

Security Hardservices

Scopebeschrijving t.b.v. selectiefase

Versie	1.0
Kenmerk	TN-498351
Datum	8 april 2025

Inhoud

1	<u>INLEIDING.....</u>	3
1.1	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
1.2	CONTEXT	3
1.3	AANLEIDING EN BEHOEFTE	4
1.4	RESULTAAT EN DOELSTELLING	4
2	<u>SCOPE VAN DE OPDRACHT</u>	5
2.1	SCOPE VAN DE AANBESTEDING	5
2.2	BUITEN SCOPE.....	6
2.3	BEHEER EN ONDERHOUD BOUWKUNDIGE EN ELEKTRONISCHE BEVEILIGINGSMATREGELEN	7
2.3.1	PREVENTIEF ONDERHOUD.....	7
2.3.2	CORRECTIEF ONDERHOUD	8
2.3.3	SERVICELEVELS CORRECTIEF ONDERHOUD.....	9
2.3.4	ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN EN WORKAROUNDS	10
2.4	BEHEER EN ONDERHOUD ICT-BEVEILIGINGSSYSTEMEN	10
2.4.1	SERVICELEVELS CORRECTIEF ONDERHOUD ICT-BEVEILIGINGSSYSTEMEN	11
2.5	WIJZIGINGEN.....	12
3	<u>DE HUIDIGE SITUATIE.....</u>	13
3.1	OVERZICHT HUIDIG SITUATIE.....	13
3.2	RICHTLIJNEN ALS BASIS VOOR DE BOUWKUNDIGE EN ELEKTRONISCHE BEVEILIGING	13
3.3	DE HUIDIGE MATREGELEN	14
3.4	DE ELEKTRONISCHE BEVEILIGINGSSYSTEMEN	14
4	<u>VISIE, SAMENWERKING EN ONTWIKKELINGEN.....</u>	16
4.1	VISIE EN UITGANGSPUNTEN	16
4.2	SAMENWERKINGSPRINCIPES	17
4.3	OVERLEGSTRUCTUUR.....	18
4.4	SAMENWERKEN TIJDENS DE IMPLEMENTATIEFASE EN TRANSITIEPLAN	19
4.5	SAMENWERKEN NA DE IMPLEMENTATIEFASE	20
4.6	SAMENWERKING MET ICT.....	20
4.7	SAMENWERKING MET AM	20
4.8	SAMENWERKING MET ANDERE CLUSTERS	21
4.9	SAMENWERKING MET SMART MONITORING ROOM	21
4.10	ONTWIKKELINGEN.....	21

1 Inleiding

Met dit document bieden wij inzicht in de achtergrond en de redenen die hebben geleid tot het initiatief van deze aanbesteding. Verder leggen we uit welke uitkomsten wij nastreven en welke doelen wij willen bereiken. Dit document dient als een leidraad voor en begrip van de scope van deze aanbesteding en stelt de toon voor de specifieke aspecten die hierbij betrokken zijn.

1.1 Doel van dit document

Voorliggend document is de scopebeschrijving t.b.v. de selectiefase voor de niet-openbare Europese aanbesteding voor de Security Hardservices (bestaande uit de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen) voor de bemenste locaties van ProRail, de toegangscontrole tot een afgebakende set aan emplacementen en het mogelijk maken voor andere clusters binnen ProRail om aan te kunnen sluiten op de ICT-beveiligingssystemen zoals die binnen Human Facility Management (HFM) al in gebruik zijn.

In dit document beschrijven wij de context van deze aanbesteding, wat er binnen en buiten scope valt en wat onze visie is op de toekomstige dienstverlening. Het doel van dit document is een beschrijving te geven van de scope van de gewenste dienstverlening, zodat geïnteresseerden kunnen bepalen of zij zich wensen aan te melden voor de selectiefase van de aanbesteding. In de vraagspecificatie voor de inschrijvingsfase zullen de diensten verder worden uitgewerkt en zal meer achtergrondinformatie worden gegeven over de dienstverlening.

1.2 Context

Het cluster Human Facility Management (HFM) is de interne ProRail facilitaire dienstverlener met een landelijke spreiding. HFM is verantwoordelijk voor meerdere grote en kleine locaties, bedient diverse interne klanten en is eigenaar en verantwoordelijk voor alle zogenaamde 'bemenste' locaties van ProRail inclusief de beveiliging van die locaties. De vastgoedportefeuille is divers: van kantoorlocaties tot Verkeersleidingsposten (24-uurslocaties met bedrijfskritische techniek) en Incidentbestrijdingslocaties. Van monumentaal tot modern en van groot tot klein. In ieder geval betreffen het locaties waar ProRail-medewerkers hun werkzaamheden verrichten. HFM heeft de producten en diensten ingedeeld aan de hand van de NEN 15221-4. Security Hardservices is ondergebracht in de categorie Beveiliging.

HFM hanteert voor haar dienstverlening de volgende principes:

Principe 1	Principe 2	Principe 3
We stellen de gebruiker centraal en organiseren de dienstverlening in nabijheid.	We zorgen voor borging, integraliteit en continuïteit.	We voeren regie op uitbestede diensten.

Het cluster Asset Management (AM) haakt voor de toegangscontrole tot een aantal emplacementen aan bij deze Aanbesteding. AM is binnen ProRail verantwoordelijk voor de optimale betrouwbaarheid en veiligheid van het spoorwegnet van Nederland. AM zorgt voor het beheer van het spoor buiten (de 'assets'), de optimale besteding van het beschikbare budget daarvoor en het laten uitvoeren van het dagelijks kleinschalig onderhoud en het oplossen van storingen. Daarnaast regisseert AM de vervangingen van bestaande infrastructuur.

AM is verantwoordelijk voor het spoor maar ook voor de emplacementen, rail gebonden gebouwen, bruggen, brugposten, viaducten en tunnels. Voor de afgebakende set aan emplacementen moet het mogelijk gemaakt worden dat AM aansluit op toegangscontrole (bestaande uit het toegangscontrolesysteem, het intercomsysteem en/of eventuele beveiligingscamera's ter ondersteuning van de toegangscontrole) zoals die binnen HFM al in gebruik zijn. Voor de overige assets en de eventuele andere beveiligingsmaatregelen voor alle assets van AM geldt dat deze buiten de scope van deze aanbesteding vallen.

Onderdeel van deze aanbesteding is ook het, optioneel, mogelijk maken dat andere clusters binnen ProRail aan kunnen sluiten op de, of een deel van de, ICT-beveiligingssystemen zoals die binnen HFM al in gebruik zijn. Denk hierbij aan de aansluiting op het Physical Security Information System (PSIM), het videomanagementsysteem, het toegangscontrolesysteem en/of het intercomsysteem zodat deze vanuit de Smart Monitoring Room bediend kunnen worden.

1.3 Aanleiding en behoefte

ProRail is verantwoordelijk voor een veilige (werk)omgeving voor haar medewerkers, gebruikers en bezoekers. Onderdeel daarvan is de bescherming van de bemenste locaties die dusdanig fysiek beveiligd dienen te zijn dat personen, objecten en belangen in voldoende mate beschermd zijn tegen realistische beveiligingsrisico's. De aanleiding van deze aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst die ProRail heeft gesloten met Nsecure.

1.4 Resultaat en doelstelling

Het resultaat van deze aanbesteding is dat ProRail een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer afsluit op het gebied van de Security Hardservices voor de bemenste locaties, een afgebakende set aan emplacementen en voor de ICT-beveiligingssystemen zoals die binnen HFM in gebruik zijn. De Opdrachtnemer dient als dienstverlener te fungeren voor een periode van 4 jaar, met maximaal 4 verlengingen van 1 jaar.

Met de aanbesteding beogen we de volgende doelstelling te bereiken:

1. Creëren van een aantoonbaar beveiligde (werk)omgeving voor alle bij HFM in beheer zijnde locaties op basis van het Basis Security Niveau behorende bij die locatie. Zodat de locaties qua bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voldoen aan de daaraan te stellen eisen (o.b.v. interne richtlijnen en relevante wet- en regelgeving) waarbij de maatregelen die getroffen zijn zoveel mogelijk werken zoals ze bedoeld zijn;
2. Realiseren van toegangscontrole voor een afgebakende set emplacementen van AM door aan te kunnen sluiten op het toegangscontrolesysteem, het intercomsysteem en/of eventuele beveiligingscamera's ter ondersteuning van de toegangscontrole zoals die binnen HFM al in gebruik zijn;
3. Het mogelijk maken dat andere clusters binnen ProRail voor hun beveiliging aan kunnen sluiten op de ICT-beveiligingssystemen zoals die binnen HFM al in gebruik zijn.

