proactief te kunnen inspelen op de vraag naar kerstbomen gedurende de kerstperiode.

g) Het opstellen en onderhouden van een actueel plantenbestand

De leverancier stelt een plantenbestand op. Dit plantenbestand is een digitaal document of database waarin de leverancier gedetailleerde informatie over de planten in de panden van ProRail registreert en bijhoudt. ProRail wil dat alle facility managers real-time inzicht hebben in het plantenbestand, evenals de betrokken contractmanager en productmanager vanuit HFM.

Het plantenbestand bevat minimaal de locatiegegevens en een conditieoverzicht per plant. De specifieke eisen met betrekking tot het plantenbestand staan vermeld in hoofdstuk 9: Eisen.

ProRail verwacht van de leverancier dat er binnen drie maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst een inventarisatie gereed is van het huidige aanbod planten en dat dit is verwerkt in een plantenbestand. Het plantenbestand dient vanaf dit moment toegankelijk en gebruiksklaar te zijn voor geautoriseerde ProRailers.

6.2 Buiten scope

Buiten scope valt de levering en onderhoud van buitenbeplanting. Ook het leveren van (snij)bloemen/boekten valt buiten scope.

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 continu 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 IV) 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. In het voorbeeld van het VERI-model (bijlage V) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de leverancier en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

7.2.1. Implementatieplan

Vier weken na definitieve gunning dient de leverancier een gedetailleerd implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten en partners van de leverancier;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan per locatie;
- Kennismaking en vaststellen communicatie- en VERI-matrix;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard) (afkorting van: kritische prestatie indicator);
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- 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.

7.2.2. 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.

HFM ProRail:

- Productmanager;
- Contractmanager;
- Facility manager, portefeuillehouder inrichting;
- Eventueel projectmanager.

7.2.3. 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.

Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de leverancier. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen vier 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

Continu 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 VI), 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. Dit geldt ook voor de medewerkers van de leverancier die op locatie verantwoordelijk zijn voor het onderhoud en de vervanging van planten.

- **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 VII.
- **Huisreglement ProRail:** De huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie bijlage VIII.
- **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 IX.

8. Contractmanagement

8.1 Algemeen

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI beschrijft wat de leverancier nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in bijlage VI.

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 IV) 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 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. Strategisch overleg vindt alleen plaats in geval van escalatie.

Rapportages

De leverancier is verantwoordelijk voor de jaarlijkse rapportages. De leverancier verstrekt binnen vier weken na afloop van het jaar een managementrapportage.

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau en de portefeuille houdende facility manager is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

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.
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.
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.
Facility Manager HFM, portefeuillehouder inrichting	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein Inrichting. 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.
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 en dat opvolging conform gemaakte afspraken wordt uitgevoerd. Zij hebben hiermee een regierol op het meldingenproces.

Tabel 1: 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 verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele contractpartners/onderaannemers verricht worden.
3.	De leverancier voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving.
4.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

Duurzaamheid en impact	
5.	De leverancier en de partners kopen -daar waar mogelijk- circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de leverancier borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.
6.	De leverancier voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening op de locaties van ProRail uit op een manier zodat de CO2-uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, het aantal vervoersbewegingen wordt gereduceerd en er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact. Het gebruik van verpakkingen en energieverbruik wordt zoveel mogelijk geminimaliseerd. De producten, materialen en grondstoffen worden zoveel mogelijk in omloop gehouden. De leverancier maakt deze invulling meetbaar in KPI('s) en neemt dit op in de managementrapportages.

Personeel en organisatie	
7.	De leverancier voldoet aan alle in Nederland geldende regels en dragen zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
8.	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 VII) • De huisregels van ProRail (bijlage VIII). • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (bijlage IX). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning.
9.	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.
10.	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel.
11.	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.
12.	Het gebruik van de in de locaties van ProRail aanwezige telefoons, PC's, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten en kantoorartikelen is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van ProRail. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen.
13.	De uitvoerende medewerkers van de leverancier spreken de Nederlandse of Engelse taal.
14.	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.
15.	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.
16.	Medewerkers van de leverancier kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
17.	Leverancier is verplicht voor minimaal 5% van de omzet SROI medewerkers in te zetten. Dit zal jaarlijks verantwoord moeten worden in de managementrapportage.

Kwaliteitsborging	
18.	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.
19.	Een plant dient vervangen te worden wanneer deze zichtbaar achteruitgaat in gezondheid of uiterlijk, zoals bij verwelking, vergeling, bladverlies, schimmelvorming, of andere tekenen van verval die niet binnen een redelijke termijn kunnen worden hersteld door standaard onderhoudshandelingen. Indien een plant wordt vervangen, dient dit te gebeuren door een vergelijkbare plant qua aanschafwaarde.

