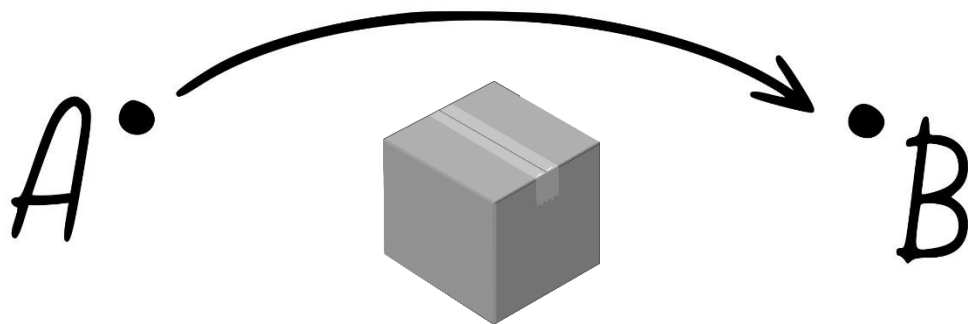


Programma van Eisen Verhuizingen

Inclusief aanpassingen Nvl 1

ProRail



Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	2.0
Datum:	19 september 2024
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	
1. Inleiding	3
1.1 Doel PvE	3
1.2 Leeswijzer	3
1.3 Kern van de vraag	3
2. ProRail - onze organisatie	4
2.1 Wat wij doen	4
2.2 Onze missie	4
2.3 Onze visie	4
2.4 Onze strategie: Spoor naar Morgen	4
3 Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1 Afdeling Human Facility Management binnen ProRail	6
3.2 Ambitie HFM	6
3.3 Onze bemenste (kantoor)locaties	6
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	8
4.1 Huidige situatie Verhuisdiensten	8
4.2 Thema's	8
5. Onze behoefte en ambities	9
5.1 Onze ambitie op verhuisdiensten	9
5.2 Beschrijving van de opdracht	9
5.2.1 Interne en externe verhuizingen	9
5.2.2 Reguliere en projectverhuizingen	9
5.2.3 Tijdelijke opslag met digitale inzichtelijkheid	9
5.2.4 Buiten scope	10
6. Onze samenwerking	11
6.1 Algemeen	11
6.2 Samenwerking in de implementatiefase	11
6.2.1 Implementatieplan	11
6.2.2 Implementatieteam	11
6.2.3 Implementatieoverleg	11
6.3 Vervolg na implementatiefase	12
6.4 Werken bij ProRail	12
7. Contractmanagement	13
7.1 Contractmanagement	13
7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden	13
8. Eisen	14
9. Bijlagen	20

1. Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail - Human Facility Management (hierna HFM), ten aanzien van een opdrachtnemer die invulling zal geven aan Verhuisdiensten als onderdeel van het domein 'inrichting'.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen worden gezet. In hoofdstuk 5 komt de behoefte aan bod. In hoofdstuk 6 wordt de samenwerking beschreven, Hoofdstuk 7 gaat in op het thema contractmanagement en hoofdstuk 8 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst is opgenomen in de raamovereenkomst.

1.3 Kern van de vraag

ProRail zoekt een dienstverlener voor de voorbereiding, coördinatie, uitvoering en nazorg van verhuisdiensten voor ProRail, inclusief het leveren van daarvoor benodigde materialen en middelen. Daarnaast is er behoefte aan een tijdelijke opslag voor meubilair, waarbij digitaal inzichtelijk is wat er opgeslagen staat.

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

2.2 Onze missie

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

2.3 Onze visie

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

2.4 Onze strategie: Spoor naar Morgen

Uit onze studies en analyses blijkt dat goederenvervoer flink blijft groeien. De groei van het aantal reizigers gaat minder snel, onder meer om dat mensen sinds de coronapandemie meer thuiswerken of kiezen voor andere vervoersmiddelen. Maar ook voor de langere termijn verwachten we dat reizigersvervoer groeit. Wij werken elke dag aan een robuust en betrouwbaar spoor voor vandaag én aan duurzame mobiliteit voor de toekomst. Nu leveren we nog de prestaties die we hebben beloofd, maar we lopen tegen grenzen aan: op en rond het spoor én in onze organisatie. Dit vraagt van ons een echte verandering met een heldere aanpak.

We hebben onze ambitie specifiek gemaakt door vijf resultaatgebieden te benoemen:

- **Verbindt:** We vergroten de spoorcapaciteit, gemeten naar het aantal treinpaden.
- **Verbeterd:** We verhogen de veiligheid en betrouwbaarheid van het spoor, gemeten naar de tevredenheid van treinreizigers, goederenverladers en de omgeving van het spoor.
- **Verduurzaamt:** We verkleinen onze 'ecologische voetafdruk', gemeten naar de hoeveelheid energie, materialen en natuur die onze keten gebruikt.
- **Bevlogen ProRailers:** We willen een fantastische organisatie zijn om te werken, gemeten aan de mate waarin medewerkers ProRail als werkgever positief aanbevelen aan anderen.
- **Betaalbaar spoor:** We gaan belastinggeld (nog) doelmatiger uitgeven, gemeten aan de kosten per treinpad



Figuur 1: Spoor naar morgen ProRail

Tot en met 2030 hebben we streefcijfers bepaald om ons aan te toetsen. De vijf resultaatgebieden zijn voor ons allemaal even belangrijk. Dit betekent dat we elke keuze beoordelen op het effect op alle vijf de resultaatgebieden. Om in 2030 de gewenste resultaten te kunnen halen, geven we tot 2025 voorrang aan zeven strategische prioriteiten. Deze zijn de komende jaren leidend voor wat we doen. We brengen de basis verder op orde in de dagelijkse logistieke en infra-operatie, we moderniseren