De dienstverlening en oplossingen moeten toekomstbestendig, duurzaam, flexibel, kostenefficiënt en eenvoudig te beheren zijn waarbij de continuïteit van de beveiligingssystemen en -maatregelen individueel en in samenhang geborgd is en de maatregelen elkaar versterken.

De partij, die de opdracht gegund krijgt, draagt in ieder geval zorg voor:

- Het in stand houden van het huidige niveau van de maatregelen op basis van beheer en (preventief en correctief) onderhoud;
- Het selecteren van de juiste leveranciers en eventuele onderaannemers voor bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen binnen de gestelde kaders;
- Het monitoren van de prestaties van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen en de totale dienstverlening gerelateerd aan afspraken (servicelevels en KPI's) en doelen (kwaliteit, duurzaamheid, tevredenheid, kosten e.d.) en het op basis daarvan genereren van managementinformatie;
- Het vertalen van de functionele beveiligingseisen naar specifieke bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de richtlijnen;
- Het realiseren van kleine wijzigingen op basis van goedgekeurde offertes en verstrekte opdrachten;
- Het op projectmatige wijze doorvoeren van grootschalige wijzigingen in de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen.

2 Scope van de opdracht

In dit hoofdstuk definiëren we de reikwijdte van de opdracht die centraal staat in deze aanbesteding. Hierbij gaan we in op de algemene beschrijving van de opdracht, we identificeren specifiek wat buiten de scope van de opdracht valt en we presenteren de basisprincipes aan de dienstverlening.

2.1 Scope van de aanbesteding

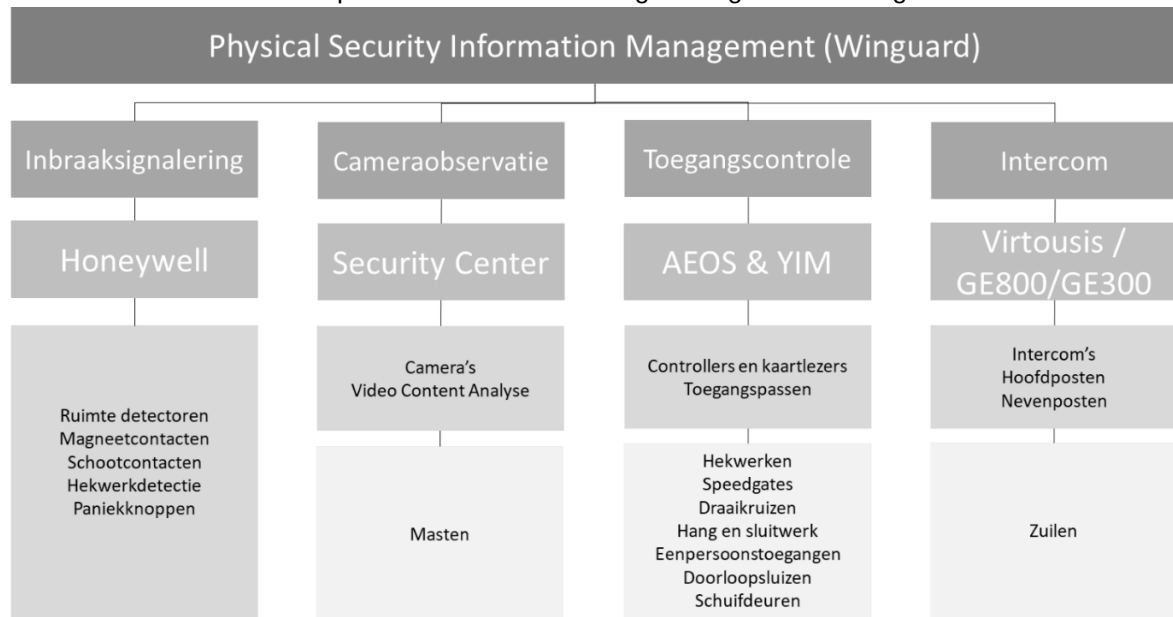
De opdracht omhelst het beheren, (preventief en correctief) onderhouden, herstellen, vervangen, uitbreiden en afstoten van beveiligingstechnologieën. Dit omvat de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor alle bemenste locaties welke door ProRail HFM beheerd worden en het, optioneel, aansluiten van een afgebakende set aan emplacementen vallend onder verantwoordelijkheid van Asset Management (AM) op de toegangscontrole zoals dat binnen HFM al ingeregeld is. Mede omhelst de opdracht het beheer van het merendeel van de applicaties die hierbij worden ingezet en het mogelijk maken dat andere clusters voor hun beveiliging, desgewenst, aan kunnen sluiten op de platformen en de ICT-beveiligingssystemen die binnen HFM al in gebruik zijn.

Werkzaamheden in scope van de aanbesteding zijn:

- **Toegangscontrolesysteem:** AEOS (centrale omgeving en kaartlezers) ten behoeve van de bemenste locaties en de emplacementen binnen de scope van deze tender;
- **Intercominstallatie:** Commend (VirtuoSIS en de nog aanwezige GE800/300 centrales) bestaande uit intercomposten (met en zonder video), bedienposten en centrales ten behoeve van de bemenste locaties, de emplacementen binnen de scope van deze tender en het mogelijk maken dat andere clusters voor hun beveiliging, desgewenst, aan kunnen sluiten op het bestaande centrale intercomsysteem;
- **Beveiligingscamerasysteem:** Video Management Systeem (Genetec Security Center), beveiligingscamera's en daar waar toegepast confrontatiemonitoren voor de bemenste locaties, de emplacementen binnen de scope van deze tender en het mogelijk maken dat andere clusters voor hun beveiliging, desgewenst, aan kunnen sluiten op het bestaande Video Management Systeem;
- **PSIM:** Physical Security Information Management (Winguard) als overkoepelend systeem waarbij de informatie uit alle systemen samen komt inclusief een aantal lokale bedienstations (receptie/beveiliging) en de centrale omgeving in de Smart Monitoring Room (SMR) ten behoeve van de bemenste locaties. De emplacementen binnen de scope van deze tender en het mogelijk maken dat andere clusters voor hun beveiliging, desgewenst, aan kunnen sluiten op het huidige PSIM;
- **Inbraakdetectiesysteem:** Galaxy bestaande uit bedienpanelen en inbraakdetectoren (w.o. ruimtelijke detectoren, magneet- en/of schootcontacten, hekwerkdetectie, panieknoppen en eventuele andere detectoren) voor de bemenste locaties;
- **Hekwerken en doorgangen:** Hekwerken, inclusief overklimbeveiliging, speedgates, schuifpoorten en overige doorgangen door de omheining (zoals draaikruizen met en zonder fietsdoorgang) voor de bemenste locaties;
- **Beveiligde toegangen en doorgangen:** Eénpersoonstoengangen (beveiligde doorgangen zoals tourniquets, sluizen en poortjes) voor toegang tot de bemenste locaties;
- **Hang- en sluitwerk in beveiligde toegangen en doorgangen:** Hang- en sluitwerk in beveiligde toegangen en doorgangen die tot de scope gerekend worden voor de bemenste locaties;
- **Bekabeling:** Bekabeling tussen netwerk en beveiligingscomponenten ten behoeve van de bemenste locaties en de emplacementen binnen de scope van deze tender. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor de systeembekabeling (vanaf de switch/mediaconverter tot het beveiligingscomponent). Ook de bekabeling tussen stroompunten (wandcontactdozen) en de beveiligingscomponenten vallen binnen scope van deze opdracht. Voor de algemene stroomvoorziening en de netwerkbekabeling is samenwerking met andere partijen noodzakelijk;

- **YIM (Your Identity Management):** Als voorportaal van AEOS wordt gewerkt met YIM (Your Identity Management geleverd door Nsecure). YIM wordt ingezet ten behoeve van de bemenste locaties. Het moet mogelijk zijn de emplacementen binnen de scope van deze tender onder te brengen in YIM en eventuele andere clusters binnen ProRail aan te sluiten. YIM zal gedurende de looptijd van de overeenkomst (uiterlijk binnen 4 jaar) vervangen moeten worden door een leveranciersafhankelijk autorisatiemanagementsysteem (Physical Identity & Access Management System) dat door meerdere marktpartijen kan worden beheerd.

