

Programma van Eisen

Bewegwijzering



Van: ProRail
Auteur: Human Facility Management
Versie: Versie 1.0
Datum: April 2026
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Doel PvE	3
1.2.	Leeswijzer.....	3
2.	ProRail - onze organisatie	4
2.1.	Wat wij doen	4
2.2.	Onze missie	4
2.3.	Onze visie	4
3.	Human Facility Management - onze afdeling	5
3.1.	Afdeling Human Facility Management binnen ProRail	5
3.2.	Ambitie HFM	7
4.	Huidige situatie en relevante ontwikkelingen	8
4.1.	Huidige situatie	8
4.2.	Relevante ontwikkelingen binnen HFM.....	8
4.3.	ProRail brede ontwikkelingen	8
5.	Bewegwijzering bij ProRail - onze ambitie en behoefte	10
5.1.	Onze ambitie	10
5.2.	Kenmerken van de dienstverlening	10
6.	Scope van het contract.....	11
6.1.	Algemeen	11
6.2.	Advies.....	11
6.3.	Levering.....	11
a.	Buiten bewegwijzering	11
b.	Binnen bewegwijzering	11
c.	Bestickering/raamfolie voor glazen wanden	11
6.4.	Montage.....	11
6.5.	Buiten Scope.....	11
7.	Onze samenwerking.....	13
7.1.	Samenwerking in de implementatieperiode	13
7.2.	Werken bij ProRail.....	13
8.	Contractmanagement	14
8.1.	Algemeen	14
8.2.	Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	14
9.	Eisen	16
10.	Bijlagen	20

1. Inleiding

1.1. Doel PvE

Het programma van eisen geeft een nadere beschrijving van de opdracht en de eisen die we stellen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht aan de dienstverlening voor het leveren van de bewegwijzering in de bemenste ProRail panden.

1.2. Leeswijzer

Het programma van eisen 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 relevante ontwikkelingen uiteen worden gezet. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoefte en ambitie voor de dienstverlening van bewegwijzering. In hoofdstuk 6 lichten we de scope van het contract toe, waarna we in hoofdstuk 7 onze samenwerking bespreken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. In bijlage 01, 02 en 03 staat meer informatie over de gewenste producten en de uitwerking van het adviesrapport bewegwijzering. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Hoofdstuk 10 geven de bijlagen weer die onderdeel uitmaken van dit programma van eisen.

2. ProRail - onze organisatie

2.1. Wat wij doen

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

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

2.2. Onze missie

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

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

2.3. Onze visie

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

Onze visie is waar we voor gaan. Nederland groeit en dat betekent meer mensen en goederen op ons spoor. Treinverkeer is onmisbaar voor de bereikbaarheid en het behalen van onze klimaatdoelstellingen. Naast de dagelijkse uitvoering van onze kerntaken, werken we daarom ook aan de toekomst van het Nederlandse spoor.

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

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

Presenteren, ontwikkelen en samenwerken

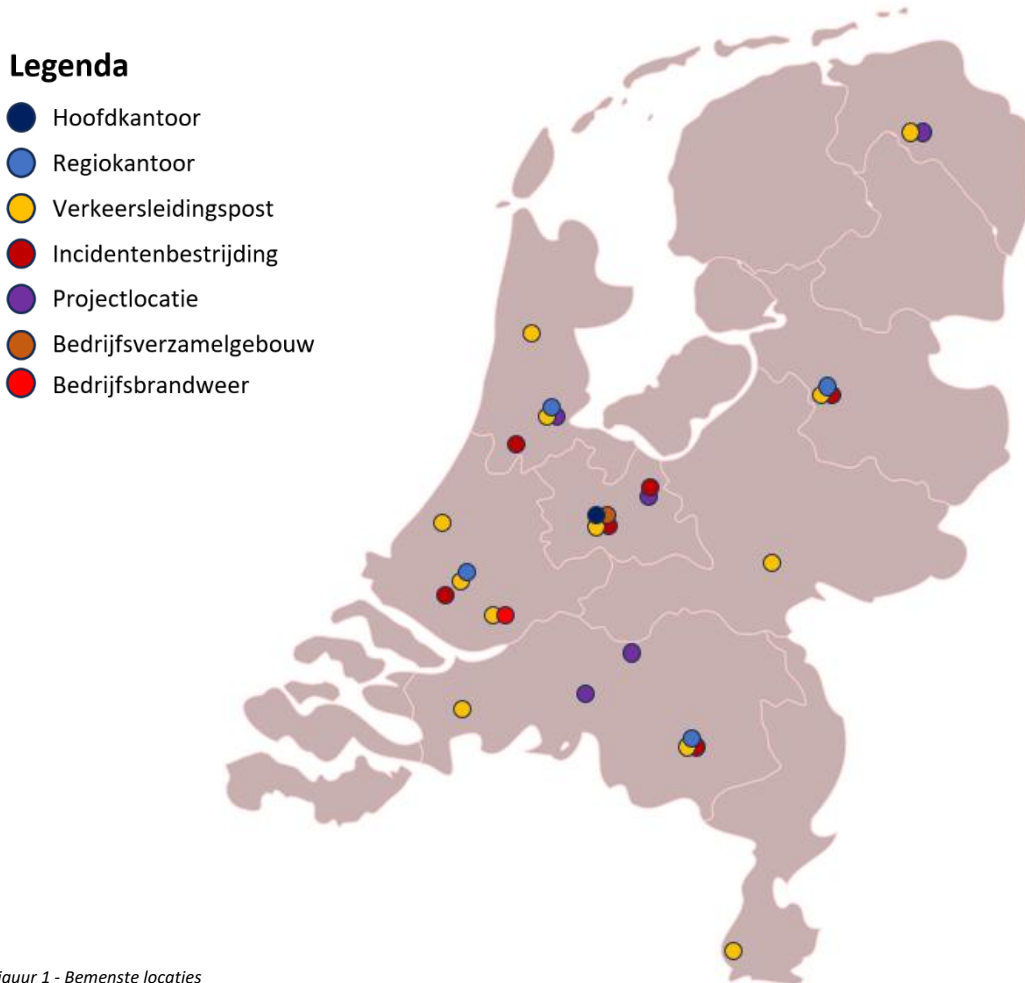
We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur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