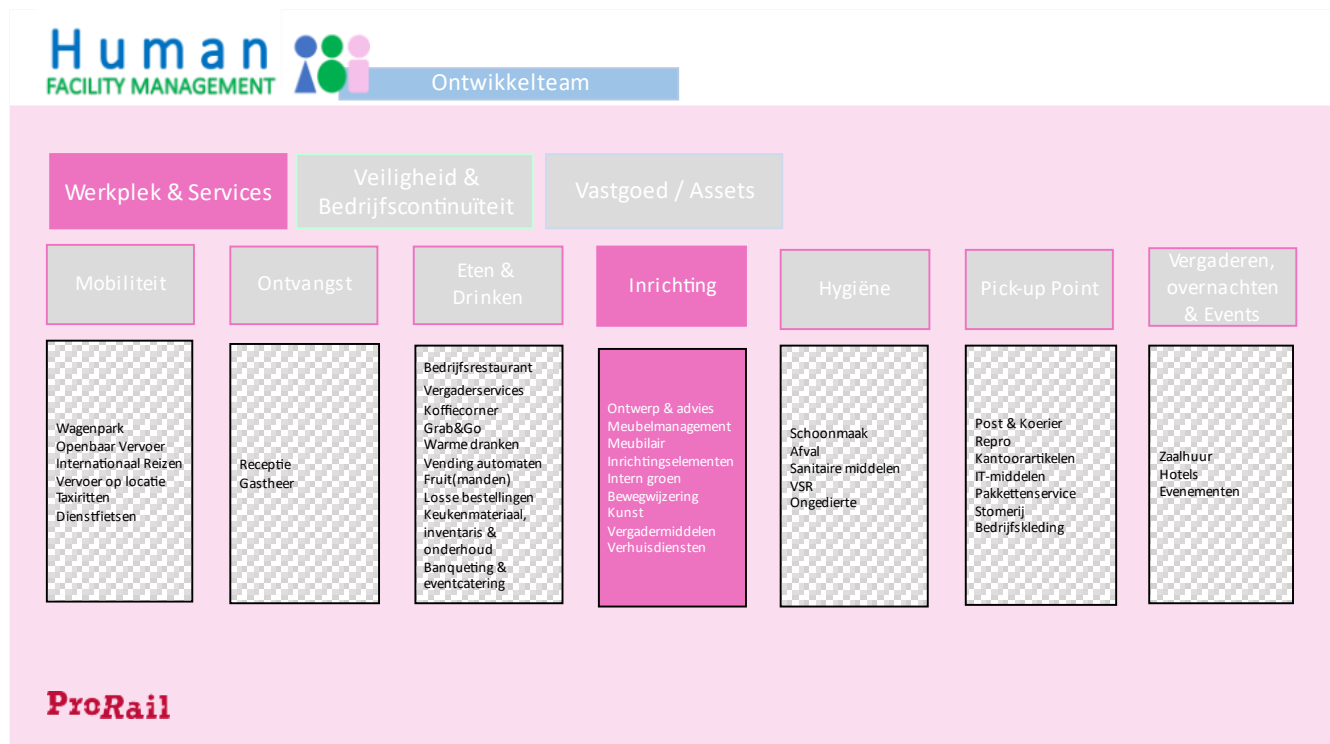
het spoornetwerk en we versnellen op innovatie en digitalisering. We weten dat we onze grote opgave alleen kunnen waarmaken als we ook veranderen in hoe we de dingen doen, met elkaar en met de sector. Daarom werken we de komende jaren ook aan het versterken van onze organisatie.

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

Onze producten en diensten worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services (1), Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit (2) en Vastgoed & Assets (3). In de Keten Werkplek & Services kijken we waar we met onze services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving, wat kenmerken deze services nu en in de toekomst. De aandachtsgebieden van Werkplek & Services zijn globaal op te delen in zeven domeinen. Dit contracteringsplan is gericht op de inkoop van "Verhuisdiensten", wat valt onder het domein inrichting (zie figuur 2).



Figuur 2: domeinen keten Werkplek & Services

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.

3.3 Onze bemenste (kantoor)locaties

De vraag naar producten en diensten van HFM verschilt per type bemenste (kantoor)locatie. Deze zijn te specificeren als volgt:

- Hoofdkantoor: Twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht: De Inktpot en de Tulpenburg.
- Regiokantoren: Vier kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden in Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam en Zwolle.
- Verkeersleidingposten (VL-posten): Twaalf posten verspreid over het land monitoren het treinverkeer 24/7. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en volgens dienstregeling rijden. De VL-posten bestaan zowel uit een kantoorgedeelte als een seinzaal.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Bij verstoringen op of rond het spoor komen incidentenbestrijders vanuit zeven uitruklocaties verspreid over het land in actie. Deze afdeling zorgt er 24/7 voor dat alle (dreigende) incidenten professioneel worden afgehandeld. De ICB-locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerstand), waardoor ze een grote voertuigenstalling en loods hebben.

- Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR): Gehuisvest in 'de AHL' in Utrecht. Dit is het landelijke controlecentrum voor de dagelijkse operatie van het Nederlandse spoorwegnet. Hier werken medewerkers van ProRail, goederen- en reizigersvervoerders en spooraannemers samen. Het OCCR coördineert 24/7 landelijke verstoringen op het spoor.
- Projectlocaties: Zes tijdelijke projectlocaties voor specifieke (infra)projecten, bijvoorbeeld in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt.
- Opleidingslocatie: Deze locatie in Eindhoven is speciaal bedoeld voor interne opleidingen van toekomstige verkeersleiders.