20.	Het plantenbestand bestaat minimaal uit locatiegegevens en een conditieoverzicht per plant. <i>Locatiegegevens</i> - Plaatsing: Het exacte gebied waar de plant zich bevindt: de locatie, verdieping, type ruimte en het ruimtenummer. Er wordt per plant genoteerd wat het plantensoort is. Tevens wordt de datum waarop de plant binnen ProRail is geleverd vermeld. - Plantencontainer: Beschrijving van de pot, bak, frame of wand waarin de plant zich bevindt, inclusief de materiaal, kleur en maatvoering van de plantencontainer.
21.	Het plantenbestand bestaat minimaal uit locatiegegevens en een conditieoverzicht per plant. <i>Conditieoverzicht</i> - Huidige conditie: Hier wordt door de leverancier binnen beplanting van een specifieke locatie, maandelijks updates beschreven over de gezondheidstoestand van de plant ("goed", "matig" of "slecht"). Eventuele problemen zoals vergeling, bladval of plagen worden hier genoteerd. - Fotodocumentatie: De leverancier moet een foto, inclusief de datum waarop deze is gemaakt, toevoegen aan het plantenbestand. De facility manager kan de foto vervolgens na bericht van de leverancier bekijken om samen, op basis van de gestelde vervangingscriteria, te beoordelen of de plant vervangen dient te worden. - Historische gegevens: Informatie over eerdere conditieproblemen, behandelingen of vervangingen van een specifieke plant zijn vindbaar in het plantenbestand. - Gemiddelde levensduur en vervangingsgegevens per plantensoort.

Implementatie fase	
22.	Binnen vier weken na ondertekening overeenkomst levert de leverancier het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, partners van de leverancier; • Fasering implementatiefase; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan per locatie; • Kennismaking en vaststellen communicatie- en VERI-matrix; • Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard); • Facturatie; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).
23.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verwerkt in de aanbestedingsbegroting.
24.	De leverancier zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

Contractmanagement	
25.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De leverancier draagt bij aan het opstellen van het KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8.1 van onderliggend document. Deze prestatiemonitor wordt ieder jaar door de leverancier ingevuld en met ProRail besproken in het jaarlijks tactisch overleg.
26.	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	
27.	De communicatie tussen ProRail en de leverancier vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch niveau. De leverancier draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
28.	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de facility managers HFM en de contactpersoon 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.

29.	Tactisch overleg Het tactisch overleg vindt één keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de portefeuille houdende 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-prestatieindicator; • Managementrapportage en -informatie; • Financiële resultaten; • Duurzaamheid; • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; • Toekomstige ontwikkelingen organisaties.
30.	Indien ProRail of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan er tussentijds overleg plaatsvinden.

Rapportages

31.	De jaar rapportage bevat minimaal de volgende aspecten, indien van toepassing uitgesplitst per locatie: • Ontwikkelingen in het plantenbestand (toe- afname van beplanting. Aantallen vervangen planten per locatie) • Voortgang KPI-dashboard inclusief analyse; • Klachten, suggesties en verbeterplan.
-----	---

Facturatie

32.	Facturatie door de leverancier zal gebeuren middels een verzamelfactuur uitgesplitst per locatie op basis van een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft.
33.	De facturatie van nieuwe beplanting, indien van toepassing, zal maandelijks gebeuren na levering van de plantenbakken en/of planten, dit op basis van een vooraf opgestelde offerte welke schriftelijk is goedgekeurd door ProRail.
34.	Op elke factuur vermeldt de leverancier: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de leverancier. De leverancier verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.

Faciliteer Management Informatie Systeem (FMIS)

35.	De leverancier werkt met 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 XI.
36.	Leverancier houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie bijlage X).
37.	De leverancier gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
38.	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)
39.	De respons en oplostijden van verstoringen en/of klachten worden na gunning – tijdens de implementatiefase – nader afgestemd. Voorstel is hier een oplostijd van 10 werkdagen op te nemen.

Veiligheid en beveiliging

40.	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.
41.	De leverancier informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
42.	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.
43.	Bij de leverancier wordt één key-user 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.
44.	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 VIII)
45.	Voor beveiliging is het toegangsbeleid (bijlage IX) van toepassing.

10. Bijlagen

Bijlage I: Locatieoverzicht ProRail inclusief huidige interieurbeplanting

Bijlage II: Visie interieurbeplanting ProRail september 2024

Bijlage III: Stijlgids ProRail

Bijlage IV: Communicatiematrix

Bijlage V: VERI-model

Bijlage VI: KPI-Dashboard

Bijlage VII: Gedragscode

Bijlage VIII: Huisreglement gebouwen en technische ruimten

Bijlage IX: Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties

Bijlage X: Aansluitvoorwaarden KA ProRail

Bijlage XI: Koppelen met Facilitator

Bijlage XII: Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer