

Dienstverleningsovereenkomst tussen
GVB Commercieel Vervoer B.V.
en
<opdrachtnemer>
Aanvullend Openbaar Vervoer
Werkpakket <invullen>

Referentienummer: 2021-04
Datum: maart 2021
Status: Concept
Versie: 0.1 – behorend bij aanbesteding

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 Algemeen	4
Artikel 2 De dienstverlening	4
Artikel 3 De routes en dienstregeling	5
Artikel 4 Bussen.....	6
Artikel 5 Personeel	8
Artikel 6 Exploitatie	8
Artikel 7 Reisinformatie.....	9
Artikel 8 De looptijd	9
Artikel 9 De prijzen	10
Artikel 10 De facturering en betaling	11
Artikel 11 De passagierstellingen	12
Artikel 12 Managementinformatie.....	12
Artikel 13 Key Performance Indicators (KPI's)	12
Artikel 14 Klachten.....	12
Artikel 15 Communicatie.....	13
Artikel 16 Tussentijdse beëindiging	13
Artikel 17 Risico en aansprakelijkheid	14
Artikel 18 Toepasselijkheid algemene voorwaarden stads- en streekvervoer	14
Artikel 19 Verzekeringen	14
Artikel 20 Volledige Overeenkomst	14
Artikel 21 Diversen	15
Artikel 22 Toepasselijk recht /geschillen	15
BIJLAGE <INVULLEN>: ROUTES EN DIENSTREGELING	17
BIJLAGE <INVULLEN>: EISEN AAN CHAUFFEURS	18
BIJLAGE <INVULLEN>: ALGEMENE VOORWAARDEN STADS- EN STREEKVERVOER	19
BIJLAGE <INVULLEN>: BESCHRIJVEND DOCUMENT	20
BIJLAGE <INVULLEN>: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN.....	21
BIJLAGE <INVULLEN>: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER	22

Dienstverleningsovereenkomst met kenmerk 2021-04
Aanvullend Openbaar Vervoer <invullen>

De ondergetekenden:

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, GVB Commercieel Vervoer B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, aan de Arlandaweg 106, 1043 HP, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen> en <invullen>, handelend in hun hoedanigheid van directeur van GVB Holding N.V., zijnde de statutair directeur van GVB Commercieel Vervoer B.V. (hierna: "**GVB**");
2. De <opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats>, <adres> ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen> (Hierna: "<invullen>");

hierna gezamenlijk ook te noemen "**Partijen**" en ieder afzonderlijk ook een "**Partij**".

OVERWEGENDE DAT:

- a) <gebied> in de gemeente Amsterdam;
- b) <benoemen opdrachtgever van GVB en diens doelstelling>;
- c) GVB op <datum> een samenwerkingsovereenkomst (hierna: "**SOK**") heeft gesloten met <haar opdrachtgever>, op basis waarvan GVB vanaf <datum/periode invullen> aanvullend openbaar vervoer (hierna: "**AOV**") zal verzorgen in <gebied>;
- d) De SOK is gesloten omdat <reden>;
- e) De SOK uiterlijk <looptijd> na de start van de dienstverlening eindig;
- f) GVB ten behoeve van het bovengenoemde aanvullend openbaar vervoer behoefte heeft aan <.....>;
- g) In dit kader een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Overeenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- h) GVB de inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving heeft beoordeeld;
- i) Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat GVB met de opdracht wil bereiken;
- j) Partijen hierover afspraken hebben gemaakt en die nu definitief wensen te bekrachtigen middels de sluiting van deze dienstverleningsovereenkomst ("**Overeenkomst**").

KOMEN OVEREEN:

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 GVB draagt hierbij exclusief op aan <opdrachtnemer>, die deze opdracht hierbij aanvaardt, de uitvoering van een deel van het AOV <werkpakket> conform de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. Dit document, inclusief bijlagen 1 tot en met <invullen>;
 - a. Bijlage <invullen>: Routes en Dienstregeling
 - b. Bijlage <invullen>: Overzicht in te zetten voertuigen door <opdrachtnemer>
 - c. Bijlage <invullen>: Eisen aan chauffeurs
 - d. Bijlage <invullen>: Algemene Voorwaarden Stads- en Streekvervoer
 2. De tijdens de aanbestedingsprocedure verstrekte Nota(s) van Inlichtingen;
 3. Het Beschrijvend document (bijlage <invullen>) bestaande uit :
 - a. Het aanbestedingsdocument <verder invullen>;
 - b. Het Programma van Eisen "<invullen>" met daarbij behorende bijlagen;
 4. De Algemene Inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018 (bijlage <invullen>);
 5. De Inschrijving van Opdrachtnemer (bijlage <invullen>).