Type locatie	Aantal gebouwen	Vestigingen in
Hoofdkantoor	2	Utrecht
Regiokantoren	4	Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Zwolle
Verkeersleidingsposten	11	Alkmaar, Amsterdam (onderdeel regiokantoor), Arnhem, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Roosendaal, Utrecht, Zwijndrecht, Zwolle
ICB-locaties	7	Amersfoort, Eindhoven, Rotterdam (binnenkort Rhoon), Schiphol, Utrecht, Zwijndrecht, Zwolle
Operationeel Controle Centrum Rail (bedrijfsverzamelgebouw)	1	Utrecht
Projectlocaties	6	Amersfoort, Amsterdam, Utrecht, Groningen, 's Hertogenbosch, Tilburg
Opleidingslocatie	1	Eindhoven

Tabel 1: Locatietypen ProRail

In Bijlage 1 is een locatielijst opgenomen met meer specifieke details van alle verschillende gebouwen.

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie Verhuisdiensten

In de huidige situatie zijn alle verhuisdiensten ondergebracht in een raamovereenkomst met één partij. Het toepassingsgebied van deze raamovereenkomst betreft alle diensten en middelen die nodig zijn voor het voorbereiden, coördineren, uitvoeren en afronden van eenvoudige en complexe verhuizingen, evenals tijdelijke opslag. ProRail heeft ook na het verlopen van deze overeenkomst behoefte aan de dienstverlening, waarvoor deze huidige aanbesteding dient.

Momenteel vinden er gemiddeld 2 verhuizingen per maand plaats en wordt er 550 m² aan opslagruimte gebruikt. Gezien de ontwikkelingen in het strategisch huisvestingsplan verwacht ProRail de komende jaren diverse grote verhuisbewegingen.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende thema's die relevant zijn voor de dienstverlening van de opdrachtnemer 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 past bij de waarden van ProRail. Daarnaast kan deze werkwijze positieve waardering opleveren bij belanghebbenden zoals reizigers, overheden of partners. Een voorbeeld hiervan is de noodzaak om CO₂-uitstoot te verminderen door te kiezen voor duurzame vervoersoplossingen of afspraken te maken over efficiënte dienstverlening.

- **Circulariteit**

Circulariteit speelt een cruciale rol in het streven van ProRail naar duurzaamheid, waarbij de organisatie zich inzet voor het verminderen van afval en het bevorderen van een circulaire economie. Een belangrijk aspect van circulariteit wordt gerealiseerd met de herinzet van meubels. De verhuizer verplaatst de meubels tussen locaties en slaat deze, indien nodig, tijdelijk op. In plaats van nieuwe circulaire meubels te plaatsen wordt er zorgvuldig gekeken naar de mogelijkheid om bestaand meubilair te hergebruiken en opnieuw in te zetten op andere ProRail locaties. Dit bevordert het minimaliseren van verspilling.

- **Binnenstedelijke ontwikkelingen**

Vastgoed van ProRail bevindt zich vooral op locaties waar gewerkt wordt aan de stedelijke kwaliteit: het creëren van een zo aantrekkelijk mogelijk leef- en werkmilieu. In diverse gemeenten heeft ProRail te maken met gebiedsontwikkelingen die toezien op de transformatie van het bestaand gebied, waarbij verduurzaming – o.a. door emissievrije stadskernen – steeds vaker opgaven oplevert voor het bereikbaar maken en houden van onze locaties. ProRail wordt steeds vaker gevraagd om bevoorrading van haar locaties op 'autoluwe' momenten te organiseren (buiten spits- en schooltijden) en met zo min mogelijk CO₂ uitstoot.

- **Vastgoed en veranderende bezettingscijfers**

Zoals eerder beschreven monitort HFM sinds de introductie van het Hybride werkconcept 'Werken als een Pro' een wisselende bezetting. Mede hierdoor wordt de lange termijn vastgoedstrategie van ProRail opnieuw tegen het licht gehouden. De herziening van de vastgoedstrategie zou kunnen leiden tot mutaties in de vastgoedportefeuille van ProRail. Verhuisdiensten kunnen betrokken worden bij het herinrichten van kantoren om aan de nieuwe bezettingsbehoeften te voldoen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat bepaalde locaties worden geconsolideerd of aangepast om tegemoet te komen aan de veranderende ruimtelijke behoeften van ProRail.

5. Onze behoefte en ambities

5.1 Onze ambitie op verhuisdiensten

HFM heeft als facilitaire afdeling van ProRail als doel om een vlotte en probleemloze voortgang te waarborgen tijdens verhuizingen en andere facilitaire projecten. Hierbij is het belangrijk dat de continuïteit van het primaire proces van ProRail gewaarborgd blijft.

Bovendien heeft HFM behoefte aan georganiseerde en veilige opslagfaciliteiten voor de tijdelijke opslag van goederen, gedurende verhuizingen, herstructureringen en andere projecten binnen de bemenste kantoorgebouwen. Deze tijdelijke opslagfaciliteiten fungeren als tussenstation. De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de voorraad eenvoudig digitaal in te zien en te beheren.

5.2 Beschrijving van de opdracht

De opdracht bestaat uit de voorbereiding, coördinatie, uitvoering en nazorg van verhuisdiensten voor ProRail. De dienstverlening richt zich op de door HFM beheerde bemenste kantoorlocaties: hoofd- en regiokantoren, verkeersleidingsposten, ICB-locaties en projectlocaties.

5.2.1 Interne en externe verhuizingen

Binnen ProRail onderscheiden we twee typen verhuizingen:

- Interne verhuizingen: het transport van roerende zaken binnen één gebouw van ProRail of een complex van panden op één bedrijventerrein, zonder dat externe vervoersmiddelen nodig zijn om de werkzaamheden te verrichten.
- Externe verhuizingen: Het transport van roerende zaken tussen twee of meer panden van ProRail, of tussen ProRail en een leverancier, waarbij externe vervoersmiddelen noodzakelijk zijn om de verhuizing uit te voeren.