Gevisualiseerd omvat de scope van deze aanbesteding de volgende maatregelen:



Afbeelding 1: samenhang van de systemen

2.2 Buiten scope

Buiten de scope van deze opdracht vallen:

- **Alle andere facilitaire zaken die niet expliciet behoren tot de genoemde bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor alle bemenste locaties:** Het totale facilitaire beheer van de gebouwen en van de overige (gebouw gebonden en niet gebouw gebonden) assets en algemene stroomvoorzieningen in de gebouwen;
- **Evenementbeveiliging en de zogenaamde soft services op het gebied van beveiliging:** Soft services zoals receptiediensten, beveiligingsdiensten en mobiele surveillancediensten. M.u.v. eventuele door Opdrachtnemer in te zetten beveiligingsbeambten gedurende een workaround of gedurende werkzaamheden van Opdrachtnemer waarbij de inzet van beveiligingsbeambten noodzakelijk is om het beveiligingsniveau in stand te houden;
- **Gebouwbeheersystemen en veiligheidsinstallaties:** Waaronder brandmeldinstallaties, ontruimingsinstallaties en andere veiligheidsinstallaties;
- **Beveiligingsmaatregelen ten aanzien van het spoor, viaducten, tunnels en andersoortige, niet expliciet genoemde, locaties:** M.u.v. de toegangscontrole voor de emplacementen binnen scope van deze tender vallen de beveiligingsmaatregelen van de overige emplacementen, brugposten, stations, kunstwerken, etc. buiten de scope van deze aanbesteding. Deze vallen onder ander verantwoordelijkheid van andere clusters binnen ProRail en daarmee niet onder dit contract. Het contract dient echter wel dusdanig flexibel te zijn dat in de toekomst (delen van) de beveiliging van andere clusters aan kunnen sluiten of wel onder het contract kunnen vallen. Ook dient het contract dusdanig flexibel te zijn dat in de toekomst mogelijk delen van het contract vanuit HFM overgedragen kunnen worden aan andere clusters binnen ProRail (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de overheveling van ICT-beveiligingssystemen);
- **Netwerkkomponenten en netwerkbekabeling:** Netwerkkomponenten en netwerkbekabeling wordt verzorgd door ProRail ICT afdeling I&O. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor de systeembekabeling (vanaf de switch/mediaconverter tot de beveiligingscomponent);

- **Stroomvoorziening en bekabeling:** De algemene stroomvoorziening en bekabeling vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor de bekabeling tussen stroompunten (wandcontactdozen) en de beveiligingscomponenten.

2.3 Beheer en onderhoud bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het totale beheer en onderhoud van de onder het contract vallende bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen inclusief de ICT-beveiligingssystemen. Onderscheid wordt gemaakt in preventief en correctief onderhoud en het beheer en onderhoud van de ICT-beveiligingssystemen.

2.3.1 Preventief onderhoud

Onder preventief onderhoud wordt verstaan:

- Het periodiek inspecteren en onderhouden van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen, ICT-beveiligingssystemen, beveiligingsapparatuur en programmatuur alsmede de functionele en technische controle op de juiste werking met als doel maximale beschikbaarheid met daarbij zo min mogelijk storingen en zo laag mogelijke kosten;
- Tevens dienen tijdens het preventief onderhoud de tekeningen (DWG-formaat, AutoCad) en blokschema's van de installatie per locatie gecontroleerd en eventueel aangepast te worden;
- Het preventief onderhoud dient afgestemd te worden op de onderhoudseisen van de betreffende fabrikant en het daadwerkelijke gebruik van de beveiligingscomponenten;
- De leverancier draagt zorg voor het onderhoud aan de beveiligingssystemen, waarbij de service bestaat uit één keer per jaar:
 - Inspectie en controle op locatie en een technische analyse;
 - Vaststellen van de conditiescore (NEN2767);
 - Controle op vocht/water en mogelijke roestvorming, waaronder die van de mastkasten, en waar nodig herstelwerkzaamheden uitvoeren.
- De frequentie van het onderhoud dient door de Opdrachtnemer zelf te worden ingevuld. Hierbij dient te worden aangegeven welke risico's c.q. storingen er verwacht kunnen worden;
- Alle componenten van de beveiligingstechnologieën dienen minimaal conform conditiescore 3 op basis van de NEN2767 te zijn. De Opdrachtnemer vervult hierin een proactieve rol en dit dient per asset te worden bijgehouden in een asset managementdatabase.

Preventief onderhoud is een continue dynamische cyclus met als doel:

- Besluitvorming t.a.v. Meerjarenonderhoudsplan (MJOP), Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) en Planmatig Onderhoud (PO);
- Het zo effectief en efficiënt mogelijk functioneren van de maatregelen en installatie(s);
- Het daar waar mogelijk voorkomen of minimaliseren van schade/gebreken aan of uitval/storingen van de beveiligingsmaatregelen;
- Het verhogen van de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen;
- Het maximaliseren van de Mean time between failures (MTBF) en de technische levensduur van de maatregelen;
- Het actueel houden van de ICT-beveiligingssystemen (updates en upgrades).

ProRail hecht grote waarde aan adequaat preventief onderhoud om de beschikbaarheid en kwaliteit van de maatregelen te waarborgen en wenst pro-activiteit in het voorkomen van storingen. Storingen leveren immers een potentieel beveiligingsrisico op.

Het doel hierbij is dat Opdrachtnemer de planmatige onderhoudswerkzaamheden op de voor ProRail meest doelmatige wijze uitvoert, dit betekent:

- Maximale ontzorging;
- Zo min mogelijk verstoring van de (beveiligings)processen;
- Maximale beschikbaarheid van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen;
- Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen en minimale beveiligingseisen (interne richtlijnen);
- Instandhouding van de reeds getroffen maatregelen en installaties;
- Zoveel mogelijk planmatig en tijdens kantooruren uit te voeren tenzij noodzakelijk of anders door Opdrachtgever wordt opgedragen;
- Met zo min mogelijk overlast voor en een zo hoog mogelijke tevredenheid van de gebruikers;

- Kostenbeheersing en transparantie in kosten voor materialen en eventuele onderaannemers;
- Afwegingen tussen economische en technische levensduur in relatie tot de kosten voor preventief en/of correctief onderhoud;
- Transparantie in de dienstverlening.

Uit de, door Opdrachtnemer jaarlijks op te stellen MJOP/MJOB dient zowel per overkoepelend systeem/maatregel als per locatie en voor het geheel aan locaties minimaal het volgende af te leiden te zijn voor het komende jaar (gedetailleerd) en voor de volgende 5-10-15 jaar:

- Element: Een omschrijving van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen die onderhoudsgevoelig zijn;
- Component: Een omschrijving van de component(en) van het element dat onderhoudsgevoelig is inclusief de onderhoudscyclus/frequentie;
- Datum: De start-, leverings- of installatiedatum van een element of component (voor elementen/componenten uit het verleden zover bekend en/of nog te achterhalen);
- Conditie: De conditie van de staat weer van een element of component conform NEN2767;
- Technische levensduur: De periode waarin het element/component theoretisch naar behoren hoort te functioneren en waar het op basis van de conditie naar verwachting nog blijft functioneren;
- Locatie: De locatie (het terrein, gebouw en/of specifieke deel van dat gebouw) waar het element of component zich bevindt;
- Hoeveelheid/eenheid: Het aantal met de betreffende meeteenheid dat onderhouden moet worden;
- Advies: Het advies dat gegeven wordt voor een element/component in termen van vervanging of onderhoud op basis van de conditie van dat element of component;
- De kosten voor preventief onderhoud en voor vervanging per locatie en voor het geheel aan locaties gedetailleerd voor het eerstkomende jaar en begroot voor de volgende 5-10-15 jaar.

2.3.2 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud verstaat ProRail het, binnen de gestelde tijdslijnen en oplostijden o.b.v. de servicelevels en de KPI's en zoveel mogelijk First Time Right en First Call Responsibility, oplossen van storingen en klachten en/of het vervangen of repareren van (delen van) de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen om de functionaliteit te herstellen. Indien storingen niet tijdig definitief hersteld kunnen worden, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een workaround waarmee de beveiligingsrisico's beheersbaar worden gehouden.