3. Human Facility Management - onze afdeling

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 32 panden worden circa 3.300 (bureau)werkplekken aangeboden en 180 24/7-werkplekken in de verkeersleidingposten.

In onderstaand overzicht (zie figuur) is in kaart gebracht welke locaties er zijn binnen ProRail.



Figuur 1 - Bemenste locaties

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

- Hoofdkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburg).
- Regiokantoren: verspreid over het land vijf kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle).
- Verkeersleidingposten (Verkeersleidingsposten): dertien posten monitoren het treinverkeer 24/7. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en volgens dienstregeling rijden. De Verkeersleidingsposten bestaan zowel uit een kantoorgedeelte als een seinzaal.
- Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) in Utrecht (gehuisvest in locatie AHL) is het landelijke controlecentrum van de dagelijkse operatie voor het Nederlandse spoorwagennet. Hier zitten medewerkers van ProRail, goederen- en reizigersvervoerders en spoorwagenaannemers bij elkaar. Het OCCR coördineert 24/7 landelijke verstoringen op het spoor.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komen incidentenbestrijders in actie. Deze afdeling zorgt er 24/7 voor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. De ICB locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het

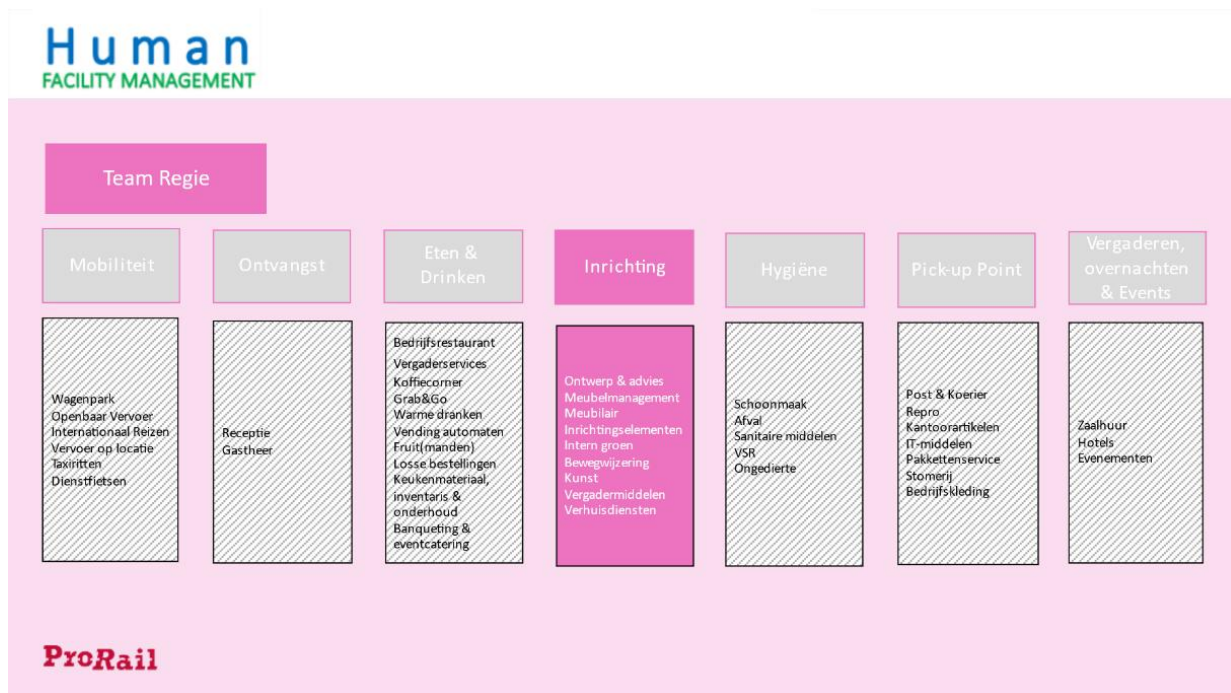
spoor (brandweerfunctie) waardoor ze een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben zes ICB-locaties verspreid over het land.

