

Nr.

Omschrijving van de eis

Hier zijn alle eisen opgenomen waaraan de inschrijving dient te voldoen.  
Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de inschrijver valt af.

1.	<p>Opdrachtnemer voldoet aan alle voor de branche van toepassing zijnde wet- en regelgeving om de Opdracht te mogen uitvoeren. Opdrachtnemer verklaart dat hij zich bij het verrichten van personenvervoer, daaronder mede begrepen de inzet van het hiervoor benodigde materiaal, materieel en Chauffeur, in het bijzonder maar niet uitsluitend houdt aan onderstaande wet- en regelgeving of richtlijnen of de opvolger daarvan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De Wet Personenvervoer 2000 op basis van meest recente aanpassing;</li><li>• Het Besluit Personenvervoer 2000 op basis van meest recente aanpassing;</li><li>• De Arbeidstijdenwet;</li><li>• Het Arbeidstijdenbesluit Vervoer;</li><li>• De Wegenverkeerswet;</li><li>• De voertuigen moeten altijd voldoen aan de op dat moment geldende emissie-eisen gesteld door de gemeente Amsterdam milieuzone. <a href="https://www.amsterdam.nl/verkeervervoer/milieuzones-uitstootvrije-zones/autobussen-touringcars/#he077701d-5426-4fff-bb63-ec1ba2ce945a">https://www.amsterdam.nl/verkeervervoer/milieuzones-uitstootvrije-zones/autobussen-touringcars/#he077701d-5426-4fff-bb63-ec1ba2ce945a</a></li><li>• De van toepassing zijnde CAO('s);</li><li>• De Richtlijnen voor Keurmerk Touringcarbedrijf SKTB (of het ISO 9001: certificaat of gelijkwaardig);</li><li>• De Aanbestedende dienst volgt h altijd de RIVM-richtlijnen m.b.t. Vervoer. De continuïteit van het vervoer dient onder alle omstandigheden gewaarborgd te worden.</li><li>• De wettelijk voorgeschreven veiligheidsvoorschriften;</li><li>• De overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving, normen en voorschriften.</li></ul>
<b>Uitvoeringskwaliteit</b>	
2.	De Opdrachtnemer voert alle ritten in de afgesproken dienstregeling nauwgezet, volledig en adequaat uit.
3.	Opdrachtnemer verzorgt bij uitval van een voertuig binnen maximaal twee (2) uur een vervangend voertuig welke opgenomen wordt in de afgesproken dienstregeling en wagenloop.
4.	De Opdrachtnemer informeert en rapporteert na afronding van de afgesproken dienstregeling (periode) Opdrachtgever over het aantal gereden en uitgevallen wagenuren d.m.v. het aanbieden van een digitale rapportage. Kwantitatieve uitkomsten en analyses worden hierin opgenomen.
5.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben bij de start van de Overeenkomst minimaal 1x per week, of vaker als nodig, overleg over de uitvoering van de Opdracht. In overleg kan na enige tijd besloten worden het afstemmingsoverleg 1x per maand te laten plaats vinden.
<b>Borgen van de wagenlopen/ dienstregeling</b>	
6.	Opdrachtgever deelt zo spoedig mogelijk inzichten in de te rijden pendeldiensten en uiterlijk 3 maanden van tevoren de definitieve inzichten over de dienstregeling. De wagenloop volgt uiterlijk vier weken van tevoren.
7.	De Chauffeur is bekend met de te rijden route, werking van de wagenlopen waaronder in ieder geval is inbegrepen de afgesproken dienstregeling eventuele vervoerbewijzen en de tarieven.
8.	Eerste en laatste rit van de dag, uit de afgesproken dienstregeling, moeten gegarandeerd en aantoonbaar gereden worden.