- Onder First Time Right wordt hier verstaan dat de functie na een storing in 1x hersteld is, klachten in 1x zijn afgehandeld of (delen van) de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen in 1x goed vervangen of gerepareerd zijn.
- Onder First Call Responsibility wordt hier verstaan dat Opdrachtnemer een storing, klacht of melding in ontvangst neemt en bewaakt. Ook als de storing, klacht of melding aan een andere partij dan Opdrachtnemer toe behoort. In dat geval dient de storing, klacht of melding over te worden gedragen aan de verantwoordelijke partij maar dient Opdrachtnemer de afhandeling te blijven bewaken totdat de storing, klacht of melding is afgehandeld.

Storingen moeten 24 uur per dag, 7 dagen per week gemeld kunnen worden bij de service/helpdesk van Opdrachtnemer. Conform het soort verstoring (prio 1, 2, 3) dient u zorg te dragen dat deze tijdig verholpen wordt.

2.3.3 Servicelevels correctief onderhoud

Indicaties	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Responstijd/reactietijd	<1 klokuur	<2 klokuren	<2 klokuren
Start aanvang werkzaamheden (na responstijd)	<2 klokuren	<4 klokuren	<8 klokuren
Aandragen oplossing/workaround ingezet (na start aanvang werkzaamheden)	<4 klokuren	<4 klokuren	<4 klokuren
Functieherstel of oplossing geïmplementeerd (na aandragen oplossing)	80%<2 klokuren 90%<8 klokuren 99%<16 klokuren	99%<48 klokuren	99%<60 klokuren
Totale doorlooptijd: afgerond en opgeleverd	80%<9 klokuren 90%<15 klokuren 99%<23 klokuren	99%<58 klokuren	99%<74 klokuren
Indicaties	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Toegangscontrole-systeem	Uitval/storing systeem alle kaartlezers voor 1 locatie.	Uitval/storing systeem voor meer kaartlezers.	Uitval/storing systeem voor 1 kaartlezers.
Intercominstallatie	Uitval alle intercomposten voor 1 locatie (beeld en/of spraak).	Uitval 1 intercompost voor een locatie (hoofdingang, beeld en/of spraak).	Uitval 1 intercompost voor een locatie (overige ingangen, beeld en spraak).
Beveiligings-camerasysteem	Uitval alle camera's voor een locatie (geen beeld of besturing).	Uitval merendeel camera's voor een locatie (geen beeld of besturing).	Uitval 1 of enkele camera's voor een locatie (geen beeld).
Inbraakdetectiesysteem	Uitval centraal paneel of alle inbraakdetectoren voor een locatie	Uitval merendeel van de inbraakdetectoren voor een locatie	Uitval 1 of enkele inbraakdetectoren voor een locatie
Hekwerken en doorgangen	Mangat of groter zichtzijde/openbare weg. Uitval/storing poort of gate hoofdingang (niet handmatig te bedienen: openen en sluiten). Uitval/storing tourniquet zonder andere toegangsmogelijkheid.	Mangat of groter niet zichtzijde/niet aan de openbare weg. Uitval/storing poort of gate ingang (handmatig te bedienen: openen en sluiten). Uitval/storing tourniquet met andere toegangsmogelijkheid.	Overige gaten in het hekwerk (kleiner dan mangat). Uitval/storing poort of gate overige ingang (poort is af te sluiten). Uitval/storing tourniquet m.b.t. fietstoegang.
Beveiligde toegangen en doorgangen Hang- en sluitwerk in beveiligde toegangen en doorgangen	Uitval/storing toegang zonder andere toegangsmogelijkheid en/of niet handmatig te bedienen: te openen en sluiten. Uitval/storing deur als nooduitgang, in vluchtweg en/of tot vitale ruimte/ seinzaal.	Uitval/storing toegang met andere toegangsmogelijkheid en/of niet handmatig te bedienen: openen en sluiten. Uitval/storing deur in reguliere verkeersruimte en/of tot kritische ruimte.	Uitval/storing toegang met andere toegangsmogelijkheid en/of handmatig te bedienen: openen en sluiten. Uitval/storing overige deuren.

2.3.4 Onvoorziene omstandigheden en workarounds

Eventuele onvoorziene omstandigheden zoals gebruikersfouten, onvoorziene schade (zoals door natuurverschijnselen) of schade door derden (waaronder molest) vallen qua tijdslijnen ook onder het onderhoudscontract en de gestelde KPI's. Kosten voor correctief onderhoud als gevolg van dergelijke onvoorziene omstandigheden komen in principe voor rekening van ProRail en worden gerekend tot de buiten contractuele kosten (BCW). Voor deze type storingen dient een separate factuur met alle onderliggers aangeboden te worden i.v.m. schadevergoedingen. Bij het indienen van een dergelijke factuur dient Opdrachtnemer aan te geven dat en waarom de werkzaamheden tot de onvoorziene omstandigheden gerekend dienen te worden. De Contractmanager beoordeelt de BCW's.

Daar waar een definitieve oplossing niet tijdig gerealiseerd kan worden kan, in overleg met Opdrachtgever (Contractmanager of Technisch Manager Gebouwveiligheid) een oplossing ook bestaan uit een tijdelijke workaround om de beveiligingsrisico's in voldoende mate af te dekken, de functionele werking van de technologie te herstellen of te waarborgen en daarmee binnen de gestelde servicelevels te blijven.

Workarounds dienen altijd afgestemd en voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever (Contractmanager of Technisch Manager Gebouwveiligheid). Kosten voor dergelijke een workaround zijn voor u als Opdrachtnemer. Uitgezonderd zijn kosten voor workarounds die een gevolg zijn van door Opdrachtnemer niet te vermijden, onvoorziene, omstandigheden (zoals molest, vandalisme, natuurverschijnselen, force majeure, gebruikersfouten, et cetera). Hierbij geldt dat de kosten voor de workaround de eerste 14 dagen door ProRail worden vergoed tenzij anders overeengekomen en schriftelijk goedgekeurd door de Contractmanager van ProRail.

2.4 Beheer en onderhoud ICT-beveiligingssystemen

Beheer van de ICT-beveiligingssystemen doet ProRail ICT in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer, HFM en haar stakeholders, zoals Asset Management en de Smart Monitoring Room.

Vanuit ICT onderscheiden we globaal 3 soorten beheer:

- **Technisch beheer:**
 - Het beheer en actueel houden van het netwerk (verbindingen binnen ProRail domein), servers, accounts op deze servers, virtualisatie en databases;
 - Technisch beheer van de ICT-beveiligingssystemen ligt hoofdzakelijk bij ProRail.
- **Applicatie beheer:**
 - Incidentmanagement, problem management, change management, configuratiebeheer, monitoring en technisch documentbeheer;
 - Applicatiebeheer ligt hoofdzakelijk bij Opdrachtnemer, maar wordt hierbij ondersteunt door applicatiebeheer vanuit ProRail die voor dit beheer de linking pin is naar technisch beheer binnen ProRail.
- **Functioneel beheer:**
 - Account- en autorisatiebeheer, functionaliteitenbeheer, configuratiebeheer en functioneel documentbeheer;
 - Functioneel beheer ligt hoofdzakelijk binnen ProRail met uitzondering van Winguard.

De huidige verdeling zien we als uitgangspunt.

2.4.1 Servicelevels correctief onderhoud ICT-beveiligingsssystemen

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Service desk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
Functiehersteltijden				
Prioriteit 1 Uitval server of complete systeem met impact op bedrijfskritische functie.	80%<45m 90%<2u 99%<8u	80%<2u 90%<8u 99%<16u	80%<8u 90%< 16u 99%<32u	
Prioriteit 2 Uitval van server of systeem met impact op een locatie, gebruikersgroep of een kernfunctie	80%<4u 99%<48u	80%<8u 99%<48u	80%<24u 99%<60u	
Prioriteit 3 Uitval met impact op een deel van een locatie, enkele gebruikers of een niet bedrijf kritische functie	80%<12u 99%<48u	80%<16u 99%<60u	80%<24u 99%<80u	
Beschikbaarheid				
Totale beschikbaarheid	>99.5%	95-99,5%	<95%	<95%
Service Window				
Service Window	Zondag van 01.00 tot 06.00 uur	werk dagen 18u. t/m 7u. + weekend	Ma-Do buiten kantoortijd	In kantoortijd

Systeem	Fabrikant	Servicelevel
AEOS	Nedap	Zilver
YIM	NSecure	Zilver
Winguard	Advancis	Brons plus
Genetec Security Center	Genetec	Zilver
GE800/ GE300/ Virtuosis	Commend intercom systems and solutions	Brons plus
Honeywell Galaxy	Honeywell	Brons plus

Alle onderhouds- en herstelwerkzaamheden dienen in een logboek te worden vastgelegd, hierin dient ook de opvolging en de status duidelijk weergegeven te zijn. Eenmaal per kwartaal dient dit logboek als management review te worden toegelicht aan en bij ProRail.

Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de correctieve kosten te beperken door goed preventief onderhoud uit te voeren. De correctieve kosten dienen daarbij jaarlijks met minimaal 3% te dalen (nuljaar = 2024).

2.5 Wijzigingen

De opdracht omhelst het beheren, onderhouden, vervangen (i.v.m. life cycle), uitbreiden en afstoten van beveiligingstechnologieën bestaande uit de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor alle bemenste locaties welke door HFM beheerd worden en de set aan afgebakende emplacement die bij AM in beheer zijn.

Ook eventuele nieuw te bouwen, te verbouwen locaties of verhuizingen (projecten) voor bestaande, nieuw aan te trekken of af te stoten locaties vallen hieronder. Onderscheid wordt gemaakt in projecten en kleine wijzigingen:

- **Projecten:** Projecten zoals totale vervanging van bestaande bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen en nieuw te bouwen, grootschalig te verbouwen of af te stoten (delen van) locaties (terreinen, gebouwen of gebouwdelen);
- **Kleine wijzigingen:** Kleine wijzigingen zoals aanvullingen op of aanpassingen van bestaande bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen en verhuizingen of kleinschalig te verbouwen locaties (terreinen, gebouwen of gebouwdelen).

Het realiseren van kleine wijzigingen op basis van goedgekeurde offertes en verstrekte opdrachten en het op projectmatige wijze doorvoeren van grootschalige wijzigingen in de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen maken eveneens onderdeel uit van deze aanbesteding. Voor dergelijke wijzigingen en projecten worden de volgende servicelevels als uitgangspunt gehanteerd.

Levertijden offertes	Spoed wijziging	Offerteaanvraag of kleine wijziging	Project
Kostenindicatie	-	Tot €25.000,-	Vanaf €25.000,-
Responstijd (ontvangstbevestiging)	<1 uur klokuur	<8 klokuren	<8 klokuren
Aanleveren offerte of prijsindicatie	<8 klokuren	<10 werkdagen	<20 werkdagen
First Time Right	95%	95%	95%

Onder First Time Right wordt hier verstaan dat een offerte in 1x goed is wat betekent dat de aanvraag correct is weergegeven in de offerte en dat de genoemde prijzen conform overeenkomst zijn gespecificeerd.

3 De huidige situatie

3.1 Overzicht huidige situatie

ProRail is verantwoordelijk voor een veilige (werk)omgeving voor haar medewerkers, gebruikers en bezoekers en (delen van) de processen zijn aangewezen als onderdeel van de vitale infrastructuur van Nederland. De locaties binnen scope van deze aanbesteding zijn de bemenste locaties waar HFM verantwoordelijk voor is. Deze dienen dusdanig fysiek beveiligd te worden dat personen, objecten en belangen in voldoende mate beschermd zijn tegen realistische beveiligingsrisico's. Ook een afgebakende set aan emplacementen van AM maken onderdeel van deze aanbesteding. Deze vereisen aansluiting op de toegangscontrole zoals dat binnen HFM al ingeregeld is. Daarnaast moet het mogelijk zijn andere clusters binnen ProRail voor hun beveiliging aan te kunnen laten sluiten op de ICT-beveiligingssystemen zoals die binnen HFM al in gebruik zijn.

De afgelopen jaren heeft ProRail intensief gewerkt aan het op orde brengen van de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen van de bemenste locaties, zodat deze voldoen aan de gestelde eisen. U mag ervan uitgaan dat de locaties in principe voldoen aan de daaraan te stellen beveiligingseisen. Daar waar ze niet voldoen, worden additionele opdrachten verstrekt. Met betrekking tot de emplacementen binnen de scope van deze opdracht geldt dat er nog geen toegangscontrole aanwezig is. De nodige systemen dienen tijdens de opdracht aangebracht te worden.

3.2 Richtlijnen als basis voor de bouwkundige en elektronische beveiliging

Voor de beveiliging van de locaties werkt ProRail met haar eigen interne richtlijnen. De volgende richtlijndocumenten (RLN's) zijn van belang voor deze opdracht:

Type locatie	BSN's	Binnen ProRail van toepassing op	Security Risico-inventarisatie	Richtlijn Security
Toelichting op de risico-inventarisatie security (RLN00289)				
Kantoren	BSN2/1/0	De hoofd- en regiokantoren en de projectlocaties.	RLN00289-2	RLN00387-2
Treindienst gerelateerde gebouwen	BSN2/1/0	Admiraal Helfrichlaan (o.a. OCCR) en de VL-posten.	RLN00289-4	RLN00387-4
Technische Ruimten	BSN1/0	ICB-locaties, ICT-ruimtes (MER/SER) en (hoog- en laag) spanningsruimten in gebouwen of op terreinen waar HFM verantwoordelijk voor is.	RLN00289-6	RLN00387-6
Emplacementen	BSN2/1/0	Emplacementen	RLN00289-1	RLN00387-1

Tijdens de inschrijvingsfase kunt u inzicht krijgen in de genoemde richtlijndocumenten. Voor de bemenste locaties geldt dat de mogelijkheid bestaat dat de huidige richtlijnen op termijn vervangen worden door 1 nieuw, gecombineerd, document voor de bemenste locaties (1 RLN00289 en 1 RLN00387). Dit zal naar verwachting niet zozeer van invloed zijn op de bouwkundige en/of elektronische beveiligingsmaatregelen of de zwaarte daarvan. Het is vooral de bedoeling om te kunnen beschikken over een meer eenduidige set aan bouwkundige en/of elektronische beveiligingsmaatregelen die uniform van toepassing is op alle bemenste locaties.

We sluiten daarom niet uit dat gedurende de looptijd van het contract de huidige richtlijndocumenten bijgesteld dan wel volledig vervangen of samengevoegd worden. Zodra dat opportuun wordt, wordt u daar uiteraard over geïnformeerd. Na vaststelling van de wijzigingen en een eventuele overgangsperiode zullen toekomstige opleveringen en projecten vanaf dat moment aan de gewijzigde eisen moeten voldoen.

3.3 De huidige maatregelen

Het is voor ProRail essentieel dat de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen in goede staat blijven, zowel op het gebied van beheer als onderhoud. Daarbij geven we de voorkeur aan het gebruik van “proven technology”, maar we staan ook open voor innovatieve oplossingen die ons weten te overtuigen. Ter illustratie vindt u hieronder een beknopte samenvatting van ons beveiligingslandschap (status: april 2024). Tijdens de inschrijvingsfase wordt het meest actuele assetoverzicht met u gedeeld.

Verspreid over de locaties zijn onder meer de volgende elektronische beveiligingsmaatregelen getroffen:

Locaties aangesloten op Winguard	Aantal kaartlezers	Aantal camera's	Aantal intercomposten	Aantal ruimte detectoren	Aantal magneetcontacten
29	800	434	175	335	126

Om de verschillende beveiligingssystemen zo goed mogelijk te kunnen onderhouden werkt de huidige leverancier op dit moment nauw samen met een aantal onderaannemers. Aangezien ProRail voor deze aanbesteding zaken wenst te doen met één partij, kan het noodzakelijk zijn met onderaannemers te werken. U bent vrij om met (andere) onderaannemers te werken maar dient de huidige maatregelen te kunnen onderhouden en blijft eindverantwoordelijk. Denk hierbij voorbeeld aan onderaannemers voor:

- **Hekwerken, speedgates, schuifpoorten, etc.:** In de huidige situatie werkt de leverancier samen met een onderaannemer voor het preventief en correctief onderhoud aan onder andere de hekwerken, speedgates en schuifpoorten op de verschillende ProRail locaties;
- **Tourniquets, schuifdeuren, toegangspoortjes en draaipoorten:** In de huidige situatie werkt de leverancier samen met een onderaannemer voor het preventief en correctief onderhoud aan onder andere tourniquets, schuifdeuren, toegangspoortjes en draaipoorten;
- **Hang- en sluitwerk:** In de huidige situatie werkt de leverancier samen met een onderaannemer voor het preventief onderhoud van het hang- en sluitwerk aan onder andere de sloten;
- **Intercomzuilen:** In de huidige situatie werkt de leverancier samen met een onderaannemer die ervoor zorgt dat eens per 3 jaar de intercomposten voorzien worden van een beschermende coating zodat de levensduur verlengd wordt.