Artikel 2 De dienstverlening

- 2.1 Het door <opdrachtnemer> onder deze Overeenkomst te verrichten AOV bestaat uit <aantal> (cijfer aantal) busverbindingen, te weten:
1. één verbinding tussen <locatie/gebied> en <OV-locatie>, alwaar overgestapt kan worden van/naar regulier openbaar vervoer (hierna: "**Lijn <nummer>**");
 2. één verbinding tussen <locatie/gebied> en <OV-locatie>, alwaar overgestapt kan worden van/naar regulier openbaar vervoer (hierna: "**Lijn <nummer>**");
- zoals grafisch weergegeven in bijlage <invullen>, hierna gezamenlijk te nomen: de "**Lijnen**".
- 2.2 <Opdrachtnemer> voert de Lijnen uit met <aantal> standaard 12 meter low-entry en/of low-floor ov-bussen (hierna: "**Bussen**").

- 2.3 Voor de uitvoering van het AOV beschikt <opdrachtnemer> over het nodige gekwalificeerde en vakbekwame personeel, deugdelijk materieel dat voldoet aan de wettelijke eisen, verzekeringen en andere middelen ten einde het AOV conform de geldende wettelijke voorschriften uit te (kunnen) voeren.
- 2.4 <Opdrachtnemer> beschikt over alle van overheidswege voor het uitvoeren van de Overeenkomst vereiste vergunningen, inschrijvingen en/of goedkeuringen. <Opdrachtnemer> vrijwaart GVB van eventueel door de overheid en/of (andere) vergunningverlenende instanties ter zake opgelegde boetes.
- 2.5 Het AOV wordt verricht conform de dienstregeling zoals opgenomen in artikel 3 van deze Overeenkomst.
- 2.6 Indien tijdens de looptijd van deze Overeenkomst wijzigingen in de overeengekomen dienstregeling, het overeengekomen aantal door GVB in te zetten Bussen en/of andere specificaties in de Overeenkomst plaatsvinden, treden Partijen in overleg. Partijen stellen zich tot doel om alsdan tot een passende en redelijke oplossing te komen.

Artikel 3 De routes en dienstregeling

- 3.1 Het AOV wordt verricht op <bedieningsdagen>, in Nederland erkende feestdagen uitgezonderd, gedurende gemiddeld <aantal> dagen per kalenderjaar.
- 3.2 Lijn <nummer>: <ov-locatie – bestemming> v.v.
- a. In bijlage <invullen> zijn de route en haltelijst van Lijn <nummer> weergegeven;
 - b. In de basis wordt er gereden conform de door GVB vastgestelde en gepubliceerde dienstregeling voor Lijn <nummer>;
 - c. De dienstregeling heeft de volgende bedieningstijden, frequentie per dagdeel als uitgangspunt:
 - i. <dagdeel>: uu:mm – uu:mm uur <aantal>x/uur (<aantal> ritten)
 - ii. <dagdeel>: uu:mm – uu:mm uur <aantal>x/uur (<aantal> ritten)
 - iii.
- 3.3 Lijn <nummer>: <ov-locatie – bestemming> v.v.
- a. In bijlage <invullen> zijn de route en haltelijst van Lijn <nummer> weergegeven;
 - b. In de basis wordt er gereden conform de door GVB vastgestelde en gepubliceerde dienstregeling voor Lijn <nummer>;

- c. De dienstregeling heeft de volgende bedieningstijden, frequentie per dagdeel als uitgangspunt:
- i. <dagdeel>: uu:mm – uu:mm uur <aantal>x/uur (<aantal> ritten)
 - ii. <dagdeel>: uu:mm – uu:mm uur <aantal>x/uur (<aantal> ritten)