### Begeleiding tijdens uitvoering

9. De Opdrachtnemer zorgt voor een coördinator die dagelijks op de pendellocatie de begeleiding van de afgesproken dienstregeling, wagenloop en betrokken Chauffeurs verzorgt. Deze coördinator is gedurende 80% van de pendeldienst aanwezig. De coördinator is aanwezig bij het beginpunt of vertrekhalte.
10. De coördinator ziet erop toe dat de wagenloop conform het interval in afgesproken dienstregeling gereden wordt. In het geval dat coördinator signaleert dat er niet conform opdracht wordt gereden, dan zal coördinator dit direct kenbaar maken bij regiecentrale van Opdrachtnemer, die direct corrigerende maatregelen zal nemen, zodat het vervoer binnen 30 minuten alsnog conform opdracht wordt gereden.
11. De coördinator ziet erop toe dat de Chauffeurs hun pauze genieten zoals vastgelegd in de afgesproken wagenlopen; daarmee de dienstregeling niet wordt onderbroken.
12. De Opdrachtnemer mag gebruik maken van de pauze locatie van Opdrachtgever indien aanwezig. Opdrachtgever zorgt voor locaties waar voertuigen tijdens pauze gestald kunnen worden, zonder dat voertuigen het verkeer of uitvoering van dienstverlening belemmeren.
13. Opdrachtgever en Opdrachtnemer benoemen per uit te voeren pendel een contactpersoon voor de afstemming van praktische zaken waaronder minimaal is inbegrepen:
  - a. Inregelen van autorisaties voor toegang tot pauze locatie;
  - b. Afstemmen van uitstraling en tekst voor reizigersinformatie op het voertuig;
  - c. In- en uitgifte van Opdrachtgever-specifieke hardware, waaronder bijvoorbeeld portfoon en in-uitcheck apparatuur, voor het uitvoeren van de afgesproken dienstregeling.

### Kwaliteitseisen materieel

14. Opdrachtnemer verstrekt een wagenparklijst per Pendeldienst van in te zetten voertuigen. De wagenparklijst moet de volgende onderdelen bevatten:
  - Merk
  - Type
  - Euro-norm
  - Leeftijd voertuig
  - Low-entry
  - Aantal zit- en staplaatsen,
15. De Opdrachtnemer zet voor minimaal 50% van het gevraagde aantal voertuigen toegankelijke (low entry) voertuigen in. In de dienstregeling moeten deze voertuigen om en om worden ingezet. Opdrachtgever borgt dus dat na inzet van een niet-low-entry voertuig op een rit, de volgende rit op dezelfde route wordt uitgevoerd met een low-entry-voertuig. De in te zetten low entry voertuigen zijn toegankelijk voor reizigers met een auditieve, visuele of motorische beperking en voor reizigers met bagage, kinderwagens en rollators of in een rolstoel. De Bussen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers en hebben daartoe tenminste een handbediende rolstoelplank.

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, zie bijlage 2
16. De in te zetten voertuigen zijn minimaal door middel van een uiting achter het voorraam herkenbaar als Opdrachtgever-voertuig en voorzien van het lijnnummer van de afgesproken dienstregeling tenminste ter grootte van een A3 format. Opdrachtnemer mag daarbij ook uitingen ter herkenbaarheid van Opdrachtgever en het lijnnummer, wanneer mogelijk, voeren op de lijndisplay aan de voorzijde, achterzijde, linker- en of rechterzijde.
17. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het noodzakelijke onderhoud aan de in te zetten voertuigen. De voertuigen moeten tevens beschikken over een geldige APK (Algemene Periodieke Keuring) om te voldoen aan de wettelijke eisen voor verkeersveiligheid en milieubescherming.
18. De voertuigen zijn voorzien van een EHBO-koffer en goedgekeurde brandblusser. De EHBO-koffer moet gevuld worden volgens de richtlijnen van het Oranje Kruis.
19. De in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de volgende criteria:
  - Schoon vanbinnen;
    - o De binnenkant, inclusief ramen, van het voertuig moet gereinigd zijn, om een hygiënische omgeving voor de Reizigers te garanderen;
    - o De bekleding, vloermatten en andere oppervlakken moeten vrij zijn van vlekken en geuren, wat bijdraagt aan het comfort en welzijn van de Reizigers;