3.4 De elektronische beveiligingssystemen

In onderstaand overzicht vindt u de in gebruik zijnde fabricaten terug met betrekking tot de beveiligingssystemen die relevant zijn voor deze aanbesteding. Tijdens de inschrijvingsfase kunt u inzicht krijgen in de meest recente softwareversie.

Systeem	Fabrikant	Omschrijving	Toepassing binnen ProRail
Winguard	Advancis	PSIM: (Physical Security Information Management). In gebruik bij de SMR en inclusief eventuele cliënt PC's op locaties die zijn aangesloten op het PSIM.	Wordt ingezet als overall beveiligingssysteem en kent koppelingen met AEOS, Genetec Security Center, Honeywell Galaxy en GE800/GE300/VirtuoSIS. Dit betreft het centrale systeem voor de Smart Monitoring Room ten behoeve van de toegangsverlening, toegangsbeveiliging en beveiliging van de bemenste locaties en in de toekomst ook de afgebakende set aan emplacementen.
AEOS	Nedap	Toegangscontrole-systeem regelt toegangsverlening & registratie	Systeem wordt ingezet om toegang te verlenen tot de bemenste locaties. ProRail wenst eventueel ook een afgebakende set aan emplacementen aan te kunnen sluiten.
AEmon	Nedap	Programmering van de toegangs-controllers	AEmon wordt gebruikt om de programmering te maken op een AEpu t.a.v. alle gedragingen bij een toegang.

Security Center	Genetec	Video-observatie-systeem	Wordt ingezet als camerasysteem op de bemenste locaties en het omliggende terrein. In de toekomst moet het mogelijk zijn dat AM voor haar beveiliging aan kan sluiten op het beveiligingscamerasysteem zoals dat binnen HFM al in gebruik is.
GE800/ GE300/ VirtuoSIS	Commend	Intercomsysteem voor toegang op afstand tot ProRail locaties	Systeem is uitgerold op de bemenste locaties waarbij geen receptie aanwezig is, zoals verkeersleidingsposten en bij toegangen tot (parkeer)terrein van locaties waar wel beveiliging/receptie aanwezig is. Bediening wordt hierbij standaard uitgevoerd door Smart Monitoring Room als centrale eenheid en/of door de beveiliging/receptie. In de toekomst moet ook de afgebakende set aan emplacementen aangesloten kunnen worden.
Galaxy	Honeywell	Inbraakdetectie-systeem	Ruimtedetectoren en inbraakdetectoren van Honeywell. Hekwerkdetectie wordt geleverd door sensoren van de hekwerkleverancier. Deze sensoren worden aangesloten op de Galaxy Inbraakcentrale die gekoppeld is aan Winguard.
YIM	Nsecure	ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem	Your Identity Management (YIM). Systeem kan gezien worden als een voorportaal van AEOS en wordt onder meer ingezet voor aanvragen van toegangspassen door medewerkers, het aanmelden van bezoekers en het toewijzen van toegangsautorisaties voor contract- en projectmedewerkers en extra benodigde autorisaties vanuit functie.

4 Visie, samenwerking en ontwikkelingen

4.1 Visie en uitgangspunten

Met uw aanbieding moet u zich bewust zijn van de visie die binnen HFM gehanteerd wordt op het gebied van beveiliging. Wij vragen u ons daarbij te ondersteunen en met creatieve (maar bewezen) beveiligingsoplossingen te komen die de organisatie voldoende weerbaar houdt maar ook voldoende wendbaar maakt in een wereld waarin de risico's veranderen.

We zoeken vooral ook een partner die, net als wij, steeds meer redeneert vanuit de realistische risico's (en niet direct of vooral vanuit de maatregelen). Een partner die ons zo goed mogelijk informeert over de risico's en de maatregelen daar zo goed mogelijk op afstemt. We zoeken ook een partner die verder dan het eigen portfolio durft te denken en die ons alternatieven aandraagt als we daarmee onze risico's beter kunnen beheersen.

Onze ambitie op het gebied van beveiliging van de bemenste locaties:

Compliant	Security	Conditie
We zijn aantoonbaar compliant aan alle wettelijke voorschriften, regelgeving, beleid en contractuele verplichtingen.	De beveiligingsmaatregelen die we nemen voldoen minimaal aan de eisen zoals gesteld aan het Basis Security Niveau.	Alle maatregelen beheren en onderhouden we zodat ze voldoen aan conditiescore 3 of beter van NEN2767.

De uitgangspunten die HFM hanteert ten aanzien van de beveiliging van de bemenste locaties:

- **BSN als basis, tenzij...**: Het basis beveiligingsniveau moet minimaal gerealiseerd worden. Maar in onze visie staat niet het nemen van maatregelen centraal, maar juist het zo goed mogelijk afdekken van de realistische risico's. Voor de beveiliging van locaties vormt daarom het Basis Security Niveau (BSN) het uitgangspunt. Aan de hand van een risico-inschatting wordt dat BSN per locatie bepaald. Aan de hand van het BSN worden de maatregelen en de zwaarte daarvan bepaald. Dat vormt het uitgangspunt voor de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor de locatie, tenzij daar expliciet (naar boven of naar beneden toe) van wordt afgeweken.
- **Licht waar het kan, zwaar(der) waar het moet**: We beveiligen niet door zoveel mogelijk of zo zwaar mogelijke maatregelen te treffen. Wel door de maatregelen zo goed mogelijk af te stemmen op de risico's en de hoogte daarvan. Dat geldt ook voor de bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen en ook tijdens eventuele verstoringen van de maatregelen waarbij (tijdelijke) workarounds nodig kunnen zijn om de risico's beperkt te houden. Daarbij wordt rekening gehouden met de eisen die er zijn en zoals ze in de richtlijnen vastliggen. Risico gebaseerd beveiligen vormt het uitgangspunt. Dat betekent dat we naar de risico's kijken en de maatregelen daarop afstemmen met als uitgangspunt: licht waar het kan, zwaar(der) waar het moet.
- **We willen "in control" zijn**: U wordt uitgedaagd om met ons samen te werken en verder met ons mee te denken om een toekomstbestendige visie te ontwikkelen. We willen de maatregelen op kwalitatief goed niveau houden en de beveiligingsrisico's zo goed mogelijk onder controle houden. We willen ook snel en adequaat kunnen reageren als een incident zich toch voordoet of een dreiging wijzigt. Daar zijn maatregelen voor nodig. Dat begrijpen we. We willen minimaal compliant zijn maar we willen vooral "in control" komen en blijven. Dat betekent dat we keuzes maken. Daarbij maken we steeds de afweging tussen de risico's en maatregelen enerzijds maar ook de impact op bedrijfsprocessen van onze (interne) klanten en de budgetten anderzijds.

4.2 Samenwerkingsprincipes

ProRail wenst één Opdrachtnemer te contracteren volgens de volgende 'samenwerkingsprincipes':

- Focus gedurende contractperiode ligt op het resultaat: de output;
- Integriteit als voorwaarde voor de samenwerking en als fundament onder de te maken afspraken. In de gedragscode van ProRail wordt omschreven wat ProRail onder integer handelen verstaat. We doen wat we zeggen, maken waar wat we beloven, nemen verantwoordelijkheid voor als dat niet (op tijd) gaat lukken, dragen zorg voor het voldoen aan verwachtingen en zijn ambitieus en realistisch over wat we waar kunnen maken;
- Interactie vindt plaats op de inhoud en niet op de persoon;
- We doen wat is afgesproken waarbij we een optimale en faire prijs/kwaliteit verhouding nastreven;
- Doel van informatie delen is om een scherp en gezamenlijk beeld te krijgen van geleverde prestaties en hoe deze te verbeteren;
- KPI-resultaatgebieden liggen op kwaliteit, financiën, proces en duurzaamheid.