- Projectlocaties: op dit moment worden tijdelijke projectlocaties ingezet voor specifieke (infra)projecten, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt.

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

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

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



Figuur 1: Productgroepen team Regie

3.2. Ambitie HFM

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

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

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van ons personeelsbestand waardoor ook andere eisen ontstaan aan ProRail als werkgever. De organisatie gaat de komende jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat, deze verandering heeft ook gevolgen voor de inrichting van de werkomgeving. Een andere manier van gebruik van het kantoor moet flexibel genoeg zijn om deze verandering in doelgroepen te kunnen 'servicen'.
- We werken vanuit de wens van medewerkers om 'hybride' -bijvoorbeeld twee dagen thuis en twee dagen op kantoor- te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Het kantoor is de sociale verbinding in een tijdperk van (meer) individualiteit.
- In 2025 heeft een strategische heroriëntatie van de huisvestingsportefeuille plaats gevonden.. Dit zal gevolgen hebben voor de functie van locaties en daardoor de bestaande bewegwijzering aangepast moeten worden.

4. Huidige situatie en relevante ontwikkelingen

4.1. Huidige situatie

ProRail werkt op dit moment samen met twee partijen op het gebied van bewegwijzering. We hebben een gecontracteerde dienstverlener voor het uitwerken van de beeldtaal en de daarbij behorende iconen. Deze worden in samenwerking met de afdeling communicatie gemaakt en ter beschikking gesteld aan HFM voor het gebruik op bewegwijzering en eventuele andere uitingen.

Daarnaast werkt HFM samen met een leverancier die advies geeft over de plaats en route van de bewegwijzering en folies. Aansluitend zorgt deze opdrachtnemer voor het produceren en ophangen van de bewegwijzering. Of het aanbrengen van de gewenste folie. Dit wordt gedaan per locatie op aanvraag van de Facility Manager die verantwoordelijk is voor het pand. Er is enige vorm van maatwerk mogelijk met betrekking tot locatie specifieke behoeften, maar dit beperkt zich tot de uitingen op de borden en niet tot de beeldtaal. Wanneer er maatwerk oplossingen nodig zijn dan zullen deze altijd moeten worden goedgekeurd door de productmanager van HFM.

ProRail wil graag dat onze medewerkers en gasten zich welkom en vertrouwd voelen ongeacht in welke locatie ze zich bevinden. Om dit te bewerkstelligen houden we vast aan een stijlgids binnen ons interieur concept; Werken als een Pro. Deze stijlgids is opgesteld met input van vele klantgesprekken waaruit ons werkplekconcept is voortgevloeid. De stijlgids vertaalt de volgende pijlers: opgavegericht werken, flexibiliteit, diversiteit in werken, ontmoeten en samenwerken naar een ProRail identiteit op het gebied van interieur.

Niet alle ProRail panden zijn op dit moment voorzien van de vernieuwde beeldtaal uitgewerkt in Werken als een Pro. Er is bewust gekozen niet actief verouderde bewegwijzering te vervangen voor bewegwijzering in de huidige stijl, dit vanuit kosten- en duurzaamheidsoverwegingen. Echter bij een (grootschalige) verbouwing of herindeling van ruimtes binnen een pand wordt de vervanging van verouderde bewegwijzering meegenomen.

4.2. Relevante ontwikkelingen binnen HFM

Op basis van het strategisch huisvestingsplan zien we drie relevante ontwikkelingen voor de dienstverlening met betrekking tot bewegwijzering:

1. Verbouwing Verkeersleidingsposten

De Verkeersleidingsposten van ProRail welke gesitueerd zijn verdeeld over het land worden gefaseerd verbouwd. De seinzalen worden aangepast op het gebied van groot technisch onderhoud en krijgen een andere inrichting. De nieuwe inrichting is passend bij ons werkplekconcept en heeft de uitstraling van de huidige stijlgids. Er is begonnen met het verbouwen van 2 van de 13 posten. Dat zijn de verkeersleidingsposten in Maastricht en Utrecht. De andere Verkeersleidingsposten zullen op termijn volgen.

2. Aanpassen van de bewegwijzering door ander gebruik van de ProRail panden

ProRail verwacht op basis van het strategisch huisvestingsplan de komende jaren een aantal panden te verbouwen waardoor de functie van het pand aangepast wordt. ProRail overweegt één van haar kantoorlocaties aan te passen naar een werkplek gericht op het ontmoeten en samenwerken van collega's en opdrachtnemers. Bestaande kantoorruimten worden omgebouwd naar ontmoetingsruimten en vergaderruimten. De indeling van het pand verandert hiermee en derhalve zal de bewegwijzering moeten worden aangepast.