Artikel 4 Bussen

- 4.1 De Bussen zijn voor reizigers herkenbaar als materieel dat gebruikt wordt ter uitvoering van het AOV en zijn aan de buitenzijde in “GVB” stijl. Deze eisen houden in ieder geval in:
- a. De Bussen zijn aan de linker-, rechter- en achterzijde voorzien van de naam en het logo van GVB Commercieel Vervoer B.V. en rondom voorzien van een GVB blauw vlak langs de onderzijde bus, conform huisstijl GVB Commercieel Vervoer B.V.. De aangebrachte huisstijl wordt onderhouden door <opdrachtnemer> en bij eventuele beschadiging z.s.m. hersteld. Het is <opdrachtnemer> toegestaan om, na goedkeuring van het ontwerp hiertoe door GVB, eigen uiting(en) op de Bussen aan te brengen.
 - b. De Bussen zijn voorzien van een aanduiding met het lijnnummer op de voor-, achter- en rechterzijde. De Bussen zijn voorzien van een aanduiding met bestemming op de voorzijde. De aanduiding van bestemming en lijnnummer kunnen vanaf de werkplek van chauffeur automatisch gewijzigd worden, zodat ze corresponderen met (het deel van) de route die gereden wordt. De aanduiding van bestemming en lijnnummer zijn in elk geval tot een afstand van 30 meter leesbaar.
 - c. De Bussen zijn voorzien van een vaste aanduiding van een vast voertuignummer aan de voor- en achterzijde.
 - d. Het materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd, schoon en schadevrij uit.
 - e. De Bussen zijn voorzien van een kuchscherf, die Reizigers en werkplek van de chauffeur scheidt en ter voorkoming van directe overdracht van virusdeeltjes. Het kuchscherf voldoet aan de inrichtingseisen van RDW voor de in te zetten Bussen.
 - f. De contactvlakken van reizigers en chauffeur worden tenminste dagelijks afgenomen/gereinigd ter voorkoming van overdracht virusdeeltjes en bacteriën.
 - g. De Bussen zijn uitgerust met luchtverversing systeem, die virusdeeltjes in de lucht zal afvoeren, filteren en/of elimineren om een veilig binnenklimaat te behouden en/of zo snel mogelijk te bereiken (tijdens/na emissie virusdeeltjes).
 - h. De Bussen zijn voorzien van een klimaatsysteem dat er voor zorgt dat de temperatuur in de Bussen gehandhaafd zal worden tussen de 15-25 graden Celsius. Bij

buitentemperaturen boven 30 graden Celsius zal de binnentemperatuur tenminste 5 graden lager gehandhaafd blijven.

- 4.2 In de door <opdrachtnemer> in te zetten Bussen dienen de reisregels van GVB en de verwijzing naar de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer middels een sticker aan de reizigers kenbaar te worden gemaakt.
- 4.3 <Opdrachtnemer> draagt er zorg voor dat de Reizigers zich comfortabel met het AOV kunnen verplaatsen. <Opdrachtnemer> draagt er daartoe in elk geval zorg voor dat:
- a. er in het materieel geen muziek of reclame-uitingen ten gehore worden gebracht respectievelijk worden gedaan;
 - b. er een rookverbod van kracht is in het materieel.
- 4.4 <Opdrachtnemer> draagt er zorg voor dat vanaf de aanvang en gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst uitsluitend low-entry of low-floor ov-bussen worden ingezet.
- 4.5 Indien langer dan 3 achtereenvolgende inzetdagen een bus zonder low-entry (of low-floor) en/of GVB Commercieel Vervoer huisstijl (en/of OV chipkaart apparatuur - indien van toepassing) wordt ingezet voor de uitvoering van het werkpakket <invullen>, dan is op de 4^e tot en met de 10^e inzetdag een boetebedrag van € 175,00 (excl. BTW) per inzetdag van die bus van toepassing. Op de 11^e inzetdag en daarop volgende inzetdagen is een boetebedrag van € 262,50 (excl. BTW) per inzetdag van die bus van toepassing. De som van de boetebedragen is verrekenbaar met de prijs per werkdag (artikel 9) en wordt op de maandfactuur inzichtelijk door <opdrachtnemer> verrekent.
- 4.6 In de bussen is plaats voor tenminste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, conform artikel 3.6 en 3.8 in bijlage VII van de EG richtlijn 2001/85/EG.
- 4.7 De aandrijving van de Bussen is vanaf de aanvang en gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst middels een <invullen type motor/aandrijving> en voldoen tenminste aan de Euro VI norm.
- 4.8 De Bussen mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet ouder dan 11 jaar zijn en het gemiddelde van de in te zetten bussen is niet ouder dan 8 jaar, gerekend vanaf de datum eerste toelating.
- 4.9 In de voertuigen, die ingezet worden voor de uitvoering van het werkpakket <invullen>, is tenminste tijdens de uitvoering van de dienstverlening een gewaarmerkt afschrift van de communautaire vergunning aanwezig.