- Alle opbergvakken en compartimenten moeten netjes en georganiseerd zijn, zodat er geen losse voorwerpen zijn die tijdens het rijden kunnen verschuiven en een veiligheidsrisico kunnen vormen.
  - Voorzien van goede verlichting;
    - Binnenverlichting moet voldoende zijn om de cabine goed te verlichten zodat Reizigers zich veilig kunnen bewegen.
  - Vrij van interieur- en exterieurschade;
    - Het interieur van het voertuig mag geen scheuren, gaten of andere beschadigingen vertonen aan de bekleding, het dashboard of andere onderdelen, om te voorkomen dat Reizigers zich kunnen bezeren aan scherpe randen of uitsteeksels.
    - Het exterieur moet zoveel mogelijk vrij zijn van zichtbare schade, om de structurele integriteit van het voertuig te waarborgen en de veiligheid van de Reizigers te garanderen.
    - Alle ruiten en spiegels moeten intact en vrij van barsten of breuken zijn, om een goed zicht te behouden en de kans op ongelukken te verminderen.
- 20.** De voertuigen zijn voorzien van goed functionerende klimaatbeheersing.

- **Temperatuurregeling:** De Bussen zijn voorzien van een goedwerkend klimaatbeheersysteem dat er voor zorgt dat de temperatuur in de bus gehandhaafd zal worden tussen de 15-25 graden Celsius. Bij buitentemperaturen boven 30 graden Celsius zal de binnentemperatuur tenminste 5 graden lager gehandhaafd blijven.

- **Luchtkwaliteit:** Het systeem moet zorgen voor voldoende ventilatie en frisse luchttoevoer.

Oprachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die GVB lijdt ten gevolge van het niet, niet volledig of niet tijdig voldoen aan de in dit Artikel bedoelde verplichtingen. Onder schade vallen ook eventuele door de Inspectie SZW of andere bevoegde bestuurs- of strafrechtelijke organen opgelegde geldboeten en de kosten van andere handhavingsmaatregelen en/of de kosten van aan GVB opgelegde straffen en alle overige kosten, waaronder de kosten voor juridische bijstand, die GVB in dit verband redelijkerwijs moet maken.

#### **Kwaliteitseisen Chauffeur**

- 21.** De Oprachtnemer zet Chauffeur in dat zich opstelt als gastheer/vrouw en het visitekaartje van de pendel. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving door reizigers.
- 22.** Chauffeurs verstrekken op verzoek van Verkeersleiding van de Opdrachtgever actuele reisinformatie aan de reizigers.
- 23.** De Oprachtnemer zorgt ervoor dat het Chauffeur dat in contact met reizigers komt in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
- a) De Chauffeur is klantgericht, betrokken en stelt zich tegenover reizigers correct op;
  - b) De Chauffeur zorgt ervoor dat iedereen zich welkom voelt in het openbaar vervoer;
  - c) De Chauffeur is uniform en goed verzorgd gekleed;
  - d) De Chauffeur dient de Nederlandse op taalniveau A2 goed machtig te zijn;
  - e) De Chauffeur beantwoordt vragen van reizigers, netjes en adequaat;
  - f) De Chauffeur is bekend met de te rijden route, werking van de wagenlopen waaronder in ieder geval is inbegrepen de afgesproken dienstregeling eventuele vervoerbewijzen en de tarieven;
  - g) De Chauffeur maakt in of in de onmiddellijke nabijheid van het voertuig geen gebruik van een mobiele telefoon, rookt niet en luistert niet naar muziek, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is;
  - h) De Oprachtnemer draagt er zorg voor dat het Chauffeur de reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de afgesproken dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in het voertuig gehandhaafd blijft;
  - i) Oprachtnemer zal de, op enig tijdstip, binnen GVB geldende gedragsregels voor personeelsleden en
  - j) niet-personeelsleden door haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden in acht doen nemen. GVB zal deze op verzoek voor aanvang van de dienstverlening aan Oprachtnemer doen toekomen
  - k) Het Chauffeur is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van incidenten en calamiteiten;