3. In gebruik nemen van nieuwe panden

Kwartaal vier van 2025 heeft ProRail een nieuwe ICB-locatie geopend. Opening van nieuwe locaties zal vragen om bewegwijzering. Voor de komende periode staat het openen van nieuwe locaties niet op de planning.

4.3. ProRail brede ontwikkelingen

Er zijn verschillende thema's die relevant zijn voor de dienstverlening van bewegwijzering:

- **Duurzaamheid**
Met onze werkomgeving én met onze services willen we (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving is een voorbeeldfunctie, waarbij we medewerkers en bezoekers stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven. Als HFM maken we impact door in de facilitaire dienstverlening de CO₂ footprint te verminderen. Dit betekent concreet dat we het gebruik van hernieuwbare of duurzame grondstoffen actief willen stimuleren. We werken graag samen met partijen die hier een actieve en concrete invulling aan kunnen geven.
- **Milieu**
De bemenste (kantoor)locaties van ProRail bevinden zich voornamelijk in gebieden waar – vanuit duurzaamheid – binnenstedelijke ontwikkelingen plaatsvinden. Dit betekent dat er steeds vaker een beroep gedaan wordt op ProRail om bij

te dragen aan emissievrije stadskernen. Doel is om de emissie van CO₂ als gevolg van stadslogistiek te reduceren naar nul. Dit betekent dat voor de aanvoer van producten de komende jaren innovaties nodig zijn, denk aan het verbeteren van de voertuigtechnologie, benutting en belading van vrachtverkeer en het starten van innovatieve logistieke trajecten (denk aan de logistieke hubs buiten de stadskernen).

- **Vastgoedstrategie en veranderende bezettingscijfers**

Sinds de introductie van het hybride werkconcept monitort HFM de werkplekbezetting, wat kan leiden tot het afstoten van locaties of het anders inrichten van locaties naar aanleiding van veranderende behoefte. Hierdoor kan het gebruik van specifieke locaties veranderen met uiteraard gevolgen voor bewegwijzering.

- **Inclusiviteit**

Het programma Diversiteit en Inclusiviteit is er binnen ProRail om te groeien in diversiteit en het inclusief vermogen te versterken. Bij ProRail mag en kan je jezelf zijn; samen geven we kleur aan ProRail. De prestaties van ProRail kunnen alleen neergezet worden met de kwaliteiten, talenten én de diversiteit van alle ProRailers samen. Ook medewerkers van opdrachtnemers mogen zijn wie ze zijn. We verwachten daarom van onze partners een inclusieve houding wat kan leiden tot vernieuwende oplossingen, nieuwe kennis, verrassende interventies en een frisse blik op een zo inclusief mogelijk pand.

5. Bewegwijzering bij ProRail - onze ambitie en behoefte

5.1. Onze ambitie

Bij ProRail hebben we een inspirerende werkomgeving met aantrekkelijke voorzieningen. Het vinden van de juiste weg in de ProRail panden draagt bij aan een cultuur waar je je snel thuis en welkom voelt. Sinds 2020 zijn er veel interne veranderingen geweest in het gebruik van onze locaties. Er zijn verbouwingen van ProRail kantoren uitgevoerd in Amsterdam, Eindhoven, Utrecht (enkel de Inktpot) en Zwolle. Het gebruik van onze locaties verandert nog steeds. Hiermee ontstaat ook de behoefte voor het updaten en vervangen van verouderde bewegwijzering.

We willen graag dat de ProRail medewerker en onze gasten goed hun weg kunnen vinden op al onze bemenste locaties. Dit valt of staat met een goed te begrijpen simpele bewegwijzering. Uniformiteit voor alle locaties is hierin belangrijk. ProRail wil de weg die is ingeslagen met de bewegwijzering voortzetten in de toekomst.

ProRail zoekt een nieuwe opdrachtnemer voor het leveren van de bewegwijzering.

5.2. Kenmerken van de dienstverlening

De dienstverlening zal zich met name richten op het produceren en plaatsen van bewegwijzering en folies. Dit betekent dat er op basis van een vraag naar nieuwe bewegwijzering of folies een opdracht wordt gegeven tot productie van de specifieke gewenste borden en/of folies. Dit zal lopen via een directe aanvraag vanuit een projectmanager of facility manager. Het kan gaan om de vervanging van de bewegwijzering van een geheel pand of het leveren van een enkel bordje, bijvoorbeeld op de fietsenstalling.

ProRail wil graag op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen rondom bewegwijzering. Er wordt verwacht van de te contracteren opdrachtnemer dat ProRail wordt meegenomen in ontwikkelingen in de markt van bewegwijzering. De productmanager werkomgeving van HFM binnen ProRail is verantwoordelijk voor het faciliteren van de werkomgeving en zit graag met de contracterende opdrachtnemer aan tafel om vanuit diens expertise ontwikkelingen te bespreken op het gebied van bewegwijzering. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: wat de laatste trends en ontwikkelingen zijn voor het inclusief maken van een locatie.