5.2.2 Reguliere en projectverhuizingen

Zowel interne als externe verhuizingen kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Reguliere verhuizingen: betreft een kleine(re)/relatief simpele/op zichzelf staande verhuizing, heeft geen relatie tot projectverhuizingen en valt in de meeste gevallen onder volledige verantwoordelijkheid van de HFM locatiecoördinator.
- Projectverhuizingen: de verhuizing is slechts onderdeel van een uit te voeren programma of project, heeft meestal meer impact en risico's en valt onder verantwoordelijkheid van een project- of programmamanager.

Verhuizingen komen binnen ProRail meestal voort uit bouw- of herhuisvestingprojecten. Bij bouwprojecten worden huidige gebouwen gerenoveerd of krijgen ruimtes een nieuwe bestemming. Een herhuisvestingproject bestaat uit een herverdeling van de bestaande werkwerkomgeving. De daaruit voortkomende verhuizingen bestaan uit het uithuizen en na verbouwing weer volledig inhuizen van een (deel van een) gebouw. Daarnaast kan er simpelweg sprake zijn van het verplaatsen van meubilair en het transport van diverse goederen, zonder dat er direct een bouw- of herhuisvestingsproject aan verbonden is.

Om deze verhuizingen mogelijk te maken stelt de opdrachtnemer personeel, middelen en materialen beschikbaar, hierbij kan gedacht worden aan:

- Een projectleider, meewerkend voorman, verhuismedewerker, ect.
- Verhuismaterialen: kratten, verpakkingsmateriaal, beschermmiddelen, steekwagens, hondjes, rolcontainers, tilhulpmiddelen, gereedschap, ect.
- Verticaal transport: motorliften, opbouwliften, transportbokken, trapklimber, hoogwerker, ect.
- Externe vervoersmiddelen: opleggers, bakwagens, bestelbussen ect.

Let op: ProRail heeft eigen facilitaire servicemedewerkers in dienst. Deze medewerkers voeren regelmatig reguliere verhuizingen uit. Het gaat dan om het verplaatsen van kleine aantallen meubels binnen een locatie of tussen ProRail locaties, daarvoor kan gebruik gemaakt worden van een bestelbus van ProRail. ProRail behoudt zich dan ook expliciet het recht voor deze kleine verhuizingen zelf uit te voeren.

5.2.3 Tijdelijke opslag met digitale inzichtelijkheid

Naast verhuisdiensten heeft ProRail behoefte aan een externe locatie voor de tijdelijke opslag van goederen, zoals meubilair en andere items die eigendom zijn van ProRail. De voorraad moet via een digitaal systeem beheerd worden, zodat deze op afstand inzichtelijk is. Geautoriseerde medewerkers van ProRail en derden, zoals de meubelleverancier, kunnen via dit systeem beschrijvingen en foto's van de opgeslagen en beschikbare inventaris raadplegen. Vanuit het digitale systeem kunnen bestellingen worden geplaatst, die vervolgens vanuit de opslag geleverd moeten worden aan één van de ProRail-locaties of de locatie van de meubelleverancier. Momenteel beheert de meubelleverancier de voorraad van ProRail. Wanneer meubilair vrijkomt, is deze partij verantwoordelijk voor de beoordeling van de conditie en de beslissing of het item wel of niet in opslag wordt genomen. Ook bij aanvragen van meubilair zal de meubelleverancier de opgeslagen voorraad inzien.

Het komt bij kortdurende projecten of verbouwingen regelmatig voor dat de werkomgeving leeg moet zijn. Door gebruik te maken van tijdelijke opslag kan ProRail meubilair en andere inrichtingselementen opslaan, die vervolgens opnieuw kunnen worden ingezet. Dit bevordert het 1-op-1 hergebruik van bestaand meubilair en bestaande inrichtingselementen, wat bijdraagt aan de duurzaamheid. Daarnaast kan meubilair dat volgens onze meubelleverancier hergebruikt kan worden, worden opgeslagen. Op een later moment kan de meubelleverancier dit meubilair revitaliseren voordat het opnieuw wordt ingezet. Deze aanpak zorgt ervoor dat meubilair langer meegaat en er minder afval wordt geproduceerd. De circulaire werkmethodek binnen ProRail vereist een nauwe (keten)samenwerking tussen de opdrachtnemer en de meubelleverancier.

Digitale inzichtelijkheid in de tijdelijke opslag maakt het mogelijk om de voorraad efficiënt te beheren. Dit geeft inzicht in welke items beschikbaar zijn en in welke staat ze verkeren, wat het hergebruik verder optimaliseert. ProRail vindt het belangrijk om het benodigde aantal vierkante meters voor opslag zo laag mogelijk te houden. Dit voorkomt onnodig ruimtegebruik en ondersteunt de duurzame ambities.

5.2.4 Buiten scope

- Het verhuizen van de 24/7 werkplekken, hiervoor heeft ProRail een contract met een bedrijf dat deze werkplekken levert, onderhoud en indien nodig verplaatst.
- Het aan- of afkoppelen van ICT/AV apparatuur.
- Onderhoud aan gebouwen en installaties van ProRail.

6. Onze samenwerking

6.1 Algemeen

Samen met onze leveranciers realiseren wij de werkomgeving en beoogde 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 zoeken we de samenwerking op in de keten om zoveel mogelijk werkprocessen te verduurzamen.

6.2 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning en de ondertekening van het contract en duurt in totaal 3 maanden. De basis voor de samenwerking tussen de opdrachtnemer en HFM ProRail wordt vormgegeven in het eerste jaar van het contract tijdens deze 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 opdrachtnemer en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 2) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De opdrachtnemer en HFM dragen zorg dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. In het voorbeeld van het VERI-model (Bijlage 3) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de opdrachtnemer en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

6.2.1 Implementatieplan

Tien (10) werkdagen na definitieve gunning dient de opdrachtnemer een gedetailleerd implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix, verimatrix, KPI Dashboard en oplostijden van meldingen;
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- 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, etc.