- l) Indien de Reiziger tijdens een Ritopdracht aangeeft het vervoermiddel per direct te willen verlaten, zet Opdrachtnemer hem/haar altijd af op een officiële halte op de route;
- m) Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking herkent en erop toeziet dat zij het voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, en bekend is met de te volgen procedures in geval reizigers met een fysieke en mentale mobiliteitsbeperking van het openbaar vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het voertuig;
- n) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten Chauffeurs op de hoogte zijn van de instructie portofoon gebruik en dat zij via de portofoon contact maken met de verkeersleiding tijdens de pendel (Bijlage B9);
- o) Chauffeur van Opdrachtnemer kan op eigen gelegenheid de opkomstplek bereiken;
- p) Chauffeur beschikt over en kan op verzoek de volgende documenten tonen:
  - Rijbewijs D
  - Code 95 certificering
  - Medische verklaring
  - Geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Natuurlijke Personen voor het mogen werken in de branche voor personenvervoer. Opdrachtgever borgt dat er een VOG, of vergelijkbaar, niet ouder dan 3 jaar of 5 jaar, van iedere in te zetten chauffeur is en kan op verzoek van opdrachtgever kan overleggen binnen 1 werkdag. Kosten van VOG en/of het verwisselen van (een) chauffeur(s) ten behoeve van de chauffeurspool komen voor rekening van Opdrachtnemer.

#### **Facturatie**

- 24. Opdrachtnemer dient na afronding nadere offerteaanvraag de uitgevoerde werkzaamheden te factureren.
- 25. Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen die voldoet aan de wettelijke vereisten digitaal aan GVB: via e-facturatie of [crediteuren@gvb.nl](mailto:crediteuren@gvb.nl)  
  
geadresseerd aan:  
GVB Exploitatie/Infra/Activa/Veren B.V.  
T.a.v. Crediteurenadministratie  
Postbus 2131  
1000 CC AMSTERDAM  
  
Onder vermelding van:
  - contractnummer
  - het betreffende inkoopordernummer
 Andere wijze van factureren wordt niet geaccepteerd
- 26. De factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen, te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).
- 27. De factuur bevat tenminste:
  - Naam en adres van Opdrachtnemer
  - Naam en adres GVB
  - BTW identificatienummer van Opdrachtnemer
  - Het toegepaste BTW percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW;
  - Het verschuldigde BTW bedrag;
  - De vergoeding (uitgesplitst in uurtarief en Opslag per uur) excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW;
  - Ordernummer /contractnummer;
  - Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel;
  - De naam van de contactpersoon van GVB;
  - De naam van de uit te voeren pendel van GVB;
  - De periode waarop de factuur van toepassing is.
- 28. Het bestand van de digitaal te verzenden facturen dient (verder) aan de volgende eisen te voldoen:
  - a. Bestandsformaat: pdf;
  - b. Dpi: minimaal 300;

- c. Maximaal aantal facturen per pdf: 1;  
d. Toevoeging bijlagen: achter de factuur in hetzelfde pdf bestand;  
e. Maximaal aantal ordernummers per factuur: 1;  
Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificeert en factureert Opdrachtnemer de factuur in door Opdrachtgever eventueel nader aangegeven vorm.

- 29.** Facturatie dient plaats te vinden op basis van de daadwerkelijk gereden wagenuren binnen de dienstregeling tegen het bij inschrijving ingediende tarief. Uitgevallen wagenuren – om welke reden dan ook – worden niet vergoed.

#### **Implementatie**

- 30.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen GVB. Opdrachtnemer verzekert GVB van een succesvolle start van de dienstverlening.

- 31.** Opdrachtnemer stelt na gunning binnen 6 weken een deugdelijk plan van aanpak op voor de implementatie.

#### **Regelgeving Opdrachtgever**

- 32.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend Chauffeurs ingezet worden die zich gedragen naar de geldende regels en reglementen van Opdrachtgever. De op dit moment van toepassing zijnde regels en reglementen zijn opgenomen in de hierbij opgesomde bijlagen:

- Bijlage 14 Richtlijnen perscontacten
- Bijlage 15 Richtlijnen social media
- Bijlage 16 Alcohol-, drug- en medicijnenbeleid
- Bijlage 17 Gedragscode GVB
- Bijlage 18 GVB integriteitsbeleid
- Bijlage 19 Handleiding Portofoon
- Bijlage 20 Huisregels GVB
- Bijlage 21 Veiligheidsinstructies GVB
- Bijlage 22 GVB handelen bij calamiteiten