Belangrijk in dienstverlening van de te contracteren opdrachtnemer:

- Leveren van expertise: binnen de gestelde kaders verwachten we van de opdrachtnemer om advies te geven over hoe en waar bewegwijzering het beste geplaatst kan worden. Expertise en ervaring op het gebied van routing is hierin essentieel om tot een goed advies te komen.
- Maatwerk: ProRail verwacht van de opdrachtnemer dat deze meedenkt in hoe de bewegwijzering het beste tot z'n recht komt op een bepaalde locatie bij noodzaak van specials. Hierbij wordt verwacht dat opdrachtnemer binnen de bestaande richtlijnen over het uiterlijk van de bewegwijzering blijft.
- Duurzaamheid: We werken graag samen met een opdrachtnemer die duurzaam te werk gaat in zowel productie, transport en plaatsing. De leverancier voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening op de locaties van ProRail uit op een manier zodat de CO₂-uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, het aantal vervoersbewegingen wordt gereduceerd en er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact. Het gebruik van verpakkingen en energieverbruik wordt zoveel mogelijk geminimaliseerd.

6. Scope van het contract

6.1. Algemeen

De opdrachtnemer is uitvoerder van aanvragen voor verschillende vormen van bewegwijzering en de opdrachtnemer wordt geacht zijn expertise in te zetten voor advies. Er wordt onderscheidt gemaakt in drie onderdelen van dienstverlening:

- Advies
- Levering van:
 - Buiten bewegwijzering
 - Binnen bewegwijzering
 - Bestickering/raamfolie voor glazen wanden
- Montage.

6.2. Advies

Advies omvat het op verzoek opstellen en aanleveren van een adviesrapport met daarin de uitwerking voor een logische en toegankelijke bewegwijzering. Dit binnen een bemenste locatie van ProRail, gericht op optimale gebruiksvriendelijkheid voor zowel medewerkers als bezoekers. Binnen de gestelde kaders verwachten we van de opdrachtnemer een advies over hoe en waar bewegwijzering het beste tot zijn recht komt. De vereisten voor een adviesrapport zijn toegelicht in bijlage 03: Adviesrapport bewegwijzering.

Advies is met name benodigd als het om een project gaat. Dit betekent in de basis een verbouwing of het aanpassen van meerdere ruimtes in één keer. Advies is niet benodigd bij het verzoek van een facility manager voor het produceren van één enkel bordje of het vervangen van bewegwijzering of bestickering door slijtage.

6.3. Levering

Het leveren van de verschillende vormen van bewegwijzering en folies conform de beeldtaal en op voorhand vastgelegde technische specificaties van de verschillende categorieën bewegwijzering. De beeldtaal is toegelicht in bijlage document: bijlage 01: Beeldtaal bewegwijzering. De technische specificaties per categorie worden toegelicht in bijlage 02: Overzicht bewegwijzering.

a. Buiten bewegwijzering

De bewegwijzering die zich buiten rond de locatie bevindt om de juiste ingang naar binnen te vinden. Het gaat hier in de regel om de volgende producten; parkeerborden, looprouteborden, informatieborden, ingangsborden.

b. Binnen bewegwijzering

De bewegwijzering die zich binnen in de locatie bevindt om de route binnen te vinden. Het gaat om bijvoorbeeld; verdieping aanduiding, looprouteborden, ruimteborden etc. Daarnaast hebben we balieborden en informatieborden. Deze wijzen niet direct de weg, maar geven relevante informatie aan bezoekers en medewerkers.

c. Bestickering/raamfolie voor glazen wanden

De productie en plaatsing van bestickering/raamfolie. Denk hierbij aan ruimteaanduidingen of privacy-folie op de glaswanden van o.a. (video)belcellen en vergaderruimtes maar ook glazen toegangspoortjes.

6.4. Montage

De montage wordt uitgevoerd door de opdrachtnemer conform de vastgestelde montagebeschrijving per categorie bewegwijzering in de bijlage 02 Overzicht bewegwijzering

6.5. Buiten Scope

Digitale bewegwijzering

Elektronische schermen of displays die dynamische informatie tonen om bezoekers te begeleiden binnen een gebouw of terrein vallen buiten scope.

Ontwerp Beeldtaal, Pictogrammen en Iconen

Het ontwerpen van de algehele beeldtaal wordt gedaan door een andere gecontracteerde dienstverlener.

Veiligheid- en noodsignalisatie

Deze vorm van bewegwijzering is belegd bij een andere dienstverlener.

Bestickering en bewegwijzering op de niet bemenste kantoorlocaties van ProRail

Deze vorm van bewegwijzering is belegd bij een andere dienstverlener.

Logo's op panden

Deze vorm van bewegwijzering is belegd bij een andere dienstverlener.