6.2.2 Implementatieteam

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

Opdrachtnemer

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

HFM ProRail

- Projectmanager
- Contractmanager
- Domeinverantwoordelijke Inrichting (operatie)

6.2.3 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 opdrachtnemer. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen 4 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen 2 werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de opdrachtnemer

6.3 Vervolg na implementatiefase

Continu leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail. We willen dan ook graag samen met de opdrachtnemer 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 4), de beantwoording van opdrachtnemer op de Gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

6.4 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, 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 opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

- **Gedragscode:** 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 5.
- **Huisreglement ProRail:** De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie Bijlage 6.
- **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 7.

7. Contractmanagement

7.1 Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 4.

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

De contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode – op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de opdrachtnemer dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI). Minimaal 75% van de KPI's moeten jaarlijks behaald worden. HFM dient de opdrachtnemer (conform communicatiematrix, Bijlage 2) 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 2 keer per jaar een tactisch overleg plaatsvinden waarbij in ieder geval de contractmanager HFM en de accountmanager van de opdrachtnemer aanwezig zijn. Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken is een continu proces, overleggen tussen de locatiecoördinatoren HFM en opdrachtnemer vinden plaats wanneer daar aanleiding toe is. Het strategisch overleg vindt alleen plaats in geval van escalatie.

Rapportages

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

7.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

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

Rol	Verantwoordelijkheden
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfsbreed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist Werkplek & Services en de Domeinverantwoordelijke.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	In samenwerking met projectgroep opstellen en vertalen van een visie op inrichting vanuit de onderlegger 'werken als een pro'. Het projectteam bestaat uit inhoudsdeskundigen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Is op de hoogte van de nieuwste trends en ontwikkelingen in de branche.
Domeinverantwoordelijke Inrichting HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'inrichting'. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatiecoördinator voor operationele werkzaamheden binnen een gebouw.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers en dienstverleners, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire klachten, wensen, aanvragen of storingen binnen ProRail.

Tabel 4: taken, rollen en verantwoordelijkheden

8. Eisen

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften- zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiënewetgeving- die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit Programma van Eisen betrekking op heeft. Indien er voor de werkzaamheden gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt ProRail hiervan zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte gesteld en kijken opdrachtnemer en ProRail gezamenlijk hoe er aan deze wetgeving kan worden voldaan.
2.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de verplichte werkvergunningen voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de opdrachtnemer leidt tot een boete voor ProRail, zal deze boete bij de opdrachtnemer worden verhaald.
3.	Opdrachtnemer werkt samen met de partijen die ProRail gecontracteerd heeft op het gebied van levering van meubilair en afvalmanagement teneinde circulaire bedrijfsvoering van ProRail vorm te geven.
4.	Opdrachtnemer zorgt altijd voor een centrale contactpersoon die het overzicht heeft van alle verhuizingen die binnen ProRail plaatsvinden. Op verzoek van ProRail woont de opdrachtnemer bij projectverhuizingen (zie hoofdstuk 5) vergaderingen bij.

Operationele eisen - Verhuizingen	
5.	Verhuizingen vinden plaats op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur. Alleen in overleg met de locatiecoördinator of projectmanager kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld in geval van spoed of wanneer de aard van de werkzaamheden andere werktijden vereist. De toeslagen voor werken buiten kantoor tijden zijn terug te vinden in de aanbestedingsbegroting.
6.	Bij projectverhuizingen stelt de opdrachtnemer samen met de offerte een kort en bondig verhuisplan op. Dit plan moet een beschrijving van de opdracht, een inschatting van het benodigde personeel en verhuismateriaal (zoals vervoersmiddelen, meterbakken, hondjes en liften) bevatten. Daarnaast moet het plan een eenvoudige planning en een overzicht van de te regelen zaken, zoals benodigde vergunningen en veiligheidsmaatregelen, omvatten. Het verhuisplan dient samen met de offerte door ProRail te worden goedgekeurd, wat tevens als akkoord voor de opdrachtverstrekking geldt.
7.	De opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van een opdracht een offerte op te stellen en te delen met ProRail.
8.	De opdrachtnemer minimaliseert onnodige (geluids)overlast tijdens de transportbewegingen en werkzaamheden die worden uitgevoerd. Medewerkers van opdrachtnemer gebruiken geen radio of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van ProRail.
9.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te verhuizen artikelen correct en optimaal in daarvoor geëigende en bedoelde verhuismiddelen worden verpakt en daardoor gedurende de verhuizing optimaal zijn beschermd tegen schadelijke invloeden van buitenaf.
10.	Het verhuizen van meubilair mag alleen gebeuren als het meubilair leeg is. Indien er (persoonlijke) eigendommen worden aangetroffen wordt ProRail op de hoogte gesteld en wordt er in onderlinge afstemming afgesproken hoe deze eigendommen worden geborgd.
11.	De opdrachtnemer dient op verzoek van ProRail zorg te dragen voor kabelmanagement, hetgeen inhoudt het op een nette manier wegwerken of bundelen van bekabeling.
12.	Tijdens de uitvoering van de verhuishwerkzaamheden is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van ProRail.
13.	Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van ProRail.
14.	De opdrachtnemer levert lege ruimtes na verhuishwerkzaamheden veegschoon op.
15.	Na afloop van projectverhuizingen kan op verzoek van ProRail een evaluatiegesprek met opdrachtnemer plaatsvinden.
16.	Het annuleren en verplaatsen van interne en externe verhuizingen is kosteloos als ProRail de annulering/verplaatsing tot 2 werkdagen voor de uitvoeringsdag doorgeeft aan de opdrachtnemer en de verhuizing een begroting van niet meer dan €500 heeft. Het Annuleren en verplaatsen van interne en externe verhuizingen is kosteloos als ProRail de annulering/verplaatsing minimaal 4 werkdagen voor de uitvoeringsdag doorgeeft aan de opdrachtnemer en de verhuizing een begroting van niet meer dan €1500 heeft. Annuleren en verplaatsen is kosteloos als ProRail de annulering/verplaatsing minimaal 5 werkdagen voor de uitvoeringsdag doorgeeft aan de opdrachtnemer en de verhuizing een begroting van meer dan €1500 heeft. Annuleringen buiten deze voorwaarden worden in overleg afgehandeld. In alle andere gevallen komen Alleen de aantoonbaar gemaakte kosten door de opdrachtnemer – die direct verband houden met het annuleren en/of verplaatsen van een opdracht – komen voor vergoeding in aanmerking.