In geval van OV-chipkaart apparatuur zijn artikel 4.10 t/m 4.12 van toepassing.

- 4.10 De Bussen worden uitgerust met een door GVB te leveren systeem en apparatuur voor OV-chipkaart validators. De bussen beschikken over de gebruikelijke montage mogelijkheden (stangen) op de gebruikelijke plekken voor validators en bijbehorende apparatuur. Het installeren, monteren en werkend opleveren van deze apparatuur geschiedt in samenwerking met GVB, en voor rekening van GVB.
- 4.11 De Bussen worden door <opdrachtnemer> in overleg met GVB op nader te bepalen locatie van GVB en voor nader te bepalen periode ter beschikking gesteld voor montage, beheer en onderhoud van de door GVB te leveren en monteren apparatuur (ten behoeve van) OV-chipkaart validators.
- 4.12 De door GVB te leveren en monteren apparatuur (ten behoeve van) OV-chipkaart validators blijft eigendom van GVB en zal bij beëindiging van de Overeenkomst in deugdelijke staat om niet worden geretourneerd aan GVB.

Artikel 5 Personeel

- 5.1 <Opdrachtnemer> zal voor de exploitatie van het AOV onder deze Overeenkomst gebruik maken van een vaste groep chauffeurs, conform Programma van Eisen.
- 5.2 De planning en inzet van de chauffeurs voldoet te allen tijde aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van "Rij- en rusttijden openbaar busvervoer". <Opdrachtnemer> vrijwaart GVB van eventueel (door de Inspectie Leefomgeving en Transport van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) ter zake opgelegde boetes.
- 5.3 De (overige) eisen waaraan de in te zetten chauffeurs moeten voldoen, zijn vermeld in Bijlage <invullen>.
- 5.4 Chauffeurs worden door <opdrachtnemer> voldoende geïnstrueerd en gefaciliteerd om de werkzaamheden conform deze Overeenkomst uit te voeren.

Artikel 6 Exploitatie

- 6.1 In geval van verstoring van de dienstuitvoering, op Lijn <nummer> en/of Lijn <nummer>, dient <opdrachtnemer> ervoor te zorgen dat reizigers alsnog naar hun bestemming worden vervoerd binnen <invullen> minuten na gepubliceerde vertrektijd op betreffende haltes. <Opdrachtnemer> garandeert dat tenminste de laatste rit per spitsperiode tijdig wordt gereden.
- 6.2 Ten behoeve van hetgeen omschreven is in artikel 6.1 wordt de volgende werkwijze gehanteerd, met als doel reizigers in een voorkomend geval z.s.m. alsnog naar hun bestemming te kunnen vervoeren. <aanvullen met beschrijving werkwijze bij inschrijving>

- 6.3 In geval van incidenten/calamiteiten (met reizigers) dient de chauffeur van <opdrachtnemer> direct contact op te nemen met GVB verkeersleiding via telefoonnummer 020 460 6090. De dienstdoende risico coördinator van GVB kan aanwijzingen geven aan de betreffende chauffeur, welke opgevolgd dienen te worden. Indien de chauffeur niet in staat is om met de GVB verkeersleiding contact op te nemen en/of eerste melding van het incident eerst bij de organisatie van <opdrachtnemer> wordt gedaan, dan wordt door de organisatie van <opdrachtnemer> alsnog zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de GVB verkeersleiding.