De overeenkomst bevat de basiselementen wat er van elkaar verwacht wordt. Dit wordt beschreven in het Programma van Eisen, het Dossier Afspraken Procedures en het Dossier Financiële Afspraken. Echter binnen de overeenkomst zal er ook ruimte zijn om zaken te kunnen bijstellen. Beide partijen hebben begrip voor elkaars positie en kunnen te allen tijde het gesprek voeren over een mogelijk knelpunt. De overeenkomst is gericht op samenwerking, waarbij de kennis en expertise van de Opdrachtnemer moet bijdragen aan de doelstellingen van ProRail. Continu verbeteren is een onderdeel van de bedrijfscultuur binnen de samenwerking.

Hoewel we met deze scopebeschrijving hebben getracht een heldere richting te geven, kunnen interne of externe ontwikkelingen ervoor zorgen dat er een andere weg gekozen wordt. Wij verwachten dat de Opdrachtnemer zich flexibel opstelt en zich kan aanpassen aan veranderingen in onder meer beleid en strategie, de markt of samenleving. Wij zien daarbij graag het volgende terug:

- Een proactieve en flexibele houding van de Opdrachtnemer richting ProRail. Bijvoorbeeld in geval van een veranderende behoefte, mutaties, optimalisaties, innovaties en marktontwikkelingen;
- Indien noodzakelijk: het vertalen van de wijzigingen naar de aanpassingen in de dienstverlening; door het vaststellen van een oplossingsrichting (kwalitatief/kwantitatief), risicoanalyse, inzicht in de kosten, planning en communicatie;
- Indien van toepassing: het doorvoeren van administratieve aanpassingen.

In de looptijd van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer direct te maken krijgen met andere clusters (bedrijfsonderdelen) of leveranciers van ProRail. Afdelingen zoals ICT I&O, MKS/Smart Monitoring Room, onze Security soft services partij of de Onderhoudspartij Landelijk Onderhoud zullen nauw samenwerken met of gebruik maken van de diensten en producten die u als Opdrachtnemer levert. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht met alle belanghebbenden proactief te communiceren voor een optimale dienstverlening.

Specifieke afspraken zullen in de communicatiematrix verder uitgewerkt worden. Voor deze aanbesteding zijn bijvoorbeeld de volgende functies relevant:

HFM	Buiten HFM	Buiten ProRail
• Manager HFM • Teammanager Vastgoed en Huisvesting • Contractmanager (inclusief afvaardiging AM) • Technisch Manager Gebouwveiligheid • Portefeuillehouder • Facility Managers en Servicemedewerker • Projectmanagers (inclusief afvaardiging AM) • Facility Desk	• Asset Management • MeldkamerSpoor / Smart Monitoring Room • ICT I&O • ICT A&B	• Onderaannemers • Beveiligingsleverancier Soft Services (hospitalitydiensten, receptie, beveiligingsbeambten, meldkamer operators en mobiele surveillance) • Onderhoudspartij voor het landelijk (facilitair) onderhoud van de bemenste locaties.

4.3 Overlegstructuur

Voor het gezamenlijk managen van de samenwerkingsovereenkomst inclusief het terug- en vooruitblikken worden de onderstaande overlegstructuren gehanteerd:

- Operationeel;
- Tactisch;
- Strategisch.

Operationeel overleg

Het operationeel overleg richt zich op de ontwikkelingen van de dienstverlening op de (zeer) korte termijn. Dit overleg vindt plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer en het operationeel management onder aansturing van ProRail.

Bevoegdheden operationeel overleg:

- Plannen van werkzaamheden;
- Oplossen problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn);
- Maken van afspraken van operationele aard.

Verantwoordelijkheden operationeel overleg:

- Goed verloop van storings- en klachtenafhandeling;
- Inspelen op ontwikkelingen op de korte termijn;
- Operationele voortgang dienstverlening.

De frequentie van het operationeel overleg is één maal per kwartaal of ad-hoc op verzoek van één van de deelnemers.

Tactisch overleg (Service Review)

Het tactisch overleg richt zich op de ontwikkelingen van de dienstverlening op korte en middellange termijn. Dit overleg vindt plaats tussen de Service Level Manager (SLM) van Opdrachtnemer en de contractmanager samen met de Technisch Manager Gebouwveiligheid van ProRail.

Bevoegdheden tactisch overleg:

- Voortgangsbewaking optimalisatie;
- Procedure wijzigen;
- Aanpassen dienstverlening;

- Aanpassen van de DAP/SLA en bijlagen;
- Oplossen fundamentele problemen (ernstige verstoringen en calamiteiten);
- Afwijken van de afgesproken KPI's;
- Verbeteren van de dienstverlening, vernieuwingen, innovatie van diensten;
- Capaciteitsplanning (maandelijks);
- Escaleren naar het strategisch overleg indien noodzakelijk.

Verantwoordelijkheden tactisch overleg:

- Beoordeling van de dienstverlening (KPI rapportage);
- Ontwikkelingen op de middellange termijn;
- Verbetertrajecten dienstverlening;
- Wijzigingsvoorstellen voorbereiden m.b.t. de dienstverlening of DAP/SLA;
- Vernieuwingen en innovatie van diensten en algemene ontwikkelingen;
- Bespreken managementrapportages.

De frequentie van het tactisch overleg is één maal per kwartaal. De SLM van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en de verslaglegging.

Strategisch overleg

Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn. Aan dit overleg wordt deelgenomen door directie van Opdrachtnemer en management HFM van ProRail.

Bevoegdheden strategisch overleg:

In het strategisch overleg kunnen beslissingen worden genomen met een grote impact gericht op:

- Inhoud en voorwaarden van de overeenkomst inclusief bijlagen;
- Verlenging of beëindiging van de overeenkomst;
- Oplossen fundamentele problemen;
- Ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening.

Verantwoordelijkheden strategisch overleg:

Het strategisch overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- (Markt) Ontwikkelingen op lange termijn;
- Bespreken management rapportages;
- Aanpassen mantelovereenkomst indien nodig.

De frequentie van het strategisch overleg is één maal per jaar of indien noodzakelijk vaker. De SLM van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en de verslaglegging.

4.4 Samenwerken tijdens de implementatiefase en transitieplan

Ten behoeve van een soepele overgang tussen de huidige contractant en u als de nieuwe Opdrachtnemer dient u een transitieplan op te stellen. Binnen dit plan dient u te omschrijven hoe u de dienstverlening van de huidige partij gaat overnemen, zonder dat ProRail met downtime van systemen te maken krijgt en zonder kwaliteitsverlies aan service/dienstverlening.

Wij verwachten dat u, als u inschrijft, een project/transitiemanager aanstelt die eindverantwoordelijk is voor de gehele transitie en tevens als vast aanspreekpunt fungeert tijdens die transitie. Hij of zij zal zo vaak als nodig besprekingen bijwonen dan wel organiseren om zorg te dragen voor een juiste afstemming tussen partijen (huidige contractant en/of ProRail). Uw project/transitiemanager houdt nauw contact met de transitiemanager van ProRail. De ProRail transitiemanager zal zorgdragen voor de verslaglegging en het bijhouden van actielijsten.

4.5 Samenwerken na de implementatiefase

HFM maakt momenteel een transitie naar een nieuwe organisatiestructuur met o.a. integraliteit binnen de ketens. Dit betekent ook een nieuwe manier van (samen)werken. Op hoofdlijnen is de verdeling als volgt:

- De Contractmanager is aanspreekpunt voor contractuele en algemene vraagstukken op tactisch en strategisch niveau voor de Opdrachtnemer;
- De Technisch Manager Gebouwveiligheid of andere functionarissen vanuit ProRail zullen betrokken worden voor technisch inhoudelijke vraagstukken;
- De Portefeuillehouder is aanspreekpunt op operationeel niveau voor beveiligingsvraagstukken die meerdere locaties betreffen;
- De Facility Manager is aanspreekpunt voor de beveiliging van de locatie of locaties die onder zijn of haar verantwoordelijkheid vallen.

ProRail verwacht dat er zorg voor gedragen wordt dat er een vast (operationeel, tactisch, strategisch) aanspreekpunt beschikbaar is voor de gehele gevraagde dienstverlening in de vorm van een SPOC, die op verschillende niveaus schakelt met de daartoe binnen ProRail aangestelde professionals zoals de Technisch Manager Gebouwveiligheid, Portefeuillehouder en Facility Managers.