Operationele eisen - Opslag	
17.	De opslagruimte is beveiligd, veilig, schoon, vorstvrij en geconditioneerd.
18.	Het meubilair in de opslag dient zodanig ingericht te worden teneinde zo efficiënt mogelijk gebruik te kunnen maken van de beschikbare m ² /m ³ .
19.	Enkel door de contractmanager geautoriseerde medewerkers van ProRail en derden kunnen toegang krijgen tot de opslag.
20.	Indien op verzoek van ProRail of de meubelleverancier goederen door de opdrachtnemer uit de opslag worden gehaald, dienen deze binnen 10 werkdagen schoon te worden geleverd.
21.	Opdrachtnemer registreert in het digitale systeem welke goederen gereserveerd zijn en welke goederen beschikbaar zijn.
22.	De digitale database dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor ProRail en derden. Onderhoud aan de database mag uitsluitend plaatsvinden buiten reguliere kantoor tijden en dient te worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn.
23.	In geval van storingen aan de digitale database dient de opdrachtnemer direct actie te ondernemen om de storing zo snel mogelijk te verhelpen. De opdrachtnemer dient ProRail op de hoogte te houden van de voortgang en de verwachte oplostijd.
24.	Tijdens storingen of onderhoudsperioden moet de opdrachtnemer een alternatieve oplossing bieden, zoals het beschikbaar stellen van een medewerker die bereikbaar is voor ondersteuning. Tevens dient er een tijdelijke toegang tot een statische versie van de database te worden geboden, zodat ProRail en derden nog steeds inzicht hebben in de actuele voorraad en status van de opgeslagen goederen.
25.	De opdrachtnemer verzorgt voor alle opgeslagen goederen de administratieve en registratie in de vorm van een digitale database. Deze database is via internet toegankelijk voor ProRail-medewerkers en medewerkers van de meubelleverancier. De database moet aan de volgende eisen voldoen: • Minimaal één goede waarheidsgetrouwe foto per soort inventarisstuk. • Aantal beschikbaar van betreffend inventarisstuk; • Uniek nummer; • Datum van eerste registratie; • Laatste ingezette locatie (gebouwnaam); • Omschrijving; • Afmetingen; • Kwaliteit van het meubelstuk, a.d.h.v. de door de meubelleverancier gehanteerde werkwijze (conditiestickers) • Status (beschikbaar, gereserveerd).
26.	Opdrachtnemer dient op verzoek van ProRail derden inzage te geven in de database (denk hierbij aan de meubelleverancier).
27.	Alle beeldmateriaal en informatie ten aanzien van opgeslagen meubilair wordt eigendom van ProRail en dient na afloop van het contract op diens verzoek aan ProRail te worden overgedragen.
28.	In de huidige situatie heeft ProRail ca. 550 m2 goederen in opslag. Deze opslag dient overgenomen te worden door de opdrachtnemer.
29.	De opdrachtnemer werkt aan het eind van de contractduur mee aan een overdracht van de opgeslagen goederen naar een (eventueel) nieuw te contracteren opdrachtnemer. Onder meewerken verstaan we het klaarzetten van het de opgeslagen goederen voor transport op één locatie, het klaarzetten op europallets en het toegang verlenen aan de (eventueel) nieuwe opdrachtnemer.

Personele eisen	
30.	Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich te allen tijde bij aanvang van werkzaamheden te melden op de betreffende locatie en af te melden als de werkzaamheden uitgevoerd zijn. Dit aan- en afmelden kan bij de betreffende (vervangende) contactpersoon van ProRail. De medewerkers van opdrachtnemer mogen niet langer op de locaties aanwezig zijn dan noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
31.	De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Voor het vervangend personeel kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
32.	Van de opdrachtnemer (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: • De Gedragscode van ProRail (Bijlage 5) • Het huisreglement van ProRail (Bijlage 6) • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 7). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning • Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer (Bijlage 8).
33.	Medewerkers van de opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van ProRail, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er toegang tot de panden bij ProRail worden onttrokken.

34.	De medewerkers van de opdrachtnemer zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten hiervan.
35.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel (inclusief eventuele onderaannemers) welke werkzaamheden verrichten in het kader van deze opdracht, een representatieve uitstraling hebben. Onder representatieve uitstraling verstaat ProRail in ieder geval: nette schone, beschermende bedrijfskleding en veilige schoenen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de opdrachtnemer of haar partners, is niet toegestaan.
36.	De opdrachtnemer geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen. De opdrachtnemer stelt bij aanvang van de raamovereenkomst een RI&E op voor de gecontracteerde activiteiten en evalueert deze jaarlijks. De RI&E wordt bij aanvang en vervolgens na iedere update jaarlijks aan ProRail ter beschikking gesteld.
37.	Medewerkers van de opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met de locatiecoördinator of projectmanager van ProRail.
38.	Medewerkers van de opdrachtnemer beheersen minimaal de Nederlandse of Engelse taal in woord.
39.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren binnen de locaties van ProRail, dienen te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden, in ieder geval bij aanvang van het contract. De kosten voor de Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
40.	Medewerkers van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
41.	Indien ProRail zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van een bewuste medewerker, maakt deze dit met redenen omkleed binnen drie werkdagen na constatering schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft vervolgens binnen 5 werkdagen opvolging aan dit bezwaar.