Artikel 7 Reisinformatie

- 7.1 GVB draagt zorg voor de dienstregeling en de reisinformatie van het AOV en de daarbij behorende Lijnen – waaronder de Lijn <nummers>-, daaronder begrepen de informatie met betrekking tot de haltevertrekstaten en de informatie op de website van 9292.nl, gvb.nl en overige toepasselijke websites.
- 7.2 GVB heeft een applicatie laten ontwikkelen (hierna: “**App**”) waarop de actuele locatie van de voertuigen voor de gebruikers van de applicatie zichtbaar zal zijn en waaruit de gebruikers van het AOV <werkpakket> kunnen afleiden binnen hoeveel minuten een bus bij een halte is. Alle (intellectuele eigendoms)rechten met betrekking tot deze applicatie berusten uitsluitend bij GVB.
- 7.3 <Opdrachtnemer> zorgt er te allen tijde voor dat de Bussen traceerbaar op de App zijn. Dit gaat middels door GVB geleverde tablets die door <opdrachtnemer> stevig in de onder deze Overeenkomst in te zetten Bussen worden gemonteerd en worden voorzien van laadstroom middels een USB aansluiting in de Bussen. Bij vermissing van één van de tablets zal GVB voor rekening van <opdrachtnemer> een nieuwe gelijkwaardige tablet incl. installatie van noodzakelijke software voor de werking van de App leveren.
- 7.4 Voor de ondersteuning van de chauffeurs dienen de tablets zichtbaar voor de chauffeurs te zijn gemonteerd. De chauffeurs zullen de tablet tijdig voor aanvang van de dienstregeling inschakelen en kort na de dienstregeling weer uitschakelen.
- 7.5 De door GVB ter beschikking gestelde tablets blijven eigendom van GVB en zullen bij beëindiging van de Overeenkomst in deugdelijke staat worden geretourneerd aan GVB.

Artikel 8 De looptijd

- 8.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op <invullen datum> of op de datum van ondertekening door Partijen, welke van de twee datums later valt, en eindigt in beginsel van rechtswege 1 jaar na de start van de dienstverlening, behoudens verlenging overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.2. Artikel 35.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden GVB voor diensten en zaken, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam op 26 juli 2018 onder nummer 34258788 is derhalve niet van toepassing.

- 8.2 GVB behoudt zich het recht voor deze Overeenkomst eenzijdig <aantal> met een periode van <aantal> maanden en derhalve uiterlijk tot <aantal> jaar na de start van de dienstverlening te verlengen.
- 8.3 De dienstverlening start per < ingangsdatum>.

Artikel 9 De prijzen

- 9.1 Alle prijzen benoemd in deze Overeenkomst zijn onlosmakelijk verbonden met de in deze Overeenkomst opgenomen specificaties.
- 9.2 De overeengekomen prijs voor Lijn <nummer> op basis van de in deze Overeenkomst opgenomen specificaties bedraagt € <invullen> excl. BTW, per in artikel 3.1 omschreven werkdag, prijspeil 2021.
- 9.3 De overeengekomen prijs voor Lijn <nummer> op basis van de in deze Overeenkomst opgenomen specificaties bedraagt € <invullen> excl. BTW, per in artikel 3.1 omschreven werkdag, prijspeil 2021.
- 9.4 Indien in voorkomende gevallen, op afroep, extra dienstregelingen door <opdrachtnemer> worden uitgevoerd welke aansluiten op de vaste dienstregeling van de Lijnen zoals opgenomen onder artikel 3.2 <invullen: en 3.x> en deze binnen de geldende arbeidstijdenwetgeving mogen worden verzorgd met dezelfde chauffeur (als reeds ingezet op de vaste dienstregeling) bedraagt de prijs € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus, prijspeil 2021.
- 9.5 Indien de onder artikel 9.4 genoemde extra dienstregelingen niet met dezelfde chauffeur als reeds ingezet op de vaste dienstregeling conform de geldende arbeidstijdenwetgeving mag worden verzorgd zal een extra afloschauffeur(s) worden ingezet. De prijs hiervoor bedraagt € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus, prijspeil 2021.
- 9.6 Indien structureel meer dienstregelingen conform afspraak door <opdrachtnemer> worden uitgevoerd welke aansluiten op de vaste dienstregeling van de Lijnen zoals opgenomen onder artikel 3.2 <invullen: en 3.x> en deze binnen de geldende arbeidstijdenwetgeving mogen worden verzorgd met dezelfde chauffeur (als reeds ingezet op de vaste dienstregeling) bedraagt de prijs € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus in het tijdvak 6:00 – 18:00 uur en € <invullen> in het tijdvak 18:00 – 22:00 uur, prijspeil 2021.
- 9.7 Indien de onder artikel 9.6 genoemde meer dienstregelingen niet met dezelfde chauffeur als reeds ingezet op de vaste dienstregeling conform de geldende arbeidstijdenwetgeving mag worden verzorgd zal een extra afloschauffeur(s) worden ingezet. De prijs hiervoor bedraagt € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus in het tijdvak 6:00 – 18:00 uur en € <invullen> in het tijdvak 18:00 – 22:00 uur, prijspeil 2021..