Wij verwachten dat Opdrachtnemer ProRail tijdig (uiterlijk één maand van tevoren) informeert indien er sprake is van opvolging/vervanging van de SPOC. Bij tijdelijke afwezigheid van de SPOC (vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte) dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de gemaakte afspraken. ProRail behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van ProRail, niet goed verloopt.

4.6 Samenwerking met ICT

Voor een aantal beheerszaken bent u afhankelijk van ProRail ICT Infrastructuur & Operatie en ICT Assets & Bedrijfsvoering (hierna: ICT I&O en ICT A&B). ICT I&O beheert het netwerk en ProRail Servers en Werkstations. U dient een OLA (Operational Level Agreement) met ICT I&O af te sluiten om te waarborgen dat de gehele keten conform de afgesproken KPI's behartigd wordt.

Daarnaast heeft ProRail een omgeving voor het testen en/of accepteren van de beveiligings- en toegangsapplicaties. Deze omgeving dient door u overgenomen te worden na gunning. De omgeving bestaat uit een geïntegreerde acceptatie omgeving van alle systemen waarbij end-to-end geaccepteerd kan worden.

Deze acceptatie omgeving dient, qua functionaliteit, identiek te zijn aan productie en dient met fictieve gegevens gevuld te zijn (met name daar waar het privacy betreft). Ontwikkelingen mogen niet direct op productie worden doorgevoerd. Alle ontwikkelingen dienen via de acceptatie omgeving na goedkeuring op de productie omgeving te worden doorgevoerd. U dient de omgevingen gedurende de contractperiode beschikbaar te houden.

Het is voor ProRail van belang dat, daar waar het systeem toegang op afstand toelaat, systemen alleen op een veilige manier van 'buitenaf' benaderd worden. ProRail stelt daar eventueel een VPN ter beschikking, waarover uzelf een verbinding mag realiseren. U kunt dus daar waar mogelijk support op afstand bieden in het kader van serviceverzoeken, maar ook in het kader van onderhoud.

4.7 Samenwerking met AM

Asset Management (AM) sluit voor het deel dat binnen de scope van deze aanbesteding valt aan bij deze scopebeschrijving. Specifiek met betrekking tot:

- Het aansluiten van de afgebakende set aan emplacementen vallend onder verantwoordelijkheid van Asset Management (AM) op de toegangscontrole zoals dat binnen HFM al ingeregeld is (bestaande uit het toegangscontrolesystemen, het intercomsysteem en/of eventuele beveiligingscamera's ter ondersteuning van de toegangscontrole);

AM zal voor hetgeen binnen scope van deze aanbesteding valt voor wat betreft de rollen en samenwerking aansluiten bij de structuur en uitgangspunten van HFM. U dient rekening te houden met het feit dat de implementatie, procesinrichting, profielen, uitrol en beheer van deze systemen voor AM nieuw zijn. We zullen naast de kennis en kunde van HFM-collega's een beroep doen op u als Opdrachtgever om ProRail hierin te faciliteren.

Daarnaast zal nog moeten worden vastgesteld wanneer en welke emplacementen exact moeten worden aangesloten. Vooralsnog wordt uitgegaan van ongeveer 25 emplacementen waarvoor mogelijk gebruik gaat worden gemaakt van (een deel van) het toegangscontrolesystemen, het intercomsysteem en/of eventuele beveiligingscamera's ter ondersteuning van de toegangscontrole.

4.8 Samenwerking met andere clusters

Binnen de scope van de aanbesteding moet het voor andere clusters binnen ProRail in de toekomst mogelijk zijn voor hun beveiliging aan te sluiten op de ICT- beveiligingssystemen en Smart Monitoring Room (SMR) zoals die binnen HFM al in gebruik zijn. Op dit moment is nog niet bekend hoe dit er uit komt te zien en welke clusters op welk moment eventueel aan wensen te sluiten.

4.9 Samenwerking met Smart Monitoring Room

ProRail beschikt ten behoeve van de aangesloten beveiligingssystemen over haar eigen interne alarmcentrale. Dit wordt de Smart Monitoring Room (SMR) genoemd. Het is van belang dat alle locaties te bedienen zijn vanuit de SMR. Daartoe dienen alle locaties en alle elektronische beveiligingssystemen van de locaties te zijn aangesloten op het PSIM (Winguard).

Uitgangspunt is dat de bemenste locaties qua beveiliging en de emplacementen binnen scope van deze tender voor wat betreft toegangscontrole zijn aangesloten op de Smart Monitoring Room (SMR) van de Meldkamer Spoor. Daar waar dat nog niet het geval is, maakt dit onderdeel uit van de opdracht.

De SMR zal zich de komende jaren verder door ontwikkelen. Hoe precies is nog niet bekend. Opdrachtnemer dient nauw samen te werken met de SMR en dient er zorg voor te dragen dat zij over betrouwbare middelen (zoals de genoemde ICT-systemen) beschikken waarmee zij hun werk zo optimaal mogelijk uit kunnen voeren.

Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat voor alle systemen waarvoor dat is afgesproken de signalen binnenkomen bij de SMR (o.a. d.m.v. Winguard). Ook is Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat de nodige workflows aanwezig zijn zodat de medewerkers van de SMR hun werkzaamheden naar behoren uit kunnen voeren.

Omdat de Smart Monitoring Room geen onderdeel uitmaakt van HFM kunnen zij, buiten de storingen die verholpen moeten worden (beheer en onderhoud), geen projecten opstarten zonder dat de Contractmanager en/of Technisch Manager Gebouwveiligheid van HFM daar akkoord op heeft gegeven.

4.10 Ontwikkelingen

Voor de aanbesteding zien we op dit moment de volgende raakvlakken met andere ontwikkelingen op het gebied van beveiliging binnen ProRail die van invloed kunnen zijn op het af te sluiten contract:

- **Corporate Security:** De inrichting van een corporate securitymanagementafdeling voor fysieke beveiliging (als beleidsmakende afdeling en second line). Ontwikkelingen hieromtrent zijn onzeker en vallen buiten de scope van deze tender. Daar waar mogelijk moet aangesloten kunnen worden bij de toekomstig te kiezen inrichting;
- **Programma Toegangsbeheer:** Binnen ProRail loopt al geruime tijd een ProRail breed programma ten aanzien van toegangsbeheer. Gezien de onzekerheden ten aanzien van dit programma en de contractduur van het huidige contract kan HFM hier niet op wachten. Daar waar mogelijk wordt in de toekomst aangesloten op dit programma;
- **Elektronisch sluitsysteem voor Asset Management:** Binnen het cluster Asset Management (AM) zijn ontwikkelingen gaande voor het verwerven van een elektronisch sluitsysteem voor de Rail Gebonden Gebouwen en de emplacementen (die buiten de scope van deze tender vallen);

- **Verbetering bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen:** In het kader van de Wet Weerbaarheid Kritieke Entiteiten wordt het gedurende dit contract mogelijk een verplichting om het geheel aan bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen voor zowel HFM, AM als Stations te verbeteren. De impact hiervan op deze tender is op dit moment niet bekend;
- **Overheveling beveiligingssystemen:** Veel van de elektronische beveiligingssystemen zijn tevens ICT-systemen. Er is een ontwikkeling waarbij dergelijke systemen in de toekomst mogelijk worden overgedragen naar een andere afdeling (ICT of SMR). Het beoogde doel daarvan is dat andere clusters ook gebruik kunnen maken van beveiligingssystemen die er al zijn en zo doorgegroeid kan worden naar beveiligingssystemen die ProRail breed ingezet kunnen worden. Dit betekent mogelijk dat huidige, in gebruik zijnde, systemen breder ingezet zullen worden of dat er aangesloten moet worden bij systemen van andere clusters die al in gebruik zijn;
- **Brandmeldsystemen en gebouwbeheersystemen:** In de toekomst wil ProRail mogelijk ook de brandmeldsystemen en/of gebouwbeheersystemen (GBS) kunnen koppelen aan het PSIM (Winguard). Hierbij moet het mogelijk zijn om op melderniveau alarmen of meldingen te kunnen zien, waarna de centralist van de SMR bijvoorbeeld een camera kan opschakelen voor een eerste verificatie;
- **YIM (Your Identity Management):** YIM zal gedurende de looptijd van het contract vervangen moeten worden. Zolang YIM nog niet vervangen is, dient uw organisatie op dit punt samen te werken met de huidige leverancier.