Duurzaamheid en impact

42.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle verpakkingsmaterialen en verbruiksartikelen gescheiden en milieu verantwoord worden afgevoerd. Opdrachtnemer spant zich in zoveel mogelijk grondstoffen opnieuw te kunnen hergebruiken en in te zetten.
43.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van overbodige inventariselementen overeenkomstig geldende milieunormen.
44.	Opdrachtnemer dient op verzoek van ProRail zorg te dragen voor de afvoer van overbodige inventariselementen, zoveel mogelijk uitgaan van herinzet. Indien er geen andere mogelijkheden zijn, dan het meubilair afvoeren. Afvoer dient te geschieden overeenkomstig geldende milieunormen.
45.	Opdrachtnemer verwerkt sociale duurzaamheid in de dienstverlening waarbij minimaal 5% van de personeelskosten wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op. Per jaar vult de opdrachtnemer hiertoe een overzicht in met de ingezette social return verplichting welke middels een rapportage moet worden aangeleverd aan de contractmanager HFM.

Transport en materiaal

46.	De opdrachtnemer plant logistiek efficiënt en zorgt dat logistieke bewegingen zoveel als mogelijk worden beperkt. ProRail wordt meegenomen in de mogelijkheden om verhuizingen en bijbehorende werkzaamheden samen te voegen.
47.	De opdrachtnemer garandeert dat de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg tenminste voldoen aan de Euro 6 emissienorm. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselloortuigen zwaarder dan 3500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: Roetfilter af fabriek. Indien roetfilter af fabriek niet mogelijk is: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.
48.	De dienstverlening vangt aan vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoerbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.
49.	ProRail heeft locaties die binnen een milieuzone vallen. Aan voertuigen die een milieuzone betreden worden eisen gesteld. Opdrachtnemer dient voor deze locatie te voldoen aan de criteria gesteld voor voertuigen binnen milieuzones. Zie www.milieuzones.nl voor meer informatie.
50.	Op verzoek van ProRail dient de opdrachtnemer gebruik te maken van afsluitbare en verzegelbare verhuismiddelen, gemaakt van ondoordringbare materialen, bijvoorbeeld van harde kunststof, metaal o.i.d.
51.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige en voldoende levering van het benodigde verhuismateriaal en de verhuismiddelen op de verhuislocatie. Dit gebeurt altijd in overleg met de locatiecoördinator of de projectmanager van ProRail.
52.	Voor veelgebruikte verhuismaterialen, zoals verhuisbakken en hondjes, hanteert de opdrachtnemer een huurvrije periode van twee weken. Na deze periode kan er een daghuurtarief in rekening worden gebracht. De opdrachtnemer mag geen huurdagen meer berekenen vanaf de dag waarop hij bericht krijgt dat de materialen kunnen worden opgehaald, of wanneer de op te geven aanschafprijs van het betreffende product is bereikt.
53.	Voor de start van de verhuiskwerkzaamheden dienen de benodigde verhuismaterialen door de verantwoordelijke locatiecoördinator of projectmanager van ProRail te worden afgetekend aan de hand van een afleverbon.
54.	Indien materialen vroegtijdig worden afgeleverd, dienen er in overleg met de locatiecoördinator of projectmanager afspraken te worden gemaakt over de startdatum van de huurvrije periode van twee weken.
55.	Alle materialen worden na gereedmelding binnen 5 werkdagen door de opdrachtnemer opgehaald.

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

Implementatie en samenwerking	
57.	Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de Overeenkomst goed te laten verlopen. De implementatie activiteiten dienen uiterlijk binnen 3 maanden na definitieve gunning te zijn afgerond.
58.	De opdrachtnemer zal de informatie uit hoofdstuk 6 en 7; taken, rollen en verantwoordelijkheden tijdens de implementatiefase actualiseren en verder concretiseren in een communicatie- en VERI-matrix. Hierbij vindt op werkspraakniveau een kwalitatieve detailuitwerking plaats. De opdrachtnemer gebruikt de formats in Bijlage 2 en Bijlage 3.
59.	In de eerste maand, uiterlijk 10 werkdagen, na definitieve gunning levert de opdrachtnemer het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • <i>Fasering implementatiefase;</i> • <i>Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables;</i> • <i>Kennismaking en vaststellen communicatiematrix, verimatrix, KPI Dashboard en oplostijden van meldingen;</i> • <i>Facturatie;</i> • <i>Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;</i> • <i>Nazorgplan;</i> • <i>Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).</i> Het plan wordt na overhandiging aangevuld door ProRail met noodzakelijke werkzaamheden zoals het aanvragen van personeelspassen, aanmaken van digitale accounts, etc.
60.	Opdrachtnemer stelt de agenda van de implementatieoverleggen op en deelt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg met alle de deelnemers.
61.	De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de implementatieoverleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op. De deelnemers kunnen binnen 2 werkdagen eventuele aanpassingen of aanvullingen doorgeven, waarna de opdrachtnemer het verslag definitief vaststelt. Het verslag omvat een samenvatting van de besproken punten en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst.
62.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

Contractmanagement	
63.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. De KPI's in het KPI Dashboard (Bijlage 4) zullen tijdens de implementatiefase, in overleg met de opdrachtnemer, worden aangevuld en definitief vastgesteld.
64.	ProRail en de opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's.
65.	De opdrachtnemer moet op basis van een jaarlijkse toetsing door de contractmanager gedurende de contractperiode periodiek aantonen dat de prestaties volgens het KPI-model worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst worden voldaan, met als intentie 100% naleving per KPI. Minimaal 75% van de KPI's moeten jaarlijks worden behaald. Indien de opdrachtnemer niet aan deze norm voldoet, wordt dit aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en gelden de bepalingen zoals omschreven in artikel 9 van de Raamovereenkomst.