7. Onze samenwerking

7.1. Samenwerking in de implementatieperiode

De basis voor de samenwerking tussen de opdrachtnemer en HFM wordt gelegd tijdens de implementatieperiode. Na de ondertekening van de overeenkomst zullen een aantal afspraken gepland worden om de samenwerking vorm te geven. Bij afsluiting van deze implementatieperiode hebben de opdrachtnemer en HFM de werking van de overeenkomst geeffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst besproken. De communicatiematrix (bijlage 05) wordt tijdens de implementatieperiode gezamenlijk definitief vastgesteld. De opdrachtnemer en HFM zorgen ervoor dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld. Het KPI dashboard zal worden besproken en vastgesteld en de facturatie wordt ingeregeld.

Vanuit HFM zullen deelnemen aan het implementatieoverleg, de productmanager, contractmanager en portefeuille houdend Facility manager.

7.2. 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, opdrachtnemers en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij daarom een paar spelregels voor werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht op de hoogte te zijn van het beleid, dit te respecteren en zich te houden aan de gemaakte afspraken. Dit geldt ook voor de medewerkers van de opdrachtnemer die op locatie werken.

- **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 08.
- **Huisreglement ProRail:** De huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie bijlage 06.
- **Toegangsbeleid:** Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie bijlage 07.

8. Contractmanagement

8.1. Algemeen

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI beschrijft wat de opdrachtnemer nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in bijlage 04.

Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Voor andere KPI's geldt dat HFM en de 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 05) te informeren over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Overleg

Conform communicatiematrix zal er één keer per jaar een tactisch overleg plaatsvinden waarbij in ieder geval de contractmanager HFM, productmanager HFM en de accountmanager van de opdrachtnemer aanwezig zijn. Operationeel overleg aangaande de dagelijkse gang van zaken zal plaatsvinden wanneer daar aanleiding toe is. Dit overleg zal gevoerd worden met de Facility Manager(s) en de projectmanager(s). Strategisch overleg vindt alleen plaats in geval van escalatie.

Rapportages

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de jaarlijkse rapportage. De opdrachtnemer verstrekt binnen vier weken na afloop van het jaar een managementrapportage, deze rapportage zal besproken worden in het tactische overleg.

8.2. Taken, rollen en verantwoordelijkheden

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

Rol	Verantwoordelijkheden
Manager HFM	Contracteigenaar. Eindverantwoordelijk voor de te leveren processen, diensten en producten conform de afgesloten overeenkomst. inzake deze contractering.
Teammanager Regie HFM	De Teammanager regie stuurt het team functioneel en hiërarchisch aan. Team regie is binnen HFM verantwoordelijk voor het afstemmen van de klantvraag en het opdrachtnemersaanbod. Daarnaast worden projecten vanuit dit team uitgevoerd.
Projectmanager HFM	Projectmanagers zijn verantwoordelijk voor het plannen, coördineren en uitvoeren van de aan hen toegewezen facilitaire projecten. Een project is een tijdelijke inspanning met een duidelijk begin en einde, waarbij specifieke doelen worden nagestreefd binnen beperkte middelen zoals tijd, geld en personeel.
Contractmanager HFM	De contractmanagers zorgen ervoor dat alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn en dat hier actief op wordt gestuurd. De contractmanager is naast de implementatie van contracten verantwoordelijk voor het verminderen van contractrisico's, het bewaken van de opdrachtnemersperformance en het voeren van opdrachtnemersbeoordelingen.
Productmanager HFM	Productmanager is verantwoordelijk voor de kwaliteit van producten en diensten die HFM levert aan de ProRailers én aan de collega's van team dienstverlening. Hieronder valt productontwikkeling, regie op producten en diensten en opdrachtnemersmanagement. Productmanagers zijn eigenaar van de producten en diensten en gedelegeerd opdrachtgever voor de te voeren aanbestedingen.
Facility Manager HFM, portefeuillehouder inrichting	Portefeuille houdend Facility Manager is landelijk het aanspreekpunt voor het domein inrichting op operationeel nivo. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De portefeuillehouder werkt nauw samen met de contractmanager en productmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Facility Manager HFM	De facility manager verdeelt en coördineert de werkzaamheden op de locaties (zowel kantoren als 24/7 locaties); hij/zij stuurt op werkinhoud en resultaat. De facility manager informeert de gebruikers en beheert en analyseert meldingen in het FMIS. Hij/zij is operationeel contactpersoon voor medewerkers van de locatie en is op de hoogte van de dagelijkse gang

Rol	Verantwoordelijkheden
	van zaken op de locatie. Lokale aanwezigheid en zichtbaarheid is dan ook van belang voor de facility manager, hij/zij kent 'pand & klant'.
Servicemedewerker HFM	De servicemedewerkers zijn verantwoordelijk voor orde, netheid en veiligheid op hun locaties. Zij 'lopen facilitaire rondes' en verzorgen de daaruit voortkomende meldingen naar externe partijen. Zij voeren logistieke en (beperkt) kleine technische werkzaamheden uit, zien toe op uitvoering door derden en hebben kennis van het gebouw.
Facility Desk HFM	De facility desk (FD) is de ingang voor alle ProRail medewerkers met betrekking tot facilitaire zaken (wensen, informatieverzoeken, storingen en klachten). De medewerkers van de FD zijn ervoor verantwoordelijk dat alle meldingen op de juiste manier worden geregistreerd en dat opvolging conform gemaakte afspraken wordt uitgevoerd. Zij hebben hiermee een regierol op het meldingenproces.