- 9.8 Indien in voorkomende gevallen, op afroep, minder dienstregelingen door <opdrachtnemer> worden uitgevoerd ten opzichte van de vaste dienstregeling van de Lijnen zoals opgenomen onder artikel 3.2 <invullen: en 3.x> dan bedraagt de minderprijs € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus, prijspeil 2021.
- 9.9 Indien structureel minder dienstregelingen conform afspraak door <opdrachtnemer> worden uitgevoerd ten opzichte van de vaste dienstregeling van de Lijnen zoals opgenomen onder artikel 3.2 <invullen: en 3.x> dan bedraagt de minderprijs € <invullen> excl. BTW per uur (of deel van een uur) per Bus, prijspeil 2021.
- 9.10 Alle prijzen benoemd in deze Overeenkomst zijn, indien niet specifiek benoemd, gebaseerd op prijspeil 2021 en exclusief BTW (9%). De prijzen kunnen jaarlijks, echter niet eerder dan 1 januari 2022, geïndexeerd worden op basis van het NEA-indexpercentage "Groepsvervoer per Touringcar" (12 meter/ 50 zitplaatsen) zoals gepubliceerd door Panteia. Hiertoe dient <opdrachtnemer> een voorstel in bij de contactpersoon van GVB, tenminste 1 maand alvorens deze indexatie van kracht zou worden.

Artikel 10 De facturering en betaling

- 10.1 De facturering zal per maand achteraf geschieden. Het te factureren bedrag per maand zal worden berekend volgens de formule: de overeengekomen prijs voor Lijn <nummer> per dag bedraagt € <invullen> x het aantal werkdagen waarop de betreffende lijn heeft gereden in de betreffende maand.
- 10.2 De facturering zal per maand achteraf geschieden. Het te factureren bedrag per maand zal worden berekend volgens de formule: de overeengekomen prijs voor Lijn <nummer> per dag bedraagt € <invullen> x het aantal werkdagen waarop de betreffende lijn heeft gereden in de betreffende maand.
- 10.3 Opdrachtnemer zendt, maandelijks voor de 15^e van de maand, de factuur digitaal aan GVB. Opdrachtnemer zendt de factuur onder vermelding van: .
- GVB Commercieel Vervoer B.V.
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
 - betreffende contractnummer
 - het betreffende inkoopordernummer
- De facturen worden digitaal verstuurd aan: crediteuren@gvb.nl
- 10.4 Betaling van facturen zal plaatsvinden, na goedkeuring door GVB, binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur door GVB.

Artikel 11 De passagierstellingen

11.1 GVB heeft zich in de SOK jegens <haar opdrachtgever> verplicht om na inwerkingtreding van deze Overeenkomst er zorg voor te dragen dat er periodiek tellingen van het aantal reizigers dat gebruik maakt van het AOV plaatsvinden. Hierbij zal per Lijn worden genoteerd hoeveel reizigers per deelnemend bedrijf gebruik hebben gemaakt van het AOV.

11.2 <Opdrachtgever> verleent haar volledige medewerking aan het houden van deze tellingen.

Artikel 12 Managementinformatie

12.1 <Opdrachtnemer> levert per kwartaal in de 1e maand na afloop van elk kwartaal minimaal de volgende managementinformatie:

- een rapport met onverhoopt (deels) niet gereden ritten en diensten;
- veiligheidsincidenten;
- aantal, aard en afhandeling van klachten;
- registratie en afhandeling van verloren voorwerpen;
- suggesties ter verbetering van de reizigerstevredenheid en/of dienstverlening.

Artikel 13 Key Performance Indicators (KPI's)

13.1 De dienstverlening door <opdrachtnemer> zal aan de hand van de volgende Key Performance Indicators jaarlijks worden beoordeeld:

- a. Veiligheid; geen veiligheidsincidenten welke verwijtbaar zijn,
- b. Reizigerstevredenheid: minimaal de waarde uit de eerste kwaliteitsmeting, uitgevoerd door een onderzoeksbureau in opdracht van <opdrachtgever van GVB>. Het doel is om de reizigerstevredenheid jaarlijks te laten groeien met een door <opdrachtgever van GVB> en GVB nader te bepalen percentage.
- c. Rituitval niet meer dan 0,8% van de dienstregelingkilometers per kwartaal. Mate waarin laatste ritten per spitsperiode zijn verreden, doelstelling 100%.

Artikel 14 Klachten

14.1 Reizigers met klachten, opmerkingen en suggesties over het AOV kunnen zich op de volgende manieren tot de GVB-klantenservice wenden:

- Telefonisch 0900-8011;
- Via internet gvb.nl;
- Schriftelijk;
- Twitter en WhatsApp;
- Tijdens de reizigersreis met de Lijnen via de App.