Overlegstructuur	
66.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De opdrachtnemer en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 2). De communicatie tussen ProRail en de opdrachtnemer vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch, en indien noodzakelijk strategisch niveau.
67.	Opdrachtnemer stelt de agenda van de tactische overleggen op en deelt deze minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg met alle de deelnemers.
68.	De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de tactische overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
69.	<i>Operationeel contact</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken is een continu proces, overleggen tussen de locatiecoördinatoren HFM, de eventueel betrokken projectleider en opdrachtnemer vinden plaats wanneer daar aanleiding toe is. Hierbij worden tenminste de onderstaande onderwerpen besproken. • <i>Lopende operationele zaken;</i> • <i>Klachten m.b.t. de dienstverlening;</i> • <i>Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden;</i> • <i>Evaluatie afspraken;</i> • <i>Diverse andere operationele en personele aangelegenheden.</i>
70.	<i>Tactisch overleg</i>

	Het tactisch overleg vindt minimaal 2 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM en de opdrachtnemer. Hierbij worden tenminste de onderstaande onderwerpen besproken: • <i>De kwaliteit van de dienstverlening (incl. duurzaamheid);</i> • <i>Samenwerking met andere HFM leveranciers (waaronder meubilair);</i> • <i>Klachtenregistratie en -behandeling;</i> • <i>Voortgang KPI-dashboard;</i> • <i>Managementrapportage en -informatie;</i> • <i>Voorraadbeheer en verbeterinitiatieven om het aantal m² / m³ opslag te verminderen;</i> • <i>Financiën;</i> • <i>Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening;</i> • <i>Toekomstige ontwikkelingen organisaties en de markt.</i>
71.	Strategisch overleg Het strategisch overleg vindt alleen plaats wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld in geval van escalatie. Indien nodig vindt het gesprek plaats tussen de afdelingsmanager HFM, contractmanager HFM en eindverantwoordelijke van de opdrachtnemer (directieniveau).

Rapportages	
72.	Kwartaalrapportage De opdrachtnemer doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per kwartaal). De rapportage bevat minimaal de volgende informatie (cumulatief per kwartaal <u>en specificeerbaar per maand</u>): • <i>Aantal en soorten verhuizingen incl. bijbehorende kosten;</i> • <i>Aantal m² m³ opslag incl. bijbehorende kosten;</i> • <i>Aantal items in voorraad en mutaties daarvan;</i> • <i>Aantal items langer dan 3 maanden in voorraad;</i> • <i>Eventuele klachten en de opvolging hiervan;</i> • <i>Ontwikkeling prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen.</i>
73.	De opdrachtnemer verstrekt de rapportage binnen 10 werkdagen na afloop van het desbetreffende kwartaal.

Facturatie	
74.	De opdrachtnemer gebruikt als basis voor zijn tarieven uit de aanbestedingsbegroting en de eisen zoals opgesteld in het Programma van Eisen.
75.	Facturatie door de opdrachtnemer zal bestaan uit: - Losse facturen per verhuisproject conform de onderdelen in de aanbestedingsbegroting - Maandfactuur van de opslagkosten: - o kosten per m² m³ per dag - o gebruikskosten digitale database per m² m³ per dag De opdrachtnemer ontvangt per verhuisfactuur een separaat PO-nummer en een vast PO-nummer voor opslagkosten. Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.
76.	Facturatie geschiedt conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: • Omschrijving van de opdracht waarop de factuur betrekking heeft (incl. locatie); • Totaalbedrag; • Opdrachtnummer (PO); • Factuurdatum; • Btw-nummer van de opdrachtnemer; • BTW-codenummer van ProRail: 804170009 B01; • Bijlage conform hierboven beschreven eis 75. Facturen inclusief eventuele bijlage(n) dienen in PDF-formaat te worden verzonden naar: crediteurenadministratie@prorail.nl t.a.v. Crediteurenadministratie

Indexering	
77.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de van toepassing zijnde indexatieregeling welke is opgenomen in artikel 7.4 van de overeenkomst.

Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)	
78.	Opdrachtnemer dient te werken met het FMIS (Facilitor) van ProRail via inlog of via een werkende koppeling met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. Eventuele kosten die opdrachtnemer maakt voor een creëren van koppeling met het FMIS zijn voor de opdrachtnemer.

79.	Opdrachtnemer houdt zich, indien sprake is van koppeling met het FMIS, aan Bijlage 9 'Koppelen met Facilitator v1'.
80.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van ontvangen opdrachten (in de vorm van een melding). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de opdrachten op zowel status veranderingen als toelichting per verandering (bijv. bij afmelden van opdracht wordt een toelichting gegeven op de geboden oplossing).
81.	De opdrachtnemer gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
82.	De response en oplostijden van verstoringen en/of klachten worden na gunning – tijdens de implementatiefase – nader afgestemd.

Beveiliging	
83.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de opdrachtnemer verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op.
84.	De opdrachtnemer informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
85.	De opdrachtnemer zal te allen tijde zorgen voor de implementatie van beveiligings- en voorzorgsmaatregelen, die ProRail beschermen tegen relevante bedreigingen (met inbegrip van het risico van verlies, diefstal, sabotage, schade door vandalisme, terroristische activiteiten of op welke andere manier dan ook voor personeel of eigendommen)
86.	Aangemelde medewerkers van de opdrachtnemer zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de opdrachtnemer.
87.	Toegangspassen dienen te allen tijde zichtbaar gedragen te worden.

9. Bijlagen

Bijlage 1:	Locatieoverzicht ProRail
Bijlage 2:	Voorbeeld communicatiematrix
Bijlage 3:	Voorbeeld VERI-matrix
Bijlage 4:	KPI Dashboard
Bijlage 5:	Gedragscode ProRail
Bijlage 6:	Huisreglement gebouwen en technische ruimten ProRail
Bijlage 7:	Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
Bijlage 8:	Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer
Bijlage 9:	Koppelen met facilitator