Tabel 1: taken, rollen en verantwoordelijkheden

9. Eisen

Algemeen	
1.	De te leveren producten moeten voldoen aan de specificaties zoals opgenomen in bijlage 01 Beeldtaal bewegwijzering en bijlage 02 Overzicht bewegwijzering.
2.	De opdrachtnemer stelt één medewerker aan die als contactpersoon naar ProRail optreedt namens opdrachtnemer en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers (single-point-of-contact).
3.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele contractpartners/onderaannemers verricht worden.
4.	De opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving.
5.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

Duurzaamheid en impact	
6.	De opdrachtnemer en de partners kopen -daar waar mogelijk- circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de opdrachtnemer borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.
7.	De opdrachtnemer werkt op een manier zodat de CO2-uitstoot geminimaliseerd wordt. De producten, materialen en grondstoffen worden zoveel mogelijk in omloop gehouden.
8.	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn.
9.	De opdrachtnemer verwijdert alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. De opdrachtnemer garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt.

Personeel en organisatie	
10.	De opdrachtnemer voldoet aan alle in Nederland geldende regels en draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
11.	Van de opdrachtnemer (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis hebben van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: <ul style="list-style-type: none"> • De Gedragscode van ProRail (bijlage 08) • De huisregels van ProRail (bijlage 06). • Toegangsbeleid van ProRail (bijlage 07).
12.	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.
13.	Het gebruik van de in de locaties van ProRail aanwezige telefoons, PC's, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten en kantoorartikelen is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van ProRail. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen.
14.	De uitvoerende medewerkers van de opdrachtnemer spreken de Nederlandse of Engelse taal.
15.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. 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.
16.	Medewerkers van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

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

Levertijd	
18.	Voor het aanleveren van een adviesrapport is er een minimum levertijd van niet langer dan 30 werkdagen gerekend vanaf schriftelijke opdracht door Projectmanager van ProRail.
19.	Voor het leveren en plaatsten van 1-10 bewegwijzeringsborden is er een minimum levertijd van niet langer dan 25 werkdagen vanaf verzending opdrachtbevestiging door ProRail.
20.	Voor het leveren en plaatsten van meer dan 10 bewegwijzeringsborden is er een minimum levertijd van niet langer dan 35 werkdagen vanaf verzending opdrachtbevestiging door ProRail.
21.	Voor het leveren en plaatsten van folies met een waarde tot € 10.000 is er een minimum levertijd van niet langer dan 30 werkdagen vanaf verzending opdrachtbevestiging door ProRail.

22.	Voor het leveren en plaatsten van folies met een waarde vanaf € 10.000 is er een minimum levertijd van niet langer dan 35 werkdagen vanaf verzending opdrachtbevestiging door ProRail.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contractmanagement

23.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren aan de hand van KPI's op basis van gemaakte afspraken en het gestelde in deze tender. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De opdrachtnemer draagt bij aan het opstellen van het KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8 van onderliggend document.
24.	ProRail kan van de opdrachtnemer een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de opdrachtnemer niet heeft voldaan aan alle KPI's. De opdrachtnemer is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De opdrachtnemer beschrijft in dit plan van aanpak met welke te nemen maatregelen er weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na zes maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de overeenkomst ontbinden.

Overlegstructuur

25.	<p>Tactisch overleg vindt één maal per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, productmanager en de account verantwoordelijke van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van dit overleg en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op. Onderstaande punten kunnen in dit overleg besproken worden aan de hand van de vooraf aangeleverde managementrapportage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle uitgevoerde opdrachten en kosten • Voortgang KPI-dashboard • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Ontwikkelingen in de markt • Toekomstige ontwikkelingen in beide organisaties.
26.	<i>Operationeel overleg</i> Operationeel overleg met betrekking tot een uit te voeren opdracht vindt, indien noodzakelijk, plaats tussen de facility manager van HFM of de projectmanager en de contactpersoon van de opdrachtnemer.
27.	Indien ProRail of de opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan er tussentijds overleg plaatsvinden.