- 14.2 Indien de klacht betrekking heeft op het door <opdrachtnemer> op basis van deze Overeenkomst verrichte AOV dan wordt deze klacht, opmerking en/of suggestie door GVB doorgestuurd aan een door <opdrachtnemer> nader te specificeren e-mailadres voor meldingen. Binnen een periode van vier dagen zal er door <opdrachtnemer> een zo goed mogelijk en passende oplossing en/of reactie op de klacht, opmerking of suggestie richting GVB worden gegeven, zodat GVB deze binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht aan de betrokken reiziger kan doorsturen.

Artikel 15 Communicatie

- 15.1 Vanuit GVB is Vincent Vermeij, Implementatiemanager New Business, Vincent.vermeij@gvb.nl of 06 – 20 28 49 73 contactpersoon.
- 15.2 Vanuit <opdrachtnemer> zijn <de contactpersonen en contactgegevens nader te bepalen>, echter voor start van de uitvoering van onderhavige Overeenkomst te communiceren met de in artikel 15.1 genoemde contactpersoon van GVB.
- 15.3 Beide partijen hebben regelmatig operationeel overleg om de lopende zaken, KPI's (artikel 13) en eventuele verbeterpunten te bespreken. De frequenties en plaats van het operationeel overleg worden bij de startbespreking afgesproken.

Artikel 16 Tussentijdse beëindiging

- 16.1 Mocht uit overeengekomen KPI's en/of een toename van de maandelijkse klachten blijken dat <opdrachtnemer> de afspraken niet conform deze Overeenkomst nakomt, zal <opdrachtnemer> binnen een periode van twee maanden een verbeterplan overleggen met maatregelen welke maatregelen binnen een periode van drie maanden na instemming van GVB door <opdrachtnemer> zullen worden gerealiseerd. Indien <opdrachtnemer> de met GVB overeengekomen verbetermaatregelen niet binnen deze termijn volledig heeft geïmplementeerd dan heeft GVB het recht de Overeenkomst tussentijds met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand op te zeggen.
- 16.2 GVB en <opdrachtnemer> zijn ieder gerechtigd deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen.
- 16.3 Partijen zijn zonder afbreuk te doen aan andere rechten op grond van deze Overeenkomst gerechtigd deze Overeenkomst door middel van aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst of nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te zeggen, indien de wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, diens onderneming wordt geliquideerd, zijn onderneming staakt, dan wel genoemde partij niet

langer in staat moet worden geacht diens verplichten uit deze Overeenkomst na te kunnen komen.

Artikel 17 Risico en aansprakelijkheid

- 17.1 In aanvulling op artikel 18.8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden GVB voor diensten en Zaken, gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam op 26 juli 2018 onder nummer 34258788 is elke verplichting van Partijen tot vergoeding van indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie, uitdrukkelijk uitgesloten.
- 17.2 In aanvulling op artikel 18.7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden GVB voor diensten en Zaken, gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam op 26 juli 2018 onder nummer 34258788 komen de in de voorgaande leden 1 en 2 genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Partijen.

Artikel 18 Toepasselijkheid algemene voorwaarden stads- en streekvervoer

- 18.1 Op de verrichting door <opdrachtnemer> van het AOV zijn de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer zoals gedeponneerd bij de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 23 maart 2015 onder nummer 32/2015 ("Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer") en zoals weergegeven in Bijlage <invullen> van toepassing.

Artikel 19 Verzekeringen

- 19.1 <Opdrachtnemer> is gehouden zich bij een te goeder naam en faam bekend staande verzekeringsmaatschappij te verzekeren en verzekerd te houden tegen de in de vervoersbranche gebruikelijke risico's, met in begrip van maar niet beperkt tot het risico ten aanzien van de voor het AOV ingezette voertuigen, zoals een:
- a. Wettelijk verplichte motorrijtuigenverzekering op kenteken; en
 - b. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- 19.2 <Opdrachtnemer> dient GVB desgevraagd inzage te geven in haar verzekeringspolissen en haar kwitanties van premiebetalingen tonen.

Artikel 20 Volledige Overeenkomst

Deze Overeenkomst beoogt een vastlegging te zijn van alle afspraken die tussen Partijen zijn gemaakt omtrent de aangelegenheden waaraan in deze Overeenkomst wordt gerefereerd, en treedt derhalve in de plaats van alle eerdere overeenkomsten en afspraken die tussen Partijen omtrent die aangelegenheden mochten zijn gesloten.

Artikel 21 Diversen

- 21.1 Het bepaalde in de considerans van en de bijlagen bij deze Overeenkomst is onlosmakelijk verbonden met deze Overeenkomst en maakt daarvan integraal deel uit.
- 21.2 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst voor één van de Partijen mogen niet worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Partijen kunnen aan deze schriftelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 21.3 Deze Overeenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd door middel van een schriftelijke, door alle Partijen rechtsgeldig ondertekende daartoe strekkende verklaring.
- 21.4 Indien deze Overeenkomst gedeeltelijk ongeldig of onverbindend zal blijken te zijn, zullen Partijen aan de overige bepalingen van de Overeenkomst gebonden blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om het ongeldig of onverbindend gebleken gedeelte van de Overeenkomst te vervangen door bepalingen die wel geldig en verbindend zijn en die – gelet op de inhoud en strekking van deze Overeenkomst – zo veel mogelijk overeenkomen met die van het ongeldig of onverbindend gebleken gedeelte.

Artikel 22 Toepasselijk recht /geschillen

- 22.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Alle geschillen tussen Partijen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst of van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen uitsluitend worden beslecht door middel van gerechtelijke procedures voor de bevoegde rechter te Amsterdam.

Dienstverleningsovereenkomst met kenmerk 2021-04
Aanvullend Openbaar Vervoer Werkpakket <invullen>

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Amsterdam, d.d.
GVB Commercieel Vervoer B.V.
Namens dezen,

<plaats>,
<opdrachtnemer>
Namens deze,

<invullen persoon 1>
algemeen directeur

<invullen persoon opdrachtnemer>
<invullen functie>

en

GVB Commercieel Vervoer B.V.

<invullen persoon 2>
<invullen functie>

BIJLAGE <INVULLEN>: ROUTES EN DIENSTREGELING

ROUTE EN HALTELIJST LIJN <lijnnr.>

BIJLAGE <INVULLEN>: EISEN AAN CHAUFFEURS

Voor de inzet van chauffeurs dient u gebruik te maken van een vaste groep chauffeurs. De planning en inzet van de chauffeurs voldoet aan de eisen van de Inspectie Leefomgeving en Transport van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Chauffeurs moeten voldoen aan de volgende eisen:

- In het bezit zijn van een geldig rijbewijs D en Code 95, alsmede geen rijontzegging hebben gehad;
- In bezit van een geldig identiteitsbewijs;
- Een verklaring omtrent het gedrag (VOG) kunnen overleggen aan opdrachtnemer;
- Tenminste MBO werk- en denkniveau;
- Beheersing Nederlandse taal, tenminste NT2 niveau 4;
- Ervaring met werken met klanten;
- Representatief;
- Bekend zijn en handelen naar de gedragscode van GVB tijdens inzet op werkpakket <invullen>;
- Bekend zijn met aanmelding op GVB voertuig apparatuur (t.b.v. OV Chipkaart), bediening lijnfilm en aan- en uitzetten tablet;
- Chauffeurs zullen, indien door reiziger gewenst, assistentie verlenen aan rolstoelgebruikers.

Daarnaast beoordeelt GVB de chauffeurs op zachtere criteria, zoals: klantvriendelijkheid, servicegerichtheid, het nemen van verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid, integriteit, weerbaarheid, probleemoplossend vermogen en stevige persoonlijkheid.

U dient zorg te dragen voor een representatieve uitstraling van de chauffeurs, welke passend is bij AOV. GVB kan overwegen om vaste chauffeurs van GVB bedrijfskleding te voorzien (voor rekening van GVB). Indien dit aan de orde is dan verwacht GVB dat uw organisatie hiertoe medewerking verleend.

BIJLAGE <INVULLEN>: ALGEMENE VOORWAARDEN STADS- EN STREEKVERVOER

<toevoegen laatste versie>

BIJLAGE <INVULLEN>: BESCHRIJVEND DOCUMENT

<document toevoegen>

BIJLAGE <INVULLEN>: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Het document “Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB <laatste versie>” toevoegen.

BIJLAGE <INVULLEN>: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER

Inschrijving Opdrachtnemer met kenmerk “<invullen>”, d.d. <datum>

Bijgevoegd als separate bijlage