Facturatie

28.	<p>Voor het uitvoeren van een opdracht dient de opdrachtnemer een offerte in. Als deze offerte schriftelijk is goedgekeurd middels een opdrachtbrief dan kan de opdracht uitgevoerd worden. Na oplevering van de werkzaamheden aan de contactpersoon van ProRail kan de factuur verzonden worden.</p> <p>Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de opdrachtnemer. <p>De opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl</p> <p>Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.</p>
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indexatie

29.	De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en mogen geïndexeerd worden vanaf het jaar 2028.
30.	<p>Indexeringsregeling</p> <p>De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en niet verrekenbaar tot aan het einde van het jaar volgend op dat van het aangaan van de Overeenkomst. Partijen hebben vanaf dan recht op indexering van de prijzen en tarieven, waarbij geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uiterlijk één maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar stelt ProRail de indexatie vast; • Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar; • Indexering geschiedt op basis van de hieronder vastgestelde index van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Website: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/) van de maand Augustus van het huidige jaar¹⁾ (n) en reeds eerder vastgestelde²⁾ indexcijfer van de maand Augustus van het voorgaande jaar (n-1).

- Voor de toepassing van de indexeringsregeling hanteren Partijen steeds het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde basisjaar van de betreffende index.

Indexeringstabellen

Index Prijzen

Website Instellen volgens die hieronder benoemde items:

- Thema's:**
- Prijzen;
 - Producentenprijzen;
 - Industrie;
 - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100;

Alle ProdCom coderingen:

- C Industriële producten;
- 222 Werken van kunststof;
- 2229 Andere werken van kunststof;

Onderwerp: - Producentenprijsindex (PPI);

Afzetgebieden: - Verbruiksprijzen;

Perioden: - Voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig¹⁾ jaar n en het vastgestelde²⁾ indexcijfer van Augustus van het jaar n-1;

Indexberekening Prijzen

De Prijzen worden op navolgende wijze bepaald:

$$P_{(n+1)} = P_n * \frac{M_n}{M_{(n-1)}}$$

Waarbij:

$P_{(n+1)}$ Prijs voor het komende jaar;

P_n Prijs van het huidige jaar;

M_n Materiaalindex (zie Index Prijzen) voor de maand Augustus van het jaar n (= huidige¹⁾ jaar);

$M_{(n-1)}$ Materiaalindex (vastgesteld²⁾) als M_n , maar dan voor de maand Augustus van het voorgaande jaar.

Index Tarieven

[Website Instellen volgens die hieronder benoemde items:](#)

- Thema's:**
- Arbeid en sociale zekerheid;
 - Arbeid en arbeidsmarkt;
 - Lonen, cao-lonen en arbeidskosten;
 - Lonen en cao-lonen;
 - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2020=100);

Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):

- Bedrijfstakken 2^e digit, naar 1^e digit;
- Samenstellingen Bedrijfstakken 2^e digit;
- 19-22 Raffinaderijen en chemie;

Onderwerp: - Indexcijfers;

- Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen;

CAO-sectoren: - Totaal Cao-sectoren;

Versie: - Huidige cijfers;

Perioden: - Vast te stellen voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig¹⁾ jaar n en het vastgestelde²⁾ indexcijfer van Augustus van het jaar n-1;

Indexberekening Tarieven

De Tarieven worden op navolgende wijze bepaald:

$$T_{(n+1)} = T_n * \frac{L_n}{L_{(n-1)}}$$

Waarbij:

$T_{(n+1)}$ Tarief voor het komende jaar;

T_n Tarief van het huidige jaar;

L_n Loonindex (zie Index Tarieven) voor de maand Augustus van het jaar n (= huidige¹⁾ jaar);

$L_{(n-1)}$ Loonindex (vastgesteld²⁾) als L_n , maar dan voor de maand Augustus van het voorgaande jaar.

¹⁾ Het huidig jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1).

²⁾ Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers

	<ul style="list-style-type: none"> • het voorlopige indexcijfer van augustus van het jaar n, vast te stellen uiterlijk voor 1 december van jaar n; • het vastgestelde van augustus indexcijfer van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld (uiterlijk) voor 1 december jaar n-1.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veiligheid en beveiliging	
31.	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.
32.	De opdrachtnemer informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
33.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van (gevel)installaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is ProRail gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is ProRail gerechtigd daartoe geëigende controleinstanties te informeren. De aan ProRail opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de opdrachtnemer.
34.	Aangemelde medewerkers van de opdrachtnemer zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de opdrachtnemer (één en ander conform het ProRail huisreglement in bijlage 06)
35.	Voor beveiliging is het toegangsbeleid (bijlage 07) van toepassing.

10. Bijlagen

Bijlage 01:	Beeldtaal bewegwijzering
Bijlage 02:	Overzicht bewegwijzering
Bijlage 03:	Adviesrapport bewegwijzering
Bijlage 04:	Voorbeeld prestatie management KPI's
Bijlage 05:	Communicatiematrix tender bewegwijzering
Bijlage 06:	Huisreglement gebouwen en technische ruimten
Bijlage 07:	Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
Bijlage 08:	Gedragcode ProRail
Bijlage 09:	Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer IBB-1
Bijlage 09a:	Informatiebeveiligingseisen bewegwijzering
Bijlage 10:	Case uitwerken adviesrapport
Bijlage 10a:	Plattegrond Admiraal Helfrichlaan